

15.03.2017

- **GÜVENİLİR DİJİTAL BİR DÜNYA İSTİYORUZ.**
- **DİJİTAL ALANDA ÇOCUK İSTİSMARI SON BULSUN.**
- **HER ÇEŞİT DİJİTAL SÖMÜRÜYE HAYIR.**
- **MOBİL VE İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN DOLANDIRICILIK ÖNLENSİN.**
- **DİJİTAL ALANDA TÜKETİCİ HAKLARINA SAYGI İSTİYORUZ.**

Bu yıl, tüm dünya'da, **15 Mart Dünya Tüketici Hakları Günü'nün** konusu Derneğimizin de üyesi olduğu **Uluslararası Tüketiciler Örgütü (Consumers International)** tarafından “**Tüketicilerin Güvenilebileceği Dijital Bir Dünya Yaratmak**” olarak belirlenmiştir.

**Uluslararası Tüketiciler Örgütü'nün (CI) yapmış olduğu inceleme ve araştırma sonucunda belirlemiş olduğu “Dijital Dünyanın Karşılaştığı 10 Sorun” şunlardır:** **1-** Özel hayatın ve kişi güvenliğinin ihlali, **2-** Aşırı bilgi yükleme/bilgi obezitesi veya bilgi zehirlenmesi. Buradaki amaç, kişiye gereğinden fazla bilgi vererek, onun anlamasını, dolayısıyla doğru karar vermesini zorlaştırmaktır, **3-** Online yoluyla çocukları amaçları doğrultusunda etki altına alma çabası. Çocuk istismarı ve çocukların yönlendirilmesi, **4-** Online yoluyla kişiyi psikolojik baskı altına alarak ve onu yönlendirerek kişiliğini incitmek, ezmek, etki altına almak, **5-** Sosyal izolasyon, yalnızlaşma, içine kapanma, **6-** Pornografi ve seks düşkünlüğü oluşturmak, **7-** Yerel toplumsal kültürden kişinin uzaklaşması riski, **8-** Dedikodu yaymak, **9-** Anne ve babaların, çocuklarının internette neler yaptıkları, hangi sitelere girdikleri, günde ne kadar zaman harcadıkları hakkında bir fikirlerinin olmayışı, **10-** Bilgi aşırma – intihal: Başkalarına ait bilgiyi kaynak göstermeden ve izin almadan kendi bilgisiymiş gibi davranmak.

**Dijital dünyada yaşanan bu 10 temel ve ortak sorunun yanısıra Türkiye’de yaşanan diğer önemli sorunlar şunlardır: 1-**Telefon ve internette fiili tekel sorunu nedeniyle, rekabet mevzuatı ile tüketici mevzuatına aykırı davranılarak tüketiciler mağdur edilmektedir. **2-** Türkiye’de mobil hizmetlerine ödenen bedelin %50’ye yakını vergiden oluşmaktadır. Oysa, mobil hizmetlerinden alınan dünya vergi ortalaması %18,2’dir. **3-** Türkiye’de GSM abonelerinden “ilk tesis ücreti, telsiz ruhsat bedeli” ve “telsiz kullanım bedeli” alınmaktadır. 219 ülkede ise bu bedeller alınmamaktadır. **4-** Türkiye’de GSM şirketleri mobil ağlarını (baz istasyonları) ortak değil, ayrı ayrı oluşturmaktadırlar. Bu uygulama, elektromanyetik kirlilik yarattığı için hem çevre ve tüketici güvenliği konusunda risk ve tehlikeyi arttırmakta hem de oluşan maliyetlerin tüketicilere yansıtılmasına neden olmaktadır. **5-** Yalın ADSL pahalı durumdadır. **6-** Paketlerdeki görüşme sürelerinde bir zaman aldatmacası uygulanmakta ve tüketiciler zarara uğratılmaktadır. **7-** Tüketicilerden haksız yere sabit ücret alınmaktadır. **8-** Türk Telekom dışındaki alternatif sabit telefon işletmelerine abone olan 2,5 milyon dolayındaki kullanıcı/ tüketici diğer işletmeleri ararken ve aranırken pahalı ücretlendirilmektedir. **9-** Mobil hat kullanan tüketiciler aldıkları hizmetlerdeki tarife karışıklığı ile birlikte GSM operatörleri aracılığıyla pazarlama yapan şirketlerin sorumlusunu bulamamaları nedeniyle ciddi maddi kayıplara ve zarara uğratılmaktadırlar. **10-** Özel servis numaralarının yüksek düzeyde ücretlendirilmesi tüketicilerin mağduriyetine neden olmaktadır. **11-** Dijital kampanyalarda süreli ve kotalı sözleşmedeki uygulamalar tüketiciler üzerinde bir vurguna neden olmaktadır. **12-** Özellikle, internet ve cep telefonlarında her geçen gün dolandırıcılık giderek artmaktadır. **13-** Dijital ortamda satışı yapılan bir çok mal ve hizmet hakkında doğru bilgi verilmemekte, tüketiciler aldatılmakta ve yanıltılmaktadır.

