

## AET VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

Dr. Celal GÖLE(\*)

Tüketicinin korunması son yıllarda büyük gelişmeler gösteren, yeni bir konudur. Konu ile ilgili olarak birçok ülkede yeni yasalar yürürlüğe girmiş; bazı ülkelerde ise yasa değişiklikleri yapılmıştır. Kısacası, Avrupa Ekonomik Topluluğunda bu konuda yapılan çalışmaları incelemeden önce, tüketicinin korunmasını ana hatları ile ele almakta, topluluğun bu konuda yaptığı çalışmaları daha iyi değerlendirebilmek açısından yarar vardır.

Son yıllardaki sosyal ve teknik gelişmeler piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin çeşitliliğini şaşırtıcı bir şekilde arttırmıştır<sup>1</sup>. Tüketici kendisine sunulan bu çok çeşitli mal ve hizmetler arasından kendisi için en uygun olanı seçmemekte; sayısı her geçen gün artan aldatıcı reklamlar ve kendilerine sunulan bilgilerin yetersizliği nedeni ile güç durumda kalmaktadırlar. Çoğu kez emniyetsiz bir tüketim malını kullanmaktan dolayı sağlıkları ve hayatları tehlikeye girmektedir. Satın almış oldukları tüketim malının bozuk ya da hatalı çıktığı hallerde ise, cankurtaran simidi olarak sarıldıkları "garantiler", değişik sınırlandırmalar sonucunda, zararlarını giderememektedir. Bu arada esas olarak tüketim mal ve hizmetlerinin sürümünü arttırma amacına günden tüketim kredilerinin sayısı da tüketicilerin yararına yasal bir düzenlemeye bağlı olmaksızın, artmaya devam etmektedir<sup>2</sup>.

\* SBF Ticaret Hukuku Asistanı

- <sup>1</sup> Son yıllardaki sosyal ve teknik gelişmelerin ayrıntılı bir değerlendirmesi için bkz., The Consumer in the European Community, European Documentation 1978/3, sh. 3; FELDMANN, P. LAURENCE: Consumer Protection, problems and prospects, West pu. co. 1976, sh. 7 vd.; HAEMMEL, G. WILLIAM-GEORGE, C. BARBARA-BLISS, J. JAMES: Consumer Law, Text, Cases and Materials St. Paul Minn. 1975, sh. 7 vd.; AAKER, A. DAVID-DAY, S. GEORGE: Consumerism, Search for the Consumer Interest, Second edition, New York 1974, sh. 71 vd.
- <sup>2</sup> Tüketicinin korunması hareketi konusunda bkz., The Consumer in the European Community, sh. 4 vd.; André de Cambiaire, The Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection, Symposium, Montpellier 1975, sh. 14, 15; TANDOĞAN, H.: Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün bu Açıda Sınırlanması, Ankara, 1977, sh. 10 vd.; KILKIŞ, Y.: Tüketicinin Korunması, İstanbul, sh. 12 vd.; FELDMANN, P.L.: age., sh. 16 vd.; HAEMMEL-GEORGE-BLISS; age., sh. 6 vd.; AAKER-DAY: age., sh. 21.

Genellikle ekonomik düzeni tüketime yönelik ülkelerin piyasasında görülen bu gibi olumsuz gelişmelere karşı, son yıllarda Avrupa'nın bir çok ülkesinde, AET'da ve özellikle A.B.D.'de tüketicinin korunması şeklinde bir hareket belirmiştir<sup>3</sup>. Amaç, tüketicinin çıkarlarına uygun düşmeyen bu gibi gelişmelere karşı, tüketicinin haklarını koruyarak, tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin güvenliğini sağlamak ve kalitesini yükseltmektir<sup>4</sup>.

Dikkat edilecek olursa, tüketicinin korunması akımının temel hareket noktası, tüketicinin haklarıdır; bu hakların korunmasıdır. Bu nedenle tüketicinin korunmasının anlam ve kapsamının daha iyi olarak anlaşılabilmesi için, herşeyden önce tüketicinin haklarının neler olduğunun açıklıkla ortaya konması gerekir.

### 1. TÜKETİCİNİN HAKLARI

Sürekli bir gelişim içinde bulunan insan haklarına, son yıllarda tüketicinin hakları da, sosyal ve ekonomik bir hak olarak katılmıştır.

Tüketicinin hakları, ilk olarak, John F. Kennedy tarafından Amerikan Kongresine 15 Mart 1962 de sunulan bir mesajda ortaya konulmuş ve Kennedy bu mesajı ile tüketicinin korunması hareketinin A.B.D.'de, büyük ölçüde öncülüğünü yapan kişi olmuştur<sup>5</sup>. Tüketicinin hakları daha sonra ayrıntılı olarak inceleyeceğimiz Avrupa Ekonomik Topluluğunun 14 Nisan 1975 tarihli ön programında<sup>6</sup> ve Avrupa Konseyinin 15 Mayıs 1973 tarihli bir karar tasarısında<sup>7</sup> da ele alınmıştır.

Bugün için tüketicinin hakları, tüketim mal ve hizmetleri ile ilgili olarak 1) güvenle tüketme, 2) aydınlatılma, 3) bilinçli bir seçim, 4) zararını süratle tazmin ve 5) sesini etkili bir düzeyde duyurmak şeklinde sıralanabilir.<sup>8</sup> Tabiatıyla bu haklar sosyal ve teknik gelişmelere bağlı olarak, piyasaya çıkarılan mal ve hizmetlerin nite-

<sup>3</sup> bkz. TANDOĞAN, H.: age, sh. 9 vd.; The Consumer in the European Community, sh. 4, 5; KILKIŞ, Y.: age., sh. 34 vd.

<sup>4</sup> André de Cambiaire, agb, sh. 16 vd.; KILKIŞ, Y.: age., sh. 23 vd.; HAEMMEL-GEORGE-BLISS: age., sh. 1, 2; AAKER-DAY: age., sh. 17.

<sup>5</sup> John F. Kennedy'nin Amerikan Kongresine sunduğu mesaj için bkz. U.S. Congressional Record, Volume 108-Part 3, Washington D.C. 1962, sh. 4167 vd.

<sup>6</sup> Consumer Protection and Information Policy, First report, Belgium 1977.

<sup>7</sup> bkz. Report on a Consumer Protection Charter, Council of Europe, Consultative Assembly, Document Working Papers, 25th Session, Ist part, Strasbourg 1973.

<sup>8</sup> HAEMMEL-GEORGE-BLISS: age., sh. 3, 15; KILKIŞ, Y.: age., sh. 12 vd.; ayrıca bkz, Report on a Consumer Protection, Council of Europe, sh. 2 vd.

liğine, çeşitliliğine ve güvenilirlik derecesine göre, değişik boyut ve anlamlar kazanacaktır.

1. *Güvenle tüketme hakkı*: Tüketicie sunulan mal ve hizmetler, tüketicinin hayatını ve sağlığını normal koşullar altında tehlikeye düşürmeyecek derecede güvenli ve kaliteli olmalıdır<sup>9</sup>.

Bu hak ile ilgili olarak tüketicilerin güvenliğini tehlikeye düşüren bir tüketim malı ya da hizmetinin piyasadan süratle çekilmesini sağlayacak sistemler geliştirilmeli; tüketici, kullanımı ve tüketimi tehlikeli mal ve hizmetlerden dolayı hiçbir kuşkuya meydan veremeyecek şekilde aydınlatılmalıdır.

Mal ve hizmetlerin güvenli ve kaliteli olmalarının sağlanamadığı hallerde, bugünün tüketicisi, her an her dakika, emniyetli olmayan bir tüketim malının kendisini zehirlemesi, sakatlaması, yaralaması hatta öldürmesi tehlikesi ile karşı karşıyadır. Örneğin bir televizyon yapımındaki bozukluk nedeni ile ateş alarak evdeki aile fertlerini yanma tehlikesi ile karşı karşıya bırakabilir; bir tüpgaz patlayarak yakınındaki kişileri öldürebilir; küçük bir çocuğun elindeki oyuncak kırılarak onu yaralayabilir ya da bir kadının kullandığı zayıflama ilacı uzun bir sürede kansere yol açabilir.

Kanımcı, "Güvenle Tüketme" tüketicinin diğer haklarına oranla en önemlisidir. Gerçekten tüketicinin diğer hakları, kendisini piyasanın çeşitli aldatmacalarına karşı korumaya çalışırken, "Güvenle tüketme hakkı", tüketicilerin doğrudan doğruya hayat ve sağlıkları ile ilgilidir. A.B.D.'de bu hak ile ilgili yasa<sup>10</sup> yürürlüğe girmeden önce yapılan bir araştırma, konunun gerek ülke ekonomisi gerekse tüketici için olan önemini, bütün çıplaklığı ile ortaya koymuştur. Söz konusu araştırmada, ev ihtiyaçları ile ilgili emniyetsiz tüketim malları yüzünden A.B.D.'de her yıl 30 bin kişinin öldüğü, 10 bin kişinin ömür boyu sakat kaldığı ve 585 bin kişinin yaralandığı, bu kazalardan dolayı Amerikan ekonomisinin zararının yılda 5.5 milyar doları aştığı tahmin edilmiştir<sup>11</sup>. Bu rakamlara gıda maddeleri, ilaçlar ve motorlu araçların yarattığı zararlar dahil değildir<sup>12</sup>.

2. *Aydınlatılma Hakkı*: Tüketicinin satın alacağı mal ve hizmetin ne olduğunu, ne işe yaradığını, ne kadar dayanacağını açık

<sup>9</sup> KILKIŞ, Y.: age., sh. 27; HAEMMEL - GEORGE - BLISS: age., sh. 15; AAKER - DAY: age., sh. 18.

<sup>10</sup> "The Consumer Product Safety Act of 1972".

<sup>11</sup> bkz., National Commission Product Safety, Final Report, Washington D.C. 1970, sh. 9.

<sup>12</sup> National Commission Product Safety, sh. 9.

açık herhangi bir aldatmaya fırsat verilmeksizin bilebilmesi "aydınlatılma" hakkını ifade eder<sup>13</sup>. Tüketici, bir yiyecek maddesinin tazelik ve besleme derecesini, ona nelerin karıştırıldığını; bir malın garantisinin kapsamını; tamir ve bakım olanaklarını v.s. yi, alım-satım-dan önce bilmek istemektedir. Tüketicinin kendisine sunulan çeşitli mal ve hizmetler arasından uygun bir seçim yapabilmesi, bu gibi bilgilere bağlıdır.

Aslında bugün için özel teşebbüs kendi mal ve hizmetlerini tanıtmak, dolayısıyla tüketicileri aydınlatmak için, çeşitli reklam vasıtaları ile milyonlar harcamaktadır. Ancak, çoğu kez, bu tanıtmaya faaliyetleri, tüketiciyi gerçek anlamda aydınlatamamakta, onlara satın almak istedikleri mal ve hizmet hakkında bir değerlendirme ve karşılaştırma yapma olanakını verememektedirler.

Tüketicie sunulan bilgilerin kendilerinden beklenen faydayı gerçekleştirebilmeleri için mutlaka doğru olmaları; ilgili tüketim malını ya da hizmetini bütün çıplaklığı ile tüketicie tanıtmaları gerekir. Bu bilgiler aldatıcı olduğu sürece de, tüketici kendisine sunulan mal ve hizmetler arasından isabetli bir seçim yapamayacaktır. Aldatıcı reklamlar, kişilerin serbest ekonomik rekabet hakkını kötüye kullanmak yanında, tüketicilerin "Aydınlatılma" hakkını da ihlal etmektedirler.

3. *Bilinçli Bir Seçim* : Tüketici, "bilinçli bir seçim" hakkının sonucu olarak da, piyasadaki mal ve hizmetleri, kalitelerinden emin olarak uygun fiyatlarla satın alabilmelidir<sup>14</sup>. Tüketici satın aldığı malı iyi tanıdığı, bu mal ve hizmetle ilgili olarak iyi aydınlatıldığı takdirde bilinçli bir seçim yapabilir. Bu nedenle, tüketicilerin "aydınlatılma" hakkı ile, "bilinçli bir seçim" hakkı, birbirlerine sıkı sıkıya bağlıdır.

4. *Zararın Süratle Tazmini* : Satın almış olduğu bir tüketim malı ya da hizmetinden dolayı herhangi bir zarara uğrayan tüketicinin zararının süratle tazmin edilmediği hallerde, tüketicilerin korundundan bahsetmek olanaksızdır. Tüketici, zararının üretici ya da satıcı tarafından karşılanmadığı hallerde, çok kısa süreli ve az masraflı yargı yollarına başvurabilmelidir<sup>15</sup>.

Tüketicinin zararını gidermede, üretici ve satıcılara da önemli görevler düşmektedir: Üretici ve satıcılar, tüketicilerden gelecek ş-

13 TANDOĞAN, H.; age., sh. 23; AAKER-DAY: age., sh. 19.

14 HAEMMEL-GEORGE-BLISS: age, sh. 15; AAKER-DAY: age. sh. 19.

15 First report, sh. 69, 70.

kayetleri süratle değerlendirmeli, gerekiyorsa sattıkları malın, satım sonrası bakımını en iyi şekilde yapmalıdırlar. Ayrıca satıcı hatalı ya da bozuk bir malı tüketicinin arzusuna uygun olarak derhal değiştirmeli ya da tüketicieye parasını geri vermelidir.

5. *Etkili Bir Düzeyde Sesini Duyurmak*: Bugünün tüketicisi, piyasadaki olumsuz gelişmelere karşı korunabilmek için, örgütlenecek, sesini etkili bir şekilde ilgili mercilere duyurmalıdır<sup>16</sup>. Özellikle kendileri ile ilgili alınan kararlarda ve yasa hazırlıklarında, tüketicilerin de temsil edilmeleri gerekir<sup>17</sup>. Tüketiciler varlıklarını etkili bir şekilde ortaya koymadıkları sürece, kendileri için alınan ya da alınacak koruma önlemlerinin amacını gerçekleştirmeleri zordur.

## II. AET da Tüketicinin Korunması

### 1. Tarihsel Gelişme

Avrupa Ekonomik Topluluğunda tüketicinin korunması konusundaki çalışmalar esas itibariyle 1972 yılından itibaren hız kazanmaya başlamıştır.

1972 yılına kadar bu sahada yapılan faaliyetler çok sınırlıdır. Kanımca, bunun temel nedeni, topluluğun kuruluşuna yol açan Roma Anlaşmasında tüketicinin korunmasının varılmak istenen hedefler arasında somut olarak gösterilmemiş olmasıdır. Sadece tarım ve rekabet alanındaki düzenlemelerde (anlaşma m. 39 ve 85/III) tüketiciler söz konusu edilmişlerdir<sup>18</sup>.

1972 yılından önce, tüketicilerin sorunları ile ilgili bir "Tüketici İrtibat Komitesi" (Contact Committee) kurulmuştur<sup>19</sup>. Bu komitenin kuruluş yılı 1962 dir. Komitede tüketicinin korunması ile ilgili çeşitli tüketici organizasyonları da görev yapıyordu. Komisyon tüketici irtibat komitesine esas itibariyle, tarım ürünlerinin fiyatlarının saptanmasında başvurmuştur. Ayrıca söz konusu bu komite, tüketicilerin topluluk içindeki durumunu kuvvetlendirmek amacıyla zaman zaman görüş ve tavsiyeler de yayınlamıştır<sup>20</sup>.

<sup>16</sup> HAEMMEL - GEORGE - BLISS: age., sh. 16.

<sup>17</sup> AAKER - DAY: age., sh. 19-20.

<sup>18</sup> The Consumer in the European Community, sh. 8; Consumer Protection and Information Policy, First report, "foreword"; KILKIŞ, Y: age. sh. 41.

<sup>19</sup> First report, sh. 8, 9; The Consumer in the European Community, sh. 9; Avrupa Topluluğu Tüketicieye Nasıl Yardım Ediyor, Commission of the European Communities Ankara Office, Ankara, sh. 22.

<sup>20</sup> First report, sh. 8.

1972 yılı ise, AET da tüketicinin korunması konusunda çok önemli adımların atıldığı bir yıldır.

1972 yılında ilk olarak, Avrupa Parlamentosu, Komisyondan tüketicinin korunması konusunda daha aktif olmasını istemiş, buna cevap olarak da Komisyon, Avrupa Ekonomik Topluluğunun yapısı içindeki tüketici organizasyonlarının temsilini yeniden gözden geçirmiş ve 28 Haziran 1972 tarihinde aldığı bir kararla da "Tüketici İrtibat Komitesi"nin bünyesindeki tüm tüketici organizasyonlarını<sup>21</sup> resmen tanımıştır<sup>22</sup>. Ayrıca Komisyon, bu tüketici organizasyonlarına, tüketicilerle ilgili yapacakları çalışmalar dolayısıyla mali yardımda bulunmayı da kabul etmiştir<sup>23</sup>.

Daha bu kararlar uygulanmaya başlamadan, tüketicinin korunması konusunda başka bir gelişme olmuştur. 1972 yılının Ekim ayında Paris'te toplanan üye devletlerin hükümet ve devlet başkanları, topluluğun o yıla kadar sadece mali bir görünüşü olduğunu, oysa sosyal ve insancıl sorunlara da eğilerek, bu imajı silmesinin gerekli olduğuna değindiler<sup>24</sup>. Bunun için de topluluğun tüketicinin korunması konusunu yoğun bir şekilde ele almasını kararlaştırdılar<sup>25</sup>.

Paris zirvesinde alınan kararlardan hemen sonra, Avrupa toplulukları Komisyonu, tüketicinin korunması konusunda etkili bir yol izlenebilmesi açısından üç önemli karar almıştır.

Bunlardan biri, "çevre ve tüketicinin korunması servisinin" kurulması; bir diğeri ise, yine bu serviste tüketici organizasyonlarının temsilcileri ile experlerden oluşan "Tüketici Danışma Komitesi"nin (Consumers Consultative Committee) kurulmasıdır<sup>26</sup>. Tüketici Danışma Komitesi 1962 senesinde kurulan tüketici irtibat komitesinin yerini almıştır. Tüketici organizasyonlarının temsilcileri de evvelce belirttiğimiz gibi bu sona eren, irtibat komitesine bağlı idiler.

Komisyonun üçüncü kararı ise, tüketicinin korunması konusunda, topluluğun bir ön programa ihtiyaç duyduğunu kabul ederek,

<sup>21</sup> Bu organizasyonların bir listesi için bkz, First report, sh. 8.

<sup>22</sup> First report, sh. 9.

<sup>23</sup> First report, sh. 9. Yapılan çalışmalarla ilgili olarak bkz. First report, sh. 98.

<sup>24</sup> SCABASCIA - MUGNOZZA, Proceedings of the Symposium of Consumer Organisations on 2 and 3 December 1976, Brüksel 1977, sh. 9.

<sup>25</sup> SCABASCIA - MUGNOZZA, agb. sh. 9; First report, sh. 9; Avrupa Topluluğu Tüketicilere Nasıl Yardım Ediyor, sh. 10.

<sup>26</sup> The Consumer in the European Community sh. 10; Avrupa Topluluğu Tüketicilere Nasıl Yardım Ediyor, sh. 22.

"çevre ve tüketicinin korunması servisi"nin, bu konuda bir program hazırlamasına yönelik idi<sup>27</sup>.

Söz konusu program 5 Aralık 1973 de Komisyon tarafından kabul edilmiş; Ekonomik ve Sosyal Komite ile (Mart 1974), Avrupa Parlamentosu'nun (Mart 1974) çok olumlu görüşlerinden sonra, 14 Nisan 1975 tarihinde Konsey tarafından onaylanmıştır<sup>28</sup>.

Tüketicinin korunması ve aydınlatılması ile ilgili bu ön program, AET'nin tüketicinin korunması konusundaki faaliyetleri ile ilgili temel metin olarak kabul edilebilir. İncelememizin başında da belirttiğimiz gibi, söz konusu ön program, tüketicilerin beş ana hakka sahip olduklarını açıklıkla kabul etmiş ve topluluk seviyesindeki tüketicinin korunması çalışmaları da daha sonraki yıllarda hep bu beş hak doğrultusunda gelişmiştir<sup>29</sup>.

Ön programın yürürlüğe girmesinden sonra, topluluk bünyesi içinde yapılan çalışmaları da bu beş noktadan ele alacağız<sup>30</sup>.

Ancak hemen şunu belirtmekte yarar vardır ki, tüketicinin korunması programı yanında, topluluğun diğer bir çok çalışmalarından da tüketiciler, büyük ölçüde yararlanmakta ve korunmaktadır. Özellikle topluluğun rekabete ilişkin kurallarını burada hatırlatmakta yarar vardır. Bu politikanın bir sonucu olarak birçok haksız rekabete ilişkin yasa ile, büyük firmaların tekellerini ya da piyasadaki üstünlüklerini kötüye kullanmalarının önüne geçilmekte, ayrıca kartellerle mücadele edilmektedir. Bunlar hiç kuşkusuz tüketiciyi doğrudan ilgilendirmeyen sağlıklı ve tam rekabet ortamının kurulması için gerekli çalışmalardır.

