



7/3680

SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

SAYI : B 14 0 BHİ 0 00 00 02- 3 9 4
KONU : Yazılı Soru Önergesi

09 -06- 2008

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

İLGİ:30.05.2008 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-7/3680-6558/13842 sayılı yazınız.

Adana Milletvekili Hulusi GÜVEL'in, "Tüketicilerin bilinçlendirilmesine" ilişkin olarak tarafımdan cevaplandırılmasını istediği (7/3680) esas nolu yazılı soru önergesi ile ilgili cevabımız ekte takdim edilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


Zafer ÇAĞLAYAN
Sanayi ve Ticaret Bakanı

Ek: 3 sayfa önerge cevabı

Gereği :
T.B.M.M. Başkanlığına

Bilgi :
Başbakanlığa

**ADANA MİLLETVEKİLİ SAYIN HULUSİ GÜVEL'İN
YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN CEVAPLARIMIZ**

1) Tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmalar kapsamında 2004-2008 yılları arasında kaç reklam filmi hazırlanmıştır? Söz konusu filmler hangi firmalara ne bedelle hazırlanmıştır?

14 Haziran 2003 tarihinde yürürlüğe giren 4822 sayılı Kanun ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tüketici lehine önemli düzenlemeler yapılmıştır.

Bu anlamda, tüketicilerin lehine gelişen yeni yasal mevzuat çerçevesinin kamuoyuna tanıtılması ve tüketicilerde hak arama bilincinin yerleştirilmesi amacıyla, Bakanlığımızca 04 Ocak 2005 tarihinde, **"Tüketicinin Bilinçlendirilmesi Kampanyası"** başlatılmıştır. Anılan kampanyada **"İlgilen-Bilgilen"** sloganı kullanılarak tüketicilere hak ve yükümlülükleri konusunda bilinçlenmeleri için bilgi edinmeleri gerektiği yönünde mesaj verilmesi hedeflenmiştir.

Kampanyanın yürütülmesinde, **"İlgilen-Bilgilen"** sloganı ile tüketicilere ve basın yoluyla tüm kamuoyuna duyurulan kampanyanın yürütülmesi çalışmalarında, 4822 sayılı Kanun ile Değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında;

- ◆ Ayıplı Mal,
- ◆ Ayıplı Hizmet,
- ◆ Garanti Belgesi,
- ◆ Taksitle Satış,
- ◆ Devre Tatil,
- ◆ Paket Tur,
- ◆ Kampanyalı Satış,
- ◆ Kapıdan Satış,
- ◆ Mesafeli Sözleşmeler,
- ◆ Ticari Reklam ve İlanlar,
- ◆ Kredi Kartları,
- ◆ Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri,
- ◆ Abonelik Sözleşmeleri, Fiyat Etiketi,
- ◆ Satış Sonrası Hizmetleri,
- ◆ Teknik Etiketli Mallar (Ayakkabı, Tekstil ve Enerji) ve
- ◆ Tüketici Kredisi, şeklinde 17 adet farklı konuda süresi en az 20 ve en çok 60 saniye olan TV ve Radyo spotu halinde filmler hazırlanmıştır.

Kamu İhale Kanununun 37 ve 38 inci maddelerine göre yapılan değerlendirme sonucunda ihale yine aynı Kanunun 40 ncı maddesi gereği ekonomik açıdan en avantajlı teklifi veren B Grup Tasarım Mimarlık Tanıtım ve Rek.Tic.Ltd.Şti. unvanlı firma üzerinde 1.600.000.-YTL. bedelle bırakılmıştır.

2) Tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmalar kapsamında 2004-2008 yılları arasında kaç reklam afişi ve basılı materyal hazırlanmıştır? Söz konusu reklam afişi ve basılı materyaller hangi firmalara ne bedelle hazırlanmıştır?

4 Ocak 2005 tarihinde başlatılan Tüketicinin Bilinçlendirilmesi Kampanyası kapsamında Tüketicinin Korunması Mevzuatı ile ilgili 17 farklı konunun açıklamalarının yer aldığı broşür, iç cepli tüketici rehberi, insert, afiş ve billboard afişlerinden oluşan basılı dokümanlar hazırlanmıştır.

Bu amaçla,

- ◆ 100.000 adet broşür 81 İl Sanayi ve Ticaret Müdürlüğü'ne gönderilmiştir.
- ◆ Ankara'da büyük market zincirleri içerisinde kurulan standlarda kampanyaya ait tüm materyallerin tüketicilere dağıtılması ve tanıtımının yapılması sağlanmıştır.
- ◆ Belirtilen 17 farklı konuda ve her konu için 1000 adet olmak üzere 17000 afiş, çeşitli Bakanlık binalarına, belediye otobüslerine ve eğitim amaçlı olarak gidilen kurum/kuruluşların panolarına asılmak suretiyle kampanyanın mümkün olduğunca çok sayıda kurum, kuruluş ve tüketiciye ulaştırılmasına çalışılmıştır.
- ◆ Kampanya broşürlerinin, insert halinde tirajı en yüksek 5 gazete ile birlikte haftanın bir günü verilmesi suretiyle yaklaşık 2 milyon kadarının daha dağıtımının yapılması gerçekleştirilmiştir.
- ◆ Ülke genelinde mudi sayısı fazla olan bankaların ekstre ve zarflarına kampanya sloganı yerleştirilerek daha geniş tüketici kitlelerine kampanya ana temasının duyurulması amaçlanmıştır.
- ◆ 1700 adet yazılı afiş Büyükşehirlerdeki ve şehir merkezlerindeki billboardlarda 15 gün süreyle asılı kalmıştır.

Bu materyaller için ayrıca bir ihale yapılmamış olup, spot filmleri hazırlayan firma tarafından aynı ihale kapsamında hazırlanmış, ödenen 1.600.000.-YTL ihale bedeline dahil edilmiştir.

3) 2004-2008 yılları itibariyle kaç tüketici şikayeti Hakem Kurullarınca çözümlenmiş, kaç Mahkemeye intikal etmiştir?

2004-2007 yılları ve 2008 (4 aylık) Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine yapılan şikayet sayıları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİNE YAPILAN TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ 2004-2008 (4 aylık)

Yıllar	2004	2005	2006	2007	2008	GENEL TOPLAM
TSHH'NE YAPILAN BAŞVURU SAYISI	38.476	47.910	68.855	82.873	25.040	263.154

Tüketiciler tarafından Tüketici Mahkemelerine yapılan başvurular ile ilgili istatistiki bilgiler Bakanlığımızda mevcut değildir.

4) Ülkemizde faaliyette bulunan kaç tüketici örgütü bulunmaktadır? Bakanlığınızca bu kuruluşlara hangi yardımlarda bulunmaktadır?

İçişleri Bakanlığı verilerine göre ülkemizde faal olarak 58 tane Tüketici Derneği, 1 tane Tüketici Derneği Federasyonu ile 2 tane Tüketici Vakfı bulunmaktadır.

3 Ekim 2005 - 1 Nisan 2007 tarihleri arasında Bakanlığımızla Federal Alman Tüketicinin Korunması, Gıda ve Tarım Bakanlığı ile işbirliği içinde gerçekleştirilen TR 0402.05 Sayılı "Tüketicinin Korunması Mevzuatının Tam Uyum, Yürütülmesi ve Uygulanmasındaki Çalışmalarında Türkiye'nin Kapasitesinin Güçlendirilmesi" Projesi kapsamında Türk tüketici örgütlerinin yapısal ve finansal kapasitelerinin geliştirilerek verdikleri hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve Türk tüketici politikasına katılımlarının artırılmasının sağlanması hedeflenmiştir. Bu amaçla, tüketici örgütlerinin finansal ve organizasyonel kapasitelerinin güçlendirilmesi, proje hazırlama, sivil toplum örgütlerinin rolünün güçlendirilmesi, tüketici politikasına sivil toplum örgütlerinin katılımı, tüketicilerin bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi kampanyasının değerlendirilmesi, halkla ilişkiler ve medya çalışması, tüketicilerin bilgilendirilmesi için yazılı materyallerin yayımlanması konularında toplam 12 adet çalıştay düzenlenmiştir. Bu çalışmalar sonucunda, çalışmalara katılan tüketici derneklerinin hazırladıkları tüketicileri bilgilendirici broşürlerin basımı proje kapsamında sağlanmıştır.

Ayrıca, tüketici derneklerine, yaptıkları çalışmaların finanse edilmesi konusunda başvurabilecekleri kaynaklar, bunlardan nasıl faydalanabilecekleri, başvuru şekilleri proje hazırlama vs. alanlarında da eğitim ve destek verilmiştir.