

Tüketici Hakem Heyeti'nde Kim Haklı Çıktı?

Tüketici yüzde 90 haklı çıktı - 08.05.2016

Gümrük ve Ticaret Bakanı Bülent Tüfenkci, bu yılın ilk çeyreğinde tüketici hakem heyetlerince karara bağlanan dosyaların yüzde 89,87'sinin tüketici lehine sonuçlandığını bildirdi.

Tüfenkci, AA muhabirine yaptığı açıklamada, tüketici haklarının korunmasında önemli görevi olan tüketici hakem heyetlerine başvuruların her geçen gün arttığını söyledi.

Bu yılın ilk çeyreğinde bu heyetlere 231 bin 499 başvuru geldiğini bildiren Tüfenkci, bunların 209 bin 925'inin bankacılık işlemlerine, 4 bin 745'inin ayıplı mal ve hizmetlere, 15 bin 672'sinin mesafeli sözleşmeler ile abonelik sözleşmelerine, bin 157'sinin taksitli, ön ödemeli ve iş yeri dışında sözleşmelere yönelik olduğunu aktardı.

Aynı dönemde 225 bin 730 başvurunun tüketici hakem heyetlerince karara bağlandığına dikkati çeken Tüfenkci, "Alınan kararların yüzde 89,87'si tüketici lehine, yüzde 10,13'ü ise tüketici aleyhine sonuçlanmıştır." dedi.

Bakan Tüfenkci, dolandırıcıların her platformu kullanmaya çalıştıklarına dikkati çekerek, 'Hakem heyetine yaptığınız başvuru olumlu sonuçlandı. Kredi kartı/kimlik bilgilerinizi vermeniz durumunda paranız hesabınıza yatırılacaktır' şeklinde gelen çağrılar konusunda vatandaşları uyardı. Tüfenkci, "Tüketici hakem heyetlerine vatandaşların kendileri başvuruyorlar, onları kimse 'Hakem heyetinden arıyoruz' diye aramaz. Bu aramalarda vatandaşların dikkatli olmaları gerek. Bu konularla ilgili hem kamu spotu hazırlamayı düşünüyoruz hem de SMS ile bildirim yapmayı düşünüyoruz." şeklinde konuştu.-

PERAKENDE SEKTÖRÜ İLE İLGİLİ DÜZENLEME

Perakende ticaretin düzenlenmesine ilişkin kanunun geçen yıl çıkarıldığını anımsatan

Tüfenkci, sektöre yönelik ikincil düzenlemeleri de hayata geçirmeye başladıklarını kaydetti. Tüfenkci, perakende sektörünün ilke ve esaslarını düzenleyen yönetmelikleri hayata geçireceklerini ifade ederek, perakendecilerin beklentileri doğrultusunda birtakım düzenlemeler yaptıklarını anlattı."Outlet" olarak bilinen indirimli satış mağazalarına ilişkin de düzenleme yaptıklarını dile getiren Tüfenkci, "AVM'lerin hangi nitelikleri taşıması halinde Outlet AVM olacağı noktasındaki yönetmelik de önümüzdeki birkaç gün içerisinde Başbakanlığa sevk edilecek." dedi.

'O DÜZENLEME İŞE YARAMADI'

Tüfenkci, istenmeyen mesajlar konusunda vatandaşlardan hala şikayet geldiğini belirterek, "Bu konudaki düzenlemenin pratikte çok fazla işe yaradığını görmüyorum. Sistemin iyi kurulması lazım. Şikayetlerin kısa sürede sonuçlanması için çalışmalar yapılıyor. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) ile yakın bir çalışma içerisindeyiz." diye konuştu.

'E-TİCARET DAHA GÜVENLİ HALE GETİRİLECEK'

Gümrük ve Ticaret Bakanı Tüfenkci, E-ticaret hacminin son yıllarda artışına dikkati çekerek, bu alışverişin daha güvenli hale getirileceğini bildirdi. Tüfenkci, internet üzerinden mal ve hizmet siparişi verme ve satın alma oranının 2015'te yüzde 33,1'e yükseldiğine işaret ederek, e-ticaret hacminin 2018 yılında 170 milyar, 2023'te ise 350 milyar liraya ulaşmasını beklediklerini dile getirdi.

İnternette kartlı ödemelerin vergi, harç ve ceza gibi ödemeler ile elektronik ve seyahat harcamalarında yoğunlaştığını kaydeden Tüfenkci, özellikle giyim-ayakkabı, elektronik, tatil-seyahat, ev Dekorasyon, eğlence-kültür gibi alt sektörlerde e-ticaretin yoğun şekilde kullanıldığını gözlemlediklerini söyledi.

Tüfenkci, e-ticaretin daha güvenli bir hale gelmesini ve herkesin tedirgin olmadan alışveriş yapabilmesini istediklerini vurgulayarak, "İnsanlar bu platformda dolandırılmasın. Her önüne gelen bu platformlarda 'e-ticaret yapıyorum' diye işlem yapmasın. İşlerini doğru yapan, ticareti kurallarına göre yapan insanlar işlem yapsın. Kısa vadede insanları aşırı kar hırsıyla dolandırarak haksız rekabete yol açan birtakım kötü niyetli girişimlerin önünü kapatmak istiyoruz." ifadelerini kullandı.

İnternette alışverişte "güven damgası" sisteminin en kısa zamanda hayata geçirileceğini dile getiren Tüfenkci, bunun işletmenin e-ticaret esnasında belirli standartlara ve hukuki düzenlemelere uymayı taahhüt ettiğini gösterdiğini kaydetti. Tüfenkci, "Tüketici bu damgayı gördüğünde gerçekten güvenli bir yer olduğunu bilecek.

Tüketicilerimiz bu damgaya sahip mağazalardan alışveriş yaptıkları zaman, bu mağazaların öngörülen kurallara uygun hareket ettiğini bilecektir. Güven damgası, e-ticaret yaparken insanların yaşadığı tedirginliği ortadan kaldıracaktır.” diye konuştu.

Kaynak: Milliyet

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA