IV. BİLSEL ULUSLARARASI AHLAT BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR KONGRESİ

astana yayınları



KONGRE KİTABI

21-22 EYLÜL 2024

Ahlat







https://bilselkongreleri.com

CONGRESS ID

CONGRESS TITLE

4. BİLSEL INTERNATIONAL AHLAT SCIENTIFIC RESEARCHES CONGRESS

DATE and PLACE

21/22 SEPTEMBER, 2024-BİTLİS/TÜRKİYE

GENERAL COORDINATOR

Dr. Bahar ALTUNOK

EDITOR

Dr. Nurten Ebru ÖZDEMİR

ORGANIZING COMMITTEE

Chairman of the Organizing Committee

Dr. Nurten Ebru ÖZDEMİR

University Academician Representative

Doç. Dr. Melahat BABAYEVA

Azerbaycan Devlet Pedagoji Üniversitesi

Doç. Dr. Ömer Faruk CAN

Dicle Üniversitesi

Doç. Dr. Yavuz Selim KAFKASYALI

Kafkas Üniversitesi

Dr. Derya KARATAŞ

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi-Türkiye

Dr. İbrahim PINARCI

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi

Dr. Merdin DANIŞMAZ

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Türkiye

Members

Professor Geoffrey Mitchell

Prof. Dr. Hassan ZARIOUH

Associate Professor Abdelkarim BOUA

Professor Laura DIACONU MAXIM

Doç. Dr. Gökçe CEREV

Doç. Dr. Kader DAĞCI KIRANŞAN

Doç. Dr. Mehmet Veysi BABAYİĞİT

Associate Professor Mohammad Jafar Chamankar

Doç. Dr. Murat DÜZGÜN

Doç. Dr. Mehmet ILKIM

Doç. Dr. Pelin AKSEN

Dr. Bala Subramani Gattu Linga

Dr. Bentahar Mohammed

Dr. Kardina Engelina Siregar

Dr. Mansoor Ahmed

Dr. Moses Adeolu AGOI

Dr. Murat KIRANŞAN

Dr. Sándor Földvári

Dr. Yılmaz Ulvi UZUN

Öğr. Gör. Murat ÇELİK

ORGANIZATION

BİLSEL

https://bilselkongreleri.com

All rights of this book belong to ASTANA PUBLICATIONS.
Authors are responsible both ethically and juridically

Release Date: 07 October 2024

Bu kitabın tüm hakları ASTANA YAYINLARI yayınevine aittir.

Kitap ticari bir kar amacı gütmemektedir.

Yayın Tarihi: 07 Ekim 2024

ISBN: 978-625-6125-18-6

SCIENTIFIC COMMITTEE

Professor Geoffrey Mitchell
Polytechnic Institute of Leiria Centro Empresarial da
Marinha Grande Rua de Portugal
Prof. Dr. Hassan ZARIOUH
Mohammed I University, Oujda Morocco
Professor Laura DIACONU MAXIM
Alexandru Ioan Cuza University of Iasi- Romania
Prof. Dr. Lindita DURMISHI
Aleksander Xhuvani University, Elbasan-Albania
Prof. Dr. Margherita Mori
University of L'Aquila, L'Aquila-Italy
Prof.Dr. Nana Jincharadze
European University-Georgia
Prof. Dr. Natalia Shchukina
Tiraspol Shevchenko State University-Republic of Moldova
Prof. Dr. Razika Ihaddadene
Med Boudiaf University-Algeria
Prof. Dr. Sadhna Jain
University of Delhi-India
Prof. Dr. Süleyman GEZER
Hitit Üniversitesi-Türkiye
Prof. Dr. Tursun Xazretali
Ahmet Yesevi Üniversitesi-Kazakistan
Prof. Dr. Yusuf ÖZKIR
Medipol Üniversitesi -Türkiye
Prof. Dr. Zariouh Hassan
Mohamed I University, Maroc
Doç. Dr. Abdulkerim DİLER
Atatürk Üniversitesi-Türkiye
Associate Professor Abdelkarim BOUA
Sidi Mohammed Ben Abdellah University- Moroc
Doç. Dr. Akın KIRBAŞ
Atatürk Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ
Bartın Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Gökçe CEREV
Kocaeli Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Hasan TELLİ
Mersin Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. H. Burçin HENDEN ŞOLT
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Kader DAĞCI KIRANŞAN
Atatürk Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Mehmet ILKIM
İnönü Üniversitesi-Türkiye
Associate Professor Mohammad Jafar Chamankar
Urmia University- Iran
Doç. Dr. Murat DÜZGÜN
İstanbul Medipol Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Murat TASTANBEKOV
"Aziret Sultan" Müzesi,
Ahmet Yesevi Üniversitesi- Kazakistan
Doç. Dr. Nurlan Baigabylov
L.n. Gumilyov Eurasian National University-Kazakhstan
Doç. Dr. Özge TEMİZ
Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
Doç. Dr. Özkan AÇIŞLI
Atatürk Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Pelin AKSEN
Kırıkkale Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Ümit AYATA
Bayburt Üniversitesi-Türkiye
Doç. Dr. Yavuz Selim Kafkasyalı
Kafkas Üniversitesi-Türkiye
Dr. Anitha R.
Bharathi Women's College-India
Dr. Belkacem BELABBAS
Université Ibn Khaldoun - Tiaret-Algerie
Dr. Bentahar Mohammed
University Moulay Tahar of Saida- Algeria
Dr. Binyam Zigta
Wachemo University-Ethiopia
Dr. Brahim Meziani
University of Djillali Bounaama-Algeria
Dr. Fuat TÜRK
Kırıkkale Üniversitesi-Türkiye
Dr. Göksel ULAY
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi-Türkiye
Dr. Hamid GADOURI
Khemis Miliana University-Algeria
Dr. İbrahim PINARCI
Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Dr. Irina-Ana DROBOT
Technical University of Civil Engineering Bucharest-Romania
Dr. Kardina Engelina Siregar,
Islamic University State of Sultan Syarif Kasim Riau-Indonesia
Dr. Mirela KAPO
New York University-Albania
Dr. Moses Adeolu AGOI
Tai Solarin University of Education-Nigeria
Dr. Mansoor Ahmed
Government College University Faisalabad- Pakistan
Dr. Murat GENÇ
Atatürk Üniversitesi-Türkiye
Dr. Murat KIRANŞAN
Gümüşhane Üniversitesi-Türkiye
Dr. Safa BEJOAUI
University of Tunis El Manar-Tunisia
Dr. Sándor Földvári
Debrecen University, Hungary
Dr. Vidya Padmakumar
Bangalore University-India
Dr. Yılmaz Ulvi UZUN
Bitlis Eren Üniversitesi - Türkiye

