



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

TÜRKİYE'DE PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ UYGULAMALARI VE TÜKETİCİLERİN BU KONUDAKİ GÖRÜŞ VE BEKLENTİLERİ

Muzaffer Barış MORGÜL

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2020

TÜRKİYE'DE PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ UYGULAMALARI VE TÜKETİCİLERİN BU KONUDAKİ GÖRÜŞ VE BEKLENTİLERİ

Muzaffer Barış MORGÜL

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2020

ÖZET

MORGÜL, Muzaffer Barış. *Türkiye’de Piyasa Gözetimi Ve Denetimi Uygulamaları ve Tüketicilerin Bu Konudaki Görüş ve Beklentileri*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020.

Tüketicinin korunması, üretimin ve ticaretin ülke sınırlarını aşarak global bir nitelik kazanmasıyla, tüketim olgusunun önemli unsuru olmuştur. Günümüzde, dönüşen gereksinimleri karşılamak amacıyla, bu kavram klasik anlamının ötesine geçerek, piyasaya sunulan tüm ürünlerin güvenliğini önceleyen ürün güvenliği üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Piyasa gözetimi ve denetimi, düzenlenen teknik kurallara uyulup uyulmadığının, ürünlerin güvenli olup olmadığının, kamu otoritesince denetlenmesidir. Tüm ürünlerin güvenliğini sağlamak ve güvensiz ürünleri piyasadan uzaklaştırmak tüketiciyi korumakla yükümlü devletin görevidir. Amaç, tüketicilerin tehlikeli ürünlerden korunmasını ve firmaların güvenli ürün üretmesini sağlamaktır.

Bu çalışmanın hedefi piyasa gözetim ve denetiminin ülkemizdeki konumunu, tüketicilerin bilgi ve farkındalık düzeyini ortaya koymaktır. Araştırmaya, Ankara’da yaşayan 18 yaş üzeri 307 tüketici katılmış, veriler soru formuyla toplanmış ve analizinde SPSS 23.0 programı kullanılmıştır.

Araştırmada;

Ürün güvenliği, piyasa gözetimi ve denetimi ile CE işaretinin anlamından ve devletin güvensiz ürün tespitinde kullanabileceği yetkilerden haberdar olduğu,

Ticaret Bakanlığınca denetlenen ayakkabı ve tekstilin doğru bilindiği, deterjan ile oyuncak ve çocuk bakım ürünlerinin Sağlık Bakanlığınca denetlendiği şeklinde genel bir kabulün bulunduğu, Tarım ve Orman Bakanlığı sorumluluğundaki gıdaların Sağlık Bakanlığınca denetlendiğinin düşünüldüğü,

Güvensiz ürünlere yönelik önlemlerin duyurulduğu GÜBİS’in neredeyse bilinmediği (%79,3), güvensiz ürünlerin üreticilerince gönüllü geri çağrılabilmesinin kısmen bilindiği (%61,8),

Ticaret Bakanlığı sorumluluğundaki tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya veya oyuncakların güvensiz olması durumunda şikâyetin buraya yapılması gerektiğini bilenlerin oldukça sınırlı olduğu (%7,8), başvuru mercii olarak Tüketici Mahkemeleri (%44,6) ile satıcının (%19,2) düşünüldüğü, bu ürünlerin şikâyet edilebildiği www.tuketici.gov.tr sitesinin kısmen doğru bilindiği (%42,9), bu ürünlerle ilgili ihbarın ALO 175 Çağrı Merkezine yapıldığının neredeyse bilinmediği (%87),

Devletin güvensizliği tespit etmede etkin olmadığının (%83,3) düşünüldüğü, bu düşünceyi paylaşanların dörtte birinin (%26,4) devletin denetime odaklanmadığını, yaklaşık beşte birinin (%18,1) para cezaları ve yaptırımların yeterli olmadığını düşündükleri saptanmıştır.

Anahtar Sözcükler

Tüketicinin korunması, ürün güvenliği, piyasa gözetimi ve denetimi

ABSTRACT

MORGÜL, Muzaffer Barış. *Market Surveillance and Practices in Turkey and opinions and expectations of consumers in this topic*, Master Thesis, Ankara, 2020.

Consumer protection is important element of phenomenon of consumption, with production and commerce crossing the borders of country and gaining global quality. Today, to meet requirements, this goes beyond its classical meaning and focuses on product safety prioritizing safety of all products offered to market.

Market surveillance is to check whether technical rules are complied with, whether products are safe or not, by public authority. It is duty of state to ensure safety of all products and to remove unsafe products from market. The aim is that consumers are protected from hazardous products and firms produce safe products.

Aim of study is to reveal position of market surveillance in Turkey and level of knowledge, awareness. Study was attended by 307 consumers over age of 18 in Ankara, data was collected through questionnaire and SPSS was used.

In study, followings were found:

Being aware of meaning of product safety, market surveillance, CE marking and government powers,

It's thought that shoes and textiles are inspected by Ministry of Commerce, ministry controlling detergent, toys and childcare products is unknown, and that foods are inspected by Ministry of Health,

It's partially known that GÜBİS, insecure products are announced, and that voluntary recalls by manufacturers of insecure products can be recalled,

In cases of insecurity of textiles, shoes, stationery, furniture, it's almost unknown that complaint will be made to Ministry of Commerce and Consumer Courts and seller are

considered instead ministry, www.tuketici.gov.tr site is partially known, it's almost unknown that notification was made to ALO 175,

State was not effective in detecting insecurity, that a quarter of those who shared this opinion did not focus on control, and about one-fifth fines and sanctions were not sufficient.

Keywords

Consumer protection, product safety, market surveillance.

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|-----|
| KABUL VE ONAY | i |
| YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI | ii |
| ETİK BEYAN | iii |
| TEŞEKKÜR | iv |
| ÖZET | v |
| ABSTRACT | vii |
| İÇİNDEKİLER | ix |
| KISALTMALAR DİZİNİ | xi |
| TABLolar DİZİNİ | xii |
| GRAFİKLER DİZİNİ | xv |
| ŞEKİLLER DİZİNİ | xvi |
| GİRİŞ | 1 |
| 1. BÖLÜM: TÜKETİCİNİN KORUNMASINDA ÜRÜN GÜVENLİĞİ KAVRAMI, ÜRÜN GÜVENLİĞİNİN TÜRKİYE VE AVRUPA BİRLİĞİNDEKİ ALTYAPISI | 4 |
| 1.1. TÜRKİYE VE AB MEVZUATINDA ÜRÜN TANIMI | 4 |
| 1.2. GÜVENLİ ÜRÜN KAVRAMI VE ÖNEMİ | 6 |
| 1.2.1. AB Mevzuatında Güvenli Ürün..... | 6 |
| 1.2.2. Ulusal Mevzuatta Güvenli Ürün..... | 7 |
| 1.2.3. Tüketicinin Korunmasında Ürün Güvenliğinin Önemi..... | 9 |
| 1.3. ÜRÜN GÜVENLİĞİNİN TARİHİ GELİŞİMİ | 12 |
| 2. BÖLÜM: PGD KAVRAMI VE AMACI | 17 |
| 2.1. PGD’NİN TANIMI | 17 |
| 2.2. PGD’NİN AMACI | 18 |
| 2.3. PGD’NİN GENEL İLKELERİ | 20 |
| 2.4. PGD’DE ETKİNLİK VE RİSK DEĞERLENDİRMESİ İÇİN YARARLANILAN KAYNAKLAR | 21 |
| 2.4.1. Gıda Dışı Tüketici Ürünleri Hızlı Bilgi Değişim Sistemi (RAPEX)..... | 26 |
| 3. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE PGD MEVZUATI, SORUMLU DEVLET KURULUŞLARI VE PGD UYGULAMASI | 30 |
| 3.1. TÜRKİYE’DE PGD’NİN TARİHİ GELİŞİMİ | 30 |
| 3.1.1. Gümrük Birliği Öncesi PGD Sistemi..... | 30 |
| 3.1.2. Gümrük Birliği Sonrası PGD Sistemi..... | 32 |
| 3.2. PGD TEMEL DÜZENLEMELERİ | 33 |
| 3.3. TÜRKİYE’DE PGD İDARİ YAPILANMASI VE YETKİLİ KURULUŞLAR | 37 |
| 3.3.1. Yetkili Kuruluşlar ve Sorumlu Oldukları Ürün Grupları..... | 38 |
| 3.3.2. PGD Sisteminin İdari Yapılanması..... | 40 |
| 3.3.2.1. PGD Sisteminde Yer Alan Kurullar..... | 41 |
| 3.3.2.1.1. PGD Koordinasyon Kurulu..... | 41 |
| 3.3.2.1.2. Piyasa Gözetimi, Denetimi ve Ürün Güvenliği Değerlendirme Kurulu..... | 41 |
| 3.3.2.2. Yetkili Kuruluşlar..... | 42 |
| 3.3.2.2.1. Ticaret Bakanlığı..... | 42 |
| 3.3.2.2.1.1. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün Piyasa Gözetim ve Denetimdeki Rolü..... | 44 |
| 3.3.2.2.2. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı..... | 47 |
| 3.3.2.2.3. Tarım ve Orman Bakanlığı..... | 48 |
| 3.3.2.2.4. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı..... | 48 |
| 3.3.2.2.5. Sağlık Bakanlığı..... | 49 |
| 3.3.2.2.6. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)..... | 50 |
| 3.3.2.2.7. Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (EPDK)..... | 51 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.2.2.8. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı..... | 51 |
| 3.3.2.2.9. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı | 52 |
| 3.3.3. PGD’de Kullanılan Veri Tabanları ve Çağrı Merkezleri | 52 |
| 3.3.3.1. Veri Tabanları | 52 |
| 3.3.3.1.1. Ulusal PGD Bilgi Sistemi (PGDBİS)..... | 52 |
| 3.3.3.1.2. TAREKS (Dış Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi) | 53 |
| 3.3.3.1.3. Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi (GÜBİS) | 54 |
| 3.3.3.1.4. Ulusal Kaza Yaralanma Veri tabanı (UKAY) | 58 |
| 3.3.3.2. Çağrı Merkezleri | 59 |
| 3.4. YETKİLİ KURULUŞLARIN GERÇEKLEŞTİRDİĞİ PGD DÖNGÜSÜ VE PGD SONUÇLARININ RAPORLANMASI..... | 60 |
| 3.4.1. Yetkili Kuruluşlarca Gerçekleştirilen PGD Döngüsü | 60 |
| 3.4.2. PGD Uygulama Sonuçlarının Raporlanması | 69 |
| 4. BÖLÜM: İLGİLİ ARAŞTIRMALAR | 75 |
| 5. BÖLÜM: YÖNTEM | 85 |
| 5.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ | 85 |
| 5.2. EVREN VE ÖRNEKLEM | 87 |
| 5.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARACI | 88 |
| 5.3.1. Soru Formunun Hazırlanması | 89 |
| 5.3.2. Veri Toplama Aracının Uygulanması | 90 |
| 5.4. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ..... | 91 |
| 6. BÖLÜM: BULGULAR VE TARTIŞMA..... | 92 |
| 6.1. KATILIMCILAR HAKKINDA GENEL BİLGİLER | 93 |
| 6.1.1. Katılımcıların Cinsiyeti | 93 |
| 6.1.2. Katılımcıların Yaş Durumu | 93 |
| 6.1.3. Katılımcıların Eğitim Durumu | 94 |
| 6.1.4. Katılımcıların Aylık Gelir Durumu | 94 |
| 6.1.5. Katılımcıların Mesleki Durumu | 95 |
| 6.2. TÜKETİCİLERİN ÜRÜN GÜVENLİĞİ HAKKINDAKİ ALGILARI VE GENEL BİLGİ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER..... | 95 |
| 6.3. TÜKETİCİLERİN PGD MEVZUAT VE UYGULAMALARI HAKKINDAKİ GENEL BİLGİ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER..... | 111 |
| 6.4. TÜKETİCİLERİN TİCARET BAKANLIĞINCA YAPILAN PGD HAKKINDAKİ GENEL BİLGİ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER..... | 122 |
| 6.5. TÜKETİCİLERİN SATIN ALMA KARARLARINDA ÜRÜN GÜVENLİĞİNİ DİKKATE ALMA TUTUMLARI HAKKINDAKİ BİLGİLER | 128 |
| 6.6. TÜKETİCİLER NEZDİNDE DEVLETİN PGD’DE ETKİNLİĞİ VE PGD’NİN DAHA ETKİN OLMASI İÇİN TÜKETİCİLERİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER... | 133 |
| SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 143 |
| KAYNAKÇA | 160 |
| YARARLANILAN MEVZUATLAR: | 166 |
| EK 1: "ÜRÜN GÜVENLİĞİ VE PİYASA GÖZETİMİ VE DENETİMİ UYGULAMALARINA İLİŞKİN TÜKETİCİ GÖRÜŞ VE BEKLENTİLERİNİN ARAŞTIRILMASINI" KONU EDİLEN YÜKSEK LİSANS TEZİ İÇİN SORU FORMU | 167 |
| EK 2: ORJİNALLİK RAPORU | 175 |
| EK 3: ETİK KURUL/KOMİSYON İZİNİ YA DA MUAFİYET FORMU | 176 |

KISALTMALAR DİZİNİ

AB: Avrupa Birliği

AET: Avrupa Ekonomik Topluluğu

BTK: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

EPDK: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu

GÜGD: 2001/95/EC sayılı Genel Ürün Güvenliği Direktifi

GÜBİS: Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi

İPC: İdari Para Cezası

KHK: Kanun Hükmünde Kararname

OK: Onaylanmış Kuruluşları

OKK: Ortaklık Konseyi Kararı

PGD: Piyasa Gözetimi ve Denetimi

RAPEX: Gıda Dışı Tüketici Ürünleri Hızlı Bilgi Değişim Sistemi- Rapid Exchange of Information System

REACH: Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Tüzüğu
Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals

TAREKS: Dış Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi

TKHK: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

UDK: Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları

TABLOLAR DİZİNİ

| | |
|--|-----|
| Tablo 1: Ürünlerin Kendine Özgü Kullanımı Dolayısıyla Sebep Olabileceği Tehlikeler..... | 24 |
| Tablo 2: PGD Yapılan Ürün Grupları ve Sorumlu Kuruluşlar..... | 39 |
| Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı..... | 93 |
| Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı..... | 93 |
| Tablo 5: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı..... | 94 |
| Tablo 6: Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı..... | 94 |
| Tablo 7: Katılımcıların Mesleki Durumuna Göre Dağılımı..... | 95 |
| Tablo 8: Tüketicilerin Güvenli Ürün Algısı..... | 96 |
| Tablo 9: Demografik Değişkenlere Göre Tüketicilerin Güvenli Ürün Algısı..... | 96 |
| Tablo 10: Güvenli Olması Diğerlerine Kıyasla Önem Arz Eden Ürün Grupları..... | 98 |
| Tablo 11: Sağlığa Tehdit Oluşturma Riski Diğerlerine Kıyasla Yüksek Olan Ürün Grupları... | 98 |
| Tablo 12: Son 5 Yıl İçerisinde Tüketicilerin Güvensiz Ürün İle Karşılaşma Oranı..... | 100 |
| Tablo 13: Son 5 Yıl İçerisinde Güvensiz Ürün İle Karşılaşan Tüketicilerin Karşılaştıkları Sorunlar..... | 101 |
| Tablo 14: Demografik Değişkenlere Göre Son 5 Yıl İçerisinde Güvensiz Ürün İle Karşılaşan Tüketicilerin Deneyimleri..... | 102 |
| Tablo 15: Medyada Güvensiz Ürünlere İlişkin Yapılan Bilgilendirme Ya Da Toplatma İlanları Hakkında Tüketicilerin Haberdar Olma Durumu..... | 103 |
| Tablo 16: Demografik Değişkenlere Göre Medyada Güvensiz Ürünlere İlişkin Yapılan Bilgilendirme Ya Da Toplatma İlanları Hakkında Tüketicilerin Haberdar Olma Durumu..... | 104 |
| Tablo 17: Tüketicilerin Medya Kanalıyla Bilgi Sahibi Olduğu Güvensiz Ürün Grupları..... | 105 |
| Tablo 18: Tüketiciler Açısından Ürün Üzerindeki İşaretlerin Ürün Güvenliği İle İlişkisi..... | 105 |

| | |
|--|-----|
| Tablo 19: Tüketicilere Göre Ürün Üzerindeki İşaret Ve Yazıların Güvenli Ürün İle İlgisi..... | 108 |
| Tablo 20: Satın Alınan Ürünlerde CE İşaretinin Dikkat Çekme Durumu..... | 109 |
| Tablo 21: Tüketicilere Göre CE İşaretinin Anlamı..... | 109 |
| Tablo 22: CE İşaretinin Anlamını Bilme Durumunun Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı..... | 109 |
| Tablo 23: Tüketicilerin Piyasa Gözetimi Ve Denetiminin Ne İfade Ettiğini Bilme Durumlar. | 112 |
| Tablo 24: Tüketicilerin Piyasa Gözetimi Ve Denetimi Kavramına İlişkin Bilgi Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı..... | 112 |
| Tablo 25: Devletin Güvensiz Ürünlerle İlgili Yetkilerinin Bilinme Durumu..... | 113 |
| Tablo 26: Ürünlerin PGD'sini Yapan Kurumların Bilinme Durumu (Ticaret Bakanlığı)..... | 115 |
| Tablo 27: Ürünlerin PGD'sini Yapan Kurumların Bilinme Durumu (Sağlık İle Tarım Ve Orman Bakanlığı) | 116 |
| Tablo 28: Ürünlerin PGD'sini Yapan Kurumların Bilinme Durumu (Sanayi Ve Teknoloji, Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, EPDK ve BTK)..... | 117 |
| Tablo 29: Gıda Ürünlerinin PGD'sini Yapan Kurumun Doğru Bilinme Oranı İle Demografik Özelliklerin Dağılımı..... | 118 |
| Tablo 30: Güvensizliği Tespit Edilen Ürünlere İlişkin Bilgilerin www.gubis.gov.tr (www.guvensizurun.gov.tr) Sitesinden Duyurulduğunun Bilinme Oranı..... | 120 |
| Tablo 31: www.gubis.gov.tr Web Servisine İlişkin Farkındalık Düzeyinin Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı..... | 121 |
| Tablo 32: Gönüllü Geri Çağırma Mekanizmasından Haberdar Olunma Durumu..... | 122 |
| Tablo 33: Ticaret Bakanlığının Sorumluluğundaki Tekstil, Ayakkabı, Kırtasiye, Mobilya Ve Oyuncak Ürün Grupları İle İlgili Olarak Bakanlığın, Bakanlık Web Sitesinin, Bakanlık Çağrı Merkezinin Bilinme Durumu..... | 123 |
| Tablo 34: Güvensiz Ürünlerde Şikâyet Mercii Olarak Ticaret Bakanlığının Bilinme Durumu. | 124 |
| Tablo 35: Bazı Güvensiz Ürünlerde Şikâyet Kanalı Olarak www.tuketici.gov.tr (veya https://tuketici.ticaret.gov.tr) Web Adresinin Bilinme Durumu..... | 124 |
| Tablo 36: Güvensiz Ürünlerde Şikâyet Kanalı Olarak www.tuketici.gov.tr (veya https://tuketici.ticaret.gov.tr) Web Adresinin Bilinme Durumunun Demografik Özelliklere Göre Dağılımı..... | 125 |

| | |
|---|-----|
| Tablo 37: Bazı Güvensiz Ürünlere Yönelik Şikâyet Kanalı Olarak Alo 175 Çağrı Merkezinin Bilinme Durumu..... | 125 |
| Tablo 38: Bazı Demografik Özelliklere göre ALO 175 Çağrı Merkezinin Bilinme Durumu..... | 127 |
| Tablo 39: www.tuketici.gov.tr (veya https://tuketici.ticaret.gov.tr) adresi ile ALO 174 Çağrı Merkezinin birlikte biliniyor olması..... | 128 |
| Tablo 40: Tüketicilerin Ürün Güvenliği İle İlgili Tutumları..... | 129 |
| Tablo 41: Tüketicilere Göre Devletin Güvensiz Ürünleri Tespit Etmede Etkin Ve Caydırıcı Olma Düzeyi..... | 133 |
| Tablo 42: Demografik Değişkenler Bakımından Tüketicilere Göre Devletin Güvensiz Ürünleri Tespit Etme Konusundaki Etkinlik Düzeyi..... | 134 |
| Tablo 43: Tüketicilere Göre Devletin Güvensiz Ürünleri Tespit Etme Konusunda Kısıtları...135 | |
| Tablo 44: PGD'nin Daha Etkili Olması İçin Tüketicilerin Çözüm Önerileri..... | 137 |

GRAFİKLER DİZİNİ

| | |
|---|----|
| Grafik 1: PGD'ye Ayrılan Kaynaklardaki Değişim- I..... | 70 |
| Grafik 2: PGD'ye Ayrılan Kaynaklardaki Değişim- II..... | 70 |
| Grafik 3: En Çok Denetlenen Ürün Kategorileri (Ürün Partisi Bazında)..... | 71 |
| Grafik 4: Uygunsuzluk/Güvensizlik Tespit Oranlarının En Yüksek Ve En Düşük Olduğu Ürün Grupları..... | 73 |
| Grafik 5: Şikâyet Üzerine Denetlenen Ürünlerin Toplam Denetimdeki Payı..... | 74 |

ŞEKİLLER DİZİNİ

| | |
|--|----|
| Şekil 1: Bir Risk Değerlendirmesi Sürecinde Girdi, Araç Ve Çıktılar..... | 23 |
| Şekil 2: RAPEX Veri Tabanına 2017 Yılında Bildirimi Yapılan En Tehlikeli 5 Ürün Kategorisi..... | 28 |
| Şekil 3: RAPEX Veri Tabanına 2017 Yılında Bildirimi Yapılan En Tehlikeli 5 Risk Kategorisi..... | 28 |
| Şekil 4: Örnek Bir Ürüne İlişkin Örnek RAPEX Bildirimi..... | 57 |
| Şekil 5: Örnek Bir Ürüne İlişkin GÜBİS Bildirimi | 57 |
| Şekil 6: PGD Faaliyet Süreci..... | 61 |
| Şekil 7: PGD Uygunluk İşareti ve Belgeler Üzerinde İnceleme İş Akış Şeması..... | 66 |
| Şekil 8: Güvensizlik Şüphesi Bulunan Ürün İçin İzlenecek PGD..... | 67 |

GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme olgusuyla birlikte dünyada ekonominin büyümesinde büyük rol üstlenen temel parametrelerden teknolojinin gelişmesi, teknoloji ile birlikte küresel pazarda uluslararası ticaret hacminin, sermaye akımlarının günden güne gelişmesi ve ayrıca girişimciler arasında rekabetin giderek artması ve buna bağlı olarak değişen piyasa dinamikleri içerisinde tüketici tercihlerinin farklılık göstermesi sonucunda, piyasaya sunulan ürün ve hizmetlerin çeşitliliği devamlı bir surette artış göstermektedir (Gök, 2013:1). Bunun doğal sonucu olarak, ihtiyaç duyulan ürün ve hizmetlerin tüketiciler nezdinde tercih edilme nedenleri de farklılık göstermektedir.

Sınırların hemen hemen buharlaştığı günümüz ekonomik şartlarında, rekabetin ve ürün çeşitliliğinin artması ile farklı fiyat ve kalitede ürün yelpazesinin tüketiciye sunulması, toplumun refah düzeyine her ne kadar katkı sağlasa da bu durumun sonucunda tüketicinin hayat ve mal güvenliğini tehdit eden bazı risklerin ortaya çıktığı gözlenmektedir. Bu sebeple, günümüzde Avrupa Birliğine (AB) üye ülkelerde yasal düzenleyiciler, piyasalarında serbest dolaşıma tabi mal ve hizmetlerin tüketici sağlığına, hayat ve mal güvenliğine, çevreye, hayvan ve bitki yaşamına tehdit unsuru teşkil etmemesini merkezine alan ve tüketicinin korunmasını önceleyen bir piyasa gözetim ve denetim sistemi (PGD) uygulamaktadır.

Temel olarak bir ürünün insan ve çevre sağlığı açısından riskli olmaması için yapılan PGD ve ürün güvenliğine ilişkin uygulamalar fiyat, marka, kalite ve kullanım kolaylığı gibi tüketicileri ürün ve hizmetleri almaya sevk eden temel motivasyonlardan biri olmaya başlamaktadır. Bu gelişmeye yol açan etmenlerden bir tanesi de ucuz işgücü ile üretilen Çin ürünlerinin dünya çapında satışa sunulması ve bu ürünlerin getirdiği risk bulgularıdır.

1957 tarihli Roma Antlaşmasıyla başlayan Avrupa Topluluğu ekonomik bütünleşme sürecinde nihai hedef; “malların, sermayenin, hizmetlerin ve işçilerin serbest dolaşımını sağlamak” olarak ifade edilmiştir. Bir malın serbest dolaşımına tek engel teknik mevzuat olabilir. Bununla birlikte, AB’de bu teknik engellerin ortadan kalkması için üye ülkelerin teknik mevzuatını uyumlaştırma çalışmalarına başlanmış ve bu çalışmalar devam etmektedir. Bütün bu gelişmeler doğrultusunda, bir üye ülkede piyasada bulunan ürünlerin güvenli olduğunu doğrulamakta kullanılan PGD, malların serbest dolaşımında önemli bir araç haline gelmiştir. Bu doğrultuda AB üyesi ülkeler, malların serbest

dolaşımını sağlayacak, AB tüketicilerini güvensiz ürünlerden koruyacak etkin PGD sistemleri oluşturmak ve bu konuda birbirleriyle iş birliği yapmak hususunda yükümlüdür (Güngör, 2013: 1).

Türkiye, AB üyesi olma yolculuğunda 1/95 Sayılı Türkiye-AB Ortaklık Konseyinde alınan karar sonucunda malların serbest dolaşımı için AB teknik mevzuatının uyumlaştırılmasını kabul etmiştir. AB mevzuatını uyumlaştırıp iç mevzuata aktaracak ve uyumlaştırdığı mevzuatı uygulayacak kamu kurumları ise 97/9196 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile saptanmıştır (“Ticaret Bakanlığı”, t.y.)

Daha sonra 1995 yılında Türkiye’de tüketicinin korunmasına ilişkin ilk düzenleme olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun (TKHK) uygulamaya konulmasının ardından, 2002 yılında PGD’ye esas teşkil eden “4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun” (PGD Çerçeve Kanunu) hazırlanarak yürürlüğe girmiştir.

Tüketicie sunulan ürünlerin güvenli olmasını sağlamak için kamu otoriteleri tarafından ürünlerin piyasada izlenmesi, denetlenmesi faaliyetleri olarak tanımlanan PGD’nin amacı temel olarak, piyasaya girmiş ürünlerin ilgili olduğu mevzuata uygun bir şekilde üretiminin yapılmış olup olmadığını yani ürünün güvenli bir ürün olup olmadığını takip ve tespit etmek, bu amaçla ilgili mevzuat hükümlerinin uygulanmasını sağlamaktır. Bunun sonucu olarak tüketicilerin, diğer kullanıcıların ve firmaların haksız rekabete uğramaması için denetim suretiyle korunması sağlanmış olacaktır. Yanı sıra, etkin bir şekilde işleyen piyasa ekonomisinin yanında, ilgili mevzuat hükümlerini karşılamayan ürünlerin sebep olduğu kaza veya yaralanmaların azaltılması, güvensiz ve riskli ürün sayısının azaltılması gibi çıktılar ile tüketicinin sağlık ve güvenliğinin yüksek oranda korunması gerçekleşmiş olacaktır (Gök, 2013: 28).

Önceleri malların serbest dolaşımında bir araç olarak kullanılan PGD, günümüzde tüketicinin korunmasında temel bir araç olarak kullanılmaktadır. Bunun bir yansıması olarak, günümüzde, değişen ihtiyaçlara cevap verebilmek amacıyla, tüketicinin korunması kavramı klasik anlamının ötesine taşınarak, bu çalışmanın ana konusunu oluşturan ve hizmete sunulan ya da piyasaya arz edilen tüm ürünlerin güvenli olmasını esas alan PGD faaliyetleri ve ürün güvenliği üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Bu çalışma Türkiye’de PGD mevzuatı ve uygulamalarının incelenmesi; bu denetim sisteminin tüketicilerin görüş ve beklentileri doğrultusunda iyileştirilmesi ve bu kapsamda sistemin daha etkin işlemesi için öneriler sunulması amacıyla yapılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde; güvenli ürünün Türkiye ve AB mevzuatındaki tanımı, tüketicinin korunması açısından ürün güvenliği kavramının önemi ve bu kavramın Türkiye ve dünyada gelişimi açıklanmıştır.

İkinci bölümde; insan sağlığı ve güvenliği, bitki ve hayvan hayatı ve sağlığını odağına alan ve öz olarak tüketicilerin korunması çerçevesinde oluşturulmaya çalışılan PGD’nin tanımı, bu sistemin amacı, genel ilkeleri, etkili bir PGD’nin yapılması için kullanılması gereken kaynaklardan bahsedilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, Türkiye’de PGD İdari Organizasyonu ve Yetkili Kuruluşlar, bunlar arasındaki yetki ve sorumluluk dağılımı ile Türkiye’de PGD Uygulamaları incelenmiştir.

Dördüncü bölümde literatür taraması sırasında karşılaşılan çalışmalara yer verilmiş, beşinci bölümde ise yapılan araştırmanın yöntemi, verilerin toplanması süreci ile verilerin değerlendirilmesi ve analizine yer verilmiştir.

Altıncı bölümde, PGD uygulamalarına ilişkin tüketicilerin görüş ve beklentilerini belirlemek amacıyla yürütülen çalışma sonuçlarına ve araştırma sonucunda elde edilen verilere dayalı olarak mevcut sistemin tüketici beklentileri çerçevesinde iyileştirilmesi için çözüm önerileri ortaya konulmuştur.

1. BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASINDA ÜRÜN GÜVENLİĞİ KAVRAMI, ÜRÜN GÜVENLİĞİNİN TÜRKİYE VE AVRUPA BİRLİĞİNDEKİ ALTYAPISI

1.1.TÜRKİYE VE AB MEVZUATINDA ÜRÜN TANIMI

PGD kavramını tanımlamadan önce ürün güvenliği kavramını anlamak, bunun için de öncelikle ürün kavramını doğru bir şekilde tanımlamak gerekir. Ürün, üretici ve üretim kavramları, her biri diğeri kullanılarak tanımlanan ve birbirleri ile doğrudan ilişkili olan kavramlardır. Ürün, ekonomik bir çaba sonucu ortaya çıkmış sonuçtur. İktisadi olarak üretim kavramı ise; gereksinimleri gidermeye yönelik kıt mal ve hizmetlerin miktar ya da faydalarını arttırmayı amaçlayan çabalar olarak tanımlanmaktadır (Dinler, 2003:16). Ürün, bu çabaları gösteren üreticinin ortaya koyduğu sonuçtur.

AB'nin ürün güvenliğine ilişkin temel mevzuatı olarak kabul edilen 2001/95/EC sayılı Genel Ürün Güvenliği Direktifinde (GÜGD) ürün; “Bir hizmet sağlama kapsamındakileri de içerecek şekilde, tüketicilere sağlanan veya tüketiciler için erişilebilir kılınan ve tüketiciler için amaçlanmış olan veya makul olarak öngörülebilir şartlar dahilinde tüketiciler için amaçlanmış olmasa dahi tüketicilerce kullanılan ve bir ticari faaliyet kapsamında karşılıklı ya da karşılıksız olarak teslim edilen yeni üretilmiş, kullanılmış ya da yenilenerek kullanıma sunulmuş her türlü ürün” olarak tanımlanmıştır (Avrupa Birliği Genel Ürün Güvenliği Direktifi - Directive 2001/95/EC).

11.01.2002 tarihinde yürürlüğe giren ve ürün ile üretici tanımından üretici tarafından güvenli ürün arz edilmesi sorumluluğuna dek birçok konu başlığında AB'ye paralel düzenlemeleri iç hukuka uyumlaştıran PGD Çerçeve Kanununa göre ürün, “Piyasaya arz edilmesi hedeflenen tüm ürünler” şeklinde tanımlanmıştır. Bu Kanunda hizmet ya da mal ayırımı yapılmamış, buna karşın ürün çok geniş bir şekilde tanımlanmıştır (Özdilek, 2014: 159).

28.05.2014 tarihi itibari ile yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da (TKHK) “ürün”e ilişkin bir tanım yapılmadığı ancak mal ve hizmetler yerine kullanıldığı, buradan hareketle mevzuatta bir kavram birliği

bulunmadığını, yasadaki mal ve hizmet tanımının “ürün” için de geçerli bulunduğunu söylemek hatalı olmayacaktır.

Kanuni düzenleme kapsamında mal, “alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları”, hizmet ise “bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu” belirtmektedir (6502 sayılı TKHK, m.3).

Söz konusu bu iki kanun ışığında ürün için yapılan tanımın, mal ve hizmetleri de içerdiği açıktır.

Üretici ise; “Bir ürünü üreten, imal eden, ıslah eden veya ürüne adını, ticarî markasını veya ayırt edici işaretini koymak suretiyle kendini üretici olarak tanıtan gerçek veya tüzel kişiyi; üreticinin Türkiye dışında olması halinde, üretici tarafından yetkilendirilen temsilciyi ve/veya ithalatçıyı; ayrıca, ürünün tedarik zincirinde yer alan ve faaliyetleri ürünün güvenliğine ilişkin özelliklerini etkileyen gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmaktadır (PGD Çerçeve Kanunu, m.3).

PGD Çerçeve Kanunda kimlerin üretici olduğuna dikkat edildiğinde, bu tanımla tedarik zincirinde bulunan birçok iktisadi aktörün üretici olarak addedildiği, hatta anılan Kanunun 5 inci maddesi çerçevesinde; üreticinin belirlenemediği hallerde, yetkili kuruluş tarafından saptanacak zaman içinde ürünü pazara sunan üretici ya da malı tedarik ettiği kişinin bilgisini paylaşmayan dağıtıcının da, üretici addedileceği belirtilmiştir.

PGD Çerçeve Kanunu, güvenli ve mevzuatına uygun ürünü piyasaya sunma sorumluluğu olan üreticiyi, aynı ürün tanımındaki gibi geniş bir bakış açısıyla değerlendirmiştir.

1.2. GÜVENLİ ÜRÜN KAVRAMI VE ÖNEMİ

1.2.1. AB Mevzuatında Güvenli Ürün

Güvenli ürün GÜGD’de aşağıda aktarıldığı gibi tanımlanmıştır (Özdilek, 2014: 161):

“Güvenli ürün; kullanım ömrü, hizmete sunulması, kurulumu ve bakımına ilişkin gereklilikler dikkate alınmak kaydıyla, normal veya makul kullanım koşullarında hiç risk taşımayan veya ürünün kullanımıyla ilgili asgari seviyede risk taşıyan ve özellikle aşağıda belirtilen hususlar göz önüne alındığında insan sağlığı ve güvenliği açısından azami koruma sağlayan ürünü ifade eder:

Δ Bileşimi ve ambalajlanmasına ilişkin özellikleri ile gerektiğinde kurulum ve bakım talimatları,

Δ Başka ürünlerle birlikte kullanılması öngörülüyorsa bu ürünlere yapacağı etkiler,

Δ Sunumu, etiketlenmesi, kullanımı ve imha edilmesi ile ilgili talimatlar,

Δ Özellikle çocuklar ve yaşlılar olmak üzere ürünü kullanırken riske maruz kalan tüketici grupları.

Daha yüksek bir güvenlik düzeyinin elde edilmesinin mümkün olması veya piyasada daha az risk taşıyan ürünlerin mevcut olması bir ürünün tehlikeli sayılması için dayanak teşkil etmez.”

GÜGD’ye göre üreticiler piyasaya yalnızca güvenli sunmakla yükümlüdürler. Üreticilerin faaliyetleri ile sınırlı olarak, yeterli uyarılar yapılmaksızın seri bir şekilde anlaşılacak risklerin olması halinde, normal ya da makul bir kullanım süresi boyunca üründen kaynaklanabilecek riskleri değerlendirebilmesi için gerekli bilgileri tüketicilerle paylaşma ve bu risklere karşı alınması gereken tedbirleri alma sorumluluğu vardır (Güngör, 2013:14).

1.2.2. Ulusal Mevzuatta Güvenli Ürün

Güvenli ürünün yasal tanımına geçmeden önce birbiri ile karıştırılan ayıplı mal ve güvenli olmayan ürün kavramlarını açıklamak gerekir. 6502 sayılı TKHK çerçevesinde ayıplı mal, “tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı mal” olarak tanımlanmaktadır. Böyle bakıldığında güvensiz bir ürünün ayıplı bir ürün olduğu değerlendirilebilir. Fakat, bir tüketici ürününün ayıplı, ürünün güvenliğine ilişkin temel gereklere aykırı değilse tüketicinin çıkarlarını gözeten ve karşılaştığı haksızlığı telafi eden uygulamalar yapmak yeterli olmaktadır. Halbuki ürünün güvensiz olması durumunda bu ürünün piyasadan toplatılarak bertaraf edilmesi, risk altındaki tüketici gruplarına duyurulması gibi bütün tüketicileri ilgilendiren ve devlet tarafından daha yüksek idari yaptırım uygulaması gerektiren sonuçlar doğmaktadır.

Güvenli ürüne ilişkin tanım ve açıklamalar farklı kanunlarda yer almaktadır. Güvenli ürün kriterlerinin yer aldığı ilk düzenleme, tüketicinin korunması alanındaki ilk kanun olan, mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundur. 1995 yılından 2013 yılına kadar yürürlükte olan söz konusu kanunda, güvenli ürünün tanımı yapılmamış, sadece ayıplı mallara ilişkin 4’üncü maddesinin 7’nci fıkrasında “Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez. Bu ürünlere, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır” şeklinde bir düzenleme yer almıştır.

Güvenli ürün tanımının yapıldığı temel kanun, ürün güvenliği ve PGD sistemini ilk kez düzenleyen çerçeve kanun niteliğindeki 2001 tarihli PGD Çerçeve Kanunudur. AB ile üyelik müzakereleri yürüten Türkiye’de, 92/59/EC sayılı Ürün Güvenliği Direktifi esas alınarak hazırlanan çerçeve kanun niteliğindeki bu Kanun ve ikincil mevzuat yürürlükte bulunmaktadır.

Ürünlerin pazara sunulması şartlarını, üretici ve dağıtıcıların mesuliyetlerini, test ve muayene kuruluşlarını, PGD’yi, ürünün piyasaya sunumunun yasaklanmasını, piyasadan toplatılmasını, ortadan kaldırılmasını ve bu tedbirler ile ilgili yapılması gereken bildirimleri düzenleyen kanun maddesine göre güvenli ürün; “Kullanım süresi

içinde, normal kullanım koşullarında risk taşımayan veya kabul edilebilir ölçülerde risk taşıyan ve temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlayan ürün” olarak ifade edilmiştir (PGD Çerçeve Kanunu, m.3).

Kanunda tanım içerisinde yer alan hususlardan “normal kullanım koşullarını” açıklayan herhangi bir tanım bulunmamaktadır. Ancak güvenli ürün tanımında yer alan “temel gerekler”, aynı maddede; “Ürünün; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından sahip olması gereken asgari güvenlik koşulları” şeklinde açıklanmıştır.

Güvenli ürünün saptanması bakımından mevzuatta işaret edilen önemli unsurlardan bir diğeri ise “teknik düzenleme”dir. Bunun tanımı; “Bir ürünün, ilgili idari hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirmesi işlemleri hususlarından biri veya birkaçını belirten ve uyulması zorunlu olan her türlü düzenleme” şeklinde yapılmıştır (PGD Çerçeve Kanunu, m.3).

Bir ürünün taşınması gereken asgari standartlar ve özelliklerin yer aldığı yönetmelikler, teknik düzenleme niteliğindedir. Örnek vermek gerekirse, çocuk giysilerinde boğulma, yaralanma, alevlenme risklerine karşı standartlar getiren tebliğ bir teknik düzenleme olup, buna göre; çocuk giysilerinde kullanılan kordon ve büzme iplerinin, boğulma tehlikesi ve fiziki yaralanma riski gözetilerek piyasaya sunulması zorunludur (Tüketici Ürünlerinin Güvenlik Risklerinin Belirlenmesine İlişkin Tebliğ, m.6).

PGD Çerçeve Kanununda hangi ürünlerin güvenli ürün kabul edileceği belirlenmiştir (PGD Çerçeve Kanunu m.5). Buna göre;

- (3) Teknik düzenlemelere uygun ürünlerin güvenli olduğu kabul edilir. Teknik düzenlemenin bulunmadığı hallerde, ürünün güvenli olup olmadığı; ulusal veya uluslararası standartlara; bunların olmaması halinde ise söz konusu sektördeki iyi uygulama kodu veya bilim ve teknoloji düzeyi veya tüketicinin güvenliğe ilişkin makul beklentisi dikkate alınarak değerlendirilir.

(5) Bir ürünün güvenli kabul edilmesi için; ürünün bileşimi, ambalajlanması, montaj ve bakımına ilişkin talimatlar da dahil olmak üzere özellikleri; başka ürünlerle birlikte kullanılması öngörülüyorsa bu ürünlere yapacağı etkiler; piyasaya arzı, etiketlenmesi, kullanımı ve bertaraf edilmesi ile ilgili talimatlar ve üretici tarafından sağlanacak diğer bilgiler ve ürünün kullanılabilecek risk altındaki tüketici grupları açısından değerlendirildiğinde, temel gerekler bakımından azami ölçüde koruma sağlaması gerekir.

Söz konusu kanunun madde gerekçesi incelendiğinde, yukarıdaki düzenleme ile, ilke olarak, hakkında herhangi bir teknik düzenleme olsa da olmasa da piyasaya sunulacak yeni, kullanılmış, yerli ya da ithalatı yapılan bütün ürünlerin güvenli olması mecburiyeti getirilerek, aynı zamanda tüketicilerin, güvensiz üründen kaynaklanabilecek zarardan korunmaları, ayrıca AB mevzuatına uyum sağlanmak istenmiştir.

Yürürlükte bulunan 6502 sayılı TKHK’de güvenli ürüne ilişkin bir tanım bulunmamasıyla birlikte, “Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması” başlıklı ilgili maddede, “Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.” hükmüne yer verilmek suretiyle ürün güvenliği ile ilgili PGD Çerçeve Kanununa atıf yapılmaktadır (6502 sayılı TKHK, m.74).

1.2.3. Tüketicinin Korunmasında Ürün Güvenliğinin Önemi

Tüketici kavramının, müşteri, alıcı gibi hukukun genel hükümleri çerçevesinde korunan diğer benzer kavramlardan farklı olarak, özel bir kanun çıkarılarak tanımlanması zorunluluğu, tüketicilerin, kendilerine göre daha çok örgütlenerek ekonomik ve teknik bakımdan kendilerinden güçlü satıcılar karşısında korunma ihtiyacından kaynaklanmaktadır (Tiryaki, 2007:29).

Önceleri tüketici aynı zamanda üreten ve tüketen konumda olduğundan, tüketicinin korunması ihtiyacı duyulmamış, fakat zamanla toplumda üretici ile tüketici taraflarının belirgin şekilde ayrılması, firmaların bilhassa ekonomik bakımdan güçlenmesi ve örgütlenmesi nedeniyle tüketiciler bu süreçte mağdur olmuş, bunun sonucunda ise

tüketicinin korunması ifadesi ile “consumerism” olarak ifade edilen odağına tüketicileri alan tüketici hareketi ivme kazanmıştır. Başlangıçta ABD’de gelişen bu akım, süreç içinde bugünkü anlamını kazanmış ve ilk olarak Avrupa ve İskandinav ülkelerinde yayılmış, sonra Japonya, Avustralya ve Yeni Zelanda’da gelişme sağladıktan sonra, küresel ölçekte yayılmıştır (Baloğlu,1997; Özkazanç,1996; Akipek,2001; OECD, 1983’dan aktaran, Babaoğul ve Altıok, 2007: 29).

Tüketicinin korunması kavramı, tüketicinin yasal düzenlemelerle özellikle piyasanın öngörülmezliğine, satıcı tarafından aldatılmasına ve üründen kaynaklanan yan etkilerden doğabilecek zararlara karşı korunması olarak tanımlanmaktadır (Özel, 2000:772).

Bu açıklamalar ışığında, tüketicinin korunması kavramı, satıcılar karşısında zayıf konumda olan tüketicilerin bu durumlarının istismar edilmemesi için kendilerine tanınan haklarla durumlarının iyileştirilmesi çabaları olarak ifade edilebilir.

Bilim ve teknoloji alanında 19. yüzyılda gerçekleşen büyük ilerlemeler sonucunda artan üretim ve çeşitlenen ürünler insan yaşamını kolaylaştırırken, kullanıma uygun olmayan mal ve hizmetlerin tehlikesine karşı tüketicileri korumayı ve tüketici güvenliğinin sağlanmasını zorunlu kılmıştır. Ürünlerin içerdiği risklere karşı tüketici sağlığına bir zarar gelmemesini amaçlayan önlemleri hayata geçirmek için üstlenilen mesuliyet ve yürütülen denetleme çalışmaları tüketicilerin güvenliği için son derece önem teşkil etmektedir (Karpatkin’den aktaran Hayta, 2006: 242). Bu çalışmanın konusu olan PGD faaliyetleri, tüketicinin korunması faaliyetlerinde bu yönüyle kullanılan en temel araçlardan birisi olmuştur.

Avrupa Birliği tüketici politikasının temel unsurları içerisinde yer alan “tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması” önemli bazı kurallar getirmektedir. Örneğin; AB kapsamında tüketicilere ulaştırılan ürün ve hizmetlerin risk içermemesi, bunların güvenliğinin düzenli olarak kontrol edilmesi gibi gereklilikler tüketici sağlığının korunmasının esaslı şartıdır. Oyuncaktan ilaçlara, kozmetik gibi cilde doğrudan temas eden ürünlerden zehirli maddelere kadar geniş yelpazede ürün grubuna getirilen kurallar ve düzenlemeler tüketici güvenliği yolunda gerçekleştirilen önemli katkılardır (Şahin ve Demir, 2004: 275,276).

Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütüncü (ICU) açıklanan tüketici haklarından biri olan Güvenlik ve Güven Duyma Hakkına (diğer adı ile tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı) göre tüketicinin, satın aldığı mal ve hizmetlerin kullanmadan önce, kullanırken ve ihtiyacını gördükten sonra sağlık ve güvenliğine zarar gelmemesi için üretici ya da devlet gibi muhataplar tarafından her türlü tedbirin alınmasını isteme hakkı bulunmaktadır. Bu hak, bilhassa gelişmiş teknolojinin olumsuz yansımaları dikkate alındığında, yeterli tedbirlerin alınmaması neticesinde oluşan çevre kirliliği ve doğal kaynakların bozulmasıyla gittikçe önem kazanmış ve kamuoyunda güncelliğini ve popülerliğini koruyan bir hak haline gelmiştir (Anon'dan aktaran, Babaoğul ve Altıok, 2007: 29).

Tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı evrensel düzeyde kabul görse dahi pratikte şüphesiz tüketiciyi koruma mekanizmasının etkin bir şekilde çalışmasını sağlayan en önemli faktör; haklarını bilen, haklarını kullanan, hak arama konusunda istekli olan ve üretici ve satıcıyı yükümlülüklerini yerine getirme konusunda zorlayan bir tüketici kitlesinin varlığıdır. Bu bağlamda tüketiciyi korumanın en iyi yolunun, tüketiciyi bilinçlendirmek ve sahip oldukları yasal haklardan haberdar etmek olduğu açıktır (Yılmaz, 2017).

Ürün güvenliğinin tüketicinin korunmasında önemli bir mekanizma olmasının altında, temel olarak tüketici bilinç ve farkındalığının artması, sivil toplum örgütleri ve kamu kuruluşlarının bu gereksinimi karşılaması zorunluluğu ile globalleşen dünyadaki tek pazar oluşturma eğilimine uygun olarak ürünlere ilişkin teknik engellerin kaldırılması çalışmaları bulunmaktadır.

Globalleşme ve dijital ekonominin doğal sonucu olarak üretici firmaların tüketiciler karşısında çok güçlü olması; tüketici menfaatlerini gözetecek ve ihlalleri giderecek devlet otoritesine her zamankinden daha fazla ihtiyaç olması; insan sağlığı ve çevre yönünden ürünlerin riskler taşıdığına anlaşılması sonucunda ürün güvenliği alanında yasal altyapı ve örgütlenme noktasında hazırlıklar yapılması gereği ortaya çıkmıştır.

Tüketici politikalarının bağımsız bir politika olarak gelişiminden çok önce önemli bir problem olarak değerlendirilen, dönem dönem ticarete gizli bir koruma enstrümanı olan "tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin korunması" hakkında teknik düzenlemeler ve

standardizasyon önemli bir konuma sahiptir. Bu iki kavram, pazara arz edilen tüm ürünlerin güvenli olmasını öngören ve ürünün ilgili olduğu mevzuata uygun olarak üretilip üretilmediği esasına dayanan ürün güvenliği konusunun da temel kavramlarını oluşturmaktadır (Varol, 2008:38). Teknik düzenleme ve standardizasyon ürün güvenliği için anahtar unsurlar olup, ürün güvenliği kavramı günümüzde tüketici politikasının içerisinde önemli bir bileşen haline gelmiştir.

Günümüz ekonomilerinde artık piyasaya sunulacak bütün ürünlerin, insan sağlığı ve çevre ile tüketicinin korunması bakımından asgari güvenlik koşullarını sağlaması elzemdir.

Tüketicinin korunması hakkındaki mevzuatı uyumlaştırmaya çalıştığımız AB’de tüketici politikası, pek çok ürün grubunun güvenli, sağlıklı ve temiz koşullarda üretilmesi mecburiyetini getirmektedir. Yani tüketici politikası, ürün güvenliği ve sağlığı ile ilgili her şeye sürecin en başından itibaren dahil olmaktadır. Yanı sıra, Avrupa Birliği tüketici politikasının koyduğu kurallar, üretim ile birlikte aynı zamanda ürün paketlemesi ve ürün etiketlenmesi adımlarını da içermektedir (Şahin ve Demir, 2004: 278).

Yukarıda aktarıldığı üzere, bugün dönüşen ihtiyaçlara karşılık verebilmek amacıyla, tüketicinin korunması kavramı klasik anlamının ötesine geçmekte, bu çalışmanın ana konusunu oluşturan ve piyasaya arz edilen bütün ürünlerin güvenli olmasını temel alan ürün güvenliği ve bu güvenliği devamlı surette temin etmek için araç olarak kullanılan PGD üzerinde yoğunlaşmaktadır (Varol, 2008:1).

1.3. ÜRÜN GÜVENLİĞİNİN TARİHİ GELİŞİMİ

Tüketiciyi korumaya yönelik ilk yasal düzenleme (The Consumer Safety Act [CPSA]) 1972’de ABD’de uygulanmaya başlamıştır. Kanun niteliğindeki düzenleme ile ABD federal hükümetinin daimî bağımsız bir ajansı olarak ABD Tüketici Ürün Güvenliği Kurumu (CPSC) kurulmuştur. Kurum ürün güvenliğinden sorumlu yetkili kamu otoritesidir. Kanun, kuruma ürünlerin güvenlik standartlarını geliştirme ve tüketicilere uygun olmayan veya ciddi yaralanma veya ölüm riskleri barındıran ürünler için geri

çağırma yapma ve izleme yetkisi ile ayrıca ürünü bazı durumlarda yasaklama yetkisi de vermiştir (ABD Tüketici Ürün Güvenliği Kanunu- Consumer Product Safety Act).

AB'nin temelini atan 25 Mart 1957 tarihli Roma Anlaşması'na göre üye ülkeler için önde gelen hedef olan Gümrük Birliği'nin sağlanması ve Tek bir Avrupa Pazarı'nın sağlanması için gereken, 4 ana serbestiden biri olan Malların Serbest Dolaşımı'nın sağlanmasının temel araçlarından birisi de, ürünlerin piyasaya arz edilebilmesi için belirli teknik yeterliklere sahip olmasıdır (Güngör, 2013: 4). AB'de ortak pazarda serbest dolaşım ilkesi, üretilen bütün çıktılarının insan sağlığı, bitki ve hayvan hayatı ve sağlığını, çevreyi, son olarak tüketicinin korunmasını tehdit etmemesi durumunda ortaya çıkmıştır.

Önceleri klasik yaklaşım politikası ismi verilen bir yaklaşım ile her bir ürün için detaylı güvenlik standartlarını belirlemeye çalışan Avrupa Birliğinde (o zamanki adı ile AET), yeni yaklaşım politikası ile global bir bakış sağlamış ve ürün grupları için genel güvenlik standartlarını belirlemiştir (Avşar, 2008: 12).

