

e-Dergi

Gümrük ve Ticaret Uzman Görüş

Sayı. **3**



Tüketici

Sorun Hak Değil, Hakkını Aramaktaki Duyarsızlık..

Sevgili Takipçilerimiz,

Dijital dergimizin bu sayısında her kesimin her zaman gündeminde olan “Tüketici Hakları”na yer verdik. Çok yakın bir zamanda Gümrük ve Ticaret Bakanlığımızda bağlı, Genel Müdürlük olarak faaliyet göstermeye başlayan Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi biriminin hem faaliyetleri hem de Tüketici Hakları ile ilgili çalışmalarından önemli detayları dergimizde bulabilirsiniz.

Tüketici Hakları ile ilgili en önemli adım 1995 yılında yürürlüğe giren Tüketici Yasası ile olmuştur. O günden bu güne kadar olan süreçte birçok Avrupa ülkesinin vatandaşını bile imrendirecek, tüketici lehine önemli uygulamalar, yasal yaptırımlar hayata geçmiştir. Özellikle 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren Yeni Tüketici Kanunu meslektaşlarımızın titiz çalışmaları ile hazırlanmıştır.

Hepimiz birer tüketiciyiz. Kendimizden yola çıkarak baktığımızda, kaçımızın bu yasal düzenlemelerden, haklarımızdan haber olduğumuz değerlendirdiğimizde maalesef acı bir tablo ile karşılaşyoruz. Uzmanların değerlendirmeleri ve tüketici davranışları konusundaki araştırmalar gösteriyor ki; Türk Tüketicisi ne sahip olduğu haklardan haberdar, ne de en önemli vatandaşlık görevi olan tüketici sorunlarını bildirme, yaşadığı sorunun çözümü için hareket geçme konusunda maalesef ki Avrupa ülkelerine oranla çok duyarsız. Hal böyle olunca Tüketici sorunları çözmek pek mümkün olamıyor.

Yasa yapıcılar doğru, çözüm odaklı yasalar yapabilmek için tüketici şikayetlerinden beslenirler. Her geçen gün değişen ve yenilenen ürün, hizmet çeşitlilikleri karşımıza yeni tüketici sorunlarını çıkarabilmekte. Bir örnek vermek gerekirse: Daha düne kadar insanların sevdikleri ile sadece mutlu anlarını paylaşmak için kullandıkları Instagram, bugün çok önemli satış kanallarından biri olmuştur. Bu satış kanalını sadece şirketler değil bireysel ticaret yapan kişilerde kullanmaktadır. Satıcı ve alıcının olduğu her yerde satış memnuniyetini sağlayacak, her iki kesiminde hakkını adilane kullanabilecekleri kuralların belirlenmesi gerekir. İşte bu noktada oluşabilecek sorunların tespitinde alıcının yani siz tüketicilerin yaşadıkları sorunları bildirmeleri çok çok önemli.

Yaşadığınız sorunu bildirmeniz, hakkınızı aramanız sadece sorun yaşadığınız firmanın cezalandırılması olarak görmemelisiniz. Her şikâyet ülkemize şunları kazandırır:

1) Satıcı ve alıcı arasındaki kurarların değişen sisteme göre düzenlenmesi, adilane olarak belirlenmesi sağlanır.

2) Üretimden satışa ve satış sonrası hizmetlere varana kadar firmaların vermiş oldukları hizmetlere disiplin getirmeleri sağlanır. Bu disiplin içerisinde çalışan firmaların ömürleri uzun olacağı için ülke ekonomimize uzun yıllar katkı verebilirler. İflas eden ya da kapanan şirketler, sadece o işletmenin sahibinin sorunu değildir. Oluşan maddi kayıplar dolaylı olarak hepimizin kaybıdır. İşsizliğin getireceği sosyal ve ekonomik sorunlar gibi.

3) Ülkemizin doğru yasal düzenlemeler yapması hem demokrasimizin, hukuk işleyişimizin güvenilirliğini rekabet ettiğimiz pazarlarda ispatlayıp, uluslar arası yatırımcıların daha fazla ülkemize yatırım yapmasını sağlar. Ekonomimizin güçlenmesinde ciddi katkılar oluşturur.

Sadece bir şikayet bile çok şeyi değiştirebilir. Lütfen tüketici olarak yaşadığınız sorunları Bakanlığımızla paylaşınız. Meslektaşlarımız çözüm ile ilgili size yol göstereceği gibi sizlerin dile getirmiş olduğunuz şikayetler yeni yasal düzenlemelerinde önünü açacaktır.

Ülkemizdeki “Tüketici Hakları” ile ilgili en büyük sorun yasaların yetersizliği değil, biz tüketicilerin duyarsızlıklarıdır.

En içten saygılarımla...

Işıl Emine AVCI

Tüketicinin Korunması Ve Piyasa Gözetimi Genel Müdür Yardımcısı Avni DİLBER Röportajı

Genel Müdürlüğünüzün çalışmaları hakkında bilgi verir misiniz?

Gelişmiş ekonomilerin en temel özelliklerinden biri de tüketici haklarına gösterilen saygı ve duyarlılıktır. Tüketicilerimizin gelişmiş ülkelerde yaşayan tüketicilerle aynı haklara sahip olmaları, bilgilendirilmeleri, yasal haklarını kullanmaları ve kendilerini temsil etme konusunda özendirilmeleri hususlarına büyük önem vermekte ve çalışmalarımızı bu anlayışla yürütmekteyiz.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu Kanuna dayanılarak çıkarılmış olan ikincil mevzuatın verdiği yetki çerçevesinde devlet adına tüketici haklarının korunması görevi Genel Müdürlüğümüze verilmiştir. Genel Müdürlüğümüz, tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarının korunması için birçok alanda faaliyetlerine devam etmektedir. Genel Müdürlük olarak faaliyetlerimizi üç ana grupta özetleyebiliriz. Bunlar; tüketici uyuşmazlıklarının çözümüne yönelik faaliyetler, Reklam Kurulu faaliyetleri ve piyasa gözetimi ve denetimine yönelik faaliyetlerdir.

i-Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümüne Yönelik Faaliyetler:

Tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunmasını teminen, Genel Müdürlüğümüzce, devre tatil ve paket turlar, ön ödemeli konut satışları, işyeri dışında (kapıdan) satışlar, mesafeli satışlar, tüketici kredisi sözleşmeleri, konut finansmanı sözleşmeleri, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, süreli yayın promosyonları, abonelik sözleşmeleri, garanti ve satış sonrası hizmetler konularında düzenlemeler yapılmıştır. Tüketicinin taraf olduğu bu tür sözleşmelerle ilgili Firmaların tüketicileri mağdur eden uygulamaları olması durumunda bir taraftan tüketicinin hakkının iadesi için gerekli çalışmalar yürütülürken diğer taraftan sözleşme hükümlerine aykırı hareket eden ve tüketiciyi mağdur eden firmalar nezdinde denetim yapılmakta ve Kanunda öngörülen idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bilindiği üzere, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla oluşturulan tüketici hakem heyetlerinin koordinasyonu Genel Müdürlüğümüzce yapılmaktadır. Tüketici hakem heyetleri, bir taraftan mahkeme öncesi nihai karar organı gibi görev yapmakta ve yargının yükünü azaltmakta, diğer taraftan da, herhangi bir ücret ödemedi, kolay, masrafsız ve hızlı bir

şekilde tüketicilerin haklarını arayabildikleri için bir çözüm organı olarak tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması açısından önemli bir rol üstlenmektedir.

Ülkemiz genelinde, 81 İl ve 919 İlçe merkezinde olmak üzere toplam 1.003 tüketici hakem heyeti faaliyet göstermektedir. 2015 yılı için değeri 3.300 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur.

6502 sayılı Kanun ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde yapılan düzenlemelerin yanı sıra, hakem heyetlerinin iş ve işleyişlerini kolaylaştırmak amacıyla, yazışmaların ve tebligatların elektronik ortamda yapılmasına imkan sağlayan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemine geçiş çalışmalarına başlanmıştır. Hakem heyetleri tarafından, yargı mercilerince verilen kararlara ulaşılmasını kolaylaştırmak ve böylece hakem heyeti kararları arasındaki yeknesaklığı sağlamak amacıyla TÜBİS ile UYAP entegrasyonunu da sağlayacak şekilde TÜBİS sisteminin güncellenmesi çalışmalarına da devam edilmektedir.

ii-Reklam Kurulu Faaliyetleri:

Ekonomik taraflardan daha zayıf halkayı oluşturan tüketicilerin aldatılıp yanıltılmasının, bilgi ve tecrübe eksikliğinin istismar edilmesinin önlenmesi ve böylece tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması açısından ticari reklam ve haksız ticari uygulamaların denetimi bir gereklilik haline gelmiştir.

Mevcut düzenlemelere göre reklamların tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, genel ahlaka aykırı, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve özürülleri istismar edici olmaması gerekir. Bu denetim görevi 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile kurulan ve Bakanlığımız bünyesinde faaliyet gösteren Reklam Kurulu'na verilmiştir.

Bu kapsamda, tüketicilerin doğru bir şekilde bilgilendirilmesini ve hür iradesiyle seçim yapabilmesini sağlamak, işletmeler ile tüketiciler arasında köprü vazifesi gören, mal ve hizmetlerin tanıtımını sağlayan reklamlar vasıtasıyla tüketicilerin temel çıkarlarının zedelenmesini ve dolayısıyla rakip firmaların zarar görmesini engellemek Reklam Kurulu'nun temel hedefleri arasında yer almaktadır.

Reklam Kurulu, tüketicileri aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar hakkında reklam verenlere, reklam ajanslarına ve mecra kuruluşlarına durdurma, düzeltme ve idari para cezalarını da birlikte veya ayrı ayrı verebilmektedir. Diğer taraftan tüketicilerin can ve mal güvenliği ile ekonomik çıkarlarını önemli derecede bozan reklamlar hakkında da 3 aya kadar tedbiren durdurma cezası verebilmektedir.

iii-Piyasa Gözetimi ve Denetimi Faaliyetleri

Tüketicinin korunması kavramı, tüketicinin ekonomik menfaatinin korunmasının yanı sıra sağlık ve güvenliğinin korunmasını da kapsamaktadır. Bakanlığımız sorumluluğunda olan ürün grupları; tekstil, kırtasiye, çocuk bakım ürünleri, emzik-biberon, deterjan, diş fırçaları, ayakkabı, mobilya, oyuncak, havuz kimyasalları, kuvvetli asit bazlar, hijyenik kağıt ürünleri (çocuk bezleri vb.) dir.

Hedefimiz; hem iç piyasadaki hem de ithalat aşamasındaki tüm tüketici ürünlerinin; insan sağlığı, can ve mal güvenliği ile tüketicinin korunması açısından güvenlik gereklerini karşılaması ve yüzde yüz güvenli olmasını sağlamaktır.

Bu hedefe ulaşmak için, Bakanlığımızda tek görevleri piyasa gözetimi ve denetimi yapmak olan Gümrük ve Ticaret Denetmeni kadrosu ihdas edilmiş ve Bakanlığımızda (23 Ticaret İl Müdürlüğünde) göreve başlamıştır. Söz konusu denetim personeline tüm bu bilgi ve becerilere sahip olabilmeleri için profesyonelce planlanmış eğitim programı uygulanmış ve en kısa zamanda piyasada aktif denetime çıkacak konuma gelmeleri sağlanmıştır.

Piyasa gözetim ve denetimi faaliyetlerine ilişkin olarak, yukarıda değinilen faaliyetler kapsamında tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin, ilgili sektör temsilcilerinin bilinçlendirilmesi amacıyla; seminer, eğitim programı, panel, sempozyum, radyo ve TV programı vb. etkinliklere katılım sağlanmaktadır. Ayrıca, bilinçli tüketici alışkanlığının kazandırılması amacıyla muhtelif tip ve ebatlarda afiş, broşür ve kitapçıklar hazırlanarak tüketicilere dağıtılması sağlanmıştır.

Gümrük ve ticaretin bir bakanlık çatısı altında birleştirilmesinin nedeni nedir? Bu birleşmenin sağladığı faydalardan bahsedebilir misiniz? Gümrük ve tüketici hakları hangi noktalarda işbirliği yapmakta?

İdarenin daha verimli çalışmasının sağlanması ve 2023 hedeflerine ulaşılabilmesi amacıyla 2011 yılında; Bakanlık yapılarında değişikliğe gidilmiş ve yeni Bakanlıklar kurulmuştur. Bu çerçevede, 06.04.2011 tarihli 6223 sayılı Kanun'un verdiği yetkiye dayanılarak çıkartılan 640 sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname uyarınca, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı kurulmuştur.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı çatısı altında görevlerini sürdüren ticaret birimleri, Gümrük Müsteşarlığı ile birleştirilerek Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çatısı altında yeni bir bakanlık olarak oluşturulmuştur. İç ve dış ticaretin bütünleştiği ve birbirlerinden ayrı olarak düşünülmediği günümüz ekonomilerinde, çağdaş kamu hizmeti yaklaşımı ile ticaretin kolaylaştırılması ve tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunmasının yanı sıra sağlık ve güvenliğinin korunması da bir bütün olarak değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin özellikle de can ve mal güvenliklerinin korunması hem iç piyasada yapılacak, hem de gümrük kapılarında yapılan ithalat denetimleri ile tam olarak gerçekleştirilebilmektedir. Gümrük kapılarında gerçekleştirilen ithalat denetimleri ile desteklenmiş iç piyasa denetimleri, Bakanlığımızın piyasa gözetimi ve denetimi sisteminin en önemli unsurlarıdır.

İthalat aşamasında riskli görülerek denetlenen ürünler, ilgili mevzuatlarda yer alan hükümlere uygun değilse yurda girişine izin verilmemekte ve tüketicilerimize arz edilmeden bu ürünlerin ortaya çıkaracağı riskler bertaraf edilebilmektedir. Aynı zamanda ithalat aşamasında elde edilen veriler iç piyasada gerçekleştirilen denetimlerde

kullanılarak riskli ürünlere odaklanılmakta ve bu sayede kamu kaynakları daha verimli olarak kullanılabilir.

Ülkemizde tüketicinin korunmasından sorumlu tek otorite olan Bakanlığımız, tüketicilerimizin günlük hayatının vazgeçilmezi olan tekstil, ayakkabı, mobilya, çocuk bakım ürünleri, oyuncaklar, diş fırçaları ve deterjanlar gibi birçok tüketici ürününün güvenliğinin sağlanmasından sorumlu olup, kırtasiye ve emzik-biberonların hem iç piyasa hem de ithalat denetimlerini gerçekleştirmektedir.

İthalat ve iç piyasa denetimlerinin entegre olarak çalışması denetim sonuçlarına da yansımaktadır. Örneğin, kırtasiye sektöründe 2011 yılında ilk kez yapılan iç piyasa denetimlerinde % 53 olarak tespit edilen güvensizlik oranını 2014 yılında %11'e gerilemiştir.

Görüldüğü üzere gümrükle ticaretin birleştirilmesi ticaretin tüm kesimlerinde olmasa da özellikle piyasa gözetim ve denetim alanında tüketicinin daha etkin korunması bakımından oldukça isabetli olmuştur.

Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna ilişkin bilgi verirsiniz?

Tüketici hakları ve güvenliği konusunda önleyici tedbirler kapsamında hiç şüphesiz en önemli çalışma, mevzuat alanında yaptığımız düzenlemelerdir.

İlk kez 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 2003 yılında kapsamlı bir değişikliğe gidilmiştir. Ancak dinamik bir alan olan tüketici hukuku hem ülkemizde hem de dünyada sürekli değişmekte ve gelişmektedir. Özellikle AB Komisyonu tarafından yeni direktiflerin oluşturulması veya mevcut direktiflerde değişikliklere gidilmesi, süreç içerisinde uygulamada karşılaşılan sorunlara çözüm bulunması ve 4077 sayılı Kanunun temel dayanağını oluşturan Türk Borçlar Kanunda tüketici haklarına ilişkin getirilen yeni düzenlemelere uyum sağlanması amacıyla mevcut Kanunun hemen hemen bütün maddelerinde bir değişiklik ihtiyacı hasıl olmuştur. İşte mevcut Kanunun değiştirilmesi yerine yeni bir Kanun hazırlanmasının daha uygun olacağı değerlendirilerek 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çıkarılmıştır.

Yeni bir kanun çıkarılmasının hedeflerini aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz:

- Tüketicileri daha ileri seviyede korumaya yönelik tedbirlerin alınması,
- Tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırılması,
- Tüketicinin bilgilendirilmesine ağırlık verilmesi,
- Bürokrasinin azaltılması ve
- Cezalarda hakkaniyete uygun bir ceza sisteminin oluşturulmasıdır.

Yeni Kanuna dayanılarak Bakanlığımız tarafından 23 adet Yönetmeliğin, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından ise 1 adet Yönetmeliğin hazırlanarak yürürlüğe konulması öngörülmektedir. 23 adet Yönetmeliğin 21'i Resmi Gazetede yayımlanmış, diğer 2 adet Yönetmeliğin ise yakın zamanda çıkarılması hedeflenmektedir.

Bu bağlamda, ülkemizde tüketicinin korunmasına yönelik yapılan bu düzenlemeler neticesinde tüketicilerimize dünya standartlarında koruma sağlayacak gerekli yasal zemin hazırlanmıştır.

Tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak mülga 4077 sayılı Kanunda yer alan bir çok düzenleme 6502 sayılı Kanunla revize edilmiş ve mülga 4077 sayılı Kanunda yer almayan sipariş edilmeyen mal ve hizmetler, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, ihtiyari garanti, haksız ticari uygulamalar, reklam konseyi, tüketici ödülleri piramit satış sistemleri gibi bir çok yeni konu da ilk defa düzenleme altına alınmıştır.

Türk tüketicisinin tüketici hakları konusunda ki bilinç düzeyi nedir? En çok tüketici şikayetlerine neden olan konular nelerdir?

Yukarıda da bahsedildiği üzere tüketicileri daha ileri seviyede korumaya yönelik tedbirlerin alınması, tüketicilerin hak arama yollarının kolaylaştırılması, tüketicinin bilgilendirilmesine ağırlık verilmesi, bürokrasinin azaltılması ve hakkaniyete uygun bir ceza sisteminin oluşturulması amacıyla 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılarak, Bakanlığımız tarafından hazırlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Yapılan düzenlemelerle ülkemizde tüketici hakları konusunda büyük ilerleme kaydedilmiştir. Ancak tüketicinin korunması için sadece mevzuatın düzenlenmesi yeterli olmayıp, problemlere çözüm bulunabilmesi ancak onu uygulayan işletmeler, onu anlayan tüketicilerin yani eğitilmiş ve bilgilendirilmiş bir tüketici grubunun olmasına da bağlıdır. Ülkemizde gerek tüketici bilincinin, gerekse tüketiciye saygılı alışveriş kültürünün istenilen noktaya ulaştığını söylemek henüz mümkün olmasa da önemli bir mesafe kaydettiği de tartışmasızdır.

Ülkemizde tüketici bilincinin gelişmesi, tüketicinin kendi ihtiyaçlarını iyi tespit edip, ihtiyaçlarına en iyi cevap verebilecek mal ve hizmet seçimini bilinçli ve akılcı bir biçimde yapabilmesi, bunun için de kaliteli bir tüketici eğitimi alması, satın alma aşamasında aldatılmaması, malların kullanımında dikkatli olup, güven içinde davranması büyük önem arz etmektedir.

Türk tüketicisinin bilinç düzeyini ölçmek amacıyla Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seciyesi Araştırması Bakanlığımız ve Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı tarafından 2014 yılında yaptırılmıştır. Bu araştırmaya göre, tüketiciyi koruma amaçlı kamu kuruluşlarından en bilineni %78,7 oranı ile Tüketici Mahkemeleridir. Tüketici Hakem Heyetlerinin bilinirliği ise, mahkemeler kadar olmasa da eskiye oranla çok daha yüksektir.

Hakem heyetlerinin ve Tüketici Mahkemelerinin bilinirliği tüketicilerin bilgi seviyesi ile bağlantılı olarak artmaktadır. Tüketicilerimizin bir sorunla karşılaşması durumunda nereye başvuracağını bilmeleri hususu oldukça önem arz etmektedir.

Tüketici bilincinin artırılmasına yönelik yürüttüğümüz çalışmalar sonucu, Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatına yapılan başvuruların sayısı da her geçen gün artış göstermektedir. 2012 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan toplam başvuru sayısı 446.054 iken 2013 yılında bu sayı 833.854'e, 2014 yılında ise yaklaşık olarak 5.000.000'a ulaşmıştır. Bir önceki yıla göre 2014 yılında yaklaşık 6 kat artan şikayetlerin esaslı çoğunluğunu bankacılık sektörü oluşturmaktadır. Bankaların tüketicilerden tahsil etmiş olduğu ücret, komisyon ve masrafların geri alınabileceğine ilişkin Yargıtay'ın vermiş olduğu karar neticesinde tüketicilerin kendilerinden tahsil edilen bu bedelleri geri almak için hakem heyetlerine yapmış oldukları başvurular böyle bir artışa neden olmuştur.

Araştırma sonuçlarına göre; tüketicilerimizin % 59,6'sı tüketici hakları ile ilgili yüksek bilgi seviyesine, % 40,4'ü ise düşük bilgi seviyesine sahiptir. Tüketici bilgi seviyesi eğitimle doğru oranda artmaktadır. Üniversite ve üzeri eğitimlilerde düşük bilgili tüketicilerin oranı % 26,8 iken, ilköğretim ve altında bu oran % 45,5'e yükselmektedir. Tüketici hakları konusunda yüksek bilgi düzeyine sahip tüketicilerin % 55,9'u alışveriş davranışları konusunda en duyarlı kesimi oluşturmaktadır.

Araştırma sonuçları tüketicilerimizin bilinç düzeyinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Hakkını arayan tüketici sayısının fazla olması ilgili sektörleri de disipline edecek ve firmalar daha kaliteli mal ve hizmet üretme yolunda yarışacaklardır. Bu da ülkemiz ekonomisinin gelişmesine katkı sağlayacaktır.

Tüketici hakları konusunda dünya sıralamasında neredeyiz?

6502 sayılı Kanunun hazırlanmasının gerekçelerinden birisi de Avrupa Birliği'nin tüketicinin korunmasına yönelik hazırlamış olduğu mevzuata tam uyum sağlanmasıdır. Avrupa Birliği ile yapılan müzakerelerde "Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı" çerçevesinde gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda AB tüketicinin korunması mevzuatında yer alan 13 Yönerge, 1 Tüzük ve 2 Tavsiye Kararının iç hukukumuza aktarılmış ve mevzuat alanında AB'ye uyum sağlanmıştır.

Yapılan son düzenlemelerle Ülkemizde tüketici hakları alanındaki düzenlemeler birçok Avrupa ülkesinden daha da ileri düzeydedir. Özellikle ürün garantisi ve hakem heyetlerimizle AB'den daha ileri düzeydeyiz. Örneğin Avrupa Birliği ülkelerinde garanti süresi 1 yıl olarak belirlenirken ülkemizde 2 yıl olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan tüketici hakem heyetlerinin bağlayıcı karar alması AB ülkelerinde olmayan bir uygulamadır. Ancak mevzuat alanında ulaşılmış olan bu aşamanın tüketicinin bilinç düzeyi için söylemek mümkün değildir. Bu açığın kapatılmasının yolu da eğitimden geçmektedir.

Türk şirketlerinin tüketici hakları konusunda en çok yaptıkları hatalar nelerdir? Şirketlere bu konu ile ilgili önerileriniz nedir?

Şirketlerin tüketici hakları konusunda yaptıkları en belirgin hatalardan birisi haklı olan tüketicinin hakkını iade etmemeleri ve bu davranışları neticesinde daha ağır bedeller ödemeleridir.

Bilindiği üzere 6502 sayılı Kanun ve ilgili ikincil mevzuat tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarının korunmasına yönelik çok sayıda düzenleme içermektedir. Bu düzenlemelerin satıcı ve sağlayıcılar tarafından bilinmemesi tüketici haklarının korunması konusunda yeterli özeni göstermemeleri sonucunu doğurmaktadır.

Tüketicinin en temel haklarından olan ayıplı mal ve hizmetlerle karşılaşması durumunda şirketlerimiz çoğu zaman gerekli özeni göstermemekte ve tüketicilerimizi mağdur etmektedir. Mağdur olan tüketicilerin haklarını tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemelerine başvurarak almaları neticesinde ise şirketler aslında daha ağır bir bedel ödemek durumunda kalmaktadır.

Tüketicinin, haklarının iadesi için hakem heyetlerine yapmış olduğu başvurular neticesinde haklı çıkması durumunda bilirkişi ve tebligat ücretleri de şirkete yükletildiğinden şirketlerin daha ağır bir bedel ödenmesi söz konusu olmaktadır. Diğer taraftan bu şikayetlere istinaden söz konusu şirketler nezdinde zaman zaman denetim yapılmakta ve mevzuata aykırılık tespit edilmesi durumunda söz konusu firmalara ağır yaptırımlar uygulanmaktadır.

Hakem heyetlerine yapılan başvuruların yaklaşık %90'ının tüketiciler lehine sonuçlandığı hususu dikkate alındığında şirketlerin tüketici haklarına yeterli özeni gösterdiğini söyleyemiyoruz. Haklı olan tüketicinin hakkının iadesinin yapılmaması basiretli bir tacirin seçeceği yol olmamalıdır. Eğer tüketici haklı ise şirketlerimizin yapacağı en rasyonel davranış kendisine iletilen sorunu kısa yoldan çözmesidir.

Son olarak sizin paylaşmak istediğiniz konular neler?

Gerek müteşebbislerin gerekse tüketicilerin davranış alışkanlıklarını değiştirmeleri gerekir. Yeni düzenlemelere göre müteşebbislerimizin uymaları gereken yükümlülüklerini çok iyi öğrenmeleri ve bu yükümlülüklerinin gereğini yerine getirmeleri basiretli bir tacir için daha rasyonel bir davranış olacaktır. Müteşebbislerimizin tüketicilerin kendilerine karşı ne tür haklara sahip olduklarını da bilmeleri ve bu hakların yerine getirilmesi konusunda daha duyarlı olmaları gerekir. Eskiden olduğu gibi satılan mal geri alınmaz ya da istediğin yere şikayet et devri artık sona ermiştir.

Diğer taraftan tüketicilerimizin de hakkını arama noktasındaki çekingenliğinden vazgeçmesi gerekir. Tüketicilerimiz, kendi hakkını ararken toplumsal bir görevi de yerine getirdiğini unutmamalıdır. Eğer haksızlığa uğradıysanız hakkınızı arayın zira hak arandıkça haksızlıklar da azalacaktır.

Ekonominin Yeni Dinamiđi: Lojistik Sektörü

Mert Can DUMAN
Gümrük ve Ticaret Uzman Yardımcısı

Özet

Giderek kolaylaşan ve hızlanan dış ticarete lojistik kavramının önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu çalışmanın ilk kısmında, lojistik gelişmişliğin ülkelerin gelir düzeyi ve rekabetçilik güçleri ile olan ilişkisi incelenmeye; gümrük işlemleri ile altyapı performansının lojistik sektörüne hangi ölçüde katkıda bulunduğu analiz edilmeye çalışılmıştır. Öte yandan çalışmada, lojistik sektörünün gelişiminin ülkelerin dış ticaret maliyetlerini düşüren bir etkiye sahip olduğu ve dolayısıyla söz konusu ülkelere rekabetçilik gücü sağladığı ifade edilmiştir.

Çalışmanın ikinci kısmında ise ekonomi dinamikleri için önemi ifade edilen lojistik sektörünü geliştirmeye yönelik politika tasarılarına ve uygulamalara yer verilmiştir. Buna göre, lojistik köylerin sayısının artmasının, intermodal taşımacılığın gelişmesinin ve 62. Hükümet'in açıkladığı Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı'nın yakın ve orta vadede lojistik sektörünün gelişiminde yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

Abstract

The phenomenon of logistics is being essential as trade has become faster and simpler. It is stated in the first part of the study that there is relationship between logistics and both income level and competitiveness of countries whilst the measure of customs' and infrastructure performance's impact on logistics. Moreover, it is also indicated in this study that improvement in logistics could decrease both export and import costs of countries as this situation provides competitiveness advantage for them.

Policy proposals and applications are expressed in the second part of this study. Hereunder, it is thought that increase in the number of logistics villages, improvement in intermodal transportation and Structural Transformation from Transportation towards Logistics Program which is declared by 62th Government would be beneficial for the improvement of logistics in short and medium term.

Lojistik Nedir?