#### A — Gelişme Nedenleri

Dikkat edilecek olursa, AET'nin tüketicinin korunması konusunu ele alışı, yukarıdan gelen bir kararla (Paris Zirvesi) başlamış gibi

<sup>27</sup> The Consumer in the European Community, sh. 10.

<sup>28</sup> The Consumer in the European Community, sh. 11. Söz konusu programın tam adı "Preliminary Programme of the European Economic Community for a Consumer Protection and Information Policy"dir. (Consumer protection and information policy, First report. sh. 61 vd).

<sup>29</sup> bkz, First report sh. 20 vd. Raporun bu kısmında AET'na üye ülkelerdeki gelişmeler de bu beş hak doğrultusunda ayrı ayrı incelenmiştir. Ayrıca bkz, The Consumer in the European Community, sh. 11.

<sup>30</sup> Ön programda tüketicilerin beş temel hakkı yanında tüketici "tanımı" üzerinde durulmuş ve sonuçta şu tanım yapılmıştır. "Tüketici, artık sadece bir alıcı ya da kendisine sunulan mal ve hizmetleri şahsı, ailesi ya da belli bir grup için kullanan kişi olarak görülmemeli aynı zamanda toplumun çeşitli cepheleri ile de etkilenen bir kişi olarak değerlendirilmelidir" First report, sh. 11, 12).

gözükmektedir. En azından bu, lafzi açıdan doğrudur. Ancak AET'nin tüketicinin korunması konusuna yönelmesi esas itibariyle yukarıdan gelen bir kararla olmakla beraber, aslında bu kararın topluluğun insanların o günkü ihtiyaçları, arzuları ve sorunları doğrultusunda olduğu kuşkusuzdur. AET tüketicinin korunması konusunu da ele alarak 258 milyon topluluk insanının bir ölçüde seslerine kulak vermiştir.

Gerçekten Avrupalı tüketici ne düşünüyor, sorunları nelerdir, korunma konusundaki yaklaşımları nasıldır; tüm bunları saptamak amacıyla, AET'nin dokuz üye devletin vatandaşları arasında, 1975 yılında yaptığı bir araştırmanın sonuçları da, bu görüşümüzü doğrulamaktadır<sup>31</sup>. Söz konusu araştırmanın sonuçlarına göre; Avrupalı tüketicinin % 41'i tüketim mal ve hizmetleri ile ilgili olarak aldatıldığına inanmakta<sup>32</sup>, % 77'si ise kendilerini tüketim mal ve hizmetleri ile ilgili olarak aydınlatacak programlara ihtiyaç duymaktadırlar<sup>33</sup>.

Görülüyor ki Paris zirvesinde alınan karar, yukarıdan inme bir karar niteliğinde olmayıp, topluluğa üye devletlerin vatandaşlarının istekleri doğrultusundadır.

Ayrıca topluluğa üye ülkelerin tüketicinin korunması konusunda Paris zirvesine kadar yapmış olduğu çalışmalar ve düzenlemelerde, topluluğun bu konuyu ele almasının diğer bir önemli nedenidir. Gerçekten 1972 yılına gelinceye dek topluluğa üye birçok ülke, tüketicilerinin korunması konusunda kendi yasalarını çıkarmıştır. Tüketicinin korunması konusunda üye ülkelerdeki muhtemel farklı düzenlemeler ve önlemler ise, topluluğun temel amaçlarından olan "malların serbestçe dolaşımı" ilkesini olumsuz yönde etkileyebilecek niteliktedir. Her ülke tüketicinin korunması açısından farklı düzenlemelere gidecek olursa bu durum malların serbestçe dolaşımı konusunda yeni bazı teknik ve yasal engellerin ortaya çıkmasına neden olabilir<sup>34</sup>. Bu ise topluluğun amacına ters düşmektedir. Bu nedenle topluluk tüketicinin korunması konusunda da yasaların ahenkleştirilmesini hedef almıştır. Ayrıca malların serbest-

<sup>31</sup> Bu araştırma için bkz., *The European Consumer, his preoccupations, his aspirations, his information*, Commission of the European Communities, Luxembourg 1976.

<sup>32</sup> *The European Consumer*, sh. 27.

<sup>33</sup> *The European Consumer*, sh. 37.

<sup>34</sup> *The Consumer in the European Community*, sh. 6 vd.



çe dolaşımı ilkesi de Avrupalı tüketicinin daha fazla aydınlatılmasını gerekli kılmaktadır.

### B — Yasal Dayanak

Her ne kadar Roma Anlaşmasında tüketicinin korunması somut olarak amaçlar arasında belirtilmemiş olmakla beraber, Paris zirvesinde alınan kararın yasal dayanağı yine Roma Anlaşmasıdır<sup>35</sup>. Gerçekten anlaşmanın önsözünde topluluğun ana amaçlarından biri olarak "yaşam ve çalışma koşullarının sürekli olarak geliştirilmesi" esas alınırken; anlaşmanın ikinci maddesi ise, "ekonomik faaliyetlerin uyumlu bir biçimde geliştirilmesi, sürekli ve dengeli bir büyüme, istikrarın artırılması ve yaşam düzeyinin hızla yükseltilmesi"ni topluluğun amacı olarak göstermektedir.

Tüketicinin korunması konusu hiç kuşkusuz, kişilerin yaşam düzeylerinin hızla yükseltilmesi ve yaşam koşullarının geliştirilmesi ile yakından ilgilidir. Bu nedenle özellikle anlaşmanın 2. maddesi ve önsöz Paris zirvesinde alınan kararın yasal dayanağını teşkil etmektedir.

## 2. AET'da Tüketicinin Korunması Konusunda Yapılan Çalışmalar

### A. Tüketicinin "güvenle tüketme" hakkı

Topluluk bünyesi içinde bu konuda yapılan çalışmalar iki kısımda incelenebilir.

- a) Tüketicinin sağlığının korunması
- b) Tüketicinin güvenliğinin korunması

#### a) Sağlığının Korunması

Ön hazırlık programının kabul edilmesinden sonra, tüketicinin sağlığının korunabilmesi amacıyla 10 direktif konsey tarafından kabul edilmiş 40 kadarının üstünde ise çalışmalar devam etmektedir<sup>36</sup>. Biz sadece bunlardan önemli gördüklerimiz üzerinde duracağız.

Tüketicinin sağlığı ile ilgili en önemli nokta, tüketicinin yedikleri ile ilgilidir. Bununla ilgili olarak iki önemli komitenin kurulduğunu görüyoruz<sup>37</sup>.

<sup>35</sup> Avrupa Topluluğu Tüketicisiye Nasıl Yardım Ediyor, sh. 10; First report, sh. 7.

<sup>36</sup> Bu direktifler konusunda bkz., First report, sh. 7 vd.

<sup>37</sup> The Consumer in the European Community, sh. 16; ayrıca bkz. CARPENTIER, M., Proceedings of the Symposium of Consumer Organisations on 2 and 3 December 1976, sh. 30 vd.

aa) Yiyecek Maddeleri Bilimsel Komitesi (The Scientific Committee on Foodstuffs) bb) Veterinerlik İşleri Bilimsel Komitesi (Scientific Committee on Animal Nutrition).

Veterinerlik işleri ile ilgili bilimsel komiteye hayvanların sağlığı yanında, hayvansal gıdaların ne ölçüde insan sağlığına yararlı olduğunun saptanması amacıyla da başvurulmuştur.<sup>38</sup>

Komisyon, yiyecek tüketimi ile ilgili konularda, sürekli olarak yiyecek maddeleri bilimsel komitesi ile sıkı temas kurmuş ve özellikle yiyecek maddelerine karıştırılan maddeler konusunda bilgi almıştır.

Komitenin yiyecek maddeleri ile ilgili olarak, komisyona sunduğu raporların çoğu, bu konuda çıkarılan direktiflere kaynak olmuştur. Yiyecek maddeleri bilimsel komitesinin yayınladığı bildirimler esas itibariyle yiyeceklerdeki,

- aaa) Renk verici maddeler,
- bbb) koruyucular,
- ccc) oksitlenmeyi engelleyici maddeler,
- ddd) koyulaştırıcılar ve jöleleştiriciler ile ilgilidir.<sup>39</sup>

Ayrıca söz konusu komitenin şeker, bal, ve çikolata ile ilgili bildirimleri vardır.<sup>40</sup> Bal ile ilgili bildiri, bala konacak su miktarını sınırlamakta, ayrıca balda her türlü katkı maddesinin kullanımını yasaklamaktadır.<sup>41</sup>

Komitenin raporuna bağlı olarak 20 Temmuz 1976 tarihinde kabul edilen bir direktif ile eruric asidin (crucic acid) yemeklik sıvı ya da katı yağlarda bulunabileceği en üst miktar saptanmış<sup>42</sup>, 6 Temmuz 1976 da kabul edilen bir başka direktif ile de, renk veren dokuz maddenin yiyeceklerde kullanımı yasaklanmıştır.<sup>43</sup>

Görülüyor ki tüketicinin sağlığının korunabilmesi açısından AET, yiyeceklerde belli bir standartlaşmaya gidilmesini öngörmektedir. Ancak hemen şunu belirtelim ki topluluğun amacı, yiyecek madde-

<sup>38</sup> The Consumer in the European Community, sh. 16.

<sup>39</sup> Avrupa Topluluğu Tüketicie Nasıl Yardım Ediyor, sh. 140; The Consumer in the European Community, sh. 16.

<sup>40</sup> First report, sh. 80; The Consumer in the European Community, sh. 17.

<sup>41</sup> Directive 74/409/EEC of 22 July 1974 (OJ No. L. 221, 1974, sh. 10).

<sup>42</sup> Directive 76/621 EEC of 20 July 1976 (OJ No. L. 202, 1976, sh. 35).

<sup>43</sup> First report, sh. 79.

lerinde tek düzeliğe ulaşmak değildir.<sup>44</sup> Euro-béer (Avrupa birası) ya da euro-bread (Avrupa ekmeği) amaç değildir.<sup>45</sup> Herkesin aynı tür ekmeği yemesi ya da aynı birayı içmesi istenmemektedir. Esas amaç, Avrupalıların yemek geleneklerini, mutfaklarını korurken, kendilerine sunulan tüketim mallarının kalitelerini güven altına almak, tüketicinin sağlığına yönelebilecek tehlikeleri ortadan kaldırmaktır. Bunun için de topluluk yiyecek maddeleri ile ilgili asgari standartlar saptama yoluna gitmektedir.

### *b) Güvenliğin Korunması*

Motorlu araçlarla ilgili konseyce 30'a yakın direktif tüketicinin güvenliği açısından kabul edilmiştir.<sup>46</sup> Bu konuda bir çok tasarı üzerinde de çalışılmaktadır. Direktifler yine otoların güvenliği açısından asgari standartları saptamaktadırlar.

Motorlu taşıtlarla ilgili güvenlik çalışmaları yanında, Konsey 27 Temmuz 1976 da kabul ettiği bir direktif ile piyasaya sunulan püskürtücülerde tehlikeli olduğunu kabul ettiği PCB (polychlorinated biphenyls) ve PCT (polychlorinated terphenyls) kullanımına engel olmuştur.<sup>47</sup>

Kozmotiklerle ilgili olarak da zararlı olduğuna inanılan 500 kadar katkı maddesinin kozmotiklere karıştırılması yasaklanmıştır.<sup>48</sup> Ancak bu şekilde yasaklamanın bir sakıncası vardır. Kullanımı yasaklanmayan diğer katkı maddeleri, bu durumda her türlü tüketim malına karıştırılabilecek, belki de bunların da zararlı olduğu sonradan ortaya çıkabilecektir. Özellikle yiyecek maddeleri ile ilgili olarak böyle bir olumsuz liste yanında olumlu listeye de gerek duyulmakta, olumsuz ve olumlu listede yer almayan bir katkı maddesinin, bir tüketim malında kullanılabilmesi için önceden izin alınması istenmektedir.<sup>49</sup>

Çocukların tüketimine sunulan oyuncakların güvenliği de ayrı bir sorundur. Özellikle boyalı oyuncakların zehirli olması, çocukları yaralama ve yangına yol açma ihtimallerine karşı çalışmalar devam etmektedir.<sup>50</sup> Elektrikli ev aletlerinin güvenli olmasının sağlanması

<sup>44</sup> Avrupa Topluluğu Tüketicisiye Nasıl Yardım Ediyor, sh. 13, 14.

<sup>45</sup> Ibid., sh. 14, 15, 17.

<sup>46</sup> First report, sh. 77, 78, 86 vd.

<sup>47</sup> Directive 76/769 (EEC of 27 July 1976 (OJ No. L. 262, 1976, sh. 201) Ayrıca bkz. The Consumer in the European Community, sh. 18.

<sup>48</sup> The Consumer in the European Community, sh. 17.

<sup>49</sup> Avrupa Topluluğu Tüketicisiye Nasıl Yardım Ediyor, sh. 18.

<sup>50</sup> The Consumer in the European Community, sh. 18

konusunda da AET yakından ilgilenmekte, bu konuda da araştırmalarını yürütmektedir.<sup>51</sup>

Tüketim mallarının güvenli olmaları ile ilgili çok önemli bir konu da "imalatçının sorumluluğudur."<sup>52</sup> Komisyon tarafından 23 Temmuz 1976 da kabul edilen fakat daha sonra Konseyce onanmamış bir direktif tasarısında<sup>53</sup> imalatçının sorumluluğu, bir kusursuz sorumluluk anlayışı içinde düzenlenmiştir. Başka bir deyişle imalatçı, tüketim malının ayıplı ya da hatalı olmasının yarattığı zararlardan kusurlu olup olmadığına bakılmaksızın sorumlu olmaktadır.<sup>54</sup> İmalatçının, bu gibi durumlarda, tüketim malının bozukluğunu bilip bilmediğine; o mal ile ilgili bilimsel bilgilere sahip olup olmadığına yine o malın yapımı için kendisine verilen hammadde nin niteliğini bilip bilmediğine bakılmamaktadır. Başka bir deyişle imalatçı açısından bu gibi durumlarda bir kurtuluş beyyinesi söz konusu değildir.