**Uluslararası Tüketiciler Örgütü (Consumers International) ve üyelerinin ortaklaşa hazırlamış oldukları ve G20 ülkelerinin ilgili bakanlıklarına ve kamu kuruluşlarına sundukları “ Tüketicilerin Güvenebileceği Dijital Bir Dünya Yaratmak” konulu 10 çözüm önerisinin ayrı ayrı kısa özetleri şunlardır: 1-** Dijital alandaki yasal düzenlemeler tüketicileri koruyucu, güçlendirici ve uluslararası kabul görmüş kıstaslara, standartlara uygun olmalıdır. **2-** Dijital alanda hizmet veren şirketler tüketicilerin korunmasının en üst düzeyde sağlanmasından sorumlu olmalıdır. Gözetim ve denetimden sorumlu kurum ve kuruluşlar görev ve sorumluluklarını en etkin bir şekilde yerine getirmelidirler. **3-** Dijital hizmetlerin ve internetin her tüketicinin erişebileceği, ödeyebileceği fiyat düzeyinde ve kaliteli olması sağlanmalıdır. Bunun için, gerekli önlemler alınmalıdır. Bu konuda uluslararası hizmet kurallarına uyulması zorunluluğu ihmal edilmemelidir. **4-** Dijital ürünlerin, hizmetlerin özellikleri konusunda uluslararası kriterlere uygun bir şekilde eksiksiz ve doğru olarak tüketicilerin bilgilendirilmesi, açıklık ve şeffaflık konusunda firmaların sorumlulukları vardır. **5-** Tüketicinin ürünü satın almaya karar vermeden önce o ürünle bağlantılı diğer ürün ve hizmetlerin varlığından açık ve net bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir. Satın alınan ürün, tüketicinin beklentisini uygun bir süre karşılayabilecek şekilde bir ekonomik ömre sahip olmalıdır. **6-** Tüketicilerin çeşitli sorunlarla karşılaşmaması, doğru ve güvenli bir tercih yapabilmesi, haklarını bilmesi ve kullanabilmesi için dijital alanda bilgilendirilmesi, eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi gerekmektedir. **7-** Sağlıklı ve güvenilir dijital bir sistemin oluşturulabilmesi ve şahsi bilgilerin çalınmasına karşı gerekli kurallar açık bir şekilde belirlenmelidir. Satış sonrasında tüketicilere açık, anlaşılır bilgi verilmelidir. Firmalar tüm bu konularda gerekli önlemleri almalıdır. **8 –** Dijital alanda özel yaşamın ve verilerin korunması en üst düzeyde sağlanmalıdır. Ulusal veri koruma politikaları kararlılıkla uygulanmalı ve güçlendirilmelidir. **9-** Tüketicilerin dijital ekonomiye ve sektöre güven duyabilmesi için etkili bir şikayet – mağduriyet değerlendirme ve çözüm mekanizması oluşturulmalıdır. Tüketicilerin haklarını nasıl ve nerede arayacakları firmalar tarafından açıkça belirtilmelidir. **10-** Dijital ürün ve hizmet alanında seçeneklerin oluşturulabilmesi için ulusal ve uluslararası rekabet ısrarla korunmalı ve teşvik edilmelidir. Tüketicilerin hizmet ve ürünler arasında karşılaştırma yapabilmesi, uygun cihaz, yazılım ve programa erişimi, veri transferi gibi olanaklar sağlanmalı, geliştirilmeli ve kuvvetlendirilmelidir.

Bu öneriler, **15 Mart 2017 Dünya Tüketici Hakları Gününde, yani, bugün** Berlin'de yapılacak olan **G20 ülkeleri Zirve Toplantısına** sunulacaktır. Daha sonra, 6 ve 7 Nisan 2017 tarihlerinde **G20 Ülkeleri Dijital/Bilişim Başkanlarının** katılacağı **“Dijitalizasyon: Dijital Gelecek İçin Politikalar”** konulu toplantılarda ele alınacaktır.

Bu iki toplantıda G20 ülke temsilcilerinin değerlendirmeleri OECD ile Uluslararası Tüketiciler Örgütü (CI) ve bileşenleri tarafından dikkate alınıp, konuyla ilgili **10 alanda belirlenecek politikalar ve uygulama kriterlerini içeren bir rapor hazırlanarak 2018'de yapılacak olan G20 Ülkelerinin Bakanlar Toplantısına sunulması planlanmaktadır/hedeflenmektedir.**

**Tüketici Hakları Derneği** olarak, Uluslararası Tüketiciler Örgütü ve üyelerinin hazırlamış oldukları **10 çözüm önerisini** G20 ülke temsilcilerinin Almanya'da yapılacak olan toplantı ile 6 ve 7 Nisan 2017 tarihlerinde yapılacak olan toplantılarda desteklenmesi için **Başbakanlığa, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne ve Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumuna** bir yazı ekinde gönderdik.

Giderek hızlı bir değişim gösteren ve ülkelerin birbiriyle bağıntılı olduğu bir dünyada tüketici haklarının dijital alanda (online) korunmasının/ elde edilmesinin sağlanması sorumluluğu yalnızca bir ülkenin başedebileceği bir konu değildir. Bu durum, hükümetlerin, iş dünyasının, tüketici organizasyonlarının/örgütlerinin uluslararası ölçüde birlikte hareket etmelerini zorunlu kılmaktadır.

Tüketicilerin güvenebileceği dijital bir dünya oluşturmak için sözkonusu bu önerilerin Başbakanlık, ilgili bakanlıklar ve kamu kuruluşları ile dijital alanda faaliyet gösteren firmalar tarafından desteklenmesi ve gereğinin yapılması için tüketiciler adına çağrıda bulunuyoruz.

- Tüketiciler olarak, güvenilir dijital bir dünya istiyoruz.
- Dijital istismara hayır
- Dijital sömüreye hayır
- Haklarımıza saygı istiyoruz