Türk Dil Kurumu lojistik kelimesini kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere her türlü ürünün, hizmetin ve bilgi akışının çıkış noktasından varış noktasına kadar taşınmasının etkili ve verimli bir biçimde planlanması ve uygulanması şeklinde tanımlamaktadır. Lojistik kelimesinin temel tanımına göz atıldığında her türlü ürün, hizmet ve bilgi akışı ile çıkış noktasından varış noktasına kadar geçen her sürecin lojistik kavramının konusu olması ve bu sürecin en etkili ve verimli bir şekilde planlanıp uygulanması altı çizilmesi gereken unsurlardır. Bu çalışmada, hızla gelişen ve ülkelerin özellikle ticaret politikaları içerisinde giderek daha önemli bir yerde konumlanmaya başlayan lojistik sektörünün önemine, ülkelerin seçilmiş performans göstergeleriyle olan ilişkilerine ve ülkemizde bu denli önem arz eden bu kavramın geliştirilmesine yönelik olarak atılan adımlara değinilmeye çalışılacaktır.

Dünya Bankası tarafından her iki senede bir kez yayınlanan Lojistik Performans Endeksi Raporu'nun giriş kısmında lojistik performansı geliştirmenin ülkeler için ekonomik büyüme ve rekabetçiliğin artırılması için temel unsurlardan olduğu, politika yapıcılar için lojistik sektörünün gelişim yolundaki önceliklerden biri olarak görüldüğünden bahsedilmektedir (Dünya Bankası, 2014). Bu noktada lojistik kavramının tanımından yola çıkarak, çıkış noktasından varış noktasına kadar geçen süreçteki her türlü unsurun en etkin şekilde yönetilmesi gerektiğinin altı bir kez daha çizilmelidir. Söz konusu raporda bu savı destekler şekilde, ulaşım servisi, altyapı kalitesi, gümrük işlemleri, izleme ve zamanlama gibi konulardan herhangi birinde yaşanacak bir aksaklığın sürecin tamamını olumsuz yönde etkileyeceği ifade edilmektedir.

Etkin bir şekilde işleyen lojistik zinciri, girdiye ve müşteriye erişim kolaylığı ve düşük maliyetler ile öncelikle firmalara, daha sonra sektörler ve ülkelere yüksek seviyede rekabetçilik avantajı sağlamaktadır. Etkin bir lojistik kapasitesi sayesinde ekonomik aktörler, kazandıkları rekabetçilik avantajı ile beraber gelen ekonomik büyüme ile lojistik sektörlerini daha fazla geliştirme şansına sahip olacaklardır. Ayrıca gelişmiş bir lojistik zinciri ekonomik aktörlerin maliyetlerini düşürerek rekabetçilik avantajı sağlamaktadır.

Lojistik sektörünün ekonomi dinamiklerine olan etkileri gerek politika metinlerinin gerek akademik çalışmaların konusu olmaktadır. Ancak bu çalışmada, lojistiğin önemi konusuna ampirik analiz yoluyla değinilmeye çalışılacaktır.

Lojistik Neden Önemli?

Çalışmanın bu kısmında, ülkelerin hazırladıkları tekil ulusal strateji belgeleri ile uluslararası kuruluşların ülke karşılaştırmalarına da yer verdikleri uluslararası raporlarda da öneminden bahsedilen lojistik sektörünün hangi alanlarda önemli olduğu seçilmiş ekonomik performans göstergeleri bazından incelenmeye çalışılacaktır.

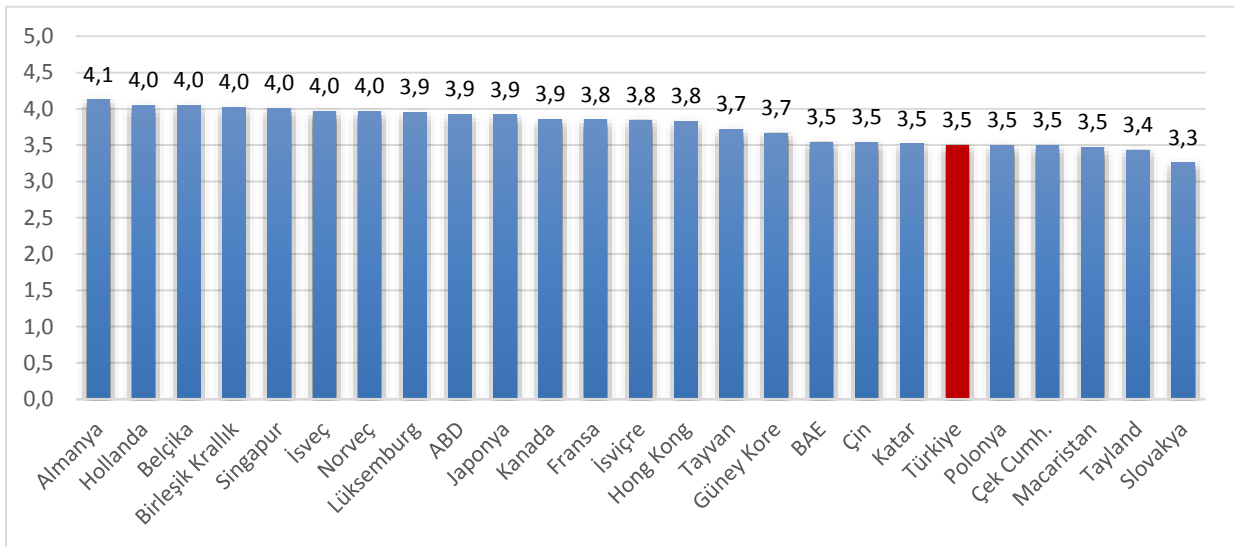
Bu bağlamda ilk olarak ülkelerin Lojistik Performans Endeksi'nde aldıkları puanlara değinmekte fayda var. Ülkelerin lojistik faaliyetler ve altyapı alanlarındaki

performanslarını ortak kriterler ile değerlendirip ülkeler arası karşılaştırma imkânı sunan Lojistik Performans Endeksi'nin 2014 yılı sonuçlarına göre Almanya, genel sıralamada 160 ülke arasında ilk sırada yer almıştır. Almanya genel sıralamada ilk sırada yer almasının yanında endeksin alt kırılımlarından olan altyapı kategorisinde de ilk sırada yer alma başarısı göstermiştir.

Lojistik Performans Endeksi'nin 2014 yılı sonuçlarında ilk yirmi ülke arasında, yeniden ihracat konusunda kendini kanıtlayan ve bu bağlamda ticaret merkezi olmanın avantajlarını kullanan Hollanda, Singapur, Hong Kong gibi ülkeler bulunmaktadır. Bu çerçevede, altyapı ve lojistik faaliyetlerinin gelişmişliğinin ülkelerin ticaret merkezi olmalarına yardımcı en önemli etmenlerden biri olduğu söylenebilir.

Ülkemiz 2010 yılında 39. sırada yer aldığı Lojistik Performans Endeksi'nde 2012 yılında 27. sıraya kadar yükselmiştir. 2014 yılında ise Türkiye Lojistik Performans Endeksi'nde genel sıralamada 30. sırada yer almıştır. Endeksin alt kırılımlarına bakıldığında Türkiye, gümrükler kategorisinde 34. sırada, altyapı kategorisinde 27. sırada, lojistik kalitesi kategorisinde 22. sırada, izleme kategorisinde ise 19. sırada yer almıştır.

Grafik 1: Seçilmiş Ülkelerde Lojistik Performans Endeksi Puanları



Kaynak: *Lojistik Performans Endeksi 2014*

Lojistik Performans Endeksi'nin alt kırılımları incelendiğinde altyapı kategorisi dikkat çekmektedir. Altyapı kategorisinde ilk 10 içinde bulunan ülkeler genel sıralamada da ilk 12 ülke içinde yer almaktadır. Bunun yanında, altyapı kategorisinde ilk 10 içinde bulunan ülkelerin tamamı ekonomik gelişmişlik düzeyi açısından da üst sıralarda bulunan ülkelerdir. Öyle ki, altyapı kategorisinde ilk 10 sırada bulunan ülkelerin kişi başına düşen gelirlerinin ortalaması 2013 yılı sonu itibariyle 46.300 dolar seviyesindedir.

Yine aynı şekilde, lojistik kategorisinde ilk beş sırada yer alan ülkelere dördü genel sıralamada da ilk beş içerisinde yer alan ülkelerdir (Norveç lojistik kalitesi kategorisinde ilk sırada yer alsa da genel sıralamada yedinci sırada yer almaktadır).

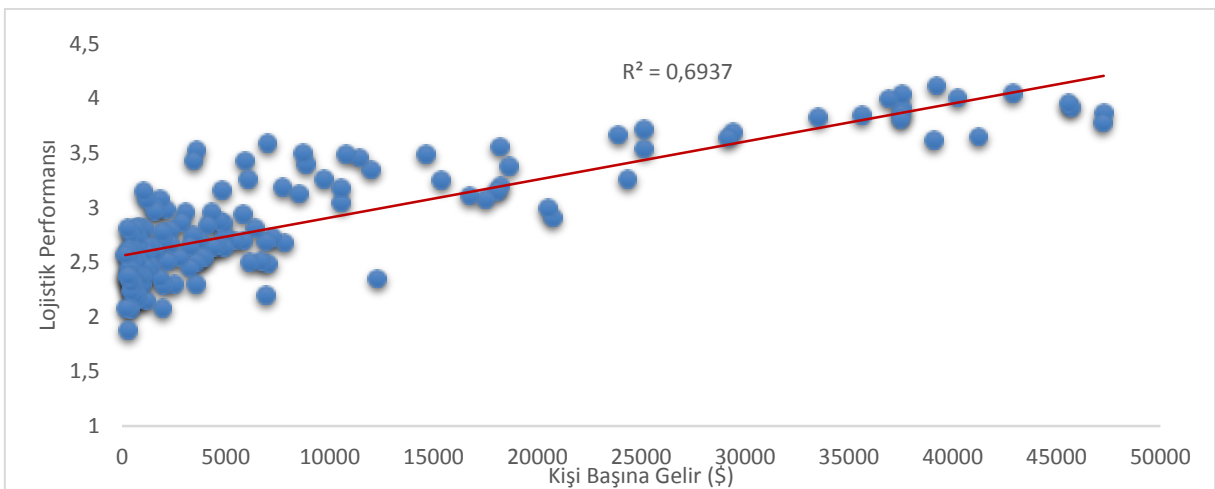
Lojistik Performans Endeksi'nde ilk sırada yer alan Almanya altyapı ve izleme kategorilerinde de ilk sırada yer almaktadır. Lojistik kalitesinde üçüncü sırada yer alan Almanya, gümrüklerde ise ikinci sırada yer almaktadır. Genel sıralamanın yanında hemen hemen tüm alt kategorilerde de ilk üç sırada yer alan Almanya'nın lojistik konusundaki gelişmişliği uluslararası raporlar ve endeksler tarafından da ortaya konulmaktadır.

Bölgelerinde ticaret merkezi durumunda olan ve bunu diğer etmenlerin yanında lojistik konusundaki gelişmişlikleriyle de başaran ülkelerden Singapur, genel sıralamada beşinci sıralamada yer alırken gümrüklerde üçüncü sırada, altyapı kategorisinde ise ikinci sırada yer almaktadır. Bu noktada, Lojistik Performans Endeksi'nin hesaplanmaya başladığı 2007 tarihinden bu yana yayımlanan dört endekste (2007, 2010, 2012, 2014 yılları için) Singapur sırasıyla birinci, ikinci, birinci ve beşinci sıralarda yer almıştır. Dolayısıyla lojistik ve altyapı faaliyetleri konusunda Singapur'un geçmişten beri gelen bir başarısı bulunmaktadır.

Grafik 2, Dünya Bankası verilerine göre ülkelerin kişi başına gelir düzeyleri ile 2014 yılındaki endekste verilen lojistik performans puanları arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Grafikten de görülebileceği üzere, ülkelerin gelir düzeyleri arttıkça lojistik konusunda göstermiş oldukları performans da iyileşmektedir. Gelir düzeyi ile lojistik gelişmişliği konuları arasındaki ilişkinin %69 düzeyindeki R^2 değeri, verilerin söz konusu ilişkinin açıklanmasındaki başarısını göstermektedir.

Bu noktada Grafik 2'de resmedilen ilişkiye bakıldığında şu hususun da altı çizilebilir. Ülkeler daha yüksek gelire sahip oldukça lojistik sektörüne yönelik olarak daha kapsamlı yatırımlar yaparak lojistik performanslarının geliştirilmesini sağlayabilir. Hemen ardındaki süreçte ise daha iyi lojistik performans gösteren ülkeler, daha az maliyet ile ticaret yapabildikleri ve daha rekabetçi bir konuma yükselebildikleri için gelir düzeylerini artırabilirler. Dolayısıyla Grafik 2'de resmedilen gelir düzeyi ile lojistik gelişmişliği arasındaki ilişkinin aslında çift yönlü olduğu söylenebilir.

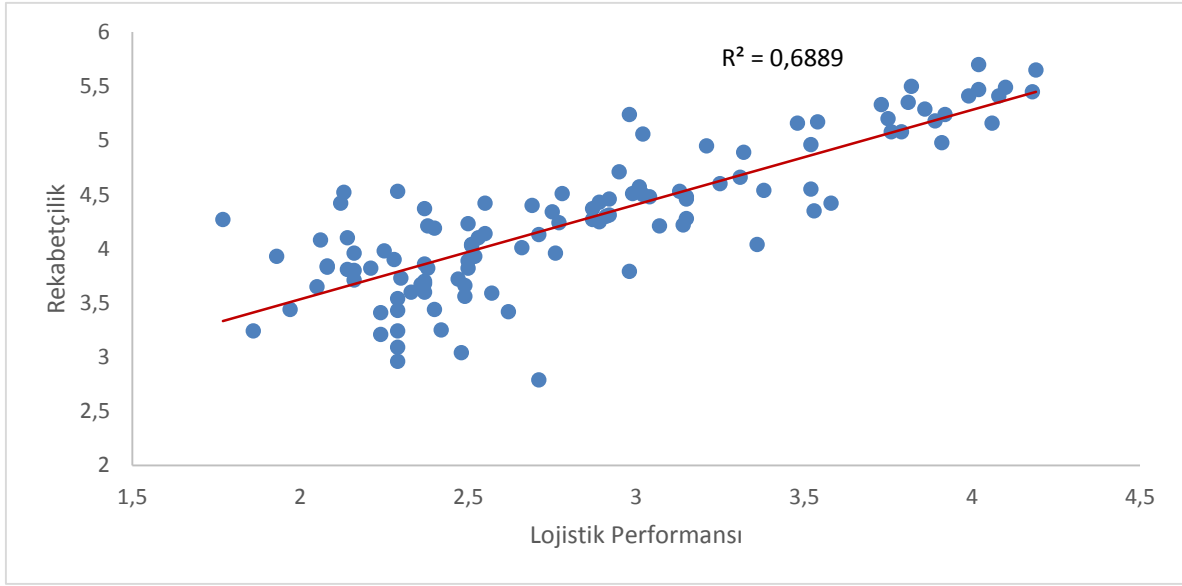
Grafik 2: Ülkelerin Gelir Düzeyi ile Lojistik Performansları Arasındaki İlişki



Kaynak: Lojistik Performans Endeksi 2014, Dünya Bankası Dünya Gelişmişlik Göstergeleri

Yukarıda ülkelerin gelir düzeyleri ile lojistik performansları arasındaki çift yönlü ilişki bahsedilirken daha gelişmiş lojistik ağına sahip ülkelerin daha rekabetçi bir konuma yükseldikleri ifade edilmiştir. İşte bu husus, Grafik 3'te resmedilmeye çalışılmaktadır. Ülkelerin, Dünya Bankası'nın yayınladığı Küresel Rekabetçilik Endeksi ve Lojistik Performans Endeksi'ndeki puanlarının kullanıldığı Grafik 3'te, lojistik performansındaki artışın rekabetçilik düzeyindeki artışı da beraberinde getirdiği görülebilmektedir.

Grafik 3: Ülkelerin Rekabetçilik Düzeyleri ile Lojistik Performansları Arasındaki İlişki



Kaynak: Lojistik Performans Endeksi 2014, Küresel Rekabetçilik Endeksi 2014-2015

Lojistik Sektörünü Geliştiren Etmenler

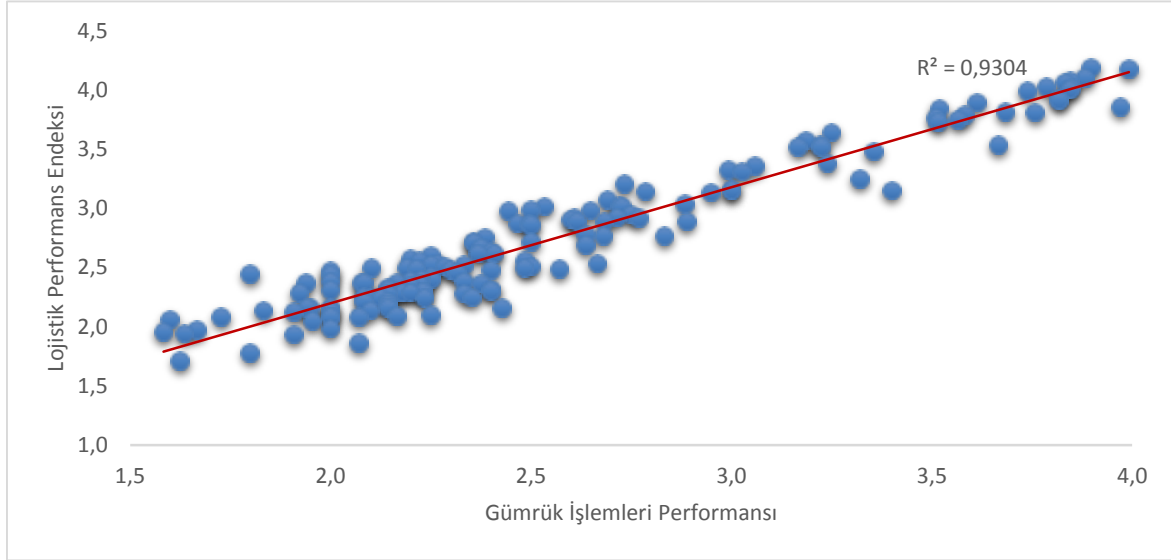
Çalışmanın bu bölümünde, ülkelerin daha yüksek gelir seviyesine ve rekabetçilik düzeyine ulaşmaları için daha önceki bölümlerde öneminden bahsedilen lojistik sektörünün gelişmesinde rol oynayan bazı etmenlerden bahsedilmeye çalışılacaktır. Bu bağlamda, çalışma kapsamında lojistik sektörünün gelişmesinde rol oynayan etmenlerden gümrük işlemleri ve altyapı performansı hususları ile lojistik performansı arasındaki ilişkiler ifade edilmeye çalışılacaktır.

Grafik 4'te, 2014 Lojistik Performans Endeksi'nde yer verilen ülkelerin gümrük işlemleri ve lojistik performanslarının dağılımı görülmektedir. Daha gelişmiş gümrük işlemlerine sahip ülkeler daha iyi lojistik performansa sahip olmaktadır. Aşağıdaki grafikten rahatlıkla görülebilen bu iki husus arasındaki doğrusal ilişki, %96,5 gibi çok yüksek bir pozitif korelasyon değerine sahiptir.

2014 Lojistik Performans Endeksi'ne bakıldığında gümrük işlemleri kategorisinde en yüksek puana sahip olan ilk beş ülkenin sırasıyla Hollanda, Danimarka, Singapur, Almanya ve İsviçre olduğu görülmektedir. Hollanda'nın gümrük işlemleri performansında aldığı endeks değeri 3,99 iken Danimarka 3,97 puana; Singapur ise 3,90 puana sahiptir.

Bahsi geçen bu ülkelerin genel endeksteki sıralamalarına bakıldığında yine üst sıralarda yer aldığı görülmektedir. Gümrük işlemleri kategorisinde ilk sırada bulunan Hollanda genel sıralamada ikinci sırada yer alırken, yine gümrük işlemleri kategorisinde üçüncü sırada yer alan Singapur ise genel sıralamada ilk sırada yer almaktadır.

Grafik 4: Gümrük İşlemleri ile Lojistik Arasındaki İlişki



Kaynak: *Lojistik Performans Endeksi 2014*

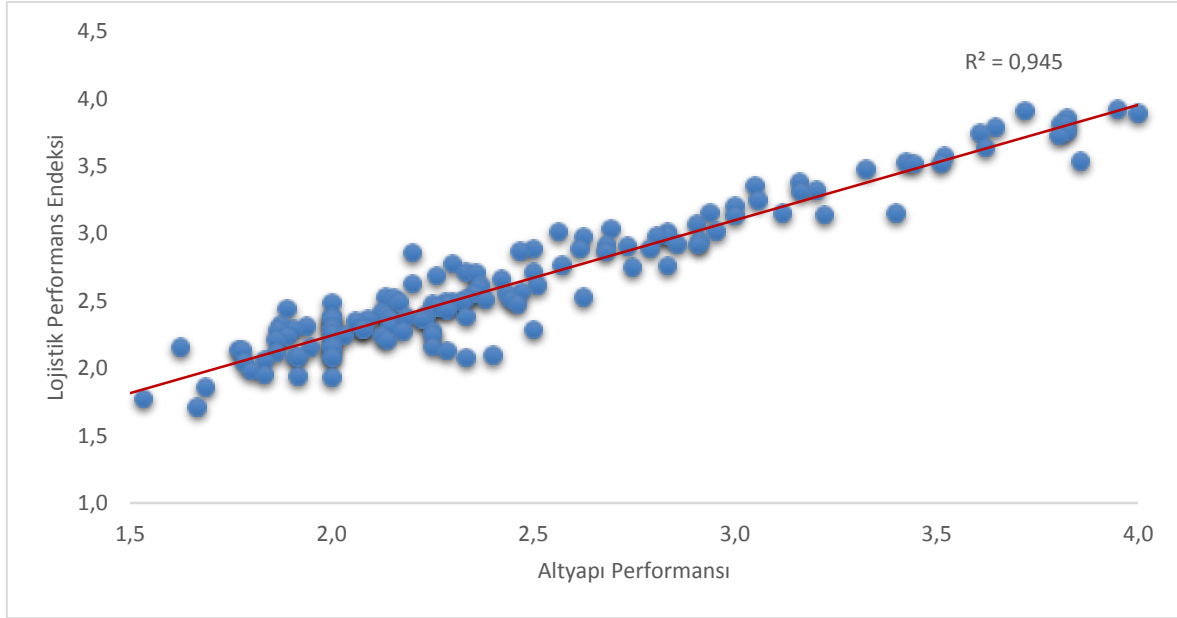
Yukarıda gümrük işlemleri ile lojistik performansı arasında bahsedilen pozitif yönlü güçlü ilişkinin bir benzeri altyapı performansı ile lojistik gelişmişliği arasında mevcuttur. Grafik 5'te ülkelerin 2014 Lojistik Performans Endeksi'nde altyapı kategorisinde ve genel sıralamada aldıkları değerlerin dağılımı gösterilmektedir. Buna göre, daha iyi altyapı performansı gösteren ülkeler daha gelişmiş bir lojistik performansa sahip olmaktadır. Altyapı hizmetlerinin gelişmişliği ile lojistik performansı arasındaki korelasyon değeri 0,97 ile çok yüksek derecede ilişkiyi gözler önüne sermektedir.

Lojistik Performans Endeksi'nin 2014 sonuçlarına göre altyapı hizmetleri en gelişmiş ilk beş ülke sırasıyla Hollanda, Singapur, Almanya, İsviçre ve İsveç olmuştur. Hollanda altyapı hizmetleri kategorisinde 4,29 puan ile ilk sırada yer alırken ikinci Singapur'un puanı 4,27; üçüncü Almanya'nın puanı ise 4,19'dur.

Gümrük işlemleri kategorisinde olduğu gibi altyapı hizmetlerinin gelişmişliğinde de ilk sıralarda yer alan ülkeler, genel sıralamada da üst sıralarda yer almaktadır. 4,29 puan ile altyapı hizmetleri kategorisinde ilk sırada bulunan Hollanda, lojistik performansını gösteren genel sıralamada ikinci sırada yer alırken 4,27 puan ile altyapı hizmetleri kategorisinde ikinci sırada yer alan Singapur ise genel sıralamada ilk sırada yer almaktadır. Altyapı hizmetlerinde üçüncü sırada bulunan Almanya ise genel sıralamada üçüncü sırada yer almaktadır.

Aşağıda altyapı hizmetlerinin gelişmişliği ile lojistik performansı arasındaki ilişkinin gösterildiği Grafik 5 yer almaktadır.

Grafik 5: Altyapı Performansı ile Lojistik Arasındaki İlişki



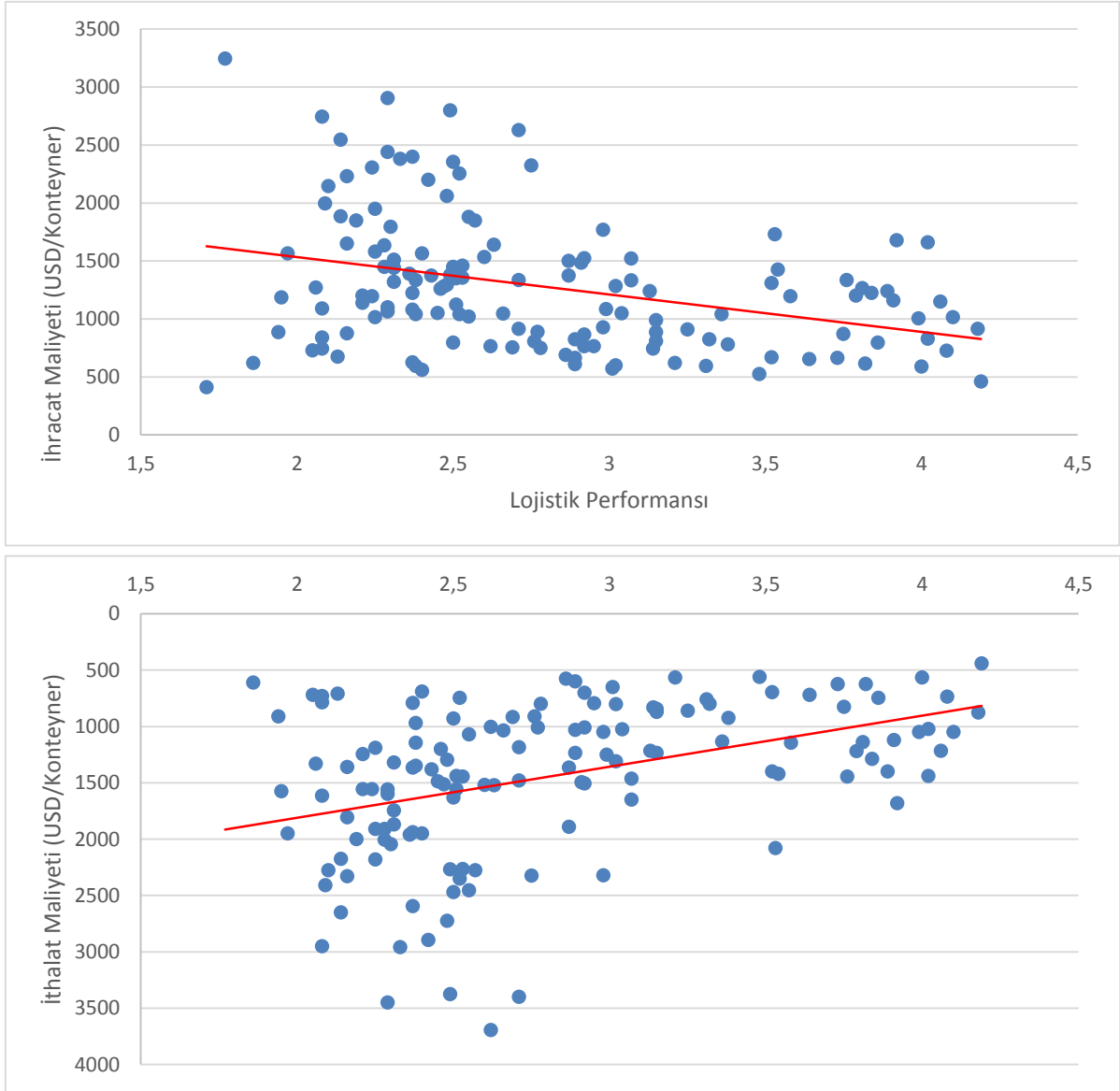
Kaynak: Lojistik Performans Endeksi 2014

Lojistik Gelişmişlik Maliyet Avantajı Sağlar

Çalışmanın bu bölümünde son olarak lojistik konusunda gelişmişliğin ihracat ve ithalat işlemlerinin maliyeti üzerindeki etkilerinden bahsedilecektir. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde belirtildiği gibi, lojistik alanında gelişmiş ülkeler daha rekabetçi konuma rahatlıkla yükselebilmekte; bunu da rakiplerine görece maliyet avantajı kazanarak başarmaktadır. Grafik 6'da lojistik performansı ile ihracat ve ithalat işlemlerinin konteyner başına maliyetleri arasındaki ilişki gösterilmektedir. Yatay eksen her iki grafik için ortak olarak lojistik performansını gösterirken üst grafikteki dikey eksen de konteyner başına ihracat maliyetleri artan bir şekilde; alt grafikteki dikey eksen de ise konteyner başına ithalat maliyetleri ters sırada yerleştirilmiştir.