İmalatçının bu kusursuz sorumluluğunun gerek mali gerekse zaman yönünden bir sınırı vardır. Kişilerin bizzat uğradıkları zararlar ile, mallarının uğradıkları (taşınır-taşınmaz) zararlardan dolayı imalatçının sorumluluğuna bir üst mali sınır getirilmiştir.<sup>56</sup> Bu mali sınırlar, hazırlanan tasarıya göre, her üç yılda bir enflasyonist eğilimler gözönüne alınarak, yeniden gözden geçirilecektir. İmalatçının sorumluluğunun zaman bakımından sınırı ise, 10 yıldır.<sup>57</sup>

Bu sınırlandırmaların nedeni, hiç kuşkusuz tasarının gerekçesinde de belirtildiği gibi, teknik gelişmeleri engellemek ve imalatçıları beklemedikleri taleplerle karşı karşıya bırakmamaktır.

#### *B ve C. Tüketicinin Aydınlatılması ve Bilinçli Bir Seçim Yapabilmesi Konusunda Yapılan Çalışmalar*

Bu konuda topluluk seviyesinde yapılan çalışmalar beş ayrı noktada toplanabilir: Bunlar; a) aldatıcı reklamlar, b) paketleme, etiket-

<sup>51</sup> Ibid., sh. 18, 19.

<sup>52</sup> İmalatçının Sorumluluğu konusunda bkz. Kaplan, İ.: Türk ve İsviçre Hukukunda İmalatçının Sorumluluğu, Adalet Dergisi 1977, s. 1-2, sh. 7 vd; ÖZSUNAY, E.: Türk Hukukunda Gerçek Bir Boşluk, Yapımcının Sorumluluğu, Bâtider 1979, C. X, s. 1, sh. 105 vd. ve özellikle sh. 116.

<sup>53</sup> "Proposal for a Council Directive Concerning Liability for Defective Products" Bulletin of the European Communities, Supplement 11/76; ayrıca bu konuda bkz. ÖZSUNAY, E.: agm., sh. 136 vd.

<sup>54</sup> Direktif tasarısı m. 1; ÖZSUNAY, E.: agm., sh. 138.

<sup>55</sup> The Consumer in the European Community, sh. 19.

<sup>56</sup> Direktif tasarısı, m. 7 ayrıca bkz. ÖZSUNAY, E.: agm., sh. 138.

<sup>57</sup> ÖZSUNAY, E.: agm., sh. 141, 142; Direktif tasarısı m. 7/son fıkra ve m. 9.

leme ve fiyatlama, c) tüketim kredileri, d) kapı eşğinde yapılan satışlar ve e) genel işlem koşullarına ilişkindir.

a) *Aldatıcı Reklamlar*: Serbest ekonomik rekabet hakkı yanında tüketicilerin aydınlatılma haklarını da kötüye kullanan aldatıcı reklamlar daha ziyade tam olmayan bir bilginin reklamlarda kullanılmasından ya da doğru olmayan iddialar nedeniyle ortaya çıkmaktadır<sup>58</sup>. Tabiatıyla reklamın sunuluş şekli ve kapsadığı yetersiz bilgilerde o reklamın aldatıcı sayılmasına yol açabilmektedir<sup>59</sup>

AET'da aldatıcı reklamlara karşı da bir direktif hazırlanarak 28 Şubat 1978 tarihinde komisyonca kabul edilmiştir<sup>60</sup>. Söz konusu direktifin yürürlüğe girebilmesi için konseyce onanması gerekmektedir.

Direktif taslağı özellikle bir reklamın aldatıcı olup olmadığının saptanmasında bazı genel kıstaslara yer vermekte ve özellikle mukayeseli reklamların belli koşullar altında geçerli olacağını (mukayese önemli noktalarda olacak, iddialar kanıtlanabilecek nitelikte olmalıdır) kabul etmektedir<sup>61</sup>

Ayrıca taslak aldatıcı reklamlara karşı tüketici yanında, tüketici organizasyonlarına da dava açma hakkını tanımakta, ispat yükü açısından reklamcının, iddiasını ispat etmekle yükümlü olduğunu öngörmektedir<sup>62</sup>.

Aldatıcı reklamların toplum üstünde yarattığı yanlış izlenimleri ve kanıları ortadan kaldıracak sistemlerin geliştirilmesi, tüketici açısından çok önemlidir. Hazırlanan direktif de, mahkemelerin hükümün ilanı yanında, haksız reklamcıyı "düzeltici beyan" yayınlamaya da mahkum edebilecek olması, aldatıcı reklamın toplum üzerinde yarattığı olumsuz etkileri bir ölçüde silebilecek nitelikte gözükmektedir<sup>63</sup>.

<sup>58</sup> FELDMANN, P.L.: age., sh. 133; DEVELOPMENTS IN THE LAW: DECEPTIVE ADVERTISING, Harvard Law Review 1967, v. 80, sh. 1043.

<sup>59</sup> FELDMANN, P.L.: age., sh. 133 vd; DECEPTIVE ADVERTISING, Harvard Law Review, sh. 1044.

<sup>60</sup> Commission of the European Communities, Proposal for a Council Directive COM (77) 724 final, Brussels, 28 February 1978.

<sup>61</sup> Council Directive (Draft) on Misleading and Unfair Advertising m. 4, 5; The Consumer in the European Community, sh. 21.

<sup>62</sup> Proposal for a Council Directive on Misleading and unfair advertising, m. 6.

<sup>63</sup> Proposal for a Council Directive on Misleading and unfair Advertising, gerekçe m. 5.

### b) Etiketleme, Paketleme ve Fiyatlama

Tüketicinin aydınlatılması ve bilinçli bir seçim yapabilmesi için önemli olan diğer bir noktada tüketim mallarının etiketlenme, paketlenme ve fiyatlanmalarına ilişkindir.

Paketleme ve etiketleme ile güdülen amaç, o tüketim malı ile ilgili bilgilerin topluluk insanları tarafından daha kolay ve kesinlikle anlaşılmasını sağlamaktır<sup>64</sup>. Komisyonun bu konudaki çalışmalarına göre yiyecek maddelerinin etiketleri üzerinde, o malın neleri kapsadığı; ağırlığı; hacmi ve imalatçısının adının bulunması bir zorunluluk haline gelecektir<sup>65</sup>. Ayrıca tüketim mallarının imalat tarihi de paket ya da etiketlerde belirtilmeli, birçok halde ise, tüketim malının niteliğini gözönüne alarak imal tarihi yanında son kullanma tarihinin de belirtilmesi yoluna gidilmelidir<sup>66</sup>.

Tüketim mallarının fiyatlanması ile ilgili direktif taslağı ise, tüm yiyecek maddelerini kapsamakta ve hepsinin üstüne paket edilmiş olsun olmasın, fiyat konulmasını öngörmektedir<sup>67</sup>. Böylece tüketici dilediği malı satın alırken, diğer benzer malların fiyatları ile de serbestçe bir mukayese yapma olanağına kavuşmuş olacaktır.

c) *Tüketim Kredileri* : Tüketim kredileri alanında 27 Şubat 1979 da Konsey'e sunulan direktif tasarısı, haksız kredi koşullarına karşı tüketiciyi korumayı amaçlamaktadır<sup>68</sup>. Tüketici kredili satış işleminde önce her türlü bilgiye sahip olmalı ve aldatılmamalıdır. Özellikle söz konusu kredinin kendisine kaç malolacağını gerekli muamelelere başlamadan bilebilmelidir<sup>69</sup>.

d) *Kapı Eşiğinde Yapılan Satışlar* : Satıcının işyerinden uzakta tüketicinin meskeninde yapılan satışlarla ilgili olarak hazırlanan tasarı<sup>70</sup>, bu satışlardan tüketicilerin zarar görmemelerini sağlamak amacıyla bir cayma süresi kabul etmektedir<sup>71</sup>. Ayrıca sözleşmenin bir örneği derhal tüketiciye teslim edilmelidir.

e) *Genel İşlem Şartları* : Sözleşmelerde tek taraf lehine düzenlenen haksız koşullarla ilgili olarak (genel işlem şartları), Avrupa

<sup>64</sup> Avrupa Topluluğu Tüketicie Nasıl Yardım Ediyor, sh. 21.

<sup>65</sup> The Consumer in the European Community, sh. 17; Avrupa Topluluğu Tüketicie Nasıl Yardım Ediyor, sh. 21; KILKIŞ, Y.: age., sh. 44.

<sup>66</sup> The Consumer in the European Community, sh. 17.

<sup>67</sup> OJ C 167 of 14/7/1977.

<sup>68</sup> OJ C 80 of 27/3/1979.

<sup>69</sup> The Consumer in the European Community, sh. 20.

<sup>70</sup> OJ C 22 of 29/1/1977

<sup>71</sup> The Consumer in the European Community, sh. 20

Konseyi'nce bu konuda yapılan çalışmalarda gözönüne alınarak (27 Şubat 1976)<sup>72</sup> Komisyon 60'a yakın haksız koşul saptamış bulunmaktadır.

Daha ziyade bankalar, sigorta ve taşıma işletmelerinin tip sözleşmelerinde görülen genel işlem şartlarını tüketici ne değiştirebilecek güce ne de onları iyice değerlendirebilecek zamana sahiptir<sup>73</sup>. Tek taraf lehine düzenlenen genel işlem koşullarına örnek olarak; sorumluluktan kurtulma koşulları; yetkili mahkemelere, hak düşürücü sürelerle, sözleşmenin sona erdirilmesine, masraflar ve vergilerin yüklenmesine ilişkin koşullar gösterilebilir<sup>74</sup>.

#### D. Tüketicilerin Zararlarının Süratle Tazmini

Tüketicinin uğradığı zararın ne şekilde tazmin edileceğini incelemeyen ve bu konuda gerekli kolaylıkları tüketicilere sağlamadan, tüketicinin korunmasından bahsetmek olanaksızdır. Komisyon 1975 yılında Fransa'da (Montpellier) düzenlediği bir symposiumda, tüketicilerin korunmasına ait hukuki ve yarı hukuki yolların türünü incelemesine olanak sağlamıştır<sup>75</sup>.

Symposiumda özellikle topluluğa üye olan ve olmayan ülkelerdeki tüketicilere yol gösteren ve hukuki yardım sağlayan sistemler incelenmiş, tüketicileri ilgilendiren ihtilafları hakem yolu ile ya da uzlaşma ile çözümleyen usuller değerlendirilmiştir<sup>76</sup>.

Geleneksel usul sistemlerinin tüketicinin zararına bir düzenleme getirip getirmediği yine symposium da tartışılmış, özellikle tüketici açısından dava açmanın ve davayı yürütmenin, küçük ihtilaflarda çok külfetli olduğu saptanmıştır<sup>77</sup>. Üzerinde durulan diğer bir nokta-

<sup>72</sup> bkz. TANDOĞAN, H.: age., sh. 27 ve özellikle sh. 37 vd.

<sup>73</sup> TANDOĞAN, H.: age., sh. 24 vd. ayrıca bkz. REHBINDER, M. (Çev. Ömer Teoman): Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin Korunması, IHFM, C. XLII, s. 1-4, ayrı bası, sh. 5.

<sup>74</sup> TANDOĞAN, H.: age., sh. 25. Ayrıca bu konuda 1976 yılında B. Almanya ve İsveç'te, 1975 yılında ise Danimarka'da yasal bir düzenlemeye gidilmiştir. Özellikle 9/12/1976 tarihli Alman Kanununun bir incelemesi için bkz. TANDOĞAN, H.: age., sh. 27 vd.; REHBINDER, M. (Çev. Teoman): agm. ayrı bası, sh. 6 vd.

<sup>75</sup> bkz, "The Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection, Symposium, Montpellier 1975. Ayrıca bkz. CARPENTIER, M., Proceedings of the Symposium of Consumer Organisations on 2 and 3 December 1976, sh. 35-36.

<sup>76</sup> bkz, The Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection, sh. 53-270 ve sh. 273 vd.

<sup>77</sup> bkz, Jean Calais-Auloy, The Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection, sh. 23, 24; Maitre Luc Bihl, sh. 31 vd; Eike von Hippel, sh. 271 vd.

da geleneksel hukuk sistemlerinin daha çok kişisel zararların tazmine olanak tanıdığıdır. Oysa bazı hallerde konunun niteliği icabı bir tüketici grubunun toplu olarak zararının giderilmesi gerekmektedir<sup>78</sup>. Bu konuda Avrupa Ekonomik Topluluğuna üye olan ülkelerde grup davası (class actions) açma hakkının olmadığına dikkat çekilmiştir.

Bu tesbitler sonucunda, symposium da ABD. ve İsveç de olduğu gibi, tüketicinin zararının telafisinde, çok süratli olanaklar sağlayan bazı sistemlerin gözönüne alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır<sup>79</sup>.

Uzun tartışmalar sonucunda, symposium da ortaya çıkan önerileri beş başlık altında toplayabiliriz :

- a) Tüketiciler bu konularda da eğitilmeli ve aydınlatılmalıdırlar.
- b) Tüketici danışma büroları kurularak, bunların tüketici zararına olabilecek ya da olan uygulamaları, üretici ve tüketici arasına girerek, dostça halletmeleri sağlanmalıdır.
- c) Küçük ihtilaflarda usul hükümleri kolaylaştırılmalıdır.
- d) Hakemlik müesseseleri kurulmalıdır.
- e) İdari organlara ya da tüketici birliklerine dava açma ya da davaya katılma hakkı tanınmalıdır.