4. BİLSEL INTERNATIONAL AHLAT SCIENTIFIC RESEARCHES CONGRESS

21-22 SEPTEMBER-2024
BİTLİS/TÜRKİYE

CONGRESS PROGRAM

Join Zoom Meeting ID: 830 8295 7629

Passcode: 024162

Join Zoom Meeting

https://us06web.zoom.us/j/83082957629?pwd=W6JTq3phJaM4S2Sdtc5vlt0cuT4CaY.1

PARTICIPATING COUNTRIES

Albania/Algeria/ Azerbaijan/ Brazil/Bulgaria/ Belarus / Canada/ Egypt
/Hungary/India/ Italy/ Kosovo/ Moldova/Morocco/Nigeria
Pakistan/Romania/USA/ Saudi Arabia

NUMBER OF INTERNATIONAL PARTICIPANTS: 72
NUMBER OF TURKEY PARTICIPANTS: 65
TOTAL NUMBER: 137

22.09.2024
TÜRKİYE Local Time: 14:00-15:30

HEAD OF SESSION: Prof.Dr.Alaeddin BOBAT

SESSION-1 HALL-2

AUTHORS	AFFILIATION	TOPIC TITLE
Prof.Dr.Alaeddin BOBAT	*Kocaeli Üniversitesi*	*TÜKETİCİ HAKLARI BAĞLAMINDA IBAN KULLANILARAK YAPILAN ÖDEMELER*
Prof.Dr.Alaeddin BOBAT	*Kocaeli Üniversitesi*	*IBAN ÜZERİNDEN YAPILAN YASADIŞI İŞLEMLERDE YASAL YAPTIRIMLAR*
Dr. Öğr. Üyesi Mahmut Özdemirkol	*Kafkas Üniversitesi,*	*BELEDİYELERE KAYYUM ATAMALARI ÜZERİNE BİR LİTERATÜR TARAMASI*
Dr. Öğr. Üyesi, Mehmet Akif Bardakcı	*İstanbul Üniversitesi,*	*İDARİ VESAYET YETKİSİNİN KAPSAMI ve MÜLKİ AMİRİN İPTAL DAVASI AÇMASI*
Dr. Öğr. Üyesi, Mehmet Akif Bardakcı	*İstanbul Üniversitesi,*	*YENİ HÜKÜMET SİSTEMİNDE BAKAN'LIK KURUMU*

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRES DÜZEYİNİN BELİRLENMESİ, KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ 9
ÖZEL GÜVENLİK PERSONELİNİN MESLEKİ DENEYİM VE SORUNLARA BAKIŞ AÇISI 22
DIŞ VE İÇ POLİTİKA ÇEKİŞMESİNDE ALMANYA'NIN DOĞU POLİTİKASININ SÜREKLİLİĞİ 28
THE CONTİNUİTY OF GERMANY'S EASTERN POLİCY İN THE CONFLİCT BETWEEN FOREİGN AND DOMESTİC POLİCY 29
ŞANLIURFA İLİNİN GASTRONOMİ TURİZMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: NİTEL BİR ARAŞTIRMA 30
DİJİTAL MEDYADA EŞİK BEKÇİLERİNİN ROLÜ 39
THE ROLE OF THRESHOLD GUARDS IN DIGITAL MEDIA 40
İNOVASYON YÖNETİMİ PERSPEKTİFİNDE AKILLI TOPLUM İNŞASI 47
TÜKETİCİ HAKLARI BAĞLAMINDA IBAN KULLANILARAK YAPILAN ÖDEMELER 48
IBAN ÜZERİNDEN YAPILAN YASADIŞI İŞLEMLERDE YASAL YAPTIRIMLAR 57
BELEDİYELERE KAYYUM ATAMALARI ÜZERİNE BİR LİTERATÜR TARAMASI 64
İDARİ VESAYET YETKİSİNİN KAPSAMI ve MÜLKİ AMİRİN İPTAL DAVASI AÇMASI 76
ADMINISTRATIVE TUTELAGE AND GOVERNOR'S LAWSUIT for ANNULMENT 77
YENİ HÜKÜMET SİSTEMİNDE BAKAN'LIK KURUMU 82
THE STATUS OF MINISTERS IN THE NEW GOVERNMENT SYSTEM 83
YEREL YÖNETİMLERİN STRATEJİK PLANLARINDA DEZAVANTAJLI GRUPLAR: KAHRAMANMARAŞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ 89
TOURAİNE YAKLAŞIMINDA ÖZNENİN ÖZGÜRLEŞME TALEBİ 91
TARIM SEKTÖRÜNDE GÖÇMEN VE MÜLTECİLER: BEŞ AVRUPA ÜLKESİ ÖRNEĞİ 93
GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE KÜRESEL SAĞLIK DİPLOMASİSİ 104
GÖÇ SÜRECİNDE ÇOCUKLARIN KARŞILAŞTIĞI ZORLUKLAR VE DESTEK STRATEJİLERİ 110
INTERNET TABANLI PPP SERVİSLERİ KULLANARAK FARKLI GÖZLEM SÜRELERİ İÇİN KONUM BELİRLEME DOĞRULUĞUNUN ARAŞTIRILMASI 120
ASİDİK VE BAZİK POMZA AGREGALI KENDİLİĞİNDEN YERLEŞEN HARÇLARDA DONMA ÇÖZÜLME SONRASI BAZALT FİBERİN BASINÇ DAYANIMINA ETKİSİ 122
THE EFFECT OF BASALT FIBER ON AFTER FREEZING AND THAWING COMPRESSIVE STRENGTH OF ACIDIC AND BASIC PUMICE AGGREGATE SELF-COMPACTING MORTARS 122
MADENCİLİK SEKTÖRÜNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 134
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY IN THE MINING SECTOR 135
KUMLARIN JEOMEKANİK DAVRANIŞLARININ KARŞILAŞTIRILMASI 146

TÜKETİCİ HAKLARI BAĞLAMINDA IBAN KULLANILARAK YAPILAN ÖDEMELER

Prof.Dr.Alaeddin BOBAT
ORCİD: 0000-0003-4654-0208
e-posta: bobatus@gmail.com
Kocaeli Üniversitesi Ziraat Fakültesi Bitki Koruma Bölümü-41285 Kartepe/KOCAELİ

Özet

IBAN (International Bank Account Number-Uluslararası Banka Hesap Numarası), bankalardaki müşteri hesaplarının yerine kullanılacak olan ve para transferlerinin hızlı, hatasız ve az maliyetle gerçekleştirilmesi amacıyla belirli bir standarda göre oluşturulan uluslararası banka hesap numarasıdır. Ülkemizde 1 Ocak 2010 tarihinde bankalar aracılığıyla yurtiçi ve yurtdışına para transferi yapmak için IBAN almak ve kullanmak zorunlu oldu. IBAN'ın amacı, bankalardaki her bir müşteri hesap numarasını uluslararası ölçekte tanımlayarak para transferlerinin hatasız ve hızlı bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktır. Ancak son yıllarda küçük ya da orta büyüklükte işletmelerin POS cihazı kullanmama, kredi kartı ödemelerini kabul etmeme, fatura ya da fiş vermeme gibi tüketicilerin haklarını ihlal eden uygulamaları artmıştır. Yasal araçlar kullanarak ödeme yerine elden ya da IBAN numarasına para gönderme şeklinde istenen ödemeler hem tüketicileri mağdur etmekte hem de hak arama yollarını kısıtlamaktadır.

Bu çalışmada haksız IBAN kullanımının tüketiciler açısından ortaya çıkardığı sorunlar irdelenmektedir.

Anahtar Sözcükler: IBAN, ödemeler, tüketici hakları

PAYMENTS MADE VIA IBAN WITHIN THE SCOPE OF CONSUMER RIGHTS

IBAN (International Bank Account Number-International Bank Account Number) is an international bank account number that will be used instead of customer accounts in banks and created according to a certain standard in order to perform money transfers quickly, error-free and at low cost. On January 1, 2010, it became mandatory to buy and use IBAN to transfer money domestically and internationally through banks in Turkey. The purpose of IBAN is to identify each customer account number in banks on an international scale to ensure that money transfers take place without errors and quickly. However, in recent years, small or medium-sized enterprises' practices that violate the rights of consumers, such as not using a POS device, not accepting credit card payments, not paying bills or giving receipts, have increased. The requested payments in the form of sending money by hand or to an IBAN number instead of paying using legal means both victimize consumers and restrict the ways of seeking rights.

In this paper, the problems caused by unfair IBAN usage from the point of view of consumers are examined

Keywords: IBAN, payments, consumer rights

1. GİRİŞ

Tüketici genellikle, bir ihtiyacı olduğunun farkına varan, bu ihtiyacı karşılamak için alternatif ürünler arayan, sayıca fazla ürün arasından istediği ürünü satın alan ve ardından ihtiyacını karşılamak için ürünü kullanan yani tüketen kişidir(Leblebici Koçer, 2020). Türk Dil Kurumu sözlüğünde tüketici *"mal ve hizmetlerden yararlanan, satın alıp kullanan, tüketen kimse, müstehlik, üretici karşıtı"* olarak tanımlanmaktadır(TDK, 2024). Başka tanımlara göre,"*kişisel arzu, istek ve ihtiyaçları için pazarlama bileşenlerini satın alan ya da satın alabilecek kapasiteye sahip olan gerçek kişi"*; "*nihai kullanım amacıyla ürün ve hizmetleri satın alan ve tüketen kişiler*" tüketici olarak adlandırılmaktadır (Karabulut, 1981; Odabaşı, 2014).

Yürürlükten kaldırılan 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3. maddesinin (e) bendinde tüketici, "*bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzelkişi*" olarak tanımlanırken(RG, 1995), hâlen yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ise yine 3. maddenin (k) bendinde tüketici "*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlanmaktadır(RG, 2013). Her iki tanımda da tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olması ve ticari veya mesleki olmayan amaçlar gütmesi ortak noktalar olarak öne çıkmaktadır. Yani bir ürünü başkasına satmak veya herhangi bir ticari faaliyette kullanmak amacıyla satın alan kişiler, diğer söyleyişle ticari amaçlı alım-satımlar tüketici kapsamına alınmamaktadır (Taşdelen, 2017).

15 Mart 1962 tarihinde o dönemin ABD Başkanı J. F. Kennedy Amerikan kongresinde ilk kez tüketicinin korunmasıyla ilgili özel mesajını okumuş ve "*tüketici tanımının herkesi kapsadığını* (Hondius, 2012) ve *tüketicilerin tüm kamu ve özel ekonomik kararları etkileyen ve bunlardan etkilenen ekonomideki en büyük ekonomik grup olduğunu, ekonomide yapılan harcamaların üçte ikisinin tüketiciler tarafından yapıldığını ancak tüketicinin yeterince örgütlenmediğini ve sesini duyuramadığını*" söylemiştir (Kennedy, 1962). Ayrıca federal hükümetin tüketiciye karşı sorumluluğunu yerine getirmesi gerektiğini bunun için de yasal ve idari bazı adımların atılmasının önemli olacağını belirtmiştir (Sigband, 1974). Kennedy'nin kongrede bahsettiği evrensel tüketici hakları güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, seçme hakkı ile sesini duyurma yani temsil edilme hakkı olmak üzere dört grupta toplanmış. Ardından 1985 yılında Türkiye'nin de kabul ettiği "Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesine göre evrensel tüketici hakları dokuz başlıkta toplanmıştır:

a) Temel Gereksinimlerin Giderilmesi Hakkı
b) Güvenlik ve Güven Duyma Hakkı
c) Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı
d) Tazmin Edilme Hakkı

e) Örgütlenme ve Temsil Edilme (Sesini Duyurma) Hakkı
f) Bilgilendirme ve Eğitim Hakkı
g) Bilgi Edinme Hakkı
h) Sağlıklı Bir Çevreye Sahip Olma Hakkı
i) Şikâyet Hakkı

Tüketiciler yasal olarak bu hakların hepsini kullanma özgürlüğüne sahiptirler. Ancak ne yazık ki hâlâ haklarını bilmeyen veya bilse bile karmaşık işlemlerle uğraşacağını düşünerek bu hakları kullanmaktan kaçınan pek çok tüketici bulunmaktadır. Tüketicilerin en fazla kullandığı hak ise genellikle "**şikâyet hakkıdır**".

Diğer yandan son yıllarda küçük ya da orta büyüklükte işletmelerin POS cihazı kullanmama, kredi kartı ödemelerini kabul etmeme, fatura ya da fiş vermeme gibi tüketicilerin haklarını ihlal eden uygulamaları artmıştır. Yasal araçlar kullanarak ödeme yerine elden ya da IBAN numarasına para gönderme şeklinde istenen ödemeler hem tüketicileri mağdur etmekte hem de hak arama yollarını kısıtlamaktadır.

İşletmelerin, müşterileri IBAN'a yönlendirmesinin 2 ana nedeni bulunmaktadır: Birincisi, işletmeler kredi kartı ile yaptıkları satışların bedellerini tahsil edebilmek için bankalara %8-9 civarında bir komisyon ödemektedirler. Bu komisyonları ödememek ve nakit paraya hızlıca kavuşmak için gerekirse alıcılara yüzde 5-10 oranında indirim yaparak IBAN yoluyla tahsilat yapmak tercih edilmektedir. İkincisi ise, bazı işletmelerin satışları ve satıştan doğan kazançlarını kayıt dışı bırakmak ve vergi ödememek için IBAN ile tahsilat yoluna başvurmaktır. Bunun için satışlarda KDV oranı kadar indirim yaparak, IBAN'la ödeme müşteriler açısından cazip hale getirilmektedir. Yalnız göz ardı edilen veya bilinmeyen bir konu, bankacılık sistemindeki para hareketlerinin Maliye ve Hazine Bakanlığı'nın bilgisi dışında gerçekleşmeyeceğidir.

Mobilyacılar, bakım-onarım işleri ile uğraşanlar, gazino-bar-pavyon gibi gece eğlence merkezleri, esnaf ya da lüks lokantalar, güzellik ve saç ekim merkezleri, spor salonları, altın-pırlanta ve diğer değerli taş satışı yapanlar, astrolog, falcı, doktor, avukat, diyetisyen, mimar gibi mal ve hizmet satışı yapan işletmeler daha çok IBAN üzerinden ödeme yolunu tercih etmektedirler. Ancak yasal araçlar kullanarak ödeme yerine elden ya da IBAN numarasına para gönderme şeklinde istenen ödemeler hem tüketicileri mağdur etmekte hem de hak arama yollarını kısıtlamaktadır.

Bu çalışmada haksız ya da yasadışı IBAN kullanımının tüketiciler açısından ortaya çıkardığı sorunlar irdelenmektedir.

2. IBAN ÜZERİNDEN ÖDEMELERDE TÜKETİCİ HAKLARI İHLALERİ VE HAK ARAMA

Alınan bir mal ya da hizmet karşılığı işletmelerin "*POS aygıtı ya da kredi kartı kullanmıyoruz*" bahanesiyle tüketiciden elden ya da IBAN üzerinden ödeme yapmalarını istemek, öncelikle tüketicilerin evrensel haklarına ve yasalara aykırı düşmektedir. Diğer yandan IBAN'la tahsilat yöntemiyle kayıt dışı bırakılan kazançlar nedeniyle milyarlarca TL vergi kayıp ve kaçağına neden olunmaktadır. Ayrıca fiş vermeme, fatura kesmeme ya da IBAN kullandırma, işe başlama dâhil diğer girişimleri bildirmeme gibi durumlarda kesilecek idari para cezalarıyla ilgili hem yeni düzenlemeler hem de verilecek ceza artışları 2 Ağustos 2024 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 7524 sayılı Kanunla yürürlüğe girmiştir(RG, 2024).

Özellikle fiş/fatura almama durumunda fiş/faturayı almayan tüketicilere de 5 bin lira ceza kesilecek olması (VUK m.353/3) hem basında hem de sosyal medyada fazlasıyla kendine yer buldu. Yürürlüğe giren VUK m.353/3'teki fiş/fatura almama düzenlemesi ile bir lokantada, kafede yenilen/içilen bir şey için ya da klima/araç bakım/onarım işi için fiş/fatura alınmazsa, fiş/faturayı düzenlemeyene/vermeyene ceza kesilmesinin yanı sıra ayrıca bu fiş/faturayı almayan nihai tüketiciye de 5 bin lira özel usulsüzlük cezası kesilebilecek. Bu yönüyle hem satıcı hem de alıcı açısından kanun maddesinde önemli düzenlemeler getirilmesi yeni bir gelişmedir.

Bir alışveriş yapıldığında ya da bir hizmet satın alındığında işletmeci ya da esnaf karşılığında fiş ya da fatura vermiyorsa öncelikle yapılacak ilk iş itiraz edilerek satılan mal ya da alınan hizmetin bedeli kadar fatura ya da fiş istemektir. Genel olarak tüketicilerin bu talepleri satıcı tarafından çeşitli gerekçelerle(götürü usulü vergilendirme, yazarkasanın bozuk olması vb gibi) karşılanmamaktadır. Tüketicinin aldığı mal ya da hizmette sorun çıktığında bunu nasıl kanıtlayacağı sorusu satıcı tarafından "**biz buradayız**" şeklinde yanıt bulmaktadır. Yani yasal ya da hukuksal bir hak aramaya gerek kalmadan ya da öyle bir hak iddia etme gereği olmadan doğrudan satıcı ile sorunu çözme yoluna gidilmesi koz olarak kullanılmaktadır. Anlaşmazlık durumunda sorunun nasıl çözüleceği ise havada kalmaktadır.

Vergiden kaçmak, rekabette üstünlük sağlamak ve tüketici haklarını ihlal etmek gibi amaçlar ile yapılan "satın alınan mal ya da hizmet için fatura/fiş vermemek, kredi kartı kullanmamak ve bunun yerine ödemelerin elden yapılmasını ya da IBAN'a yapılmasını istemek" öncelikle tüketicilerin hak arama sürecini kesintiye uğratmaktadır. Şöyle ki; klimanız bozuldu ve tamir ettirdiniz. Karşılığında 5 bin TL ödediniz ya da IBAN'a aynı tutarı gönderdiniz. Bunun karşılığında hizmet gören işletme size ödediğiniz ücretin karşılığı olan bir belge vermedi. 3 gün sonra klima aynı arızayı yaptı. Hakkınızı nasıl arayacaksınız? Elinizde belge olmadığı için

Tüketici Hakem Heyetine başvurmanız, "şikâyet etme hakkınız ve güven duyma hakkınız" elinizden alınmış oldu.

Yalnızca şikâyet etme hakkı değil örneğin arazi, emek, sermaye, döviz ve beceri gibi, kıt kaynakların kullanımını içeren temel gereksinmeleri karşılamak hakkı da ihlal edilmiş olmaktadır(Streeten, 1980). Örneğin, temel ihtiyaç gıda ise temiz ve güvenilir gıdaya rahat ve risksiz bir şekilde ulaşabilmek, sağlık ise, doktorlara ve hastanelere kolaylıkla gidebilmek veya eğitim ise eğitim kurumlarından yeterli hizmeti alabilmek, barınma ise günün gereklerine göre huzurlu bir ortamda yaşayabilmek herkes için gerekli ve aynı zamanda evrensel tüketici hakkıdır. Ayrıca, hayatını devam ettirebilmesi için gerekli olan ürün ve hizmetlerin (yeterli yiyecek, su, giysi, barınak, sağlık, eğitim, kamu hizmetleri vb.) uygun fiyatlı ve kaliteli olmasını istemek de tüketicinin en doğal hakkıdır.

Öte yandan tüketiciler satın aldıkları ürün ve hizmetlere bütçelerinden önemli miktarda pay ayırmakta ve bu ayırdıkları payın da karşılığını almak istemektedirler. Ekonomik çıkarların korunması hakkı aslında tüketicinin ürün ve hizmetler için ödediği paranın karşılığını alabilmesi (Hayta, 2006) yani yaptığı ödemenin aldığı ürüne ve hizmete değer olması anlamına gelmektedir. Ekonomik çıkarların korunması hakkı tüketicinin aldatıcı ve yanıltıcı reklamlara, baskılı satış yöntemlerine, tüketici sözleşmelerindeki haksız hükümlere, abartılı kredi faizlerine, etiket ve kullanım kılavuzlarındaki yanıltıcı bilgilere, satış sonrası hizmetlerle (garanti ve servis gibi) ilgili eksik ve yanlış bilgilendirilmelere karşı korunması ve gerekli tedbirlerin alınması ile ilgilidir (MEB, 2012). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda da bu konularla ilgili olarak tüketicinin korunması açısından gerekli düzenlemelere yer verilmiştir.

Tüketicilerin gereksinimlerini güvenle gidermek için ürün ve hizmet satın alabilecekleri bir ortam oluşturmak ülkelerin tüketicileri koruma politikalarının nihai hedefidir. Tazmin edilme hakkı, tüketicilerin satın alma sırasında ve sonrasında beklentilerinin karşılanmaması durumunda uğradıkları maddi manevi zararların giderilmesi anlamına gelmektedir. Piyasadaki aktörlere (üretici-satıcı) güvenmek sadece bireysel tüketici için değil aynı zamanda büyüyen, yenilikçi ve sürdürülebilir bir ekonomi için de önemlidir (URL1, 2006). Tüketiciler memnun kalmadıkları ürünleri değiştirebilme, iade edebilme ve ödedikleri parayı geri alma olanaklarına sahip olmayı aksi takdirde yasal yollara başvurabilmeyi beklemektedirler. Aynı durum hizmetler için de geçerlidir. Tüketiciler bu beklentilerinin giderilmediği durumlarda sorun yaşadıkları markaları veya şirketleri bırakıp rakip şirketleri tercih etmektedirler. Aslında bu durum şirketler için çok büyük bir risk oluşturmaktadır. Çünkü tüketiciler memnuniyetsizliklerini çok daha hızlı yayabilmektedirler. Özellikle sosyal

medyanın etkili gücü bunu daha da kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle, yeni müşteri bulmanın mevcudu elde tutmaktan daha zor olduğu bir ortamda hiçbir şirket müşterisi elinden kaçırmak istemez.

Her tüketici, ürün ve hizmetler, ürün ve hizmetlerin fiyatlandırılması, kalitesi ve bileşenlerinin yanı sıra üreticiler hakkında bilgi elde etme hakkına sahiptir. Tüketiciler, insan sağlığını veya hayatını tehlikeye atabilecek tehlikeli maddelerin üretimi, depolanması, taşınması, kullanımı veya satımı hakkında ihtiyaç duydukları bilgilere rahatlıkla ulaşabilmelidirler. Tüketicinin adil olmayan ticari uygulamalara karşı korunabilmesi için ürünlerle ve hizmetlerle ilgili kalite, miktar, içerik, standart ve ürün veya hizmetin fiyatları hakkında bilgilendirilmesi gerekmektedir (URL2, 2015). Tüketiciler herhangi bir ürün veya hizmeti satın alma kararı verdiğinde bu ürün ve hizmet ile ilgili pek çok konuda bilgi sahibi olabilmelidir. Ayrıca aldatıcı-yanıltıcı reklam, eksik etiket ve garanti koşulları, zararlı içerik veya ambalaj, yetersiz servis ve bakım gibi konularda şikâyet alan şirketlerin medya organlarında duyurulması da tüketiciyi bu şirketlerin haksız uygulamaları açısından bilgilendirecek ve satın alma kararı verirken daha dikkatli olmalarını sağlayacaktır. Aslında bilgi edinme hakkı, insan haklarının da gereği olup ülkelerin büyümesini ve gelişimini ölçen bir endekstir ve demokratik toplumlar için her konuda insanların katılımının sağlanması için önemlidir (URL3, 2015).