Lojistik performansı ile ticaret maliyetleri arasındaki ilişkinin resmedildiği Grafik 6'dan da görüleceği üzere lojistik gelişmişlik hem konteyner başına ihracat hem de konteyner başına ithalat maliyetleri üzerinde azaltıcı bir etkiye sahiptir. Lojistik alanında gelişen ülkeler ticaret işlemlerinin her ikisinde de rakiplerine görece maliyet avantajı sağlayarak daha yüksek seviyede kâr elde edebilmektedir.

Grafik 6: Lojistik Performansı ile Ticaret Maliyetleri Arasındaki İlişki



Kaynak: Lojistik Performans Endeksi 2014

Lojistik Performans Endeksi'nde ilk sırada bulunan Singapur'da konteyner başına ihracat maliyeti 460 ABD Doları iken bu değer İsveç'te 725 ABD Doları, Japonya'da 830 ABD Doları, Türkiye'de 990 ABD Doları seviyelerine kadar yükselmektedir. Endekste en düşük değeri alan Ruanda'da ise konteyner başına ihracat maliyeti 3245 ABD Dolarına kadar yükselmektedir.

Lojistiğin gelişmişliği ülkeler arasında ticaret işlemlerinin maliyetlerini değiştirebildiği gibi aynı ülke içerisinde farklı limanlardaki maliyetlere dahi yakından etki edebilmektedir. Öyle ki; Tokyo'da konteyner başına ihracatın maliyeti 915 ABD Doları iken Osaka'da bu değer 670 ABD Dolarına gerilemektedir.

Lojistik Alanında Gelişmek İçin Ne Yapılabilir?

Çalışmanın şimdiye kadarki kısmında lojistik gelişmişlik ile ekonomi dinamikleri arasındaki ilişki yakından incelenmiş ve bunun sonucunda lojistik alanında gelişmiş konumdaki ülkelerin maliyet avantajları ile beraber daha rekabetçi konuma erişebildikleri; gümrük işlemleri ile altyapı performansının ise lojistik alanındaki gelişmişlik için en önemli etmenlerden olduğu ifade edilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde ise başta ülkemiz olmak üzere ülkelerin lojistik alanında daha gelişmiş bir konuma ulaşmaları için uygulayabilecekleri politikalardan bahsedilmeye çalışılacaktır.

Lojistik Köyler (UTIKAD, 2014)

Lojistik alanında gelişimin sağlanması için uygulanan politikalardan ilki olarak lojistik köyleri örnek verilebilir. Basit anlamda lojistik ile ilgili her türlü aktivitenin toplulaştırılarak tek bir mekânda yapılmasına imkân sağlayan lojistik köyler, ulusal ve uluslararası tüm nakliye, lojistik, eşya dağıtımını gibi işlemlerin çeşitli işletmeler tarafından yapıldığı, bünyesinde ulaştırma hizmetlerinin yanında depolama, bakım-onarım, yükleme-boşaltma, elleçleme, tartı, yükleri bölme, birleştirme, paketleme gibi faaliyetlerin de gerçekleştirilme imkânı bulunan ve sosyal ve idari tesisler, müşteri ofisleri, personel ofisleri, otopark, TIR parkı gibi bölümlerin de bulunduğu bölgeler olarak tanımlanabilir.

Lojistik köyleri için altı çizilmesi gereken husus aynı etkinlikteki birçok işletmenin bir araya gelmesinden dolayı oluşan kümelenme ve bunun sonucundaki ölçek ekonomisidir. Özellikle ticaret ile ilgili eylemlerin bir arada bulunması ile maliyetlerde önemli oranda azalış gözlemlenebilmektedir.

Lojistik köyler ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde görülmüştür. Daha sonra Japonya'da trafik sıkışıklığını ve maliyetleri azaltmak için gelişirken Japonya'nın hemen ardından Fransa'da, daha sonra ise İtalya ve Almanya'da görülmeye başlamıştır.

Lojistik köylerin temel amaçları şöyle sıralanabilir:

- Yük taşıma ilgili faaliyetlerin bir araya toplanmasıyla lojistik zincirinin verimli hale gelmesi,
- Ölçek ekonomisiyle beraber maliyetlerde düşüş,
- Türkiye üzerinde intermodal taşımacılığı artırmak,
- Türkiye'deki organizasyon eksikliğine bağlı olarak geri kalan lojistik etkinliklerinin artırılması,
- Türkiye'nin ihracat hedeflerinin geliştirilmesi.

Şehirlerin ticaret hacminin gelişmesi gelişen lojistik hareketler ile beraber şehirde ağır taşıt nüfusunun da artmasına neden olmakta ve bu durum da hem trafik sıkışıklığı hem de taşıtların daha fazla kullanılmasıyla beraber hava kirliliği ve yakıt maliyetlerini beraberinde getirmektedir. Bunun için şehre yakın ancak şehir merkezinde olmayan ve

lojistik ile ilgili birimlerin bir araya toplandığı bölgeler oluşturma ihtiyacı vardır. Günümüzde intermodal adı verilen yöntem ile belirlenecek alanların hem ulaşım ağlarına hem de şehir pazarına erişiminin çok kolay olması gerekmektedir.

Günümüzde etkin ulaşım ve lojistik kavramları analiz edilirken kendisinden de bahsedilmesi gereken bir konuma ulaşan intermodal taşımacılık, eşyanın tek bir taşıma biriminin içinde yeniden yüklemeye gerek kalmadan en az iki taşıma yöntemi kullanılarak taşınması olarak tanımlanabilmektedir. Bu çerçevede, tasarlanan lojistik köylerin intermodal taşımacılık yöntemi ile de entegre edilerek eşyaların boşaltma ve tekrar yükleme işlemleri sırasındaki zaman ve parasal maliyetlerin en aza indirilmesi hedeflenmelidir.

İntermodal Taşımacılık (ITF, 2014)

Türkiye’de yolcuların yüzde 96’sı ve ticari malların yüzde 92’si karayolları ile taşınmaktadır. Ancak yoğunlukla karayolları ulaştırması olan taşımacılığımız kapsamında ulaştırma sisteminde birtakım sorunlar bulunmaktadır. Rekabetçi bir karayolu ulaştırma sistemi oluşturmak için intermodal taşımacılık çözümleri geliştirilmelidir.

Ülkemizde demiryolu ağı yeterli kapasiteye sahip değildir ve demiryolu altyapısının birçok bölümüne yeni yatırım yapılmamıştır. Mevcut demiryolu ağı sadece belirli bir kaç ana hat üzerinde yoğunlaşmış olduğundan, demiryolu hizmetleri sadece belirli bölgelerde ve belirli şehirler arasında mevcuttur.

Büyüyen hizmet talebinin baskı yarattığı bir zamanda, kamusal limanlar statü bakımından önemli bir değişimden geçmektedir. Bunun sonucunda Türkiye etkinliği ve altyapı kapasitesini arttırmak amacıyla bir liman özelleştirme süreci yürütmektedir. Bu limanların ticarileştirilmesi ve özelleştirilmesi sürecinin devamı tavsiye edilmekte olup, akabinde hizmet kapasitesi ve etkinliği de geliştirilmelidir.

İntermodal transfer bir taşımacılık işleminde daha büyük hacimleri taşımak için bir taşımacılık modundan (karayolu taşımacılığı gibi) diğerine (tren ya da gemi gibi) seyir halinde değişime olanak sağlamaktadır (karayolu, deniz, RO-RO ve Ro-La (Rollende Landstrasse) taşımacılığı).

Uluslararası Taşımacılık Forumu’nun ülkemiz için intermodal taşımacılık kavramını incelediği raporunda aşağıdaki politika önerilerine yer verilmektedir:

- Türk Hükümeti, tüm kamu ve özel sektör paydaşları ile çıkar gruplarının işbirliğiyle, intermodal taşımacılık ve lojistiğin teşvik edilmesine yönelik çerçeveyi oluşturan bir Ulusal Ana Plan hazırlamalıdır.
- Tek yönlü bir karar süreci intermodal taşımacılığın gelişimine yeterli düzeyde hizmet edemez; bunun yerine bu süreç giderek gelişen, küresel bir ulaştırma politikasının bir parçası olarak görülmelidir. Bu yüzden Türkiye için sürdürülebilir bir intermodal taşımacılık sisteminin teşvik edilmesi ve geliştirilmesi sürecine tüm kamu ve özel sektör paydaşlarını dâhil etmek gerekmektedir.

- İntermodal taşımacılık hizmetlerinin gelişimi için özel sermayeyi çekmek amacıyla Türk hükümeti tarafından idari ve finansal önlemler uygulanabilir.
- İntermodal taşımacılık ticari sürekliliği bakımından uzun mesafeli ve yüksek kargo hacimli koridorlar gerektirmektedir. Türkiye'nin bu gruba giren koridorlar pazar analiziyle belirlenmelidir.
- Büyük limanların altyapı kapasiteleri, gelecek 15 yıl içerisinde önemli ölçüde artması beklenen pazar talebine cevap verecek şekilde artırılmalıdır.
- Türk RO-RO sistemi ve Güney Avrupa'yla olan bağlantısı oldukça başarılıdır. Bu yüzden Türk ulaştırma otoriteleri, özellikle yurtiçi ticaret akışları açısından, bu bağlantının Akdeniz ve Karadeniz ticaretinin diğer alanlarına doğru uzatılmasını teşvik etmelidir.
- Türkiye için gelişmiş ve rekabetçi bir intermodal taşımacılık sistemi oluştururken deniz ve hava nakliyesi lojistik merkezleri için gerekli ulaşım bağlantılarının sağlanması ve bunların kentsel dağıtım noktalarına entegrasyonu da dikkate alınmalıdır.
- Alınacak başlıca önlemlerden bir tanesi de limanların, lojistik pazarları için avantaj sağlayacak demiryolları başta olmak üzere, diğer ulaştırma modları ile hinterland bağlantılarını sağlamak ve geliştirmek olmalıdır.

Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı (Kalkınma Bakanlığı, 2014)

Bu bölümde son olarak lojistiğin geliştirilmesine yönelik Onuncu Kalkınma Planı kapsamında 62. Hükümet tarafından açıklanan Öncelikli Dönüşüm Programları'nın birinci grubunda yer alan *Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programında* belirtilen hususlara yer verilecektir. Bir ulusal plan olarak hazırlanan bu eylem planlarında aşağıdaki politika önerilerine yer verilmektedir:

- Lojistik alanda çalışan tüm kurumlar arası eş güdümü sağlamak üzere "Lojistik Koordinasyon Kurulu"nun kurulması,
- Türkiye'de ilk defa bir lojistik master planının hazırlanması,
- Bütüncül bir lojistik mevzuatının hazırlanarak yürürlüğe konması,
- Kamu ve özel sektöre hizmet edecek istatistikleri toplayarak lojistik veri tabanının oluşturulması ve yapılacak çalışmalara bu veritabanı ile yön verilmesi,
- Ulaşımında elektronik sistemlerin yaygınlaştırılması,
- Üretim alanlarının, ticari çıkış noktalarına olan demiryolu bağlantısının güçlendirilmesi,
- Kent içi ulaşımın ulusal lojistik planlarıyla uyumlu hale getirilmesi,
- Komşu ülkeler ve dış ticaretimizin bulunduğu diğer ülkelerle gümrük işlemlerinin hızlandırılması,

- Öncelikli demiryolu ve karayolu projelerinin süratle tamamlanması.

Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı'nda belirtilen hususlara bakıldığında, özellikle altyapı ve gümrük işlemleri alanında etkili politika önerilerinin; söz konusu kavramların lojistiğe ve dolayısıyla gelir düzeyi ve rekabetçilik gücüne olan pozitif etkisinden hareketle lojistik sektörünün gelişmesinde önemli role sahip olacağı söylenebilir.

Sonuç

Günümüzde özellikle giderek serbestleşme eğilimine giren dış ticaret konusunda önemli bir yere sahip olan lojistik sektörünün gelişimi, ülkenin ticaret maliyetlerini önemli ölçüde düşürdüğü için söz konusu ülkeye rekabetçilik avantajı sağlamaktadır. Bunun yanında, yüksek gelir seviyesine sahip ülkelerin lojistik alanında görece daha gelişmiş oldukları ve lojistik alanında gelişen ülkelerin daha yüksek gelir seviyesine sahip olduğu çift taraflı ilişki de lojistik konusunun günümüzde geldiği önemi ifade etmektedir. Bu bağlamda, ülkemizde de lojistik sektörünün geliştirilmesine yönelik politika önerileri tasarlanmış ve uygulanmaya konmaya başlamıştır. 2023 yılı için ortaya koyulan dış ticaret hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için özellikle dış ticaret konusunda lojistik sektörünün katkısı çok büyük olacaktır.

Kaynaklar

Duman, M.C. (2015). *Rekabetçi Bir Dünyanın Anahtarı: İnovasyon*, İktisat ve Toplum, 51. Sayı, 79-86, Ocak 2015

Dünya Bankası (2014). Lojistik Performans Endeksi 2014, <http://lpi.worldbank.org/>

Dünya Bankası (2015). Dünya Gelişmişlik Göstergeleri, <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators>

Dünya Ekonomik Forumu (2014). Küresel Rekabetçilik Endeksi 2014-2015, <http://bit.ly/1rkgQ10> (Erişim Tarihi: 26 Şubat 2014)

International Transport Forum (2014). *İntermodal Taşımacılık Ulusal Ülke İncelemesi: Türkiye Yönetici Özeti*, <http://bit.ly/1wJDC5M> (Erişim Tarihi: 26 Şubat 2014)

OMSAN (2014). *Türkiye'nin 15 Farklı Lokasyonunda Lojistik Köy Projesi*, <http://bit.ly/1BPxZ42> (Erişim Tarihi: 26 Şubat 2014)

T.C. Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı Yapısal Dönüşüm Programları, *Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı Eylem Planı*, Kasım 2014

UTIKAD (2014). Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenler Derneği, *Lojistik Köyler*, <http://bit.ly/18gvh9H> (Erişim Tarihi: 26 Şubat 2014)

Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ)

Melike AKMAN

Gümrük ve Ticaret Uzman Yardımcısı

Sıddıka ÖĞDEN

Gümrük ve Ticaret Uzman Yardımcısı

Önsöz

Küreselleşen dünyada ekonomik büyümenin ve yerel dönüşümlerin dinamikleri, ticaretin önündeki engelleri kaldırmada büyük ölçüde gerekli olan sınır ötesi düzenlemeleri öne çıkarmıştır. Ayrıca böyle bir ortamda gümrüklerin etkili ve verimli çalışmasını sağlayacak örgütlenmeye de ihtiyaç doğmuştur. Bu yaklaşım ve çabaların neticesinde Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ) kurulması fikri, ilk kez Avrupa Ekonomik İşbirliği Komitesi'nin 12 Eylül 1947 tarihinde gerçekleştirdiği toplantısında oluşmuştur. Bu kapsamda, 1948 yılında kurulan Gümrük İşbirliği Komitesi, Gümrük İşbirliği Konseyi (GİK)'nin selefidir. Konseyin ilk toplantısı 26 Ocak 1953 tarihinde Brüksel'de düzenlenmiştir. 1994 yılında, Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ) adı, Konseyin çalışmalarını ve fonksiyonlarını daha iyi yansıttığı dikkate alınarak, kuruluş sözleşmesinde değişiklik yapılmadan kabul edilmiştir. Global kimliğe bürünen DGÖ, bugün dünya ticaretinin %98'ine hakim olan 179 üyeye sahiptir.

Gümrük İşbirliği Konseyi'nin ilk kez toplandığı 26 Ocak günü her yıl Dünya Gümrük Günü olarak bütün üye ülkelerde kutlanmaktadır. Örgütün nihai karar alma organı olan Konsey tarafından, dünya ticaretinin ve gümrüklerin gelişmesine katkıda bulunmak ve ortak akıl gücünden yararlanmak için Dünya Gümrük Günü kutlamaları çerçevesinde her yıl farklı bir tema belirlenmektedir. Bu çalışmada kısaca DGÖ'nün kuruluşu, organizasyon yapısı ve Dünya Gümrük Günü temalarına değinilmektedir.

Abstract

In a globalized world, dynamics of economic growth and domestic transformations highlight that regulatory provisions relating to cross border are noticeably needed to eliminate barriers to trade. In such an environment, organizing for customs in an efficient and productive way has become a significant requirement. As a result of this principled approach and its continued efforts, the idea of establishment World Customs Organization firstly consisted in Committee for European Economic Cooperation's convention on 12th September 1947. In this context, Customs Cooperation Committee established in 1948 that was the predecessor of the Customs Co-operation Council (CCC). CCC's first meeting was held in Brussels on 26th January 1953. In 1994, considering the name of World Customs Organization (WCO) reflects better the work and functions of its ideas, Council adopted this name without any amendments of contract. Acquired a global identity of WCO has 179 members who dominated 98 % of world trade.

The day on which CCC's first meeting held on 26th January is celebrated as international customs day in all member countries each year. By council which is final decision making body, a theme for related year has determined within the framework of international customs day to contribute the development of world trade and customs and to benefit from the collective wisdom power. Briefly in this paper; WCO's birth, foundation and the themes prepared for each year has been mentioned.

Anahtar kelimeler (Key words): Gümrükler (Customs), Gümrük İdareleri (Customs Administrations), Dünya Gümrük Örgütü (World Customs Organisation), Koordine Sınır Yönetimi (Coordinated Border Management), Tema (Slogan), Üye Ülkeler (WCO Members)

Giriş

Sanayi devriminin getirdikleriyle beraber 20. yüzyıl, eşya ve mal ticaretinin uluslararası sahada ön plana çıktığı bir çağ olmuştur. Uluslararası ticaretin, ülkelerin gelişmesindeki öneminin kavranması, bu ticaretin önündeki engellerin azaltılması ve akışının hızlandırılması yönündeki çabaları artırmıştır. Bu bağlamda "gümrük kavramı", devletlerin bu alana uyguladıkları kuralların çok farklı ve karmaşık olması ile ve bu karmaşık yapıların uluslararası ticareti etkilemesi sebebiyle öncelikle ele alınması gereken bir konuydu ve bu amaçla gümrük işlemlerinin basitleştirilmesi ve uygulamaların standardize edilmesi yönündeki çalışmalar başlatıldı.

Söz konusu çalışmalar neticesinde iki taraflı serbest ticaret anlaşmalarından, ekonomik birliklere ve uluslararası örgütlere varan çok geniş bir alanda dünya ticaretine bazı standart kurallar getirilmesi ve böylece uluslararası ticaretin kolaylaştırılması amaçlanmıştır. Serbest ticaret anlaşmaları, gümrük birlikleri, Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT) ve akabinde Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ), Gümrük

İşbirliği Konseyi (CCC) ve akabinde Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) bu yaklaşım ve çabalar sonucunda oluşturulmuştur.

Dünya Gümrük Örgütü

Dünya Gümrük Örgütü, ulusal gümrük idarelerinin etkili ve verimli çalışmalarını sağlamak ve geliştirmek amacıyla kurulmuş bağımsız, hükümetler arası bir kuruluştur. Dünya Gümrük Örgütü kurulması fikri, ilk kez Avrupa Ekonomik İşbirliği Komitesi'nin 12 Eylül 1947 tarihinde oluşturduğu Çalışma Grubunun incelemelerinde ortaya çıkmıştır. 1947 yılında 13 Avrupa Ülkesinin GATT'ın ortaya koyduğu gümrük konularını incelemek üzere oluşturduğu bahse konu Çalışma Grubunun çalışmaları sonucunda Gümrük İşbirliği Konseyi'ni kuran sözleşme, 15 Aralık 1950 tarihinde Brüksel'de imzalanarak 4 Kasım 1952 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Gümrük İşbirliği Konseyi, ilk toplantısını aralarında ülkemizin de bulunduğu 17 kurucu üyenin katılımıyla 26 Ocak 1953 tarihinde Brüksel'de yapmış ve o tarihten sonra üye sayısını hızla artırarak, 1994'te gerçekleştirilen hükümetler arası bir toplantıda global bir kimliğe bürünmek suretiyle, "Dünya Gümrük Örgütü" adını almıştır. Dünya Gümrük Örgütü (DGÖ)'nün şu an için, dünya ticaretinin %98'ine hâkim konumda bulunan 179 üyesi vardır.

'Sınırlar ayırır, Gümrükler birleştirir.' vizyonu ile hareket eden DGÖ'nün temel amaçları şunlardır;

- Gümrük prosedürlerinin basitleştirilmesi ve uyumlaştırılması da dahil olmak üzere güvenliğin sağlanması ve uluslararası ticaretin kolaylaştırılması ile teşviki = Ekonomik Rekabet Paketi
- Adil, verimli ve etkin gelir toplama = Gelir Paketi Teşviki
- Toplum, halk sağlığını ve güvenliği korumak = Uyum ve Uygulama Paketi
- Kapasite Geliştirmenin güçlendirilmesi = Örgütsel Gelişim Paketi
- Tüm paydaşlar arasında bilgi alışverişini teşvik
- Gümrüklerin performansını ve profilini yükseltmek
- Araştırma ve Analiz Yönetmek

DGÖ'nün Organizasyon Yapısı

Sekretarya'da, DGÖ'nün günlük işlerini yürüten dünyanın her bölgesinden 130 çalışanı bulunmaktadır. Sekretarya Konsey tarafından onaylanan DGÖ Stratejik Planı hedeflerini Komitelerle birlikte uygulamaktadır.

DGÖ Organları

DGÖ'nün Konsey, Politika Komisyonu, Mali Komite ve Denetim Komitesi olmak üzere dört temel organı bulunmaktadır. DGÖ, Konsey, Mali Komite ve Politikası Komisyonu tarafından yönetilmekte olup, Konsey tarafından yıllık olarak onaylanan DGÖ Stratejik

Planı ile belirlenen konular üzerinde Komiteler ve Genel Sekretarya İdaresi ile çalışmalarını sürdürmektedir.

Konsey

Konsey, Örgütün çalışma ve aktiviteleriyle ilgili nihai kararları alan en üst karar organıdır. Her yıl üye ülke gümrük idaresi başkanlarıyla Haziran ayı içerisinde toplanmaktadır. Konsey Başkanı ve Yardımcıları bir yıllık dönemler için Konsey tarafından seçilmektedir. Konsey Başkanına yardımcı olmak üzere bölgesel esasa göre seçilen 6 Başkan Yardımcısı bulunmaktadır.

Politika Komisyonu

Dünya Gümrük Örgütü stratejik planını ve politika önerilerini bir rapor halinde Konsey'e sunmaktadır. 24 üyesi bulunan Politika Komisyonu her yıl iki defa toplanmaktadır. Politika Komisyonu'nda iki yıl süreyle görev yapacak üye ülkeler bölgesel esasa göre bölge üyeleri tarafından belirlenerek Konsey'in onayına sunulmaktadır.

Mali Komite

Mali Komite'nin görev ve sorumlulukları Politika Komisyonu ve Konsey'e bütçe ve mali konularla ilgili tavsiyede bulunmak ve destek sağlamaktır. Komite'de görev yapacak 17 üye ülkeler, bölge üyeleri tarafından Konsey'in de onayı alınarak belirlenmektedir.

Denetim Komitesi

DGÖ programları, politikaları ve yönetim prosedürlerinin yürütülmesiyle ilgili olarak Politika Komisyonu ve Konsey'e yardımda bulunmaktadır.

Kapasite Geliştirme Komitesi

Kapasite geliştirme, teknik yardım ve gümrük çalışanlarının gelişimi ve eğitimiyle ilgili konularda stratejiler geliştirmektedir. İşbirliği ve bilgi alışverişi konularındaki standartlar ve araçlar üzerinde çalışma yapan forum niteliğindedir.

Daimi Teknik Komite

Gümrük mevzuatının uluslararası standartlara uygun ve en iyi uygulanması üzerine çalışmalar yapmaktadır. Daimi Teknik Komite özellikle ticaretin kolaylaştırılması ile ilgili çalışmalardan sorumludur.

Armonize Sistem Komitesi

Gümrüğe konu malların Armonize Sistem Yasal Sözleşmesine uygun sınıflandırılması ve teknoloji ve ticaret modellerindeki değişikliklerde ilgili taraflarla birlikte düzenlemeler ve çalışmalar yapmaktadır.

Kaçakçılıkla Mücadele Komitesi

DGÖ'nün kaçakçılıkla mücadele, mevzuatın uygulanması ve istihbaratla ilgili alanlardaki çalışmalarına katkıda bulunmaktadır. Çalışma alanları ise güvenlik, ticari suçlar, karşılıklı yönetim yardımları, yasadışı uyuşturucu kaçakçılığı ve kara para aklama konuları üzerinedir.

Gümrük Kıymeti Teknik Komitesi

GATT 1994'ün VII. Maddesinin Uygulanması Hakkındaki Anlaşma'nın 18'inci maddesiyle uyumlu olarak DGÖ bünyesinde oluşturulmuştur. Komite'de Kıymet Sözleşmesi'ndeki maddelerin uygulanması ve yorumlanması ile ilgili teknik seviyede çalışmalar yapılmaktadır.

Menşe Kuralları Teknik Komitesi

Dünya Ticaret Örgütü organı olan Komite, Menşe Sözleşmesi 4.2. Maddesi altında DGÖ bünyesinde de oluşturulmuştur. Komite'nin iki temel görevi bulunmaktadır. Birincisi; Menşe Kuralları'na ayrılacak uyumun sağlanmasıyla ilgili çalışmalar yürütmektir. İkincisi; Üye ülkeler menşe kuralları yönetiminde günlük ortaya çıkan teknik sorunları incelemek ve çözümler sunmaktır.

DTÖ Ticaretin Kolaylaştırılması Anlaşması Çalışma Grubu

DGÖ Ticaretin Kolaylaştırılması Anlaşması'nın uygulanması ve araçlarının önemi ile ilgili konularda müzakerelerde bulunmaktadır.

SAFE Çalışma Grubu

Güvenli ve kolay dünya ticareti standartları çerçevesi (SAFE) üzerine çalışmalarda bulunmaktadır.

Dünya Gümrük Günü Temaları

DGÖ'nün ilk toplantısını yaptığı 26 Ocak günü, üye ülkelerde ve DGÖ merkezinde "Dünya Gümrük Günü" olarak kutlanmaktadır. Örgüt, dünya ticaretinin ve gümrüklerin gelişmesine katkıda bulunmak ve ortak akıl gücünden yararlanmak için her yıl 26 Ocak Dünya Gümrük Günü kutlamaları çerçevesinde bir tema belirlemektedir. Belirlenen tema ile ilgili olarak devletler, gümrük idareleri ve gümrüklerin paydaşları çalışmalar yapmakta ve raporlar hazırlamaktadır. Yıllar itibariyle 2005 yılından başlayıp günümüze kadar belirlenen temaları sayacak olursak;

2005- Ticari Kaçakçılık

DGÖ, üyelerine kaçakçılıkla mücadelede destek olmaktadır. DGÖ'nün bu konudaki desteği, Kongreler ve uluslararası işbirliği unsurları, kaçakçılıkla mücadele kılavuzları ve eğitimleri, risk analizi göstergeleri, eğitim materyalleri, GATT Kıymet Anlaşması ve çeşitli uzaktan eğitim modülleri ile kendini göstermektedir. Ayrıca DGÖ'nün oluşturduğu çeşitli teknik materyaller olarak, etkili bir gümrük muhafaza yapısı için kontrol önlemleri almak ve Customs Enforcement Network (CEN) oluşturmak gösterilebilir. 2000 yılından beri işlevselliği olan CEN Sistemine 2011 yılında yapılan güncelleme neticesinde pek çok DGÖ üyesi devlet erişmektedir.

Müşterek idari yapıyı oluşturan, mevzuat ihlallerini soruşturan ve küresel tedarik zincirini koruyan bir mekanizma ve yasal bir taban oluşturmak adına Konsey, 2005 yılında Ticari Kaçakçılık Çalışma Grubu kurduğunu ilan ederek bu grubu 2006 yılında

onaylamıştır. Grup, DGÖ üyelerinin ticari kaçakçılık konusunda mücadelede işbirliği önerilerini toplama ve ticari kaçakçılıkla para aklama ve terörizm arasındaki bağlantıyı araştırma konularına yoğunlaşmaktadır.