Topluluğun sosyal ve ekonomik komitesi de Fransa'da yapılan bu symposium da ortaya çıkan önerileri değerlendirerek, bu önerilerin paralelinde 24 Ocak 1979'da bir rapor yayınlanmıştır<sup>80</sup>.

#### *E. Tüketicinin Toplumdaki Yerinin Kuvvetlendirilmesi Konusunda Yapılan Çalışmalar*

Bu konuda topluluk üç temel girişimde bulunmuştur.

- a) Birincisi, bu konu ile ilgili olarak, daha önce de belirttiğimiz "Tüketici Danışma Komitesi"nin kurulmasıdır<sup>81</sup>. Tüketici organizasyonları ile experlerden oluşan bu komite Aralık 1973 de, çevre ve tüketicinin korunması servisinin kurulmasından sonra oluşturulmuş-

<sup>78</sup> Jean Calais-Auloy, The Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection, sh. 25; Eike Von Hippel, sh. 272.

<sup>79</sup> Eike von Hippel, Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection sh. 273 vd.

<sup>80</sup> Study of the Economic and Social Committee on the Use of Judicial and Quasi-Judicial Means of Consumer Protection in the European Community and their harmonization, Brussels 24/1/1979.

<sup>81</sup> bkz., dn. 31.



tur. Bu komitenin iki amacı vardı. Biri komisyon nezdinde tüketicilerin yararlarını temsil etmek, diğeri ise, komisyona, kendisine sorulsun sorulmasın, tüketicilerin korunmasını ilgilendiren konularda görüş bildirmektir<sup>82</sup>.

Tüketici Danışma Komitesi, tüketicinin korunması ve aydınlatılması konularında yoğun çalışmalar yaparak, görüşlerini komisyona bildirmiş ve bu konu ile ilgili bir çok direktifin hazırlanmasında da etkili olmuştur.

b) Tüketicinin toplumdaki yerini kuvvetlendirmek amacıyla yapılan diğeri bir girişim ise, topluluk nezdinde tüketicinin korunması ile ilgili yapılan çalışmaların topluluk insanlarına duyurulmasıdır. Bunun için daha çok topluluğun haftalık olarak yayınladığı "Euroforum" adlı dergiden yararlanılmıştır<sup>83</sup>.

c) Bu konudaki üçüncü girişim ise, tüketicilerin eğitimi ile ilgilidir. Tüketicinin eğitimi konusunda üye ülkelerde yapılan programlar yakından takip edilmekte, okullarda tüketicinin korunması ile ilgili ders ve programlar yapılması düşünülmektedir<sup>84</sup>.

### DEĞERLENDİRME

Tüm bu anlatılanların ışığı altında denilebilir ki, tüketicinin korunması ve aydınlatılması programı, AET da tüketicinin temel beş hakkı doğrultusunda süratle ve olumlu bir yönde gelişmektedir<sup>85</sup>. Komisyonun 1977 yılında yayınladığı ilk raporda, bu görüşümüzü teyit eden bilgilerle doludur<sup>86</sup>. Ayrıca tüketicinin korunması konusunda yukarıda belirttiğimiz gibi, yapılan çalışmaların çoğu, özellikle direktifler Konsey'ce onaylanma safhasındadır. Bir iki yıl içinde bunların da onaylanması ile birlikte, hiç kuşkusuz, tüketicinin korunması konusu topluluk içinde daha sağlam temellere oturacak, bu gelişmelerden üye ülkelerin hukuk sistemleri büyük ölçüde etkileneceklerdir.

<sup>82</sup> First report, sh. 52, 53. Ayrıca bkz. CARPENTIER, M., Proceedings of the Symposium of Consumer Organisations on 2 and 3 December 1976, sh. 37.

<sup>83</sup> Euro-forum 1976 yılına kadar "Industry and Society" adını taşıyordu (First report, sh. 18).

<sup>84</sup> COLLIER, Y-SEMLER, J., Proceedings of the Symposium of Consumer Organisations on 2 and 3 December 1976, sh. 79-80.

<sup>85</sup> bkz, First report, sh. 20; The Consumer in the European Community, sh. 28.

<sup>86</sup> bkz, First report sh. 21. Bu raporda AET ve üye ülkelerde tüketicinin korunması ve aydınlatılması konusunda yapılan çalışmalara ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir.

Topluluğa üye ülkelerde de, AET'da yapılan çalışmalar yakından takip edilmekte ve uygulanmaktadır. Ancak üye ülkeler arasındaki tarihi, coğrafi, kültürel, politik, hukuki, idari ve ekonomik farklılıklar bu ülkelerdeki gelişmenin farklı düzeyde ama hep aynı doğrultuda olması sonucunu doğurmaktadır<sup>87</sup>.

Birçok üye ülkelerde, sağlıklı yaşam, aldatılma ,yiyecelere katılanlar yıllardan beri ama "kamunun korunması" espirisi içinde çeşitli düzenlemelere tabi tutulmuştur. Tüketicinin korunması hareketi ile birlikte, bunların tümü, topluluğun öngördüğü ve dilediği biçimde yeniden ele alınmış ve değerlendirilmiş, birçok yasal değişiklikler, topluluğun isteklerine uygun olarak yerine getirilmiştir<sup>88</sup>.

Son olarak şu hususu açıklığa kavuşturmakta yarar vardır. Komisyonun tüketicinin korunması ve aydınlatılması ile ilgili 1977 tarihli ilk raporunda da açıklıkla belirtildiği gibi, tüketicilerle ilgili bir politikanın izlenmesinde sadece koruma önlemlerinin alınması yeterli değildir. Topluluk, tüketici yararlarını da geliştirerek, onları üreticilerle eşit düzeye getirecek her türlü faaliyete girişmek zorundadır. Ancak böyle bir girişimin hiçbir şekilde üreticilere zarar vermemesi gerekir. Üreticiler, tüketiciler ile ilgili faaliyetlerden zarar gördükleri ölçüde, tüketicinin korunması hareketi amacından sapıtılmış olacaktır<sup>89</sup>.

Topluluk hiçbir şekilde üreticilerin durumlarını kötüleştirmeyi düşünmemekte, sadece üretici ile tüketici arasındaki zaman içinde bozulan dengenin yeniden gerçekleşmesine çalışmaktadır<sup>90</sup>. Bu nedenle tüketicilerle ilgili herhangi bir politikanın izlenmesinde, üreticiler, tüketiciler kadar gözönüne alınmalı üretici ile tüketici arasındaki denge, karşılıklı iyi ilişkiler kurularak en iyi bir şekilde sağlanmalıdır.

<sup>87</sup> First report, sh. 20.

<sup>88</sup> First report, sh. 20, 21. Ayrıca üye ülkelerde bu konuda yapılan çalışmalar için bkz, First report, sh. 11 vd.

<sup>89</sup> The Consumer in the European Community, sh. 27; First report, "foreword".

<sup>90</sup> The Consumer in the European Community, sh. 27.