Yaşam boyunca satın alınan bazı ürünlerden memnun olurken bazılarında şikâyet edecek yerler aranır. Satın alınan ürünlerden ve hizmetlerden dolayı maruz kalınan sıkıntıların giderilmesi bazen duyarlı ve kurumsal şirketler tarafından sağlansa da bazen muhatap olacak herhangi bir şirket ya da hizmet veren bulmak oldukça zor olabilmektedir. Şikâyet hakkı tüketici olarak ortaya çıkan sorunların giderilmesi için yetkili kişilere veya kurumlara başvurabilme hakkıdır. Şirketlerin tüketicinin rahat ulaşabileceği, hızlı ve kolay çözüm üretebilen ve tüketiciye yük olmayan bir şikâyet mekanizması geliştirmeleri gerekmektedir. Bu müşteri memnuniyeti, marka ve mağaza bağlılığı açısından da oldukça önemlidir(Leblebici Koçer, 2020). Çünkü tüketiciler artık güvenebilecekleri ve her koşulda arkalarında duracağına inandıkları satıcıları ve hizmet verenleri tercih etmektedirler. Müşterisi olduğu şirketlerle sorunlarını çözemeyen tüketiciler için hükûmetlerin de geliştirdiği yasal mekanizmalar mevcuttur. 6502 Sayılı TKHK'da belirtildiği gibi çeşitli uyuşmazlıkların giderilmesi için Gümrük ve Ticaret Bakanlığına "Tüketici Hakem Heyetleri" kurulması ve yönetilmesi konusunda yetki verilmiştir (m.66/1). Ayrıca, *"tüketici hakem heyetlerinin kurulması ve çalışmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemek"* için ise 2014 yılında "Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği" çıkarılmıştır (RG, 2014).

Tüketiciler yasal olarak evrensel tüketici haklarının hepsini kullanma özgürlüğüne sahiptirler. Ancak ne yazık ki hâlâ haklarını bilmeyen veya bilse bile karmaşık iş/işlemlerle uğraşacağını düşünerek bu hakları kullanmaktan kaçınan pek çok tüketici bulunmaktadır. Tüketicilerin en fazla kullandığı hak ise genellikle

"şikâyet" hakkıdır. Tüketici şikâyetleri ve tüketici işlemleri ile ilgili hem Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığının hem de Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün ilgili sayfalarında tüketicilerin haklarının kullanımı ile ilgili yararlanabilecekleri önemli bilgilere ulaşmak oldukça kolaydır.

Bunların dışında satıcının ya da işletmenin fiş/fatura vermeme ya da ödemeyi IBAN'a yapma istekleri için doğrudan Vergi Daireleri ya da CİMER'e başvuru yapılabilmektedir. Bu başvurular değerlendirilerek işleme alınmakta ve yasal gerekler eksik de olsa yerine getirilmektedir. Burada önemli olan tüketicinin hak arama mücadelesinden çekinmemesi ve ısrarla bu mücadeleyi sürdürmesidir.

3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Gerek kredi kartlarından alınan komisyon ücretlerinin artması gerek vergi yükünün artması gerekse yüksek enflasyon ile üretilen mal veya hizmet fiyatlarının sürekli yükselmesi sonucu işletmeler kredi kartı yerine sattıkları mallar ya da ürettikleri hizmetlerin karşılığını tüketicilerden nakit olarak istemekte ya da kendileri ya da başkaları adına açılmış IBAN'a göndermeye yönlendirmektedirler. Böylece hem vergiden kaçınmış hem benzer işletmelere karşı rekabet güçleri artmış hem maliyetleri azaltmış hem de kendilerince gereksiz bazı yatırımlardan kaçınmış olmaktadırlar. Buna karşın Hazine ve Maliye Bakanlığının gerek Vergi Daireleri gerek defterdarlıklar aracılığı ile Ticaret Bakanlığının merkez ve taşra örgütlerince yapılan denetimler yetersiz kalmakta, özellikle başkalarına ait IBAN işlemleri ile kara para aklama faaliyetleri artmakta ve tüketiciler açısından da hak arama yolları tıkanmış görünmektedir. İlgili bakanlıkların merkez ve taşra örgütlerinde çalışan denetim elemanlarının sayısı şikâyet ya da kayıp/kaçakları inceleme ve denetim için yetersiz kalmakta, bu durum da işletmelerin daha çok tüketici hakkını ihlal etmesine yol açmaktadır.

İşletmelerin kendi IBAN'larını ödeme amaçlı kullanımları aslında çok büyük sorun oluşturmamaktadır. Çünkü hesap giriş çıkışları denetlendiğinde IBAN işlemleri ortaya çıkabilmektedir. Ancak başkasının IBAN'ı üzerinden yapılan işlemlerin denetlenmesi ancak şikâyete ya da ihbara bağlı olarak denetlenebilmekte ve özellikle IBAN'a gönderilen ödemelerin hangi amaçla yapıldığı açıkça belirtilmemişse, bu işlemlerden bir sonuca ulaşmak mümkün görünmemektedir. Tam da bu noktada tüketicilere büyük görevler düşmektedir. Bu bağlamda tüketicilerin öncelikle haklarını öğrenmeleri ve bu hakları sonuna kadar kullanmaları gerekmektedir. Bu haklardan şikâyet etme hakları oldukça kolaylaştırılmış ve web adreslerinden başvuru yapabilme olanakları sağlanmıştır. Bunun dışında eğer IBAN'a ödeme yapılacaksa yapılan işlemin açıklaması yazılmalı ve böylece işlemlerin denetlenmesine yardımcı olunmalıdır. Bu işlemde sonra istenirse hak arama yoluna gidilmelidir.

Gerek kişisel gerek ailesel gerekse toplumsal istek ve gereksinmelerin ürün ve hizmet satın alınarak giderilmeye çalışıldığı bir dünyada, aslında herkes bir anlamda tüketici sınıfına girmektedir. Bilimsel anlamda üretici toplumdan tüketici topluma koşar adım gitmekteyiz. Bu akıl almaz tüketim seferberliği ister istemez beraberinde sorunları da getirmektedir. Bu sorunlar tüketici olarak satın alınan ürün ve hizmetlerle ilgili karşılaşılan ve bunlara karşı memnuniyetsizlik yaratan birtakım etkenlerden kaynaklanmaktadır. Örneğin, ürünlerdeki eksiklikler, hasarlar, garantiyle, servisle veya satış sonrası hizmetlerle ilgili yerine getirilmeyen sözler ya da anlaşmalar, işletmelerin tüketiciye sunduğu reklamlarla ya da çekici ödüllerle ilgili aldatıcı yanıltıcı uygulamalar gibi tüketicinin karşılaşabileceği etmenler tüketicinin korunması gerektiğine işaret etmektedir. Dünyadaki çoğu ülkede olduğu gibi Türkiye'de de tüketicinin korunması konusu üzerinde önemle durulmakta ve yasalarla tüketicinin karşılaşabileceği her türlü anlaşmazlığa karşı korunmasına yönelik önlemler alınmaktadır. Bu önlemlerin sorunları çözmediği, sahip olunan tüketici hakları konusunda tüketicilerin örgütlenmesi ve bilinçlenmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Bunların dışında tüketici hak ihlallerinin kök nedenleri olan kayıt dışılığı önlemek, adaletli bir vergi sistemi kurgulamak ve uygulamak, denetimleri ve cezaları arttırmak ve en önemlisi de bu gibi işleri siyasi kaygılara kapılmadan yaşama yansıtmak, yapılması gerekenlerin başında gelmektedir.

KAYNAKÇA

1. Hayta, A. B. (2006). Tüketici haklarının tüketici eğitimindeki rolü, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 26 (3), 239-250.
2. Hondius, E. (2012). The innovative nature of consumer law, Journal of Consumer Policy, 35, 165–173.
3. Karabulut, M. (1981). Tüketici davranışları, yeniliklerin kabulü ve yayılışı, Minnetoğlu Yayınları, İstanbul.
4. Kennedy, J. F. (1962). Special message to the congress on protecting the consumer interest 01.09.2024 tarihinde, https://www.presidency.ucsb.edu/documents/specialmessage-the-congress-protecting-the-consumer-interest adresinden erişildi.
5. Leblebici Koçer, L.(2020). Tüketici Hakları ve Kullanımı, Nobel Yayıncılık, Ankara.
6. MEB Aile ve Tüketici Hizmetleri. (2012). Tüketici Hakları. Ankara, 05.009.2024 tarihinde, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/T%C3%BCketici%20Haklar%C4%B1.pdf adresinden erişildi.
7. Odabaşı, Y. (2014). *Tüketici davranışları*, 1. Basım, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir
8. RG (1995). 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 08 Mart 1995 Tarih ve 22221 Sayılı Resmî Gazete.
9. RG (2013). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 28 Kasım 2013 Tarih ve 28835 Sayılı Resmî Gazete.
10. RG (2014). Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, 27 Kasım 2014 Tarih ve 29188 Sayılı Resmî Gazete.
11. RG (2024). Vergi Kanunları İle Bazı Kanunlarda ve 375 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 2 Ağustos 2024 Tarih ve 32620 Sayılı Resmi Gazete.
12. Sigband, N. B. (1974). Communication effectiveness of consumer protective legislation, *International Journal of Business Communication*, 12(1), 7-16.
13. Streeten, P. (1980). Basic needs and human rights, World Development 8, 107-111
14. Taşdelen, N. (2017). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna göre tüketici sıfatı, *İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 16* (2), 705-719.
15. TDK (2024). Türk Dil Kurumu Sözlük, https://sozluk.gov.tr/
16. URL1 (2006). Review of the redress and enforcement provisions of consumer protection law international comparison discussion paper, New Zeland: Ministry of Consumer Affairs.
17. URL2 (2015). Consumer Guide, 07.09.2024 tarihinde http://fcamin.nic.in/WriteReadData/userfiles/file/Consumer%20Handbook.pdf adresinden erişildi.
18. URL3 (2015). Access to Information Practice Note, 07.09.2024 tarihinde, https://ww /content/undp/en/home/librarypage/democraticgovernance/access_to_informationande-governanc to-informationpractice-note.html adresinden erişildi.

http://fcamin