2006- Güvenlik ve Kolaylaştırma İle Daha Güvenli Bir Dünya Ticareti

Küresel ticaretin güvenliğini sağlamak ve ticareti kolaylaştırmak amacıyla SAFE Standartlar Çerçevesi, 2005 yılı Haziran ayında gerçekleştirilen DGÖ Konsey toplantısında kabul edilmiştir.

Bu uluslararası belge, daha güvenli bir küresel tedarik zinciri ve ticaret rejimi için yol göstermenin yanı sıra gümrükler ile iş dünyası arasında daha yakın bir ortaklığın temelini atarak sınırlar arası mal hareketinin uçtan uca yönetimi konusunda yeni bir yaklaşımın başlangıcını haber vermiştir. Ayrıca 2007 yılında SAFE Çalışma Grubu kurularak 2009 yılında Konsey tarafından onaylanmıştır. SAFE çalışma grubunun hedefi, Politika Komisyonuna, Daimi Teknik Komiteye ve Genel Sekreterliğe, SAFE Standartlar Çerçevesi ile ilgili konularda tavsiyeler vererek bu standartların değişikliklerinde yol gösterici olmaktır.

Bunun yanında Dünya Gümrük Günü galasında küresel güvenliği, ticari kolaylıkları ve ekonomik büyümeyi artırma gayesinde olan ve tüm gümrük idarelerinin katılımını bekleyen Columbus Programı açıklanmıştır. 2006 yılı, üye ülkelerin ulusal parametreleri dahilinde bahse konu yeniliklerin uygulanmasını desteklemeye adanmıştır.

2007- Sahtecilik ve Korsanla Mücadele

Sahtecilik ve korsanla mücadele gümrük idarelerinin en önemli konularından biridir. 1994 yılında Uruguay Round'un sonunda müzakere edilen Ticari Fikri Mülkiyet Hakları ile İlgili Anlaşma (WTO Agreement on Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights (TRIPS)) ile sadece telif hakları, patent hakları gibi yeni fikri mülkiyet haklarını dile getirmekle kalmamakta, ayrıca coğrafi işaretler, endüstri dizaynı, ticaret markaları ve ticaret sırları ve know-how haklarını da koruma altına almaktadır. Mal ticaretinde Dünya Ticaret Örgütü kuralları, anti dumping uygulamaları, teşvikler ve karşı uygulamalar, gümrük uygulamaları ve ithalat lisansı konularını da kapsamaktadır.

G8 ve diğer gruplar tarafından ifade edilen uluslararası çekincelerin de verdiği kuvvetle DGÖ, gümrüklerin sahteciliğe ve korsana karşı mücadele etmesini destekleyecek bazı çözümler sunmaktadır. Bu doğrultuda DGÖ, standart bir çerçeve çizerek bu çerçevenin idari yapıyı sağlamlaştırmasını sağlamak, işlevsel hareket planıyla uyumlu olmasını temin etmek ve yapılan çalışmaların tüketicileri sahte/korsan ürünler hakkında uyarmasıyla farkındalığın artırılmasını sağlamak için kararlı bir şekilde çalışılacağını belirtmektedir.

2007 yılının sloganına paralel olarak DGÖ, gümrük memurları ve özel sektör arasında arayüz olarak hizmet veren çevrimiçi bir uygulama olan "Kamu Üyeleri Arayüzü (IPM)"nü 2010'da tanıtmıştır. Bu sistem, bulunduğu bölgedeki gümrük personeline doğrudan

işlemsel veri göndererek ve sahte malların tespit edilmesini sağlayarak sahtecilikle mücadelede küresel çapta varlık gösteren bir uygulamadır.

2008- Yasadışı Uyuşturucu ve Psikotrop Madde Kaçakçılığı

Yasadışı madde kullanımının ciddi oranda artması sebebiyle madde trafiğiyle mücadelede uluslararası işbirliğinin önemi vurgulanmaktadır. DGÖ, CEN'i kurarak istihbarat sağlamak için bilgi ve belge toplayan küresel bir yapı oluşturmuştur. Bu sistem, hareketleri takip etmek, deneyimleri analiz ederek uluslararası operasyonlar düzenlemeye ve eş zamanlı bilgi paylaşımına olanak sağlamak gibi hedeflere sahiptir.

2009- Gümrük ve Çevre: Tabiat Varlıklarımızı Koruma

DGÖ, 2009 yılında çevre konularına odaklanmış olup, özellikle çevre yönünden duyarlı eşyaların kanunsuz yollarla ticaretinin küresel bir sorun olduğunu vurgulamaktadır. Çevreye duyarlı eşyaların yasadışı ticaretindeki artış, küresel toplumu global ve bölgesel anlamda Çok Taraflı Çevre Anlaşmaları (MEA) yapmaya sevk etmektedir. Yabani Hayvan ve Bitki Türlerinin Uluslararası Ticaretine İlişkin Sözleşme (1975) ile başlayarak ticaretle bağlantılı çok taraflı anlaşmaların sayısı yıldan yıla artmaktadır. Ozon tabakasını incelten maddelerle ilgili düzenlenen Montreal Protokolü (1989), tehlikeli atıklarla alakalı Basel Konferansı (1992), Kimyasal Silahlar Sözleşmesi (1997) bunlardan bazılarıdır. Gümrükler, bu anlaşmalara uygun şekilde sınırlar arası mal hareketinin sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda DGÖ, Çok Taraflı Çevre Anlaşmalarının uygulanmasını destekleyerek harmonize sistemi harekete geçirmiştir.

Ayrıca DGÖ, tarifeleri çevre sorunlarına göre tanzim ederek anlaşmaları uygulama konusunda gümrüklere yardımcı olmak istemektedir. Bunun yanında DGÖ, Veri Modeli gibi argümanlarla da yaşanan sorunlara çözüm aramaktadır.

2010- Gümrükler ve İş Dünyası: Ortaklık Yoluyla Performansın Arttırılması

Bahse konu ortaklık yaklaşımı ile ilgili pek çok girişim mevcuttur. Örneğin; 2009 yılında Fas Gümrük İdaresi ile iş dernekleri, gümrükler ile iş dünyası temsilcilerinden oluşan, bilgiyi toplayıp analiz eden ortak bir gözlemevi kurmuştur.

Ayrıca 2010 yılında Belarus, Kazakistan ve Rusya arasında oluşturulan Gümrük Birliği ile temelleri atılan ve Çin'den AB'ye uzanan bir ticaret bloku oluşturacak olan Avrasya Ekonomik Birliği, 2014 yılında hayata geçirilmiştir.

2011- Bilgi: Gümrüğün Başarısı için Katalizör

Gümrük idareleri, stratejik kararlar verirken ve yenilikleri benimseyip teşkilatlarını yönetirken doğru bilgiye ve güvenilir analizlere ihtiyaç duymaktadır. DGÖ'nün '21. Yüzyılda Gümrük' vizyonu (C21), profesyonel bilgi birikimi temelli hizmet kültürünü temel ilke edinmektedir. Bu temel ilkenin desteğiyle DGÖ, kanun koyucularla, özel sektörle, medyayla ve gümrük idareleriyle iletişime geçer, bilgiyi toplar, analiz eder ve üretir. DGÖ'nün bilgi anlamında en çok öne çıkan toplantıları, kendi komitelerinde

yapılmaktadır. Bu komitelerde DGÖ'nün araçlarını ve standartlarını rafine etmek, geliştirmek ve bilgiye ulaşmada tecrübe kazanmak için sıkı çalışmalar yapılmaktadır. Bilginin merkezi olmak için sarfedilen çabanın bir yansıması olarak, 2009 yılında Araştırma ve Strateji Birimi kurulmuştur. Bunun yanında Picard Programı, üye ülke gümrük çalışanlarının profesyonel bilgilerinin arttırılması ve gümrük eğitimi ile araştırma alanlarında işbirliği yapılması konularında DGÖ tarafından geliştirilen bir harekettir. CLIKC (Gümrük Eğitim ve Bilgi Camiası) platformu, eğitimle bağlantılı argümanlara tek pencereden ulaşmayı sağlamaktadır. Böylece gümrüklerin bilgiye erişmesinde kolaylık sağlanmaktadır.

2012- Sınırlar Ayırır, Gümrükler Birleştirir.

Gümrük idareleri, ulusal, bölgesel ve uluslararası seviyelerde diğer devlet kurumları ile özel sektör arasındaki bağları kuvvetlendirerek aralarındaki işbirliğine ve iletişime mümkün olduğunca önem vermelidir. Uluslararası gümrük topluluğu için bağlantısallık, eşyanın, hizmetlerin, insanların, teknolojinin, sermayenin, kültür ve fikirlerin, engelsiz ve hukuka uygun dolaşımını sağlayan düzenlemelerin dünya çapında yaygınlaşmasını destekleyen bir vizyondur.

Küresel ağ tabanlı gümrük platformu (GNC), gümrük idarelerinin elektronik veri değişimi gerçekleştirmesinde sistematik bir yaklaşım kazandırma hedefidir. 2009 yılında kavramsal olarak bahsi geçen ve Konsey tarafından özel bir çalışma grubu oluşturulan sistem, 2012 yılının bağlantısallık teması için de dikkat çekmektedir. Bağlantısallık, aslında önceki yılların temalarının devamıdır. Önceki yıllarda da iletişim, bilginin paylaşımı ve işbirliği DGÖ'nün önemsendiği konular olmakla birlikte, bunlar her zaman güncelliğini koruyan niteliğe de haizdir.

2013- Gümrükte İlerlemek için İnovasyon

İnovasyon sadece yeni olanı uygulamak veya tasarlamak değil aynı zamanda yeni bir prensip, bir iş başarmada yeni bir yol ve gümrük işleri için yatırım devamlılığı demektir. Kanıta dayalı araştırma, bilgi paylaşımı, çözüm odaklı fikirler, teknoloji, paydaşlar arasında dinamik işbirliği ve daha iyiye ulaşmada azim gibi konular, inovasyonu besleyen kaynaklardır. DGÖ'nün bünyesindeki 179 üye ve küresel gümrük topluluğunun ulusal, bölgesel ve uluslararası ortaklıkları, inovasyona ve yaratıcılığa yönelik güçlü bağlılıklarını göstermektedir.

2014- İletişim: Daha İyi Bir İşbirliği için Bilgi Paylaşımı

Üye ülkelerin iletişim uygulamaları çeşitlidir: ulusal web siteleri, spesifik dergiler, medya uzantıları ve sosyal medya daha esnek bir ticaret ortamı oluşturarak gümrüklere katkı sağlamaya yönelik argümanlardır. Bu çabaları tamamlama anlamında DGÖ sekreteriyasının da bilgiyi yaymak için sahip olduğu birkaç iletişim aracı vardır : Dinamik, güncel bir web sitesi, popüler ve doğru bilgi içeren DGÖ dergisi ve büyüyen sosyal medya ağı. DGÖ'nün yanı sıra devlet liderlerinin ve uluslararası karar vericilerin, gümrüklerin çıkarlarını savunmak ve karşılaşılan zorluklar ve fırsatlarla ilgili daha yaygın bir farkındalık yaratmak için azimli bir şekilde çalışması gerekmektedir.

2015- Koordineli Sınır Yönetimi: Paydaşları Bir Araya Getiren Kapsamlı Bir Yaklaşım

DGÖ'nün bu yıl teması, gümrük idarelerinin sınırdaki işlemleri kolaylaştırarak sınır ticaretini desteklemeleri için cesaretlendirilmesini içeren koordineli sınır yönetimi planı oluşturmak olarak belirlenmiştir. Sınır idareleri, sınır yönetiminin güçlü bir motivasyona ihtiyaç duymasından yola çıkarak paydaşlarla ortak menfaatler için işbirliği yapmalıdır. Bu anlamda güvenlik ile paralel olarak doğru müdahaleler, daha az masraflı işlemler, daha az bekleme, daha geniş bilgi ağı ve istihbarat gibi sonuçlar, hem idareyi hem paydaşları memnun etmektedir. Elbette ki devletin çıkarlarını korumak ve ulusal güvenliği sağlamak için kanunları uygulama konusunda sınır idarelerinin sorumluluğu büyüktür.

Bir taraftan güvenlik sağlanırken diğer taraftan ticaretin kolaylaştırılması anlamında dengenin sağlanması titizlik gerektirir. Tüm bu sebeplerle DGÖ, koordineli sınır yönetimi (CBM) yoluyla yapılacak açılımlar için bu kritik konulara vurgu yapmaktadır. CBM sisteminin hedefi, ticaretin ve seyahatlerin kolaylaştırılması ile aynı zamanda sınır güvenliğinin sağlanmasıdır.

2009 yılında düzenlenen entegre sınır yönetimi konulu forumda, sınır yönetimi kavramına değinilmiş olup bu kavram, SAFE Standartları çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bahse konu forumda DGÖ tarafından belirtildiği üzere, gümrükler ile iş dünyası arasındaki diyalog kadar gümrüklerle diğer idarelerin diyalogu da önem arz etmektedir. Dolayısıyla CBM, kamu kurumlarının ortaklaşa çalışmasıyla sınır yönetimi alanında karşılaşılan problemlere ortak çözümler üretilmesi ve böylece sınır yönetimi ile ilgili tüm sorunlarda aynı stratejilerin uygulanması için ortaya konulan bir yaklaşımı ifade etmektedir.

DGÖ bünyesinde daha koordineli bir sınır yönetimi için çok yönlü araçlar bulunmaktadır. Bunlardan biri Kyoto Sözleşmesi'dir. 1974 yılında yürürlüğe giren sözleşme, yeni gelişmeler ışığında 1996 yılında revize edilerek Revize Kyoto Sözleşmesi adını almıştır. Bu sözleşme, CBM sistemini yakından ilgilendiren hükümler içermektedir. Hükümlerden bazıları; çalışma saatleri, ortak kontrol icrası ve bitişik gümrük idareleri gibi ortak sınır geçişleriyle alakalı olan düzenlemelerdir. Bahse konu hükümler, gümrük prosedürünü kolaylaştırmakta ve modern ticaretin gereklerini ortaya koymaktadır.

2005 yılında DGÖ Konsey toplantısında kabul edilen SAFE Standartlar Çerçevesi ise CBM için diğer bir argümandır. 2012 yılında yapılan eklemelerle koordineli sınır yönetimi daha kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Bu standartlara göre devletler, yabancı devletlerin sınır idareleriyle, sınır yönetimi entegresinde beraber çalışmalıdır. Böyle bir uyumlaştırma, karşılıklı veya çok taraflı anlaşma yapmayı gerektirebilir. Gümrük kontrollerinin tek elden yapılması konusunda Doğu Afrika Topluluğunda olduğu gibi pek çok ülkenin faaliyeti vardır. Ayrıca DGÖ'nün Tek Pencere Sistemi ile gümrük işlemleri sırasında istenen tüm belgelerin tek noktadan temin edilmesini sağlayan e-belge aşaması ile diğer kurumlara ilişkin taleplerin tek noktaya yapılmasını sağlayan e-başvuru aşaması

hayata geçirilmiştir. DGÖ'nün 3.0 veri modeli sürümü, tek pencere sistemi için gerekli olan veri ihtiyacını sağlamaktadır.

Sonuç

DGÖ'nün global ticaretteki rolü en çok, gümrük idarelerinin uluslararası ortamda seslerini duyurabildiği ve işbirliği içinde ilerleyebildiği bir ortam yaratma gayesiyle kendisini göstermektedir. Bu bağlamda, her yıl için belirlediği temalar ışığında üye ülkelere önerilerde bulunmaktadır. DGÖ, dünya ticaretinde faaliyet gösteren ve ticaretin %98'ine hakim 179 üyeye sahip olan uluslararası bir örgüttür. Devletlerin ticaret anlaşmaları yapmasında ve uluslararası belgelerinin geliştirilmesinde etkili aktörlerden biri olan DGÖ, mali konularla yakından ilgilenmesinin yanında kaçakçılıkla mücadele konusunu da göz ardı etmeyerek uluslararası güvenliğe verdiği önemi ortaya koymaktadır.

Sınır güvenliği, küreselleşen dünyada ülkelerin bireysel sorunu olmaktan çıkıp uluslararası bir sorun haline geldiği için uluslararası ittifaklar kurulması önem arz etmektedir. Özellikle Avrupa Birliği'nin iç sınırlarda serbest dolaşımı uygulamaya başlamasıyla dış sınırlarda güvenlik konusu ön plana çıkmıştır. Sadece AB değil tüm dünyada sınır konusu, ülke güvenliğiyle yakından alakalı olduğundan DGÖ daha önce de hakkında çalışmalar yürüttüğü koordineli sınır yönetimi konusunu 2015 yılının ana teması olarak belirlemiştir. CBM modeliyle, yasal ticaretin kolaylaştırılması ve kişilerin seyahat özgürlüğü bakımından olabildiğince şeffaf sınırlara ulaşma hedefine uygun olarak yasadışı sınır geçişlerine ve yasadışı usullere imkan vermemek ve komşu ülkelerle işbirliği ile çok uluslu işbirlikleri desteklenmektedir. Devletlerin de bu vizyona, ulusal ve global hedefler doğrultusunda destek vermesi beklenmektedir.

DGÖ son olarak, 2015 yılı Dünya Gümrük Günü sloganı çerçevesinde, tüm DGÖ üye devletlerini kendi ülkelerinde CBM sistemini hayata geçirmeye ve kendi CBM vizyonları hakkında bilgi vermeye davet etmektedir.

Kaynakça

<http://www.wcoomd.org/en/topics/enforcement-and-compliance/instruments-and-tools/cen-suite/cen.aspx>

<http://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2006/february/wco-celebrates-international-customs-day-2006.aspx>

<http://ipmpromo.wcoomdpublishings.org/>

<http://www.wcoomd.org/en/topics/enforcement-and-compliance/instruments-and-tools/cen-suite/cen.aspx>

http://www.aduana.cl/mission-and-history-of-the-wco/aduana_eng/2013-04-15/143612.html

<http://www.abhaber.com/avrasya-birligi-kuruluyor/>

<http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/~media/55F00628A9F94827B58ECA90C0F84F7F.ashx>

<http://www.oecd.org/sti/ind/35650471.pdf>

<http://ab.gtb.gov.tr/uluslararası-orgutler/dunya-gumruk-orgutu>

http://www.wcoomd.org/~media/WCO/Public/Global/PDF/Events/2010/World%20Customs%20Forum/Sessions/1/Noel_colpin.ashx?db=web

<http://www.mfa.gov.tr/dunya-gumruk-orgutu.tr.mfa>

<http://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2005/january/international-customs-day-2005.aspx>

http://www.wcoomd.org/en/about-us/wco-working-bodies/procedures_and_facilitation/safe_working_group.aspx

http://en.wikipedia.org/wiki/Uruguay_Round

<http://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2007/february/message-from-the-wco-secretary-general--international-customs-day-2007.aspx>

http://www.wcoomd.org/en/about-us/international-customs-day/~link.aspx?_id=A86E395777E24D93B84FAAC905F018DE&_z=z

http://www.wcoomd.org/en/about-us/international-customs-day/~link.aspx?_id=F26663A9F782464FBC576097B2D80F4D&_z=z

<http://www.wcoomd.org/en/about-us/international-customs-day/~media/7BF669555AA148E1A9E3F0A83B042A83.ashx>

<http://www.wcoomd.org/en/about-us/international-customs-day/~media/4A27E4BD017342F0B9EB10692F1C618A.ashx>

<http://www.wcoomd.org/en/about-us/international-customs-day/~media/4484266699A04A47ACEDA90554DB22E9.ashx>

http://www.wcoomd.org/en/about-us/international-customs-day/~media/WCO/Public/Global/PDF/About%20us/International%20Customs%20Day/2015/SG_Message_ICD_2015_en.ashx

<http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Research/Research%20Paper%20Series/cbm.ashx>

http://www.wcoomd.org/en/about-us/what-is-the-wco/~media/WCO/Public/Global/PDF/Topics/Research/Annual%20reports/AR%202013-2014_EN.ashx

DİR Otomasyon Projesinin Dahilde İşleme Rejimi Uygulamalarına Etkileri

Huriye YARDIM
Gümrük ve Ticaret Uzman Yard.

Özet

Bilgisayar ve veri iletişim teknolojileri kullanımının giderek artışı ve verimli iletişim ihtiyacı neticesinde kamu ve özel sektör kuruluşlarında Elektronik Veri Değişim (EDI) sistemi kullanılmaya başlanmıştır. Bu sayede, verinin belirli bir format ve içerik itibarıyla kolay anlaşılabilir bir yapı içerisinde aktarımının sağlanması amaçlanmıştır. Özellikle dış ticaret ve gümrük işlemlerinde bu sistem etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

Türkiye’de gümrük işlemlerinde Elektronik Veri Değişim sisteminin bir uygulaması olan Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri Yazılımı (BİLGE) kullanılmakta olup, bu sisteme kayıtlı gümrük idarelerinde eşyanın beyanı bilgisayar veri işleme tekniği yöntemi ile yapılmaktadır. BİLGE sistemi, 4458 sayılı gümrük kanununda sayılan serbest dolaşıma giriş rejimi, transit rejimi, gümrük antrepo rejimi, dahilde işleme rejimi, gümrük kontrolü altında işleme rejimi, geçici ithalat rejimi, hariçte işleme rejimi ve ihracat rejiminin tümüne ilişkin işlemlerin bilgisayar ortamında yapılmasına olanak tanımakta olup, dış ticaret işlemlerinde maliyet, zaman ve kalite verimliliği gibi önemli faydalar sağlamaktadır. Bu sistem, Dahilde İşleme Rejiminin Elektronik Ortama Aktarılması Projesi (DİR Otomasyon Projesi) kapsamında, Dahilde İşleme Rejiminin etkin biçimde işleyebilmesi yönünden büyük önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: BİLGE, DİR, EDI, otomasyon, dahilde işleme

Giriş

Çağımıza hakim olan teknoloji, bilimsel ve diğer sistematik bilgilerin pratik alanlarda sistemli bir şekilde uygulanması ya da başka bir deyişle; insan hayatını kolaylaştıran her türlü araç ve gereç olarak tanımlandığında, teknolojinin uygulamalar ve uygulayıcılar tarafından karşılaşılan sorunlar arasında bir köprü kurduğu açıktır. Bu noktada bilgi ve iletişim teknolojisinin başkahramanı bilgisayar, hayatımızın her alanında kayda değer katkılar sağlamıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının giderek yaygınlaşması ile paralel olarak doğru ve güncel bilgilere zamanında ulaşabilmek, verimliliğin ve rekabet edebilirliğin bir ön koşulu haline gelmiş; buna bağlı olarak kurumsal sistemlerde üretim, servis ve hizmet süreçleri giderek elektronikleşmiştir. Bu bağlamda, veri akışının en verimli şekilde aktarılması, gerek özel, gerek kamu kuruluşlarının diğer kurumlarla ve kişilerle olan ilişkilerinde birincil hedefi olmuştur. Bu hedef doğrultusunda EDI, kurumlar arası bilgi aktarımı uygulamalarında maliyet, zaman ve kalite verimliliği yaratarak en sık kullanılan yöntem haline gelmiştir.

EDI sisteminin söz konusu verimlilik etkileri, sistemin gümrük işlemleri otomasyonunda kullanılmasıyla da yaratıldığından, EDI, dış ticaret ve gümrük işlemlerinin vazgeçilmez bir uygulaması haline dönüşmüştür. Türkiye’de gümrük işlemlerinde EDI sisteminin somut bir örneği olan BİLGE sisteminin kullanılmaya başlanmasıyla, gümrük idaresi, gümrük partnerleri (ithalatçı/ihracatçı firmalar gibi), bankalar, diğer kamu kuruluşları ve uluslararası kuruluşlarla elektronik olarak veri alışverişine imkan tanınmış ve aynı zamanda eşyanın gümrük sahasına girişinden çıkışına kadar tüm gümrük işlemlerinin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yürütülmesine ve denetlenmesine olanak sağlanmıştır.

BİLGE sistemi, Gümrük Kanununda sayılan tüm gümrük rejimlerine münhasır işlemlerin bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlamış olup, Türkiye ihracatının %40’ından fazlası DİR kapsamında gerçekleştiği göz önüne alındığında ise, özellikle Dahilde İşleme Rejimi açısından büyük önem taşıdığı aşıkardır. Buna istinaden, bu makalede ilk olarak BİLGE sisteminin gelişimi özetlenerek, bu bağlamda Dahilde İşleme Rejiminin Elektronik Ortama Aktarılması Projesi (DİR Otomasyon Projesi) çerçevesinde dahilde işleme rejimi uygulamalarındaki değişiklikler analiz edilecek ve son olarak projenin rejim işleyişine sağladığı katkılar değerlendirilmeye çalışılacaktır.

Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE) Sistemi

Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri Sistemi (BİLGE), eşyanın gümrük sahasına girişinden çıkışına kadar olan işlemlerin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yürütülmesine imkan veren bir sistemdir. Bir başka deyişle, BİLGE sisteminde bilgisayar üzerinde işlemin yapıldığı an, gümrük işleminin gerçekte yapıldığı andır. Bu süreç içerisinde, girilen

bir veri gümrük işleminin bütün süreçlerinde kullanılmakta ve bu sayede tekrar veri girilmesi gibi zaman kaybettirici bir süreç yaşanmasının önüne geçilmektedir.

BİLGE sistemi, Türkiye’de ilk kez 1998 yılı başlarında Atatürk Havalimanı Gümrük Müdürlüğünde kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle, Türkiye ve Avrupa Birliği arasında Gümrük Birliği Anlaşmasının imzalanmasıyla, Türkiye’deki gümrük uygulamalarının AB gümrük mevzuatı ile bütünleştirilmesi çalışmaları giderek artmış ve bu sürece paralel olarak BİLGE sisteminin gelişimi ve uygulaması süreci hızlanmıştır. (Uzungören ve Kara 2002, 17)

BİLGE sistemi projesi, Türkiye’deki bütün gümrük idarelerinin modernizasyonu ve otomasyonuna ilişkin çalışmalar içermektedir. Bu kapsamda, bu projenin geliştirilmesi için Dünya Bankasından mali yardım alınmıştır. Yapılan çalışmalarda, Türkiye için Fransız gümrük idaresinin de ortak olduğu Douan Export firması tarafından geliştirilen SOFIX gümrük yazılımı önerilmiş ve ilerleyen süreçte SOFIX yazılımının Türkiye’deki özel durumlar dikkate alınarak ve kullanıcı talepleri doğrultusunda adaptasyonu sağlanmış ve oluşturulan bu yazılıma BİLGE adı verilmiştir. (Uzungören ve Kara 2002, 17)

BİLGE sistemiyle gümrük giriş ve çıkış işlemleri, diğer bir deyişle ithalat ve ihracat işlemleri bilgisayar ortamında yapılmaktadır; ancak ithalat ve ihracat işlemlerinin süreçleri birbirinden farklıdır. İthalat işlemlerinde, ithalatçının sırasıyla Özet Beyan ve TCGB (Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Beyannamesi) işlemlerini BİLGE sistemine giriş yöntemiyle gerçekleştirmesi gerekirken, ihracat işlemleri, gümrük çıkış beyannamesinin verilmesi ile başlar. Yükümlü, ihracata ilişkin beyanını BİLGE sisteminde tescil eder ve aynı ithalat beyannameleri gibi ihracat beyannameleri de gerçek zamanlı olarak tescil edilip verileri BİLGE sistemine aktarılır. (Kara 2002, 11-13)

BİLGE sistemi, ekonomik etkili gümrük rejimlerinden biri olan Dahilde İşleme Rejimi açısından 2006 yılından sonra ön plana çıkmış bir sistemdir. Çünkü, 2006 yılında oluşturulan Dahilde İşleme Rejiminin Elektronik Ortama Aktarılması Projesi (DİR Otomasyon Projesi) kapsamında, dahilde işleme rejimine ilişkin işlemlerin elektronik ortamda sağlıklı bir şekilde uygulanabilmesi için gümrük idarelerinin BİLGE sistemine dahil olmaları gerekmektedir. (İhracat: 2007/2 Tebliği) Bu noktada, DİR Otomasyonunun rejim uygulamalarına sağladığı katkıları analiz edebilmek için, Dahilde İşleme Rejimi işleyişini DİR Otomasyon Projesi öncesi ve sonrası olarak iki başlıkta ele almak yerinde olacaktır.

DİR Otomasyonu Öncesi DİR Uygulaması

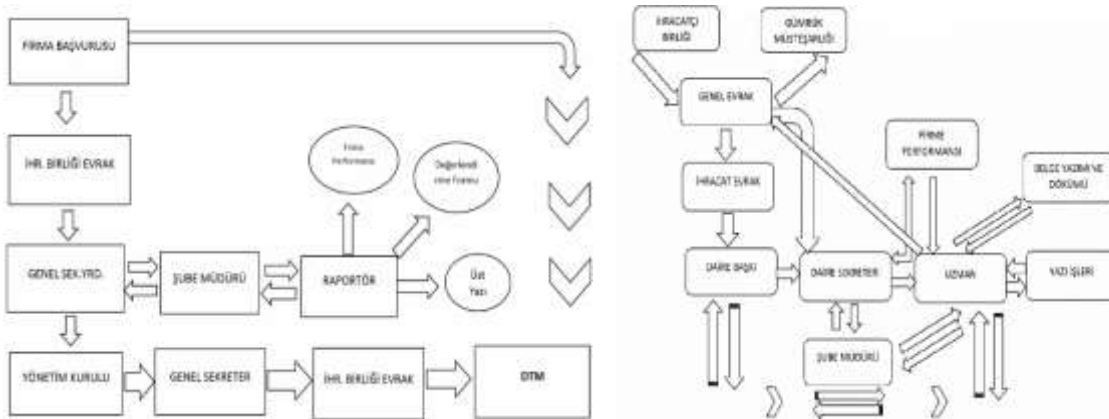
Ekonomik etkili gümrük rejimlerinden biri olan Dahilde işleme rejimi, teminatların alınması şartıyla, ithal eşyanın gümrük vergileri ve diğer mali yükümlülükleri ile ticaret politikası önlemlerine tabi tutulmadan yurt içinde işleme faaliyetlerine tabi tutulmasına ve elde edilen işlem görmüş ürünlerin ihraç edilmelerine ya da ithal eşyasının vergileri ödenerek serbest dolaşıma girdikten sonra yurt içinde işleme faaliyetlerine tabi tutularak; elde edilen işlem görmüş ürünlerin ihraç edilmesi halinde vergilerinin geri ödenmesine

olanak veren bir gümrük rejimidir. Bu rejim ile amaçlanan dünya piyasa fiyatlarından hammadde temin etmek suretiyle ihracatı artırmak, ihraç ürünlerine uluslararası piyasalarda rekabet gücü kazandırmak, ihraç pazarlarını geliştirmek ve ihraç ürünlerini çeşitlendirmektir. (Sayılğan 2010, 39)

DİR Otomasyon Projesi öncesinde, İhracat 2005/1 Dahilde İşleme Rejimi Tebliği uyarınca, Dahilde İşleme Rejiminden faydalanmak isteyen Türkiye Gümrük Bölgesinde yerleşik firmaların, Dahilde İşleme İzin Belgesi (DİİB) alabilmek için, İhracat 2005/1 sayılı Dahilde İşleme Rejimi Tebliği eki Ek-1 de yer alan bilgi ve belgeler ile birlikte firmanın idare merkezi ya da üretim merkezinin bulunduğu yerdeki Genel Sekreterlik öncelikli olmak suretiyle üyesi olduğu İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterlikleri (İBGS) aracılığı ile Dış Ticaret Müsteşarlığına (İhracat Genel Müdürlüğü); Dahilde İşleme İzni (Dİİ) almak için ise yine aynı tebliğ eki Ek-2 de yer alan bilgi ve belgelerle ilgili gümrük idaresine izin başvurusunda bulunmaları gerektiği görülmektedir. Başvuru esnasında istenen bahsi geçen belgeler ticaret sicil gazetesi, kapasite raporu, ekspertiz raporu, imza sirküleri gibi bilgi amaçlı istenen belgeler olup, bunlara ek olarak, yine belge başvurusu için gerekli olan ithalat/ ihracat listeleri, hammadde sarfiyat tablosu, yan sanayiciler vb. listelerin hazırlanması gerekmekteydi. Otomasyon öncesinde, bu süreç tamamen elle yürütülmekteydi.

Yapılan başvurular, ithal eşyasının işlem görmüş ürünün elde edilmesinde kullanıldığının tespitinin mümkün olması, Türkiye Gümrük Bölgesindeki (serbest bölgeler hariç) üreticilerin temel ekonomik çıkarları ile Türk malı imajının olumsuz etkilenmemesi, işleme faaliyetinin, katma değer yaratan ve kapasite kullanımını artıran bir faaliyet olması yanında, işlem görmüş ürünün rekabet gücünü ve ihraç potansiyelini artıran koşullar yaratıyor olması, firmaların belge/izin kapsamındaki performansları, hususları baz alınarak değerlendirilmekte olup; değerlendirmenin ardından, Dahilde İşleme İzin Belgesinin birer nüshası Gümrük Müsteşarlığı (Gümrükler Genel Müdürlüğü), ilgili İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği ve firmaya gönderilmekteydi.

Şekil 1: DİR Otomasyon Projesinden Önce İşleyiş



Kaynak: (Memoğlu 2007).

DİR Otomasyon Projesi uygulamaya girmeden önce, yukarıda bahsedilen süreçler tamamen elle yürütüldüğü için işlemlerin sonuçlandırılması ortalama 1-2 hafta gibi uzun bir süreç almaktaydı. Rejimden faydalanmak için firmaların her defasında ilgili kurumlardan onaylı, ticaret sicil gazetesi, kapasite raporu, ekspertiz raporu, gibi ilgili tebliğ eklerinde geçen bilgi ve belgelerin hazırlanarak yine her defasında Müsteşarlığa gönderilmesi istenmekteydi. Bu belgelerin hazırlanıp Müsteşarlığa gönderilmesi zaman kaybına yol açtığı gibi, firmalar açısından büyük ölçüde maddi yük de meydana getirmekteydi. (Memoğlu 2007)

İhracat 2005/1 Dahilde İşleme Rejimi Tebliği uyarınca, belgenin kullanılması ile ithalat ve ihracat işlemleri gerçekleştirildikten sonra firmaların dahilde işleme izin belgesi ve dahilde işleme izni ihracat taahhütlerini kapatmaları gerekmektedir. Belge/izin süresi azami 12 aydır. Bu noktada, DİR otomasyonu öncesi başvuru esnasında meydana gelen benzer sıkıntılar ihracat taahhütlerinin kapatılması sürecinde de göze çarpmaktadır. DİR Otomasyon projesi öncesinde, firmaların Dahilde işleme izin belgesi ihracat taahhüdünü kapatmak için Ek-6'da belirtilen bilgi ve belgelerle birlikte belge süresi sonundan itibaren en geç ay içerisinde ilgili İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliğine, Dahilde işlem izni ihracat taahhüdünü kapatmak için ise Ek-7'de belirtilen bilgi ve belgelerle birlikte izin süresi sonundan itibaren en geç 1 ay içerisinde ilgili gümrük idaresine, müracaat etmeleri zorunluydu. Bu belgelerin her defasında manuel olarak tekrar hazırlanması, ilgili birime gönderilmesi ve sonuçlandırılması süreci uzatmaktaydı. Buna ek olarak, ihracat taahhütlerinin kapatılması sürecinde meydana gelen bir diğer sorun ise beyannamelerin teyitlerinde meydana gelen zorluklardı. Çünkü, DİR otomasyonu öncesi uygulamada, Dahilde İşleme İzin Belgeleri kapsamında gerçekleştirilen ithalat ve ihracat işlemleri, belgenin arkasına yazılmakta bu alan çoğu zaman yetmemekte ve belgenin arkasına eklenen sayfalarca kağıt ile gerçekleşme değerleri takip edilmeye çalışılmaktaydı. Taahhüt kapatma işlemleri sırasında istenen bu alanların mühürsüz veya eksik olması durumunda bile büyük sorunların çıkmasına neden olmakta ve ihracatçı açısından son derece önem arz eden zamanın israfına yol açmaktaydı.

Ulaşılan bilgiler ışığında, DİR Otomasyon Projesi öncesi rejimin verimli bir şekilde işlemediği ve hem kurumlar hem de firmalar açısından sürekli olarak sıkıntılar yarattığı anlaşılmaktadır. DİR Otomasyon Projesinin, rejim işleyişini ne şekilde kolaylaştırdığını idrak edebilmek ve kıyas yapabilmek için, DİR otomasyonu ile başlayan süreci gözden geçirmek yerinde olacaktır.

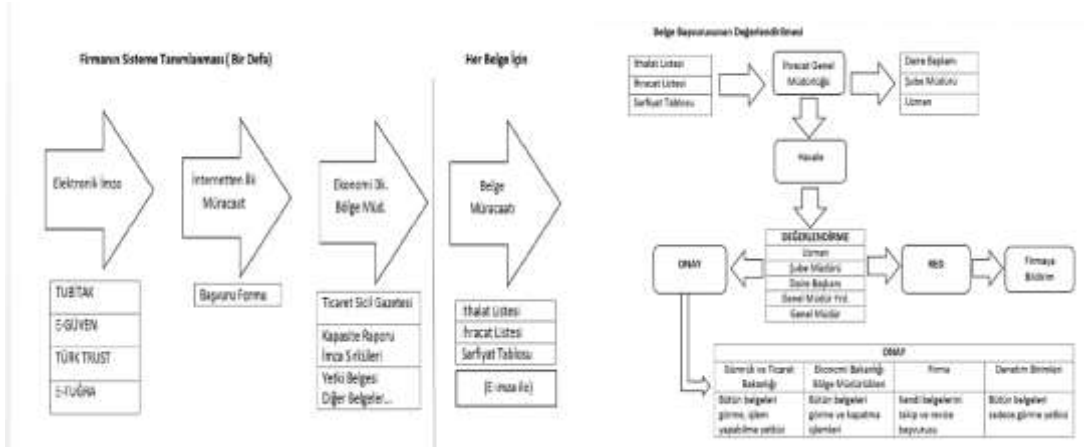
DİR Otomasyon Projesi ve DİR Uygulaması

İhracat Genel Müdürlüğü tarafından "İhracat Stratejik Planı 2004-2006" kapsamında yürütülen, Dahilde İşleme Rejiminin Elektronik Ortama Aktarılması Projesi (DİR Otomasyon Projesi) ile kamuda ilk defa uygulamaya geçirilen Elektronik İmza kullanımı sayesinde Dahilde İşleme İzin Belgeleri ile ilgili uygulamalar yalnızca elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir. Bu proje sayesinde, Dahilde İşleme İzin Belgeleri ile ilgili olarak; belge müracaatından, belgelerin taahhüt hesaplarının kapatılmasına kadar olan süreçte

her türlü işlem (ek süre, revize talepleri gibi) elektronik ortamda yürütülmekte ve veriler elektronik olarak ilgili kurumlar arasında aktarılmaktadır. Proje temel olarak 7 basamaktan oluşmaktadır. Bunlar;

- Organizasyon ve kullanıcıların tanımlanması,
- Firmanın tanımlanması,
- Belge başvurularının alınması,
- Evrak akışı ve başvurunun değerlendirilmesi,
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı işlemleri
- Revize işlemleri ve belgenin takibi
- Belgenin kapatılması

Şekil 2: DİR Otomasyon Projesinin İşleyişi



Kaynak: (Memoğlu 2007).

Bu yedi basamak içerisinde en önemlisi firma tanımlamasıdır. DİR otomasyonundan faydalanmak için öncelikle Telekomünikasyon Kurumunca yetkilendirilmiş firmalardan (E- güven, Türk-trust, E-tuğra, Tübitak gibi) elektronik imza kullanımı için gerekli olan elektronik sertifika edinilmelidir. Bu aşamadan sonra, web sayfası üzerinden elektronik sertifika kullanıcısının elektronik ortamda yetkilendirme başvurusu yapılmalıdır. 2007/2 sayılı Tebliğ ekinde yer alan (Ek-1), firma tanımlaması için gerekli bilgi ve belgeler (imza sirküleri, kapasite raporu, ticaret sicil gazetesi gibi) ilgili Ekonomi Bakanlığı Bölge Müdürlüğüne bir defaya mahsus Ekonomi Bakanlığında gönderilmek üzere ibraz edilmelidir. İlgili Bölge Müdürlüğü, yapılacak değerlendirme neticesinde ibraz edilen bilgi ve belgeleri firma tanımlamasının yapılmasını teminen bilgi sistemine aktarır ve saklar. Ek-1 de belirtilen bilgi ve belgelerin ilgili Bölge Müdürlüğüne sunulmasının ve firma tanımlamasına yönelik işlemlerin tamamlanmasının ardından kullanıcı yetkilendirmesi Bakanlıkça yapılır. (Güler ve Ömürgönülşen 2011, 215)

İhracat: 2007/2 Tebliğine göre, firma tanımlanması ve kullanıcı yetkilendirmesi yapılmış elektronik imza sertifikası sahibi kullanıcılar TGB' de yerleşik imalatçı-ihracatçılar veya

ihracatçılar adına, belge almak için web sayfası vasıtasıyla elektronik ortamda Bakanlığa müracaat ederler. Bu müracaat esnasında firmalar tarafından, her bir ithal eşyası ve işlem görmüş ürün (asıl ve ikincil) için, ayrı ayrı asgari 8'li bazda GTİP belirtilir.

Bölge Müdürlüğünden, Bakanlığa intikal eden başvuru, İhracat Genel Müdürlüğü'nde elektronik ortamda ilgili daire başkanına oradan da ilgili şube müdürüne ve ardından ilgili uzmana gelir. Değerlendirme esnasında ihtiyaç duyacağı bilgi elektronik ortamda hazır olan uzman, gerekli değerlendirme sonrası onay ya da ret görüşü ile şube müdürüne başvuruyu tekrar geri gönderir. Başvuru reddedilirse, sonuç doğrudan firmaya elektronik ortamda iletilir. Şube müdürü inceledikten sonra başvuru daire başkanına intikal eder. Başvurunun olumlu bulunması halinde belge düzenlenir. (Güler ve Ömürgönülşen 2011, 215)

İhracat: 2007/2 Dahilde İşleme Rejimine İlişkin İşlemlerin Bilgisayar Veri İşleme Tekniği Yoluyla Yapılmasına Dair Tebliğ çerçevesindeki işlemlere ilişkin 2007/1 sayılı Genelgeye göre; BİLGE Sistemine dahil olan gümrük idarelerince belge kapsamında gerçekleştirilen ithalat ve ihracat işlemleri, bu işlemlere ilişkin düzenlenen gümrük beyannamelerinde, diğer bilgiler yanında dahilde işleme izin belgesinin ithalat veya ihracat taahhüdünden otomatik düşüm yapılmasına imkan sağlayacak şekilde, belge numarasını da içeren satır kodu bilgisinin yer alması zorunluluğu göz önünde bulundurularak, belgenin basılı nüshası aranılmaksızın belgenin elektronik ortamdaki kayıtları dikkate alınarak yürütülmektedir. Yani firma, belge başvurusu onaylandığı anda otomasyona kayıtlı Gümrük Müdürlüğünden ithalat/ihracat işlemleri yapabilmektedir. Bu işlemler sırasında gümrük memurlarının yapması gereken belge kontrolleri otomatik olarak sistem tarafından yapılmakta ve gerekli düşümler sağlanmaktadır. Firmalar, gümrükte yaptıkları işlemleri de ofislerinden takip edebilmektedir. Belge ile ilgili her türlü revize işlemleri e-imza kullanılarak yapılabilmekte ve yine aynı şekilde sonuçlandırılmaktadır. Firmalar belge kapatma başvurularını elektronik ortamda yapabilmekte ve yine elektronik ortamda belgeler kapatılmaktadır. Kapatılan belgelerle ilgili bilgiler Gümrük ve Ticaret Bakanlığına elektronik olarak gönderilmektedir. (Güler ve Ömürgönülşen 2011, 216)

Projeden Elde Edilen Kazanımlar

Görüldüğü üzere, DİR Otomasyon Projesi Ekonomi Bakanlığı ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığının işbirliği ile yürütülmektedir. Zaman içerisinde dış ticarete ilişkin değişen uygulama süreçleri ve artan işbirliği gereksinimi, mevcut işbirliğinin güncellenmesi ihtiyacını beraberinde getirmiştir. Bu nedenle 10.03.2014 tarihinde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve Ekonomi Bakanlığı arasında veri paylaşımına ilişkin protokol imzalanarak veri paylaşımına ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, bu protokol aynı zamanda DİR otomasyon uygulamasına yönelik hükümler de içermekte ve rejim işleyişine önemli katkılar sağlamaktadır. Buna göre, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı DİB kapsamında tescil edilen gümrük beyannamesinin tescilinden önce kontrol edilmek üzere, Ekonomi Bakanlığına, geçici beyanname numarası, beyanname türü, rejim kodu, alıcı/gönderici vergi numarası, kalem no, satır kodu, GTİP, satışa esas miktar, satışa esas birim ve

beyannamenin geri gelen eşya, mahrece iade, ikincil işlem görmüş ürün olduğuna dair veriyi gönderir. Ekonomi Bakanlığı ise, DİİB'e ilişkin söz konusu protokol eklerinde yer alan Ek-3'te geçen belge numarası, ithalat/ihracat süreleri, teminat oranı gibi verileri ve Ek-4' te yer alan DİİB kapsamında belirtilen istatistik verileri elektronik ortamda Gümrük ve Ticaret Bakanlığına aktarır. Böylece, yapılacak denetimlerde verilerin birinci elden temin edilmesi ve yükümlünün Gümrük ve Ticaret Bakanlığına beyan ettiği bilgilerle, Ekonomi Bakanlığına beyan ettiği bilgilerin çapraz kontrolü sağlanmış olup; bunun yanı sıra verinin güvenilirliği ve kamu kaynaklarının etkin kullanımına imkan verilerek DİR otomasyonunun daha etkin bir biçimde işleyebilmesi için gerekli olan ortam hazırlanmıştır. Bu sayede, belgelerle yapılan işlemler, artık anlık olarak takip edilebilmekte ve karar süreçleri hız kazanarak zaman tasarrufu sağlanmaktadır. Diğer bir deyişle, belge ile ilgili yapılan bütün işlemlerin takip edilebilmesi ve Ekonomi Bakanlığının ilgili diğer kurumlarla sağladığı elektronik bilgi paylaşımı sayesinde belge kapatma ve teyitlerinde yaşanan zaman kaybının önüne geçilmiştir.

DİR Otomasyon Projesi, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı açısından DİR 'in sağlıklı işleyebilmesi için son derece önemli iki yeniliği beraberinde getirmiştir. Bunlar, tek tip GTİP ve satır kodu ile ürün takibi uygulamalarıdır. Tek tip GTİP uygulaması ile daha önce ithal ve ihraç edilecek tek ürün için birden fazla GTİP yazılabildiğinin önüne geçilmiş, tek ürün için tek GTİP yazılmaya başlanmıştır. Satır kodu ise, belge üzerinde yer alan her bir ürünü tarif eden 11 karakterli bir numara olup, sistemin bu kod üzerinden işlemesi nedeniyle gümrük açısından büyük önem arz eden bir uygulama haline almıştır. Bu uygulama ile, DİR Otomasyon Projesi ile düzenlenecek belgelere her bir kalem için satır kodu getirilmiş olup söz konusu satır kodları baz alınarak gerçekleştirilen değerler Bakanlık ile sağlanan entegrasyon ile anında takip edilerek, gerekli düşümler sistem tarafından yapılmaktadır. Diğer bir deyişle satır kodu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile iletişimi sağlayarak, gerekli kontrollerin sistem tarafından yapılmasını sağlamakta, ithalat ve ihracatın madde bazında miktar ve değer olarak takibini sağlayarak, ithalat İşlemlerinde öngörülen miktarın aşılmasını engellemektedir. Ayrıca, bu uygulama kapatma esnasında gerçekleşen değerler üzerinden otomatik olarak hammadde sarfiyat tablosu hazırlanmasına imkan vermiştir. Yani, kapatma sırasında istenen hammadde sarfiyat tablosu artık istenmemekte, sistem tarafından gerçekleşen değerler üzerinden otomatik olarak hazırlanmaktadır.

Buna ek olarak, belge kapatılmasında aranan beyanname teyitleri, gümrüklerde yapılan işlemlerde artık aranmamaktadır. Böylece kapatma işlemleri daha da hızlanmış ve teminat iadelerinde yaşanan sorunlar azalmıştır.

DİR otomasyonu ile birlikte, evrak akış sisteminde yer alan ara birimlere gerek kalmadığı görülmektedir. Önceki uygulamada günlerce süren iş akışı göz önüne alındığında, yeni sistemin zaman ve kâğıt israfını önleyerek ekonomiye katkısı olması açısından da etkili olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bunun yanı sıra, elektronik evrak akışı ve arşiv gibi uygulamalarla iş yükü hafifletilmekte, herhangi bir yere bağımlı olunmaksızın bilgiye ulaşabilmekte ve işlem yapılabilmektedir.

Bu sistemin firmalar açısından da pek çok kazanımı olmuştur. Yeni sistem ile her belge başvurusu için firmalardan istenen belgeler sadece bir defa istenmekte ve belge süresi bitimine kadar yeniden istenmemektedir. DİR otomasyonundan önce daha uzun bir süreçte sonuçlanan belge başvuruları aynı gün veya bir sonraki gün, revize başvuruları ise aynı gün sonuçlandırılmaktadır. Sisteme dahil olan firmalar işlemleri kendi ofislerinden yapabilmekte, belge ile yapılan ithalat ve ihracat işlemlerini eş zamanlı olarak takip edebilmektedirler. İthalat sırasında belgenin arkasında gösterilen düşümler artık yapılmamaktadır. Miktar ve değer gibi kontroller sistem tarafından otomatik olarak yapılmakta olup, gümrük memurlarının bu işlemleri elle yapmasına artık gerek kalmamıştır. (Güler ve Ömürgönülşen 2011, 216)

Sonuç

Bilişim teknolojilerinin gelişimi ve dış ticaretin ve üretimin küreselleşmesi ülkeler arasında daha fazla ürün akışını meydana getirmiştir. Bu gelişmeyle birlikte gümrük idarelerinden beklentiler de giderek artmıştır. İthal veya ihraç edilmek istenilen ürünlerin bir an önce gümrük işlemlerinin tamamlanıp ekonomiye dahil edilmesi, firmaların rekabet gücünü etkileyen önemli bir faktör halini almış, bununla birlikte gümrük idarelerinin etkin bir şekilde çalışması, önem kazanmıştır. Bu bağlamda, EDI sistemin ülkemizde somut bir kullanım örneğini teşkil eden Bilgisayarlı Gümrük İşlemleri (BİLGE) sisteminin gümrük idarelerince kullanılmaya başlanması ile işlem maliyetlerinin kayda değer miktarda azaldığı ve gümrük işlemlerinin önceki gümrük uygulamalarına kıyasla oldukça kolaylaştığı gözlenmektedir.

Söz konusu gelişmeler, DİR otomasyon projesi ile birlikte değerlendirildiğinde, projenin DİR kapsamındaki ihracatlara ilişkin tüm işlemlerin herhangi bir zaman ve mekan kısıtlaması olmadan bilgisayar aracılığı ile yapılabilmesine imkan tanıdığı ve Dahilde işleme rejiminin daha etkin bir şekilde kullanımını sağladığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sayede, projenin, dış ticaret erbabına zaman ve maliyet yönünden avantaj sağladığını ve bu suretle ülkemizin dış ticaret kapasitesi ve dış ticaret erbabımızın rekabet edebilirliğinin arttığını söylemek yanlış olmayacaktır.

DİR otomasyonunun, rejim işleyişini büyük ölçüde kolaylaştırması, sistemin kusursuz şekilde işlediği anlamına gelmemelidir. Bundan sonraki amaç, projeden, hedeflenen daha üst düzeyde bir verimlilik sağlamak olmalıdır. Meydana gelen sorunların giderilmesi ve projeden daha fazla avantaj sağlanması için gerekli olan teknik, idari ve hukuksal düzenlemelerin oluşturulması, bu noktada önem kazanmaktadır.

Kaynakça

•Güler M. & Ömürgönülşen U. (2011). Türkiye’de E-imza Alanındaki Hukuki Düzenlemeler ve Bazı Kamu Kurumlarındaki E-imza Uygulamaları. Sosyo Ekonomi. Ocak-Haziran, s.196-230

- İhracat: 2005/1 Dahilde İşleme Rejimi Tebliği
- İhracat: 2007/2 Dahilde İşleme Rejimine İlişkin İşlemlerin Bilgisayar Veri İşleme Tekniği Yoluyla Yapılmasına Dair Tebliğ
- İhracat: 2007/2 Dahilde İşleme Rejimine İlişkin İşlemlerin Bilgisayar Veri İşleme Tekniği Yoluyla Yapılmasına Dair Tebliğ çerçevesindeki işlemlere ilişkin 2007/1 sayılı Genelge
- Kara O. (2002). Dış Ticarete E-gümrük ve Türkiye Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. s. 1-21
- Memoğlu, C. (2007), Dış Ticaret Müsteşarlığı Dahilde İşleme Rejimi (DİR) Otomasyon Projesi, Proje hakkında C. Memoğlu ile 20.11.2007 tarihinde yapılan görüşme notları
- Sayılğan G. & Şenol C. (2010). Dahilde İşleme Rejimi ve Türk İşletmelerinin İhracatı Üzerine Etkileri. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Sayı: 35, s. 37-53
- Uzgören E. & Kara O. (2002). Elektronik Veri Değişim (EDI) ve Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE) Sisteminin Verimliliğinin Değerlendirilmesi. Sosyal Bilimler Dergisi. Sayı: 6, s.7-34
- [http://www.orgtr.org/tr/dahilde-rejimi-nedir-turleri-dir-otomasyon-projesi-elektronik-imza,](http://www.orgtr.org/tr/dahilde-rejimi-nedir-turleri-dir-otomasyon-projesi-elektronik-imza)

Erişim Tarihi: 28.01.2015

•10.03.2014 Tarihli T.C Gümrük ve Ticaret Bakanlığı- T.C Ekonomi Bakanlığı Arasında Veri Paylaşımına İlişkin Protokol

6502 Sayılı Kanun Çerçevesinde Mesafeli Sözleşmeler

Özden YAVAŞ
Gümrük ve Ticaret Uzmanı

Özet

Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlıkları olmadan, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sözleşmenin (kurulduğu an da dahil olmak üzere) kurulduğu ana kadar uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla kurulan sözleşmedir. İnternet ve telefon gibi uzaktan iletişim araçlarıyla yapılan bu satış yöntemi, sağladığı kolaylık açısından tercih edilen ve giderek büyüyen bir sektör haline gelmiştir. Mesafeli sözleşmeler kavramı mevzuatımıza ilk kez, mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile dahil olmuştur. Mülga 4077 sayılı Kanun ile mülga 97/7/AT sayılı Direktif dikkate alınarak hazırlanan Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik, mesafeli satışların işlem hacminin giderek artması ve yeni sorunların yaşanması karşısında yetersiz kalmış ve yeni düzenlemeler yapma ihtiyacı doğmuştur. Diğer taraftan konuya ilişkin Avrupa Birliği mevzuatında da değişikliğe gidilmiş olması sebebiyle ve ortaya çıkan ihtiyaçlara daha iyi cevap verebilmek amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da bu alan yeniden düzenlenmiştir. Kanun ve Yönetmelik hükümlerinde değişikliğine gidilmiş; böylece tüketici mevzuatı 97/7/AT sayılı Direktifi ilga eden 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Direktifi ile uyumlu hale getirilmiştir. Tüm bu mevzuat değişiklikleriyle, mesafeli sözleşmeler ile ilgili usul ve esasların daha kapsamlı belirlenmesi ve böylece tüketicilere AB standardında koruma sağlanarak uygulamada karşılaşılan sorunların giderilmesi amaçlanmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Mesafeli sözleşme, uzaktan iletişim aracı, tüketicinin korunması, mesafeli satış, satıcı veya sağlayıcı

Abstract

Distance contract means any contract concluded between the trader and the consumer under an organized distance sales or service-provision scheme, without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, with the exclusive use of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded. This selling process, which is mostly concluded by websites or phone, is preferred excessively because of the convenience provided; and thus has become a rising sector. Distance contracts were firstly featured in our legal system within the repealed Act no. 4077 on Consumer Protection. The Regulation Concerning Distance Sales which was held on repealed Act no. 4077 and repealed Directive no. 97/7/EC has been insufficient because of the exponential distance sales capacity and new problems; therefore new regulations were needed in this area. On the other hand distance sales were regulated in Act no. 6502 on Consumer Protection in order to meet the requirements in the area and as a result of the changes on EU legal system. The regulations in the Act and the Regulation were aligned with the Directive no. 2011/83/EC which repealed the Directive no. 97/7/EC. These new regulations on distance sales have been held in order to establish the legal procedure extensively and to protect the consumers in competence with the EU legal system.

Key words: Distance contract, distance communication, consumer protection, distance sales, trader

Giriş

İçinde bulunduğumuz çağın önemli bir unsuru olan iletişim olgusu, internet ve telefon gibi uzaktan iletişim araçlarıyla yapılan yeni satış yöntemlerini de beraberinde getirmiştir. Gerek maliyetlerin düşük olması, gerek tüketicilerin mal satışı veya hizmet sunumu ile ilgili kaynaklara kolayca ulaşabilmeleri gibi etkenler bu yöntemlerin daha hızlı gelişmesine sebep olmuş ve bunun neticesinde mesafeli satış yöntemleri de çeşitlenmiştir. Çoğunlukla internet üzerinden yapılan bu satışların işlem hacminin ülkemizde giderek artması ve konuya ilişkin Avrupa Birliği mevzuatında değişikliğe gidilmiş olması karşısında, her geçen gün daha fazla tüketiciyi ilgilendiren bu alanda yeni hukuki düzenlemeler yapılması ve belirli kuralların düzenlenmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda ortaya çıkan ihtiyaçları karşılayabilmek adına 28/11/2013 tarihli ve 28835 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile yeniden düzenleme yapılmıştır.

Bu çerçevede 6/3/2011 tarihli ve 27866 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmeliği ilga eden 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 27/2/2015 yürürlük tarihli “Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği” ile bazı konulara ilişkin değişiklikler ve ayrıntılı düzenlemeler yapılmıştır.

Kapsam

Bu Yönetmelik ile eskisinden farklı olarak paket turlar; devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi; bazı yükümlülükler saklı kalmak koşuluyla yolcu taşıma hizmetleri; malların montaj, bakım ve onarımı; bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler ile ilgili sözleşmeler, Yönetmeliğin uygulanma kapsamı dışında bırakılan sözleşmeler arasına eklenmiştir.

Ön Bilgilendirme

Tüketicilerin satın alacakları mal veya hizmete dair eksiksiz olarak bilgilendirilmelerinin sağlanması amacıyla, önceki Yönetmelikten daha ayrıntılı olarak düzenlenen ön bilgilerin, “ödeme yükümlülüğü altına girilmeden hemen önce” tüketicilere verilmesi zorunluluğu ile farklı uzaktan iletişim araçları ile satın alma durumlarında bu bilgilerin verilme yöntemleri düzenlenmiştir. Bu doğrultuda, internet üzerinden, sesli iletişim araçları kullanılarak ve (SMS, akıllı telefon uygulamaları veya benzeri gibi) sınırlı alanlarda yapılan mesafeli satışlar arasında, tüketiciye ödeme yükümlülüğünden hemen önce verilecek ön bilgiler açısından bir ayrıma gidilmiştir. Ayrıca tüketicinin uzaktan iletişim aracı kullanmak suretiyle vereceği siparişin “ödeme yükümlülüğü doğuracağı” hususunda, siparişini onaylamadan hemen önce, satıcı veya sağlayıcı tarafından açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilme zorunluluğu getirilmiştir; aksi durumda siparişin geçersiz olacağı düzenlenmiş ve ön bilgilerin edinildiğini teyit etmeme durumunda ise sözleşmenin kurulmamış sayılacağı hüküm altına alınmıştır. Yine Yönetmelikte tüketicinin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda, görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcının kimliği ile görüşmenin ticari amacını açıklama zorunluluğu getirilmiştir.

Cayma Hakkı Ve Sonuçları

Yönetmeliğin belki de en önemli düzenleme alanı olan gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kullanılacak olan cayma hakkı hususunda, tüketicinin bu hakkını kullanmak için eskisinden farklı olarak 14 günlük bir süreye sahip olacağı ve bu hakkını kullanırken, satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, CD, hafıza kartı ve benzeri gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile bildirim yapmasının yeterli olacağı düzenlenmiştir. Ayrıca cayma hakkını kullanabilmesi için tüketiciye internet sitesi üzerinden seçenek de sunulabilecektir. Yönetmelik ekinde ise “isteğe bağlı” olarak kullanılacak örnek bir cayma formuna yer verilerek bu hakkın kullanımında tüketiciler açısından kolaylık sağlanması amaçlanmıştır. Diğer mesafeli satış yöntemlerinden farklı olarak sesli iletişim yoluyla yapılan mesafeli satışlarda ise satıcı veya sağlayıcı, bu formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye göndermek zorunda olacaktır. Ancak bu formun tüketiciye gönderilmesi cayma hakkının mutlaka bu form aracılığıyla kullanılacağı anlamını taşımamakta, satıcı veya sağlayıcının

ticari unvanın ve iletişim adresinin de yer aldığı bu form ile tüketiciye kolaylık sağlanması amaçlanmaktadır.

Cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde, satıcı veya sağlayıcının tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlü olduğu hüküm altına alınmıştır. Bu sürenin başlangıcı, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin malı teslim aldığı gündür. Yapılacak olan bu geri ödemelerin, tüketicinin mesafeli sözleşme kurulurken kullandığı (kredi kartı, havale gibi) "ödeme yöntemine uygun bir şekilde", "tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirilmeden" ve en önemlisi "tek seferde" yapılması zorunluluğu getirilmiştir. Bu hükmün Yönetmeliğe eklenmesindeki en önemli sebep, günümüzde sıklıkla yaşanan, kredi kartına taksitle satın alınan bir ürüne ilişkin olarak cayma hakkının kullanılmasından sonra bedel iadesinin de taksitle yapılması ve bu sebeple de sonuç olarak herhangi bir şey satın almamış olmasına rağmen tüketicinin söz konusu tutar oranında kredi kartı limitinden faydalanamaması sorunudur.

Tüketiciye ön bilgileri eksiksiz olarak vermekle yükümlü olan satıcı ya da sağlayıcının bu yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda ise tüketicilerin 14 günlük cayma hakkı süresinin 1 yıla çıkacağı hüküm altına alınmıştır. Ayrıca ön bilgilendirmenin yapıldığına dair ispat yükünün satıcı veya sağlayıcıda olacağı düzenlenmiştir.

Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmamışsa, cayma hakkını kullanmış olan tüketicinin cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren 10 gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya geri gönderme zorunluluğu getirilmiştir. Ön bilgilendirmede tüketiciye bildirilmiş olması şartıyla; satıcının iade için belirtmiş olduğu taşıyıcı firma aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketicinin iade kapsamında nakliye masraflarından sorumlu tutulamayacağı düzenlenmiştir. Ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcı firmanın belirtilmediği durumda, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemeyeceği; iade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda ise satıcının malın ilave hiçbir masraf talep edilmeksizin tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlü olduğu hüküm altına alınmıştır. Cayma süresi olan 14 gün içinde tüketicinin malı "işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına" uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu olmayacağı düzenlenmiştir.

Aksi taraflarca kararlaştırılmadıkça bazı mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılmayacağı düzenlenmiştir. Altın veya mücevher gibi fiyatı piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin; tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin; niteliği itibarıyla çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi kısa sürede geçebilen malların teslimine ilişkin; tüketici tarafından ambalaj, bant, mühür,

paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan mallara ilişkin; tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin; tüketici tarafından ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, DVD formatında sunulan bir film veya CD formatında sunulan bir antivirüs programı gibi dijital içerik ve kartuş gibi bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin; abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin; belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-ıçecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin; internet sitesi üzerinden satın alınan elektronik kitap, MP3 formatındaki müzik gibi elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin; ve cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılamayacağı yönünde düzenleme yapılmıştır.

Sözleşmenin İfa Süresi

Bunların dışında Yönetmelikte tüketicinin siparişinin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirmek zorunda olduğu; mal satışlarında bu sürenin 30 günü geçemeyeceği düzenlenmiş, aksi takdirde tüketicinin sözleşmeyi feshedebileceği hususuna yer verilmiştir. Bu düzenlemeyle, satıcı veya sağlayıcıların aynı zamanda bir ticari reklam niteliği taşıyan vaatlerinde gerekli özeni göstermelerinin sağlanması amaçlanmıştır. Bu süre içerisinde edimin ifa edilmemesi sebebiyle sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcının, varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde tüketiciye yasal faiziyle birlikte geri ödemek zorunda olduğu düzenlenmiştir.

Mal ya da hizmet ediminin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde iade etmesi zorunluluğu getirilmiştir.

Zarardan Sorumluluk

Zarardan sorumluluk konusunda ise ikili bir ayrıma gidilmiş olup, malın tüketiciye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan satıcının; tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan ise tüketicinin sorumlu olacağı düzenlenmiştir.

Diğer Yükümlülükler

Kurulmuş olan mesafeli sözleşmeye ilişkin olarak daha sonraki aşamalarda tüketicilerin satıcı veya sağlayıcıyla iletişime geçebilmesi için, satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak olağan ücret tarifesiinden daha yüksek bir tarifeye sahip bir hattın seçilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu hüküm ile de, yine sıklıkla karşılaşılan, olağan ücret tarifesiinden daha yüksek tarifeli hatlardan dolayı tüketici mağduriyetinin engellenmesi amaçlanmıştır.

Mesafeli sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmiş esas bedel dışında herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için “tüketicinin açık onayının ayrıca alınması” zorunlu kılınmış; tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulması durumunda ise ödemelerin derhal iade edilmesi zorunluluğu düzenlenmiştir. Bu hüküm ile yine uygulamada sıklıkla karşılaşılan, örneğin internet sitesinden uçak bileti satın alırken, seyahat esnasında yemek bedeli veya koltuk seçimi gibi, internet sayfasında otomatik işaretli olarak sunulan seçeneklerin tüketicinin isteği dışında satışının engellenmesi amaçlanmıştır.

Satıcı veya sağlayıcılara; cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi 3 yıl boyunca saklama yükümlülüğü getirilmiştir. Bununla beraber, oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenlerin, satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları 3 yıl boyunca tutması ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermesi zorunlu kılınmıştır.

Sonuç

Bu itibarla, 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile yeniden düzenlenen mesafeli sözleşmeler ile ilgili usul ve esasların “Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği” ile ayrıntılı olarak belirlenmesi ve böylece tüketicilere Avrupa Birliği standardında koruma sağlanarak uygulamada sıklıkla karşılaşılan sorunların giderilmesi amaçlanmıştır.

Reklamların İdari Denetiminde Yeni Dönem

Zeliha AYDOĞAN
Gümrük ve Ticaret Uzmanı

Özet

28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak 28.5.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile reklamların idari denetiminde yeni bir dönem başlamıştır. Örneğin, Reklam Kurulunun üye sayısı ve yapısı, üç ay süreyle tedbiren durdurma cezası ile idari para cezalarının uygulanma yöntemleri değiştirilmiştir. Bununla birlikte, 6502 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesi ile ticari reklamlara ilişkin ilkelerin ve uygulama esaslarının belirlenmesi amacıyla yeni bir yönetmelik hazırlanması gerekliliği doğmuş ve bu kapsamda Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği hazırlanmıştır. Yeni Yönetmelik ile karşılaştırmalı reklamlar, tanıklı reklamlar, reklamlardaki görseller ile yazılı ve sesli ifadeler, örtülü reklam gibi birçok konuda yeni düzenlemeler yapılmıştır. Ayrıca, söz konusu Kanun ve Yönetmelik ile İç Pazarda İşletmeden-Tüketicie Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT sayılı AB Yönergesi ilk defa iç hukukumuzda aktarılmış ve tüketicilere yönelik her türlü haksız ticari uygulama yasaklanmıştır.

Anahtar kelimeler: Tüketici, Reklam Kurulu, Ticari Reklam, Haksız Ticari Uygulamalar, Karşılaştırmalı Reklamlar

Reklamlar; tüketicilerin bilgilendirilmesi için çok önemli bir araç olarak kabul edilmekle beraber, kötüye kullanıldığı durumlarda tüketicinin ekonomik çıkarlarına zarar da verebilmektedir. Ekonomik taraflardan daha zayıf halkayı oluşturan tüketicilerin aldatılıp yanıltılmasının, bilgi ve tecrübe eksikliğinin istismar edilmesinin önlenmesi ve böylece tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması açısından ticari reklamların denetimi bir gereklilik haline gelmiştir. Bu amaçla kurulan ve 1995 yılından günümüze tüketicilere yönelik olarak yayınlanan tüm ticari reklamların idari denetiminden sorumlu olan Reklam Kurulunun temel hedefleri arasında tüketicilerin doğru bir şekilde bilgilendirilmesini ve hür iradesiyle seçim yapabilmesini sağlamak, işletmeler ile tüketiciler arasında köprü vazifesi gören, mal ve hizmetlerin tanıtımını sağlayan reklamlar vasıtasıyla tüketicilerin temel çıkarlarının zedelenmesini ve dolayısıyla da rakip firmaların zarar görmesini engellemek yer almaktadır.

28/05/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 63 üncü maddesi kapsamında Reklam Kurulu, ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hâllerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevlidir. Daha önce yirmi dokuz olan Reklam Kurulunun üye sayısı, 6502 sayılı Kanun ile on dokuz düşürülmüştür. Bu on dokuz üyenin on tanesi kamu kurumlarından, dokuz tanesi ise sivil toplum kuruluşlarından gelmektedir. Reklam Kurulu Başkanlığını ise Bakanlığımız Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü yapmaktadır.

Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda belirtilen ticari reklamlara uygulanacak yaptırım türleri, 6502 sayılı Kanunda korunmuş olmakla birlikte, idari para cezası ile üç aya kadar tedbiren durdurma cezasının uygulanma biçiminde önemli değişikliklere gidilmiştir. 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce, bir ticari reklama uygulanacak idari para cezasının miktarı belirlenirken, sadece reklamın yayınlandığı mecranın yerel veya ulusal nitelikte olması baz alınmakta ve ulusal mecrada yayınlanan reklamlara, yerel mecrada yayınlanan reklamların on katı oranında idari para cezası uygulanmaktaydı. Örneğin; 2014 yılında yerel mecrada yayınlanan reklamlara uygulanan idari para cezası tutarı 9.133 TL, ulusal mecrada yayınlanan reklamlara ilişkin idari para cezası tutarı ise 91.370 TL idi. Ayrıca, aynı reklam veren tarafından fiilin bir yıl içerisinde tekrarlanması halinde yukarıdaki belirtilen idari para cezaları, iki misli olarak uygulanmaktaydı. 6502 sayılı Kanununun yürürlüğe girmesi ile mecraların ayırımında yeni bir düzenlemeye gidilmiştir. Şöyle ki 2014 yılı için verilen idari para cezası tutarı bir ticari reklamdaki aykırılık; yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise 10.000 TL, ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise 200.000 TL, yerel düzeyde yayın yapan süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise 5.000 TL, ülke genelinde yayın yapan süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise 100.000 TL, yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise 5.000 TL, ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile

gerçekleşmiş ise 50.000 TL, internet aracılığı ile gerçekleşmiş ise 50.000 TL, kısa mesaj aracılığı ile gerçekleşmiş ise 25.000 TL ve diğer mecralar aracılığı ile gerçekleşmiş ise 5.000 TL'dir.

Yeni düzenleme ile idari para cezaları tutarında oransal olarak en büyük artış kısa mesaj mecrasında gerçekleşmiş ve 9.133 TL olan tutar iki buçuk kat kat artışla 25.000 TL'ye çıkmıştır. Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalında yayınlanan ticari reklamlara uygulanan idari para cezası 91.370 TL'den 200.000 TL'ye yükselmiştir.

Diğer taraftan, ülke genelinde yayın yapan bir radyo kanalında veya internette yayınlanan reklamlara uygulanan idari para cezaları ise 91.370 TL'den 50.000 TL'ye, broşür, afiş, açık hava ilanı, ambalaj gibi diğer mecralarda yayınlanan reklamlara uygulanan idari para cezası tutarı 9.133 TL'den 5.000 TL'ye düşürülmüştür.

Bunlara ek olarak, belki de reklam verenleri Reklam Mevzuatına aykırı davranmaktan alıkoyacak en önemli nitelikteki değişiklik Reklam Kuruluna verilen, idari işleme konu ihlalin bir yıl içinde tekrar edilmesi hâlinde yukarıda belirtilen idari para cezalarının on katına kadar uygulanabilmesi yetkisidir. Bu yetkinin en üst sınırdan kullanılması durumunda ülke genelinde yayın yapan bir televizyon kanalında yayınlanan ticari reklama uygulanacak idari para cezası tutarı 2 milyon Türk Lirasıdır. Bununla birlikte, 6502 sayılı Kanunda Reklam Kurulunun tedbiren durdurma kararı verme yetkisini, Reklam Kurulu Başkanına devredebileceği belirtilmiş olup, 13/01/2015 tarihinde gerçekleştirilen 232 sayılı toplantısında Reklam Kurulu bu yetkisini 2016 yılının Ocak ayında gerçekleştirilecek toplantıya kadar Reklam Kurulu Başkanına devretme kararı almıştır.

Reklam Kurulu tarafından yapılan incelemelerde öncelikli olarak 6502 sayılı Kanunun "Ticari Reklam" başlıklı 61 inci maddesi esas alınmaktadır. Söz konusu maddede ticari reklam "ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurular" şeklinde tanımlanmış ve ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları hüküm altına alınmıştır. Aynı zamanda, söz konusu maddede tüketiciyi aldatıcı veya tüketicilerin tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılması ve her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaklanmıştır.

6502 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesi ile ticari reklamlara ilişkin ilkelerin ve uygulama esaslarının belirlenmesi amacıyla yeni bir yönetmelik hazırlanması gerekliliği doğmuş ve bu kapsamda Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği hazırlanmıştır. Bu Yönetmeliğin 10/01/2015 tarihinde yürürlüğe girmesi ile Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır. Yeni

Yönetmelik, ticari reklamların idari denetimine pek çok yenilik getirmiştir. Bu yeniliklerden reklam verenlerin en çok dikkatini çeken ve piyasalardaki rekabeti büyük ölçüde kızıştıracak olanı, karşılaştırmalı reklamlarda rakiplere ait isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadeler ile ticaret unvanı veya işletme adlarına yer verilerek açık karşılaştırma yapılabilmesinin önünün açılmasıdır. Gelişmiş ülkelerin pek çoğunda önemli bir paya sahip olan karşılaştırmalı reklamlarda hangi hususlara dikkat edilmesi gerektiği yeni Yönetmelikte belirtilmiş olup, daha ayrıntılı bir kılavuz hazırlanmasına ilişkin reklam verenlerden gelen talep üzerine açık karşılaştırmalı reklam yapılabilmesi için bir yıllık bir geçiş süresi öngörülmüş ve 10/01/2015 tarihinde yürürlüğe giren yeni Yönetmeliğin sadece bu hükmü için yürürlük tarihi 10/01/2016 olarak belirlenmiştir. Bunun dışında şu anda rakiplere ait isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadeler ile ticaret unvanı veya işletme adlarına yer verilmemesi koşuluyla yine karşılaştırmalı reklam yapılabilir. Ancak, bu tür reklamların yapılabilmesi için yanıltıcı olmaması, haksız rekabete yol açmaması, karşılaştırılan mal veya hizmetlerin aynı nitelikte olması ve aynı istek ya da ihtiyaca cevap vermesi, tüketiciye fayda sağlayacak bir hususun karşılaştırılması, karşılaştırılan mal veya hizmetlerin, fiyatı da dahil, bir ya da daha fazla maddi, esaslı, doğrulanabilir ve tipik özelliğinin objektif olarak karşılaştırılması, nesnel, ölçülebilir, sayısal verilere dayanan iddiaların; bilimsel test, rapor veya belgelerle ispatlanması, rakiplerin fikri ve sınai mülkiyet haklarını, ticaret unvanını, işletme adını, diğer ayırt edici işaretlerini, mallarını, hizmetlerini, faaliyetlerini veya diğer özelliklerini kötülememesi veya itibarsızlaştırmaması, menşei belirtilmiş mal veya hizmete ilişkin karşılaştırmada, mal veya hizmetlerin aynı coğrafi yerden olması ve reklam veren ile rakibinin markası, ticaret unvanı, işletme adı veya diğer bir ayırt edici işareti ya da mal veya hizmetleri ile ilgili karışıklığa yol açmaması gerekmektedir. Ayrıca, her hâlükârda takviye edici gıdaların karşılaştırmalı reklamının yapılması yasaklanmıştır.

Yeni Yönetmelikte yer alan “Fiyat Bilgisi İçeren Reklamlar” başlıklı 13 üncü madde ile ilk defa reklamlarda fiyat bilgisine nasıl yer verilmesi gerektiği hususunda ayrıntılı bir düzenleme yapılmıştır. Bununla birlikte, indirimli satış reklamlarında herhangi bir süre kısıtı olmaksızın satışa sunulan mal veya hizmetin miktarının sınırlı olması durumunda, bu miktarın açık ve anlaşılır bir biçimde belirtilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Ayrıca, yapılan indirimin miktarı veya oranı hesaplanırken, indirimli fiyattan bir önceki fiyatın esas alınacağı düzenlenmiş ve indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satış yapıldığının ispatı reklam verene yüklenmiştir. Bu düzenleme ile bir mal veya hizmetin fiyatı önce artırılıp, sonra indirim uygulanarak tüketicilerin indirim oranı konusunda yanıltılmasının önüne geçilmesi amaçlanmıştır.

Satışı özendirici reklamlar, yeni Yönetmelikte “Çekiliş, Yarışma ve Promosyon İçerikli Reklamlar” başlığı altında düzenlenmiş ve eski mevzuat metninden kaynaklanan anlam karışıklığı giderilerek bu tür reklamlarda; reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde, hediye veya ikramiye olarak verileceği belirtilen mal veya hizmetlerin gerçek piyasa değerinin belirtilmesi gerektiği hususu açıklığa kavuşturulmuştur. Ancak, gerçek piyasa değeri para ile ifade edilemeyen ve promosyon olarak verilen hediye mal veya hizmetler istisna tutulmuştur.

Tanıklı reklamların kapsamı genişletilerek, kişilerle birlikte kurum veya kuruluşların da tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanan reklamlar da kapsama alınmıştır. Ayrıca reklamlarda; doktor, diş hekimi, veteriner hekim ve eczacılar ile sağlık kuruluşlarının bir mal veya hizmete yönelik sağlık beyanında bulunduğu ilişkin ya da bu izlenimi uyandıran herhangi bir görüntü, beyan veya atfa yer verilmesi yasaklanmıştır. Bu hüküm ile Sağlık Bakanlığı tarafından reklamı yapılmasına izin verilen ve kanıtlanması koşuluyla sağlık beyanına yer verilebilen tıbbi cihazların tanıtımına yönelik reklamlarda önemli bir kısıtlamaya gidilmiştir.

Yeni Yönetmeliğin getirdiği bir diğer yenilik ise ilgili mevzuatı gereği enerji etiketlemesi zorunlu olan mallara ilişkin reklamlarda, enerji verimliliğine veya fiyata dair bilgilerin yer alması durumunda, ilgili malın enerji verimliliği sınıfının belirtilmesinin zorunlu hale getirilmesidir. Örneğin, bir buzdolabı reklamında fiyata yer verilmesi durumunda, artık buzdolabının enerji sınıfının da açıkça belirtilmesi gerekmektedir.

Yeni Yönetmeliğin kapsamına alınması nedeniyle Ticari Reklam ve İlanlarda Altyazı ve Dipnotların Kullanılmasına İlişkin Usul ve Esaslara Dair Tebliğ de yürürlükten kaldırılmıştır. Söz konusu Tebliğde yer alan hükümlere, yeni Yönetmelikte “Reklamlardaki Görseller ile Yazılı ve Sesli İfadeler” başlığı altında yer verilmiş ve Tebliğden farklı olarak alt yazı ve dipnotlarla birlikte görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda yer verilen durağan yazılar da ayrıca düzenlenmiştir. Bununla birlikte bir yenilik olarak, radyo reklamları, cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlar, bant reklam gibi niteliği gereği alt yazı veya dipnota yer verilmesi mümkün olmayan reklamlarda, ana vaadin eksiksiz bir şekilde verilmesi koşuluyla, tüketicilerin ayrıntılı bilgi alabileceği müşteri hizmetleri numaralarına veya internet sitesine yönlendirme yapılması yeterli görülmüştür. Ancak buradaki en önemli husus, tanıtımı yapılan mal veya hizmete ilişkin ana vaadin doğru ve eksiksiz bir şekilde verilmesidir. Örneğin; bir radyo reklamında sınırlı sayıda kişiye veya belli bir gruba sunulan hizmetle ilgili “herkese” ifadesine yer verilmesi ya da tanıtımı yapılan kampanyadan faydalanabilmek için hem yeni abone olunması, hem de 12 ay taahhüt verilmesi gerekmesine karşın ana vaat niteliğindeki bu şartlara eksik şekilde yer verilmesi durumunda bu hükme aykırılık oluşacaktır.

Ayrıca, reklamlarda yer verilen alt yazı, durağan yazı ve dipnotlardaki yazının boyutuna ilişkin olarak yeni bir teknoloji olan 4K çözünürlüklü televizyon (4K Ultra HDTV) formatı için de bir kriter belirlenmiş ve metin boyutunun bu format için en az 60 satır olması zorunlu hale getirilmiştir.

Diğer taraftan, alt yazıların ekranda kalma süresi ile ilgili mülga Tebliğde yer alan ölçütlere göre, bir alt yazı metninin 20 kelimedenden fazla kelime içermesi durumunda; alt yazıda 25 kelime de bulursa 125 kelime de bulursa 6 saniyelik algılama süresi eklenmesi gerekmektedir ve özellikle 60 kelimedenden fazla kelime içeren alt yazı metinleri ekranda kalma süresi açısından Tebliğe uygun olmasına rağmen, ekrandan hızlı geçmesi sebebiyle okunamamaktaydı. Bu nedenle yeni Yönetmelikte, gerek kelime başına ekranda kalma süresi, gerekse de algılama süreleri artırılarak alt yazıların okunabilir hale getirilmesi

amaçlanmıştır. Bunlara ek olarak, yeni düzenleme ile alt yazıların okunmasını zorlaştıran efekt, gölgelendirme ve benzeri tekniklerin kullanılması da yasaklanmıştır.

Eski Yönetmelikte eleştirilen hususlardan biri de, bir yazı, haber, yayın veya programın örtülü reklam olarak değerlendirilmesinde esas alınan kriterlerin belirsiz olmasıydı. Bu eleştiriler haklı görülmüş ve yeni Yönetmelikte mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticaret unvanı veya işletme adları ile bunları temsil eden kurum ve kişiye ilişkin bilgi ve görüntülerin yer aldığı yazı, haber, yayın ve programların örtülü reklam açısından değerlendirilmesinde dikkate alınacak koşullar açıkça belirtilmiştir.

Son yıllarda, çocukların reklamlarda yer almasına yönelik hassasiyet ve bu duruma bağlı olarak şikayet sayısı da artış göstermektedir. Bu nedenle, yeni Yönetmelikte çocuklara yönelik olan veya çocukları etkileme olasılığı bulunan reklamlar ile çocukların oynadığı reklamlara ilişkin çok ayrıntılı düzenlemeler yapılmıştır. Artık reklamların, ebeveyn veya öğretmenlerin otoritesini ve sorumluluğunu zayıflatacak veya ortadan kaldıracak unsurlar içermesi, çocukları bir mal veya hizmeti edinmek için, ebeveynlerini veya başkalarını ikna etmeye doğrudan teşvik etmesi veya ebeveynlerine, öğretmenlerine veya diğer kişilere duyduğu özel güvenin kötüye kullanılmasına yönelik ifade veya görüntüler içermesi durumunda Reklam Kurulu tarafından idari yaptırım uygulanacaktır. Ayrıca, çocukların reklamlardan etkilenme ihtimali göz önünde bulundurularak, reklamlarda bir mal veya hizmetin her aile bütçesine uygun olduğunun ifade edilmesi, fiyatın düşük olduğu algısı oluşturacak şekilde, fiyat bilgisinin yanında “yalnızca” veya “sadece” gibi ifadelerle yer verilmesi ve mesafeli sözleşmelere ilişkin reklamların, doğrudan çocukları hedef alan satın alma daveti içermesi yasaklanmıştır.

Bunlara ek olarak, Reklam Kurulu, incelemelerini sadece 6502 sayılı Kanun ve Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği kapsamında yapmamaktadır. Farklı kamu kurumları tarafından da yetkileri kapsamında bulunan mal ve hizmetlerin reklamlarına ilişkin olarak kendi mevzuatlarında düzenlemeler yapılmıştır ve Reklam Kurulu yaptığı incelemelerde bu mevzuatları da dikkate almaktadır. Özellikle ilaçlar, beşeri tıbbi ürünler, tıbbi cihazlar, sağlık hizmetleri, gıdalar, takviye edici gıdalar, kozmetik ve temizlik ürünleri, tütün mamulleri ve alkollü içkiler gibi reklama ilişkin özel düzenlemesi bulunan mal veya hizmetlerin reklamları, ilgili mevzuatında yer alan reklam ve tanıtımla ilgili diğer hükümlere de uygun olmalıdır. Örnek vermek gerekirse; reçeteli ilaçlar, tütün mamulleri ve alkollü içkilerin reklamı ilgili mevzuatları gereği tamamen yasaklanmıştır. Bu nedenle, söz konusu ürünlere ilişkin herhangi bir mecrada bir reklam yayınlanması durumunda Reklam Kurulu tarafından idari yaptırım uygulanacaktır.

6502 sayılı Kanun ve Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği ile İç Pazarda İşletmeden-Tüketiciye Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT sayılı AB Yönergesi ilk defa iç hukukumuzda aktarılmış ve tüketicilere yönelik her türlü haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Bu yasak ile tüketicinin hukuki işlemler yaparken müteşebbisin etkisi altında kalmadan hür iradesiyle karar verebilmesinin temin edilmesi amaçlanmıştır. Ticari uygulamada bulunanın, tüketicilere yönelik uygulamalarda mesleki

özenin gereklerine uymaları gerekmekte olup, ticari uygulamanın ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini bozmaması gerekmektedir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikteki ticari uygulamalar haksız olarak nitelendirilmiştir. Haksız ticari uygulamaların yasaklanması ile tüketicilerin bilinçli olarak karar vermelerine imkan tanınmıştır. Örneğin, tüketiciye bir mal veya hizmetin niteliği veya menşei hakkında veya müteşebbisin özellikleri hakkında yanlış bilgi verilmesi veya tüketicinin karar vermesi için gerekli olan bazı bilgilerin kendisinden saklanması bir haksız ticari uygulamadır. Haksız ticari uygulamaların reklam yoluyla gerçekleştirilmesi durumunda ise ticari reklamlarla ilgili hükümler uygulanacak ve denetimi Reklam Kurulu tarafından yapılacaktır.

Günümüzde ekonomik, sosyal, hukuki ve teknolojik alandaki gelişmeler nedeniyle piyasa ekonomisinin değişen koşulları, tüketici haklarının ve çıkarlarının korunmasına yönelik düzenleme ve uygulamaları zorunlu kılmıştır. Bu kapsamda, üretici ile tüketici arasında kurulan ekonomik ilişkinin zayıf tarafı olan tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici önlemleri almak ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmek Bakanlığımızın özenle yerine getirdiği görevlerden biridir. Bu doğrultuda yürüttüğümüz çalışmalardan biri olan ticari reklam ve haksız ticari uygulamaların denetimi önümüzdeki dönemde de hassasiyetle yerine getirilecek ve tüketicilerimizin mağduriyet yaşamalarının önüne geçilmeye çalışılacaktır.

Tüketici Ürünlerinde Piyasa Gözetimi ve Denetimi

Musa ARI
Gümrük ve Ticaret Uzmanı

Özet

Bu çalışmada Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın görev alanına giren tüketici ürünlerinde piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri konu edilmektedir. Piyasa gözetimi ve denetimi kavramlarının tanımları verildikten sonra Gümrük ve Ticaret Bakanlığının oynadığı rol üzerinde durulmaktadır. Konunun daha iyi kavranabilmesi için öncelikle ürün güvenliği ve piyasa gözetimi tanımları ile Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün piyasa gözetimi ve denetimi konularındaki görevleri açıklanmıştır. Nihai olarak tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetiminde imkan ve zorluklar tartışılmaktadır.

Bu yazının temel konusu Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın görev alanına giren tüketici ürünlerinde piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleridir. Konunun daha iyi kavranabilmesi açısından öncelikle ürün güvenliği ve piyasa gözetimi tanımları ile Bakanlığımızın piyasa gözetimi ve denetimi konularında oynadığı rol üzerinde durulmakta; nihai olarak tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetiminde imkan ve zorluklar tartışılmaktadır.

Ürün Güvenliği

İnsan sağlığı ve güvenliği açısından tüketici, çevre, iş sağlığı ve iş yeri güvenliğinin tehdit altında olması durumunda kamu yararı tehlikeye girmiş olduğundan piyasa kendi haline bırakılmaz. Zira kamu otoritesi olan devlet aygıtı kamu lehine müdahil olmakla muttasıftır. Siyaset bilimi literatüründe devlete yüklenen farklı anlamlar olmakla birlikte, ondan beklenen, zayıfa pozitif ayrımcılık yapmak üzere gerekirse piyasaya müdahale etmektir. Bu minvalde, herhangi bir üründen kaynaklanmak kaydıyla insan sağlığını tehlikeye atan risklere karşı kamu otoritesi 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun'u yürürlüğe koymuştur. Bu kanuna göre

üretici veya ithalatçı ve bazı durumlarda dağıtıcı, ürettiği / ithal ettiği / dağıttığı ürünün risklerinden sorumludur(ARI, 2013: 40).

Ürün güvenliğine ilişkin sistem temelde üreticiye güven ilkesine dayanmaktadır. Üreticiye güven ilkesi üretim sistemlerinin karmaşıklığı dolayısıyla ortaya çıkmaktadır. Zira üretici ürünün nasıl üretildiği hususunda bütün teknik ayrıntıların bilgisine sahiptir. Ortalama bir tüketicinin söz konusu üretim safhası hakkında herhangi bir bilgiye sahip olması beklenmemektedir. Dolayısıyla ürünün piyasaya arzından fayda sağlayan üretici, bir sözleşmenin gerektirdiği karşılıklı güven beklentisi dahilinde ürettiği ürünün risklerinden sorumludur.

Son olarak bir tanım vermek gerekirse; “güvenli ürün” kimyasal ve fiziksel olarak riski hesaplanabilir en az düzeye inmiş ürünler için kullanılmaktadır. Kanunun yaptığı tanım ise şöyledir: “Kullanım süresi içinde, normal kullanım koşullarında risk taşımayan veya kabul edilebilir ölçüde risk taşıyan ve temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlayan ürün”.(4703 S.K)

Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD)

Temel olarak, bir ürünün güvenli olup olmaması açısından piyasada incelenmesine piyasa gözetimi ve denetimi denmektedir. Ancak hukuki bir tanım yapmak gerekirse, piyasa gözetimi ve denetimi; ürüne ilişkin teknik mevzuatı hazırlamaya ve yürütmeye yasal olarak yetkili bulunan kamu kuruluşları tarafından, ürünün piyasaya arzı veya dağıtım aşamasında veya ürün piyasada iken ilgili teknik düzenlemeye uygun üretilip üretilmediğinin, güvenli olup olmadığının denetlenmesi ve denetlettirilmesi ile güvenli olmayan ürünlerin güvenli hale getirilmesinin temin edilmesi ve gerektiğinde yaptırım uygulanması faaliyetlerinin tamamı olarak tanımlanır(4703 S.K).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Geleneksel olarak gelişmekte olan ülkelerde tüketicinin korunması kavramından ekonomik bir koruma anlaşılmaktadır. Halbuki tüketicinin kullandığı ürünün sağlığına etkisi de ekonomik koruma kadar önemlidir. Bu bağlamda, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün yürüttüğü faaliyetler tüketicinin hem ekonomik açıdan, hem de sağlık ve güvenlik açısından korunmasını kapsamaktadır. Kaba bir ayrımla, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tüketicinin ekonomik çıkarını, 4703 sayılı Kanun'un ise sağlık ve güvenlik beklentilerini karşıladığı söylenebilir. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü her iki kanun kapsamında ilgili daire başkanlıkları aracılığıyla görevlerini yerine getirmektedir (ARI, 2014:25). Bu yazının konusu olan Piyasa Gözetim ve Denetiminden sorumlu birim ise Piyasa Gözetimi Dairesi Başkanlığıdır. Birimin yaptığı işler üç bentte özetlenebilir:

-ürünlerin, ilgili teknik mevzuat hükümlerine uygun olarak piyasaya arz edilip edilmediklerini izlemek ve denetlemek,

-uygun olmayan ürünleri mevzuata uygun hale getirmek için faaliyette bulunmak,

-gerektiğinde yaptırımında bulunmak.

Denetimin Kapsamı

Bakanlığımız nihai olarak tüketiciye sunulan ve özel olarak başka bir yetkili kuruluşun görev alanına girmeyen ürünleri denetlemektedir. Bu minvalde denetim; ürüne, üreticiye veya dağıtıcıya ait bilgi ve belgelerin ilgili mevzuat çerçevesinde incelenmesi ile başlar. Piyasa gözetimi ve denetimi durumun gereklerine göre, aşağıdaki hususlardan bir veya bir kaçını kapsayacak şekilde yapılır:

-teknik düzenlemenin öngördüğü işaretler ve/veya belgeler üzerinde inceleme yapılması,

-ilgili teknik düzenlemenin bulunmadığı hallerde ürünün güvenli olduğunu gösteren diğer düzenlemelere göre verilen bilgi veya belgelerin incelenmesi,

-ürünün muayene edilmesi,

-ürünün test veya muayene kuruluşuna muayene ettirilmesi.

Bakanlığımızın denetlediği ürünler arasında hali hazırda kırtasiye ürünleri, bebek bakım ürünleri, oyuncaklar, deterjanlar, havuz kimyasalları, hava aromatize edici ürünler, kuvvetli asit bazlar, emzik-biberon ve hijyenik kağıt ürünleri gibi ürünler yer almaktadır. Her sene koşullara göre yenilenen planlar dahilinde aylık olarak denetim yapılmaktadır. Söz konusu denetimler kapsamında 2011 yılından günümüze piyasada bulunan ürünlerin güvensizlik oranında ciddi bir düşme yaşanmıştır. Bu çerçevede Bakanlığımız sorumluluğunda bulunan ürün gruplarında 2011 yılında %38,6 olan ortalama güvensizlik oranı 2014 yılı sonunda %6.4'e düşmüştür. Söz konusu oranların gerçekleşmesinde denetimlerin gerçekleştirilmesi için münhasır olarak istihdam edilen gümrük ve ticaret denetmenlerinin etkisi olmuştur. Nitekim 2011 yılında 44.423 ürünün denetimi yapılmışken 2014 yılında 715.658 adet ürün denetlenmiştir. Dolayısıyla 2011 yılından itibaren denetlenen ürün sayısı artmasına rağmen güvensiz bulunan ürün oranının düşmesi Bakanlığımızın başarı hanesine yazılmalıdır.

Dezavantajlar ve İmkanlar

Tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimi diğer ürün gruplarına göre daha zordur. Zira tüketici ürünleri nispeten daha ucuz, daha hızlı tüketilen ve çoğunlukla dayanıklı tüketim malları kapsamı dışında olan ürünlerdir. Söz konusu ürünlerin nispi olarak daha ucuz olması kullanan kişilerde yaş grubu aralığını aşağı çekmekte ve bağışıklık sistemi henüz gelişmemiş çocuklara ulaşımını kolaylaştırmaktadır. Bu durumun en önemli sakıncası söz konusu yaş aralığındaki kişiler için bahsi geçen ürünlerin daha büyük bir

risk teşkil etmekte olmasıdır. Ürünlerin daha hızlı tüketilmesi ise piyasaya sürekli yeni ürünlerin girmesi ve bu konuda sürekli bir denetimin gerekli olmasına neden olmaktadır. Son olarak ürünlerin dayanıklı tüketim malları grubunda yer almaması ürünlerin üreticisi yanında tüketicilerine de ulaşılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durumun en büyük dezavantajı piyasaya dağılan tüketim mallarının toplatılması aşamasında ve kamunun sorumluluğunun tüketicinin sorumluluğuyla iç içe geçtiği noktada ortaya çıkmakta oluşudur. Söz konusu dezavantajları azaltabilmek amacıyla Bakanlığımızca üretici/ithalatçı firmalara uygulanan yaptırımlardan biri de güvensiz ürünlerin piyasadan toplatılması amacıyla ulusal düzeyde yayın yapan iki gazete ve televizyonda yayın yapılmasıdır. Ayrıca Bakanlığımız resmi internet sitesinde de güvensiz ürün duyuruları yayınlanarak kamuoyu ile sürekli bilgi paylaşılmaktadır.

Tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetiminin yaygınlaşmasının bazı avantajlar yaratacağı muhakkaktır. Bunlardan en önemlisi insan sağlığına yapılan katkıdır. Zaten söz konusu sistemin ortaya çıkış amacı insan sağlığının öncelenmesi ile ilgilidir. Ancak bunun yanında üretim faaliyetlerinin geliştirilmesi, rekabet ortamının eşitlenmesi, kayıt dışı ekonominin engellenmesi gibi hususlar da önemlidir. Üretim faaliyetlerinin geliştirilmesi insan sağlığı ve güvenliğine ilişkin hususlarda yapılacak ar-ge faaliyetlerini gündeme getirir. Söz konusu faaliyetler üniversite, sanayi, kamu idaresi, sivil toplum kuruluşu arasındaki ortak çalışmaların artışını hızlandırır. Rekabet ortamının iyileştirilmesi daha ucuz ve fakat sağlıksız ürünlerin piyasada bulundurulmasını engeller. Özellikle uzak doğu menşeli ürünlerin söz konusu rekabet ortamını bozduğu bilinmektedir. Diğer taraftan kayıt dışı olan üretici/ithalatçı, dağıtıcı ve satıcı arasındaki ilişkilerin piyasa gözetimi ve denetimi yoluyla kayıt altına alınma oranının artırılacağı düşünülmektedir. Zira idarenin piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri nihai satıcıyı ürünü temin ettiği yeri bildirmesi hususunda zorlamaktadır. Aksi halde sorumluluk üreticiye değil satıcıya yüklenecektir.

Sonuç

Nihai olarak 2011 yılından itibaren Bakanlıklar arasında gerçekleşen yeni görev dağılımı kapsamında Bakanlığımız; tüketicinin hem ekonomik hem de sağlık risklerinden korunması hususunda yetkilendirilmiştir. Bakanlığımızın son üç yıllık çalışmaları değerlendirildiğinde konu hakkında büyük bir yol kat edildiği görülmekte ve tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerinin tek elden yürütülmesinin isabetli olduğu değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- ARI, Musa (2013). Piyasa Gözetimi ve Denetimi Faaliyetlerinde Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Rolü, Gümrük ve Ticaret Uzmanları Dergisi, sayı 34, 40-45
- ARI, Musa (2014). Tüketicinin Korunması Bağlamında Ürün Sorumluluğu Kavramı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Basılmamış Uzmanlık Tezi. Ankara

Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ve Getirdiği Yenilikler

A.Fatih ÇELENK
Gümrük ve Ticaret Uzmanı

Özet

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi bir taraftan ürün çeşitliğini artırırken diğer taraftan tüketicilerin daha bilinçli hareket etmesi zorunluluğunu doğurmaktadır. Bu durum tüketicinin korunması kavramının önemini artırmış ve bu konuda hukuki düzenlemelerin yapılmasını zorunlu kılmıştır.

Tüketicilerin korunması konusu toplumun her kesimini ilgilendiren ve etkileyen, hiçbir kesimin kayıtsız kalamadığı bir husustur. Tüketicinin korunmasına yönelik kurallar ve uygulanmasındaki etkinlik, aynı zamanda bir toplumun gelişmişlik seviyesini de gösteren unsurlardan bir tanesidir.

Bu bağlamda, ülkemizde 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, sadece tüketicilerimizin haklarını korumakla kalmayıp ticaret ortamını yeniden şekillendirerek sektörlerin daha sağlıklı bir hüviyete bürünmesini sağlayacaktır. Bu makalede yeni Kanunun gerek tüketicilere sağladığı haklar gerekse de ilgili sektörlerle getirdiği yükümlülükler ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır.

Tüketicinin Korunması Kavramı

Dünyada son 50 yıldır önem kazanan «tüketicinin korunması» kavramı, kültürümüzde Selçuklu ve Osmanlı Devletlerindeki ahilik sistemi ve lonca teşkilatlarına kadar uzanmaktadır. Tüketicinin korunması kavramı, güçlüler karşısında zayıfların korunması ihtiyacından doğmuş olup, tüm dünyada temel bir insan hakkı olarak kabul edilmektedir.

Tüketicinin korunması ile ilgili kurallar sadece tüketiciyi değil, belli standartta ve kalitede mal ve hizmet üretimini sağladığı için aynı zamanda üreticileri ve dolayısıyla ülke ekonomisini de korumaktadır.

1995 yılına gelinceye kadar genel hukuk kuralları çerçevesinde korunmaya çalışılan tüketicinin korunması konusunda, ilk defa 1995 yılında çıkarılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile özel bir yasayla tüketiciler koruma altına alınmıştır. Söz konusu Kanunda 2003 yılında kapsamlı bir değişikliğe gidilerek tüketicilere yeni haklar getirilmiştir. Ancak, tüketicinin korunması konusunun çok dinamik bir alan olması ve ülkemizde ve dünyada ticaret hayatında çok hızlı bir değişim ve gelişim yaşanması nedeniyle, mevcut 4077 sayılı Kanun sorunları gidermekten ve ihtiyaçları karşılamaktan uzak bir hale geldiğinden, bu Kanunda değişiklik yapma ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Kanun Değişikliğini Gerekli Kılan Nedenler

Mevcut 4077 sayılı Kanun 76 milyon tüketicimizi ilgilendiren ve tüm sektörlere uygulanacak ortak kuralları belirleyen çerçeve bir kanun olmasına rağmen ülkemizde ve dünyada meydana gelen değişim ve gelişim karşısında sorunları gidermekten ve ihtiyaçları karşılamaktan uzak bir hale gelmiştir.

Diğer taraftan yeni Türk Borçlar Kanunu ile Türk Ticaret Kanununun tüketici haklarına getirmiş olduğu yeniliklere paralel değişikliklerin yapılması elzem hale gelmiştir.

Bunun yanı sıra 2007 yılında açılan ve kapanması için mevzuat uyumunun beklenildiği Tüketicinin ve Sağlıkın Korunması Faslı'nın da kapanabilmesi için AB yönergelerinin de uyumlaştırılması ve vatandaşlarımızın asgari olarak AB ülkeleri ve dünyanın diğer gelişmiş ülkelerindeki tüketicileri koruyucu yasal mevzuatta yer alan haklardan faydalandırılması amacıyla da kanunda değişiklik yapılması ihtiyacı doğmuştur.

Ayrıca Bakanlığımıza, tüketici mahkemelerine ve tüketici sorunları hakem heyetlerine yapılan tüketici şikayetleri analiz edilerek tüketicilerin yoğun olarak problem yaşadığı alanlar tespit edilmiş ve bu problemlere çözüm getirmek amacıyla Kanunun yeniden ele alınarak gerekli değişikliklerin yapılması gerekmiştir.

Kanun Tasarısı Hazırlık Çalışmaları

İhtiyaç duyulan değişiklikleri yapabilmek amacıyla 2011 yılında tüketici hukuku alanında önemli çalışmaları bulunan akademisyenler ile Bakanlığımız yönetici ve uzmanlarından oluşan bir özel ihtisas komisyonu oluşturulmuş ve yeni bir Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı hazırlanmıştır.

Tasarı taslağının hazırlık sürecinde çok şeffaf bir süreç izlenilmiştir.

Kanun Tasarısı Taslağı 23 Ağustos 2012 tarihi itibarıyla kamuoyunun görüşüne açılarak başta sivil toplum kuruluşları ve meslek kuruluşları olmak üzere 96 kurum ve kuruluşun

görüşü sorulmuştur. Ayrıca internet sayfasında kamuoyu ile paylaşılan taslakla ilgili pek çok kurum, kuruluş ve tüketici de görüşlerini Bakanlığımıza iletmiştir.

Kanun Tasarısı 23 Mayıs 2013 tarihinde Başbakanlığa gönderilmiş, 27 Mayıs 2013 tarihinde Bakanlar Kurulu'na sunulmuş ve 4 Haziran 2013 tarihinde de TBMM'ye sevk edilmiştir.

TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu'nda Tasarının geneli üzerindeki görüşmeleri müteakiben verilen önerge doğrultusunda, daha ayrıntılı bir şekilde incelenebilmesini teminen bir Alt Komisyon kurulmasına karar verilmiştir.

Alt Komisyonun 19, 20, 25 ve 26 Haziran 2013 tarihlerinde gerçekleştirdiği çalışmalar sonucu hazırlanan Tasarı, TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu'nda 3, 4 Temmuz 2013 tarihlerinde gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde kabul edilerek TBMM Genel Kurulu'na sevk edilmiş ve Genel Kurul'da 5, 6 ve 7 Kasım 2013 tarihlerinde görüşülerek yasalaşmıştır.

6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 28/11/2013 tarihli ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmış ve 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı Kanun, 9 Kısım ve 88 maddeden oluşmakta ve yürürlükten kaldırılan 4077 sayılı Kanunun hemen hemen tüm maddelerinde değişiklik öngörmenin yanı sıra hâlihazırda bu Kanunda yer almayan birçok alanda da yeni düzenlemeler getirmiştir.

Yeni Tüketici Kanununun Getirdiği Yenilikler

I- Ortak Hükümler

Evrensel bir hak olan tüketicilerin bilgilendirilmesi esas alınarak birçok alanda tüketicilerin sözleşme imzalanmadan önce bilgilendirilmesi zorunlu tutulmuş ve tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak tüketiciye ayrıca verilmesi zorunlu kılınmıştır.

Küçük puntolarla ve karmaşık olarak düzenlenen sözleşmelere son verilerek tüketicilerle imzalanan tüm sözleşmelerin açık, anlaşılabilir okunabilir ve en az on iki punto büyüklüğünde düzenlenmesi zorunlu hale getirilmiştir.

Sözleşmede öngörülen koşulların, keyfi bir şekilde sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilmesi yasaklanmıştır.

Özellikle bankacılık sözleşmeleri başta olmak üzere tüketiciden; haksız olarak talep edilen ücret, masraf ve komisyonların alınmasının önüne geçilmesi amacıyla, bankacılık işlemlerinde faiz dışında hangi hizmetlerden ücret, komisyon ve masraf alınacağı hususu, Bakanlığımızın görüşü alınarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından belirlenmiştir. Böylece, bankalarda tüketiciden alınacak tüm masraf ve komisyonlar açık ve net şekilde belirlenmiştir. Bankacılık ve finans sektörüyle ilgili bu

düzenlemelerle, tüketiciler ile bankalar arasında yaşanan uyuşmazlıkların en az seviyeye inmesi beklenmektedir.

Tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil edilmeyen bir kredi kartı sunulması zorunludur. Ancak, bankalar isterlerse bu kartlar ile ilave hizmetleri ücretsiz sunabilecektir.

Temerrüt hali de dâhil olmak üzere tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanması sona ermiştir.

II- Sözleşmelerdeki Haksız Şartların Denetimi Bakanlığımızca Yapılacaktır.

Özellikle bankacılık alanındaki sözleşmeler, elektronik haberleşme sektöründe kurulanlar da dahil olmak üzere abonelik sözleşmeleri vb. çok geniş kitleleri ilgilendiren ve genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların denetimi, tespiti ve bu tespit neticesinde idari yaptırım uygulama yetkisi Bakanlığımıza verilmektedir.

Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmeler de Bakanlığımız tarafından haksız şartlar açısından denetlenebilecektir. Örneğin, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren GSM firmalarının bu sektörün düzenleyicisi olan Kurum tarafından onaylanan sözleşmeleri de haksız şartlar açısından Bakanlığımız tarafından denetlenebilecektir.

III- Ayıplı Mal ve Hizmette Tüketiciciye Sağlanan Haklar Tüketici Lehine Genişletilmektedir.

28 Mayıs 2014 tarihinden önceki uygulamalarda, tüketiciler malın tesliminden itibaren 30 günden geçtikten sonra doğrudan tamir hakkına yönlendiriliyordu. Bu durum da ciddi tüketici mağduriyetlerine yol açıyordu. Yeni Kanun ile; alınan üründe bir hata varsa, yani "ayıplı" ise tüketicilerimiz 2 yıl içinde şu 4 haktan birini kullanabilecektir.

i-Sözleşmeden dönebilir, yani parasının iadesini isteyebilir,

ii-Ayıp oranında satış bedelinden indirim isteyebilir,

iii-Ücretsiz onarım talep edebilir,

iv-Satılan ürünün aynısından; ama ayıpsız, yani kusurlu olmayan bir ürünle değiştirilmesini isteyebilir.

Ayrıca, ayıplı mallarda satıcının sorumluluğu taşınır mallarda, malın tesliminden itibaren 2 yıl, taşınmaz mallarda ise 5 yıl olarak belirlenmiştir.

Ayıplı mal ve hizmette 30 günlük ihbar mükellefiyeti kaldırılmış ve zamanaşımı süresi içerisinde kalmak kaydıyla, ilk 6 ay içinde ortaya çıkan ayıplarda malın ayıplı olmadığını ispat zorunluluğu satıcıya yüklenmiştir.

IV-Tüketici Kredisi ve Konut Finansmanı (Mortgage) Sözleşmelerinde Tüketickiye Tanınan Haklar Genişletilmektedir.

Son dönemde tüketicilerin en çok sorun yaşadığı alanların başında finansal hizmetler gelmektedir. Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular ve medyada yer alan haberler de buna işaret etmektedir. Bu nedenle Tüketici Kanunu'nun hazırlık aşamasında bu alan özel olarak ele alınmıştır.

Tüketicilerin, tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde cayma hakkı bulunmaktadır.

Uygulamada tüketiciler, kredi kullanmaları durumunda aynı bankanın iştiraki olan sigorta şirketinden sigorta yaptırmak mecburiyetinde bırakılmaktaydı. Tüketicilerin yaşadığı bu problem, Yeni Kanun ile birlikte ortadan kaldırılmıştır. Şöyle ki, tüketicinin açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırılmayacak, tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi halinde ise istediği sigorta şirketi ile imzaladığı poliçe kredi veren tarafından kabul edilmek zorunda olacaktır.

Kredinin ödenmesi için açılan hesaplardan herhangi bir ücret ya da masraf talep edilemeyecektir.

Konut kredisi çeken tüketicilerin, bu kredilerini erken ödemeleri durumunda mevcut düzenlemelere göre ödemek zorunda oldukları %2'lik erken ödeme tazminatının, kalan vadesi 36 ayı aşmayan kredilerde erken ödenen tutarın %1'ini geçemeyeceği düzenlenerek tüketicilerimize önemli bir katkı sağlanmıştır.

Yeni düzenlemeyle Bankaların, tüketicinin açık talimatı olmaksızın, kredi sözleşmesi ile ilişkili bir "kredili mevduat sözleşmesi" yapması yasaklanmıştır.

V- Maketten Satış Olarak da Bilinen Ön Ödemeli Konut Satışlarına İlişkin Tüketiciyi Daha İleri Düzeyde Koruyan Tedbirler Getirilmiştir.

28 Mayıs 2014 tarihinden önceki uygulamalarda, belediyelerden herhangi bir izin almayan inşaat şirketleri tüketicilere maketten satış yapabilmekteydi. Yeni Kanuna göre; belediyeden inşaat ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli konut satışı sözleşmesi yapılamayacaktır.

Bu sektörde faaliyet gösteren bazı inşaat firmaları inşaatı tamamlamadan iflas etmekte veya ortadan kaybolmaktadır. Tüketicilerin büyük mağduriyetine yol açan bu duruma son vermek için "Bina Tamamlama Sigortası" yaptırılması zorunlu hale getirilmiştir. Böylece inşaat firması iflas etse bile, sigorta şirketi binayı tamamlayarak tüketiciyi teslim edecektir. Ancak "bağlı kredi sözleşmesi" veya "banka teminat mektubu" gibi tüketiciyi koruyacak diğer araçlar mevcutsa, inşaat firmaları bu kapsamın dışında kalacaktır.

Konut satışlarında da tüketicilere, sözleşmenin imzalanmasından itibaren 14 günlük süre içerisinde cayma hakkı getirilmiştir. Bunun yanı sıra; konutun devir ve teslim tarihine

kadar tüketiciye, belli masrafları ve sözleşme bedelinin %2'sine kadar tazminat ödemek suretiyle sözleşmeden dönme hakkı verilmektedir. Bu düzenlemeyle konut taksitlerini ödemede güçlük yaşayan tüketicilerimize bir kolaylık sağlanmıştır.

Ayrıca Yeni Kanun ile birlikte 30 ay olan konut teslim süresi 36 aya çıkarılmıştır.

VI- Mağduriyetlerin En Çok Yaşandığı İşyeri Dışında Yapılan Satışlara (Kapıdan Satışlar) Yeni Tedbirler Getirilmektedir.

İşyeri dışında satış yapacaklar mevcut uygulamada olduğu gibi Bakanlıktan «yetki belgesi» almak zorunda olacaktır. Böylelikle firmalar Bakanlığımızca kayıt altına alınacaktır. Tüketicilerin bir uyuşmazlık yaşamaması durumunda bu firmalar hızlıca denetlenebilecektir.

Daha önce 7 gün olan cayma hakkı süresi 14 güne çıkarılmıştır. Cayma süresi içindeyken tüketiciden herhangi bir ödeme veya borç altına sokan bir belge alınamayacaktır. Böylece tüketicilerin düşünmek için zamanı olacak ve şayet bir şekilde kandırılmışlarsa ödeme yapmadan vazgeçme imkânları olacaktır. Bu madde tüketiciye 14 günlük süre içinde hem ürünü denemesine, hem de ürünle ilgili araştırma yapmasına imkân sağlayacaktır. Ayrıca, satıcı ve sağlayıcı yükümlülüklerine aykırı davranırsa tüketici cayma hakkını kullanmak için 14 günlük süreyle bağlı olmayacaktır.

Kötü niyetli satıcıların sözleşme tarihini geriye dönük atarak tüketicilerin cayma hakkını kullanmasını engelledikleri tespit edilmiştir. Bunu engellemek için sözleşme tarihi tüketicinin kendi el yazısıyla yazdırılacak ve sözleşmenin bir örneği tüketiciye mutlaka verilecektir.

VII- Pazardaki Payını Her Geçen Gün Arttıran, İnternet, Telefon, Katalog vb. Yollarla Mesafeli Olarak Kurulan Sözleşmelere İlişkin Yeni Düzenlemeler Getirilmiştir.

İnternet, telefon, katalogdan yapılan satışlarda tüketiciler satıcılarla karşı karşıya gelmemektedirler. Bu nedenle tüketicilerin sözleşme imzalanmadan önce malın nitelikleri, toplam ücreti, nakliye giderleri gibi hususlarda bilgilendirilmesi önem arz etmektedir. Bu tür satışlarda, mesafeli sözleşme kurulmadan önce, tüketicinin sözleşme şartları hakkında bilgilendirilmesi zorunludur.

Satıcı veya sağlayıcılar mesafeli sözleşmelerde taahhüt ettikleri süre içerisinde malları tüketicilere teslim etmek zorundadırlar. Bu sürenin 30 günü geçemeyeceği de düzenleme altına alınmıştır.

Yeni Kanunla birlikte, 7 günlük cayma hakkı süresi 14 güne çıkarılmaktadır. Satıcı ve sağlayıcı tüketiciyi cayma hakkı konusunda bilgilendirmese tüketici 14 günlük süreyle bağlı olmayacaktır.

VIII - Milyonlarca Yerli ve Yabancı Turisti İlgilendiren Devre Tatil, Devre Mülk ve Paket Turlarla İlgili Tüketicilere Yeni Haklar Tanınmıştır.

28 Mayıs 2014 tarihinden önce, sadece devre tatiller Kanun kapsamı içerisindeydi. Yeni Kanun ile birlikte, devre mülkler ve alternatif tatil üyelikleri de Kanun kapsamına alınmıştır.

Devre tatil ve devre mülk sözleşmeleri de zaman zaman maket üzerinden ön ödemeli olarak satılması mağduriyetler yaşanmasına sebep olmaktadır. Bu mağduriyetleri çözüme kavuşturmak amacıyla satıcı ve sağlayıcıların, inşaat ruhsatı alması ve bina tamamlama sigortası yaptırması zorunluluğu getirilmekte; tüketicilere ise cayma hakkının yanı sıra, “sözleşmeden dönme hakkı” tanınmaktadır. Ayrıca, devre tatillerde cayma hakkı süresi 10 günden 14 güne çıkarılmaktadır.

Zaman zaman paket tur firmaları paket turun esaslı unsurlarında keyfi olarak değişiklikler yapmaktadır. Bu durum önceden tatil programını yapan tüketicilerin büyük mağduriyetler yaşamasına sebebiyet vermektedir. Bu soruna çözüm bulmak amacıyla tüketicilere, paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birinin değişmesi halinde “sözleşmeden dönme hakkı” getirilmiştir. Ayrıca paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hükümlerini yerine getirmez veya gereğini yapmazsa, tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumlu olacaktır.

Paket tura ilişkin düzenlemelerde söz konusu haklara ilaveten, tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilecektir. Yeni düzenlemeyle AB ülkelerinde olduğu gibi, ticari ve mesleki amaçla paket tura katılanlar da tüketiciye tanınan haklardan yararlanabilecektir.

IX- Elektrik, Su, Doğalgaz, İnternet, Telefon vb. Tüm Aboneliklerde Tüketicileri Koruyucu Yeni Düzenlemeler Getirilmektedir.

Yeni düzenlemeyle birlikte, tüketici istediği zaman abonelik sözleşmesini feshetme hakkına sahip olmuştur. Aboneliğe son verme isteği süresi içinde yerine getirilmezse, abonelikten faydalanılmış olsa dahi tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemeyecek ve sözleşmenin feshi, sözleşmenin kurulmasından daha ağır şartlara bağlanamayacaktır.

Tüketiciler abonelik sözleşmeleri ile ilgili en çok sözleşmenin feshi ile ilgili sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunlara çözüm getirmek amacıyla tüketicilere imzalamış oldukları abonelik sözleşmelerini feshetme hakkı tanınmıştır.

Aboneliğe son verme isteği, süresi içinde yerine getirilmezse, abonelikten faydalanılmış olsa dahi tüketiciden herhangi bir bedel talep edilmesi yasaklanmıştır.

Tüketicilerle internet, telefon aracılığıyla abonelik yapılmaktadır. Buna rağmen, tüketicilerin aboneliği bitirmek istemeleri durumunda zorluk çıkarılarak tüketiciler, abone merkezlerine veya bayilerine yönlendirilmektedir. Bu sorunu çözüme

kavuşturmak amacıyla feshin, sözleşmenin kurulmasından daha ağır şartlara bağlanamayacağı kuralı getirilmiştir. Örneğin, internet üzerinden abone alan bir tüketici, aboneliğini yine internet üzerinden sonlandırabilecektir.

X- Tanıtma ve Kullanma Kılavuzuna İlişkin Tüketicileri Daha İleri Düzeyde Bilgilendiren Düzenlemeler Getirilmiştir.

“Emniyet kemerinizi takınız” gibi güvenlikle ilgili bilginin yabancı dilde verilmesi tüketicilerin can ve mal güvenliğini tehdit etmektedir. Artık, malın güvenli kullanımına ilişkin her şeyin, malın üzerinde de yer alması halinde, yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya, tüketiciye teslim edildiğinin ispatı sorumluluğu ise satıcıya ait olacaktır.

XI- Garanti Belgesi İle İlgili Bürokratik İşlemler Azaltılmıştır.

Garanti belgesinin tüketicinin bilgilendirilmesine hizmet edecek şekilde hazırlanması gerektiğine ilişkin düzenleme yapılmış ve aynı zamanda bu alandaki bürokratik işlemler azaltılmıştır. Şöyle ki, daha önceki mevzuata göre imalatçı ve ithalatçılar tüketici ürünleri için Bakanlıktan onaylı garanti belgesi almak zorundaydı. Bu belgelerin Bakanlıktan onaylatılması şartı kaldırılarak bürokrasinin azaltılması kapsamında önemli bir adım atılmıştır. İmalatçı ve ithalatçılar yine bir garanti belgesi düzenleyecekler ve Bakanlıktan onaylatmalarına gerek olmaksızın tüketicilere bu belgeleri vermeye devam edeceklerdir.

Bu belgelerde, tüketicinin satın aldığı mala, üretici, ithalatçı ve satıcıya yönelik bilgiler ile tüketicinin hakları yer alacaktır. Bakanlığımız, bu belgenin düzenlenip tüketicilere verilir verilmeyeceğinin denetimini yapacaktır. Üretici ve ithalatçılar ise bu belgeyi düzenleyip tüketicilere vermeye devam edeceklerdir.

XII- Tüketicilerin Bilinçlendirilmesine Yönelik Çalışmalara Ağırlık Verilecektir.

Yeni Kanun ile birlikte, tüketicilerin bilinçlendirilmesi amacıyla radyo ve televizyon yayınlarına ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Bu amaçla tüketicilerin en fazla radyo ve televizyon karşısında yer aldığı zamanlar, yani gündüz 08.00-22.00 saatleri dikkate alınarak; ayda 15 dakikadan az olmamak üzere tüketiciyi bilinçlendirici program yayınlama zorunluluğu getirilmiştir.

Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığımızın görüşü alınarak Milli Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılacaktır.

XIII- Tüketicilerin Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulama Yoluyla Yanıtılmasını Engelleyecek Tedbirler Etkinleştirilmektedir.

Bakanlığımız tüketicilerin ekonomik çıkarları ile can ve mal güvenliklerinin ticari reklamlar yoluyla zarar görmesini önlemek amacıyla sıkı tedbirler almıştır.

Bu amaçla yapılan düzenlemeyle; tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılması yasaklanmıştır.

Yapılacak ikincil düzenlemelerle birlikte dünya uygulamalarında olduğu gibi marka ismi vererek karşılaştırmalı reklam yapılmasına imkan tanınacak ve böylelikle tüketicilerin mal ve hizmetlerle ilgili daha fazla bilgi sahibi olmalarının önü açılacaktır.

Haksız ticari uygulamalara ilişkin AB Yönergesi, ilk defa iç hukukumuza aktarılmıştır. Tüketicinin, müteşebbisin etkisi altında kalmadan, hür iradesiyle karar verebilmesi amacıyla tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamalar yasaklanmıştır. Örneğin; Kanunun tüketiciye tanıdığı hakların yalnızca bir firma tarafından sunulan imkânmış gibi gösterilerek tüketicilerin yanıltılması bir haksız ticari uygulama olarak kabul edilecektir.

XIV- Reklam Kurulu Yeniden Yapılandırılarak Kurulun Denetim Etkinliği Arttırılacaktır.

Ülkemizdeki tüm ticari reklamları denetleyerek tüketicileri aldatıcı reklamlara karşı koruyan Reklam Kurulu yeniden yapılandırılmıştır. Reklam Kurulu'nun üye sayısı 29'dan 19'a düşürülerek etkinliği artırılmıştır.

Reklam Kurulu ticari reklamların yanı sıra tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaları da denetleyecektir.

Tüketicilerin ekonomik çıkarlarını bozucu can ve mal güvenliğini tehlikeye düşüren reklamlar hakkında derhal işlem yapılmasına olanak sağlamak amacıyla Reklam Kurulu Başkanı tedbiren durdurmaya yetkili kılınmıştır.

Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması amacıyla Bakanlıkça kamuoyu ile paylaşılacaktır.

XV- Çok Sayıda Tüketicinin Mağdur Olduğu Piramit Satış Sistemleri Yasaklanmaktadır.

Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koyma karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullarına uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemi olarak tanımlanmaktadır.

Yeni Kanun ile birlikte, piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaklanmıştır.

XVI- Gazete ve Dergi Gibi Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları Daha Sıkı Kurallara Tabi Olacaktır.

Süreli yayın kuruluşlarının tiraj yükseltmek amacıyla zaman zaman gazete veya dergilere ek olarak okuyucularına bazı ürünler verdikleri gerek ülkemiz gerekse de başka ülkelerin uygulamalarından bilinmektedir.

Ancak, 4077 sayılı Kanunda örnekleme yöntemiyle sayılan, süreli yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünlerin neler olduğu konusunda uygulamada yaşanan sıkıntıları ortadan kaldırmak amacıyla Yeni Kanunda bu alan yeniden düzenlenmiş ve süreli yayın kuruluşlarının verebileceği ürünlerin, yönetmelikle belirleneceği hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda, 18/06/2014 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik ile promosyon uygulamalarında verilebilecek mal veya hizmetler açık bir şekilde belirlenmiştir.

Ayrıca, promosyon uygulamalarının süresi 60 gün iken, yeni Kanunla birlikte günlük süreli yayınlarda 75 günü, haftalık süreli yayınlarda 18 haftayı, daha uzun süreli yayınlarda ise 12 ayı geçemeyecektir.

XVII- Gerçeği Yansıtmayan İndirimli Satış Kampanyalarına Sınırlama Getirilmektedir.

Ülkemizde indirimli satışlarla ilgili kapsamlı bir kanuni düzenleme bulunmaması çeşitli suiistimallere neden olmaktadır. Örneğin, senenin 12 ayı boyunca indirimli satış kampanyası yaptığına ilişkin reklam yapılabilen veya fiyat etiketleri üzerine önceden geçerli olmayan yüksek fiyatlar yazarak tüketicilerde indirim yapılmış izlenimi oluşturulmaktaydı.

Yeni düzenlemeye göre; indirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranının etiketlerinde gösterilmesi zorunlu kılınmıştır.

İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya ait olacaktır.

Böylece, bu alandaki istismarların önüne geçilecek ve indirimli satış uygulamaları daha sıkı denetlenecektir.

XVIII- Tüketici Hakem Heyetleri Yeniden Yapılandırılacak ve Tüketicilerimizin Haklarını Aramaları Kolaylaştırılacaktır.

Tüketicilerimizin mağduriyet yaşadıkları alanlarda hak arama yollarını kolaylaştıran ve hızlandıran düzenlemeler yapılmıştır.

Yeni Kanunla birlikte ihtiyaca göre hakem heyeti kurulacaktır. Hakem heyetlerinin sayısı usul ekonomisi göz önünde bulundurularak yeniden belirlenecektir. Başvuru sayısına göre bazı ilçelerde birden fazla hakem heyeti oluşturulması öngörülmektedir.

Tüketici Hakem Heyetlerinde raportör kadrosu ihdas edilmiştir. Böylece Tüketici Hakem Heyetlerinin kararlarının zamanında ve hukuka uygun olarak alınması için yetkinliğe sahip personelin istihdamına imkân sağlanmıştır.

Hakem heyetlerinin görev ve yetki alanları yeniden belirlenerek, tüketici mahkemelerinin iş yükü azaltılmıştır. Heyetlerin karar alma sınırı 1.272 TL'den ilçelerde 2.200 TL'ye, illerde 3.300 TL'ye yükseltilmiştir.

Hâlihazırda firmalar herhangi bir maliyete katlanmadıkları için tüketici haklı olsa dahi onları hakem heyetine başvuru yapmaya zorlamaktadırlar. Bu durum da Hakem Heyetine yapılan başvuruların sayısını artırmakta ve tüketicilerin hakkını aramaktan çekinmelerine sebep olmaktadır. Yeni düzenlemeyle tüketicilerin haklı çıkması durumunda Hakem Heyetinin tebligat ve bilirkişi masrafları firmalardan alınacaktır. Böylece tüketicilerin Hakem Heyetlerine başvuru yapmasına gerek kalmaksızın, uyuşmazlıklarının firmalar tarafından daha kısa sürede çözüme kavuşturulması hedeflenmektedir.

XIX- Tüketici Mahkemelerinde Tüketicilerin Dava Açmaları Kolaylaşmıştır.

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda, davaları basit yargılama usulüne göre sonuçlandıran Tüketici Mahkemeleri görevlidir.

Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda, bilirkişi ücreti ve vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanacaktır. Tüketici davaları tüketicinin ikamet ettiği yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilecektir.

Tüketici mahkemeleriyle tüketici hakem heyetlerinin UYAP ve Tüketici Bilgi Sistemi aracılığıyla entegre olması sağlanacaktır.

Sonuç

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile; tüketicileri daha ileri seviyede korumaya yönelik tedbirler alınmış, tüketicilerin hak arama yolları kolaylaştırılmış, tüketicinin bilgilendirilmesi konusu ön plana çıkarılmış, bürokrasi azaltılmış ve

hakkaniyete uygun bir ceza sistemi oluşturulmuştur. Ülkemizde tüketicinin korunmasına yönelik yapılan bu düzenleme neticesinde tüketicilerimize dünya standartlarında koruma sağlayacak gerekli yasal zemin hazırlanmıştır.

Tüketicinin korunması ile ilgili yapılan çalışmalar; bir toplumun ekonomik ve sosyal yönden kalkınması, ülkede üretilen mal ve hizmetlerin kalitesinin yükselmesi ve rekabet ortamının sağlanması ile yakından ilgilidir. Bu çalışmalarda, ekonomik faaliyetlere taraf olan tüketicilere de çok büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu kapsamda, tüketiciler, yasaların kendilerine tanıdığı hakları kullanmaktan çekinmemeli ve hak arandıkça haksızlıkların azalacağını daima dikkate almalıdır.

Bakanlığımız tüketicilerin korunması ve bilinçlenmesi için en etkin, en doğru yöntem ve yaklaşımları uygulamaya koymanın gayreti içindedir. Bu alanda gerekli altyapının oluşturulması, tüketicileri koruyan kurum ve kuruluşların desteklenmesi, üretim süreçlerinde kalite ve standart anlayışının yaygınlaştırılması ve vatandaşlarımızın bilgilendirilmesi konularına büyük önem verilmektedir.

Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesine Genel Bir Bakış

Seda AKKAYA
Gümrük ve Ticaret Uzman Yardımcısı

Özet

Bilgi, günümüzün en değerli çıktısıdır. 1970'lerden itibaren başlayan bilgi toplumuna dönüşüm sürecinden bugün geldiğimiz noktada, 'salt veri' tek başına yeterli olmamakta, verinin -kısaca 'bilgi sistemi' adını verdiğimiz bir süreç içinde- toplanıp, işlenip, raporlanması bilginin asıl gücünü oluşturmaktadır. Bu çerçevede, bilgi sistemleri yalnızca verimliliği ve performansı artırarak rekabet üstünlüğünü sağlamakla kalmamakta, aynı zamanda yönetim ve organizasyonun makro ve mikro çevresinde bulunan verilerin, karar alıcıların kullanımına sunulmak üzere işlenerek bilgiye dönüştürülmesini de içermektedir.

Bu çalışmada, Bakanlığımızda bu faaliyeti yürüten Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi'nin iki bilgi sistemi -EBYS ve HSYS- enformasyonizm olgusu ışığında incelenecek ve bu iki bilgi sisteminin faydalarına değinilecektir. Ancak makale boyunca göz önünde bulundurulması gereken nokta Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi'nin örgüt-teknoloji-yönetim unsurlarından oluşan bilgi sistemlerini kurmadığı, bu sistemlerin okuryazarlığını yaptığıdır.

Anahtar Kelimler: Enformasyonizm, Bilgi Sistemleri, Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi, EBYS, HSYS.

Abstract

Information is the most valuable output of our day. At the point we came today from the transformation process which started in the 1970s, 'data-only' is not adequate on his own and a process -briefly named 'information system'- that contains data gathering-processing-reporting constitutes the main power of information. In this framework, information systems not only provide the superiority of competition by augmenting performance and efficiency, but also contain the transformation of data -which is found

management and organization's macro and micro surrounding- into information for the usage of administrator.

In this study, in the light of informationalism, it will be evaluated two information systems-EBYS and HSYS- run by Department of Management Information Systems in our Ministry and it will be mentioned benefits of these systems. Yet, the point taking into consideration through this article is that the Department of Management Information Systems does not found information systems but it coordinates them.

Key Words: informationalism, IT systems, Department of Management and Information Systems, EBYS, HSYS.

Giriş

Giderek evrensel, sayısal bir dili konuşan yeni bir iletişim sistemi olarak, internet, ağ toplumu, opto-elektronik, telekomünikasyon olgularının ortaya çıkmasıyla beraber küreselleşen dünyada, küresel/yatay iletişimin temellerini atan ve ülkeleri, küreselleşmeyle beraber farklı bir yapılanmaya götüren enformasyonizm, toplumda olduğu kadar kamu kurumlarında da köklü değişimler yaşanmasına ortam hazırlamıştır. Bu yeni enformasyonel kalkınma biçiminde üretkenliğin ve gücün kaynağı bilgi üretme, bilgi işleme ve sembollerle iletişim teknolojilerindedir. Kuşkusuz bilgi ve enformasyon bütün kalkınma ve yönetim biçimlerinde kritik unsurlardandır; çünkü üretim ve yönetim süreci her zaman belli bir bilgi düzeyine ve enformasyonun işlenmesine bağlıdır. Ancak bu yeni enformasyonel kalkınma biçimine özgü olan şey 'bilgi üzerine bilgi gelmesi' eyleminin bizzat üretkenliğin ana kaynağı olmasıdır; zira bilgi stratejik bir güçtür ve karar üstünlüğüne sahip olmak için bilgi üstünlüğüne sahip olmak gerekir. İşte bu 'bilgi üzerine bilgi gelmesi' eylemini kullanılabilir ve faydalı bir hale getirmek için kullanılan araç 'bilgi sistemleri' olarak adlandırılmaktadır.

Bilgi sistemleri, yöneticilerin karar vermelerini etkinleştirmek ve örgüt performansını yükseltmek için enformasyonu elde eden, değiştiren ve dağıtan, veriden bilgi üreten, yönetime değer katan faaliyetler dizisinin önemli bir parçasıdır. Bu açıdan bir bilgi sistemi çevre tarafından yaratılan bir zorluk veya probleme karşı enformasyon teknolojisi/bilgi teknolojisi yardımı ile örgüte ve yönetime ilişkin bir çözüm ortaya koymaya çalışır. Enformasyon teknolojisi teknolojik altyapı, değerler ile diğer tamamlayıcı varlıklarla birlikte uygulandığında örgütleri ve yöneticileri daha etkin yaparlar. Bu nedenle enformasyon sistemlerinin teknoloji ve bilgiye değer veren bir yönetim kültürü ile birleştirilerek kurumlara/işletmelere değer katması günümüz toplumunda bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bu ihtiyaç doğrultusunda Bakanlığımızda da 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile bağlantılı olarak Strateji Geliştirme Başkanlığı kurularak Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi de başkanlık altında yer alan 4 daireden biri olarak faaliyet göstermektedir. Bu makalede Yönetim Bilgi Sistemleri tarafından yürütülen faaliyetlerden iki tanesine değinilecektir.

Yazdığını Yap, Yaptığını Yaz: Kurumsal Hafıza EBYS

Pek çok kurumda olduğu gibi Bakanlığımız da içsel ve dışsal unsurlarla iç içe olduğundan belge üretir, bunları saklar, gereksiz olanları imha eder ya da saklanılmasını uygun gördüklerini ileride tekrar faydalanmak üzere arşive kaldırır. Tüm bu süreçte belgelerin kim tarafından, nerede, ne zaman hazırlandığını gösteren, belgeye gereksinim duyulduğunda kolaylıkla arşivden elde edilmesini sağlayan bir sisteme ihtiyaç vardır. Bu sistemin günümüz teknolojisiyle harmanlanmış hali Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'dir ve Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi'nin koordinasyonu ile Bakanlığımızın merkez ve tüm taşra teşkilatlarında kullanılmaktadır. Uluslararası standartlar ile 2000'li yılların başından itibaren dünyada ve buna paralel olarak Türkiye'de başlatılan bilgi toplumuna dönüşüm ve e-dönüşüm girişimleri kapsamında yayımlanan mevzuat da kurumları evrak yönetim süreçlerinde fiziksel ortamdan elektronik ortama geçmeye zorlamaktadır. Örneğin, 2004 yılında yayımlanan "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" incelendiğinde fiziksel ortam (kâğıt ortamında yapılan işlem) ve insan gücü kullanılarak yapılan evrak yönetiminin sisteme hakim olduğu görülür. Öte yandan, 2015 yılında yayımlanan yeni Yönetmelikte "Tanımlar" kısmının %80'i elektronik ortama ilişkin kavramlara yer vermekte, bazı istisnalar hariç neredeyse tüm evrak işlemlerinin elektronik ortamda yapılması düzenlenmektedir.

EBYS'nin temel amacı bilginin yönetilmesini sağlamaktır. Zamandan ve mekândan bağımsız olarak EBYS, bilgi ve belgelerin internet, intranet, extranet ve benzeri ağlara bağlanmak suretiyle fiziksel ortama bağlı kalmaksızın 'kağıtsız bir ofis' ortamında işlemlerin gerçekleştirilebilmesini mümkün kılar. Bu bilgi sistemi sayesinde belge ve kayıtların kim tarafından yazıldığı, kimler tarafından görüldüğü, belgenin geçirdiği tüm aşamalar Tarihçe kısmından izlenebilmekte; ihtiyaç duyulan belgelere ise elektronik Arşiv kısmından yetkiye sahip kişiler ya da doğrulama kodu ile elektronik imza paketi sunumuyla birlikte 3. kişiler tarafından belgenin aslına ulaşılabilir. Dünyada dijital bilginin yılda 5 exabyte arttığı ve bunun da 37.000 ABD Kongre Kütüphanesi'ne denk geldiği göz önünde bulundurulursa, EBYS'nin sağladığı bir diğer önemli katkı da bilgi ve belgeye anında ulaşımın yanında, bunların arşivlenebileceği muazzam bir dijital kayıt ortamı sağlamasıdır.

Kamuda Vatandaş Odaklılık: HSYS

Kamu hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi, hizmetlerin etkinlik ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda daha hızlı, ucuz ve amaca uygun bir şekilde yerine getirilmesi temel amaçlardandır. Küreselleşme ve Enformasyonizm olgularıyla beraber gelen ve onlar tarafından desteklenen bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler sayesinde artan, çeşitlenen ve kolaylaşan kamu hizmetlerinin vatandaş odaklı bir şekil alması kaçınılmazdır. Vatandaşın taleplerinin artması ve beklentilerinin çeşitlenmesi, zamanın herkes için daha değerli hale gelmesi kamu hizmet sunumunda müşteri (vatandaş) odaklı bir yaklaşımı gerekli kılmaktadır. Bu amaçla oluşturulan bilgi sistemlerinden biri de

KAYSİS' (Elektronik Kamu Bilgi Yönetimi Sistemi)'in bir alt sistemi olan Hizmet Standartları Yönetim Sistemi (HSYS)'dir ve EBYS'de olduğu gibi bu bilgi sisteminin okuryazarlığını da Yönetim Bilgi Sistemleri Dairesi yapmaktadır. Bu sistemde, Bakanlığımız merkez (yardımcı hizmet birimleri hariç) ve taşra birimlerinin hangi işleri, ne kadar sürede, hangi kanuni dayanağa göre yaptığı belirlenmekte ve standart hale getirilmekte, kamu ile vatandaş arasındaki hizmet alışverişinde istenen belgeler önceden belirlenip belirtilen belgeler dışında başka bir belge istenmeyeceği garantisini idarenin sorumluluğu altına alınarak vatandaş odaklı bir hizmet kolaylığı, açıklık ve şeffaflık sağlanmaktadır.

Sonuç

1970'lerde ABD merkezli olarak ortaya çıkan enformasyonizm ve kökeni çok daha eskilere dayanan Küreselleşme olgusu ile beraber zaman-mekan-toplum-iş-yönetim algısının dönüşmeye başlaması ile büyüyen ve gelişen dünyadaki 'Yeni Kamu Yönetimi' anlayışına ayak uydurabilmek için Strateji Geliştirme Başkanlıkları kurulmuştur. Sürekli yenilenen ve daha kapsamlı hale gelen teknolojiyi, yönetimin misyon ve vizyonu doğrultusunda kullanabilmek, bütüne değer katabilmek ve veriden bilgi üretip karar alıcıların karar üstünlüğünü elde etmelerini sağlayabilmek için ise Başkanlık altında kurulan Yönetim Bilgi Sistemleri değerli faaliyetler üretmekte, enformasyon teknolojileri okuryazarlığı yaparak sistemler arasında koordinasyonu sağlamakta, bilgi sistemlerinin yönetiminin yanında Bakanlığımıza gelen soru önergelerinin de koordinasyonunu yürüterek sürece katkı sağlamaktadır.

Kaynakça

- 2014/7074 sayılı Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik
- CASTELLS, Manuel (2013). Enformasyon Çağı: Ekonomi Toplum ve Kültür/Ağ Toplumunun Yükselişi, (3.bs). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları
- LAUDON&LAUDON, Kenneth&Jane (2012). Management Information Systems: Managing the Digital Firm, (12.bs). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Özdemirci&Aydın, Fahrettin&Cengiz. (2007), "Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi", Türk Kütüphaneciliği Dergisi, Sayı: 21/2, s.164-185
- E-Kaynak (Adres:<http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der85m1.pdf> Erişim Tarihi: 06/02/2015)