Klasik yaklaşımda ürünlerin sağlanması gereken teknik özellikler en küçük detayına dek saptanmakta ve her ürüne yönelik ayrı bir direktif bulunmaktaydı. Fakat ayrıntılı bir düzenleme yapılması gereği, üye ülkelerin uzlaşmaya varmalarını güçleştirmiş ve teknolojinin hızla dönüşmesi neticesinde teknik düzenlemeler günün gerisinde kalmıştır. Bu nedenle, bu yaklaşım belirli ürünler için uygulanabilmiştir (Atkins'den aktaran: Varol, 2008:67).

AB'nin 1985 yılında "Yeni Yaklaşım Kararı" ile birlik üyesi ülkeler arasındaki teknik düzenleme farklılarından oluşan ticari engelleri kaldırmak için yeni bir standardizasyon politikası belirlemesinde; üye ülkelerde uygulanan teknik düzenlemelerin birbirinden farklı olması, birlik üyesi bir ülkenin düzenlemelerine göre üretilen bir ürünün diğer üye ülkede piyasaya arzını güçleştirmesi, iki ayrı ülkede aynı teknik düzenlemeye tabi ürünlerin farklı uygunluk değerlendirme süreçlerinden geçerek farklı uygun belgesi alması, ürünlerin ihraç edildikleri ülkelerde yeniden test, muayene ve belgelendirme süreçlerine maruz kalması önemli rol oynamıştır.

Bu yeni yaklaşım ile genel olarak, ortak özellikler taşıyan ürünler bir grupta toplanmakta ve bunların piyasaya arz edilmesi için gereken asgari insan emniyeti, sağlık ve çevre açısından “temel emniyet gerekleri” belirlenmekte, farklı teknik düzenlemeleri olan üye ülkelerden teknik mevzuatlarını uyumlaştırmaları istenmektedir (Atkins'den aktaran: Varol, 2008:69).

Avrupa Birliğinde 14 Nisan 1975'de, tüketicinin korumak ve bilgilendirmek amacıyla Birinci Tüketici Programı (EC Consumer Programme I) ön programı Avrupa Konseyince kabul edilmiştir. Böylece AB'de Tüketici hareketi 1975 yılında güç kazanmıştır.

Bu programda tüketici menfaatlerine yönelik 5 temel tüketici hakkı belirlenmiştir. Bunlar; sağlık ve güvenliğin korunması, maddi çıkarların korunması, tazminat talep etme, eğitim hakkı ile temsil edilme hakkıdır. Bu program, tüketiciyi koruma alanındaki düzenlemeler ve ürün güvenliği direktifleri için kaynaklık etmiştir (Valant, 2015).

1985 yılında yürürlüğe giren 85/374/EEC sayılı Kusurlu Ürün Sorumluluğu Direktifi (Directive for Liability for Defective Products) üreticileri ürettikleri ürünle ilgili sorumlu tutmuştur. Üreticiye her ürünü güvenli üretmek sorumluluğu getirmiştir. Bütün ürünlere uygulanan ürün güvenliği mevzuatı tüketicileri korumak üzere güçlü bir sorumluluk rejimi getirmiştir. Tüketicilere ya da mallara zarar veren ayıplı ürünlerden kaynaklanan sorumluluğun bedelinin yüksekliği, firmaları pazara güvenli ürün sunmaya sevk etmiştir. Üründeki ayıbın, kullanıcının güvenliğine veya malvarlığına verdiği zarardan ve oluşan zararın tazmininden üretici sorumlu tutulmuştur (Avşar, 2008:12).

85/374/EEC sayılı direktif, üreticinin özel hukuka ilişkin sorumluluğunu kapsamakta olup, iç hukuka aktarımı, TKHK'de malın ayıplı olması durumunda satıcının sorumluluğu ile ürünün ayıplı olması halinde tüketiciye tanınan hakları düzenleyen 4 üncü madde ile gerçekleştirilmiş olup bu direktife göre ürün güvenliğine ilişkin sorumluluk ürünün kullanım süresince devam etmektedir.

AB'de ürün güvenliğine ilişkin ilk direktif 1992 yılında yayımlanan 92/59/EEC sayılı Ürün Güvenliği Direktifidir. Bu direktif ile ürün sorumluluğu getirilmiştir. Topluluk piyasasına sürülen, yeni veya kullanılmış ya da onarılarak tekrar piyasaya sunulan bütün

ürünlerin güvenli olması gerektiğini belirten direktif, “güvenli ürün” tanımını yaparak, topluluk hukukuna “ürün güvenliği” kavramının girmesini sağlamıştır (Avşar, 2008).

92/59/EEC sayılı Ürün Güvenliği Direktifi 2001 yılında güncellenerek GÜGD yayınlanmıştır. Direktif, bütün tüketici ürünlerini kapsamakta ve piyasaya arz edilen bütün tüketici ürünlerinin güvenli olması için genel kaideleri belirlemektedir. Buna göre ürün güvenliği direktifine göre üreticiler piyasaya sadece güvenli ürün sürmekle yükümlüdürler.

Direktife göre üreticiler, ürettikleri, ilgili bir teknik düzenlemesi bulunsun ya da bulunmasın, tüm ürünlerin güvenli olmasını sağlamak zorunda olup ürünlerini bu ürünlere ilişkin bir teknik düzenleme varsa bu düzenlemede öngörülen kurallara göre, bir mevzuatın bulunmadığı veya mevzuatta insan sağlığı ve güvenliğine ilişkin kuralların bulunmadığı durumlarda ise insan sağlığı ve güvenliği açısından risk oluşturmayacak bir şekilde üretmekle mükelleftir.

Üreticilerin bu direktif kapsamında sadece kendi faaliyetlerini gözeterek bazı sorumlulukları bulunmaktadır. Yeterli bilgilendirme yapılmaksızın anında fark edilemeyecek risklerin ürünlerde bulunduğu hallerde, kullanmaya başladıktan sonra makul bir kullanım süresi içerisinde, ürünün oluşturabileceği tehlikeleri anlayabilmesi için ihtiyaç duydukları bilgileri tüketicilerle paylaşmak, riskli ürünlerle karşılaşıldığında bunların pazara girişinin engellenmesi, pazarda bulunan ürünlerin toplatılması ya da tüketiciye en etkili yoldan hızlıca bilgi verilmesi ve tüketicinin böylece uyarılması veya riskli olduğu saptanan ürünlerin geri çağırılması için tüketici ve üreticilerle iletişime geçilmesi vb. her durumda piyasaya arz ettiği ürünlerin numunesini almak ve testini yapmak/yaptırmak, ürünü incelemek, ürünler hakkında yapılan şikâyetleri muhafaza etmek ve kayıt altına almak ve bütün bu önlemlerle ilgili olarak dağıtıcıyı bilgilendirmek bu sorumluluklardan bazılarıdır (Avşar, 2008: 35).

AB’de AB Komisyonu Adalet ve Tüketici Genel Müdürlüğü (Directorate-General for Justice and Consumers) altında ürün güvenliği faaliyetleri yürütülmektedir.

AB dışında farklı ülkelerde de ürün güvenliği faaliyetleri çeşitli şekillerde yapılanmalarla yürütülmektedir. Örneğin; Avustralya’da Rekabetin ve Tüketicinin

Korunması Kurumu (Australian Competition & Consumer Commission - ACCC) Hazine Bakanlığına bağlı olarak 1995 yılından beri görev yapmakta olup Kurum her sene güvensiz ürünlerin risklerini önlemek için ürün grupları seçerek güvenli ürünlerin piyasada dolaşımı amacıyla piyasayı denetlemektedir.

Kurum her sene tüketicilerin maruz kalabileceği riskleri azaltmak için öncelikler belirlemekte, 2010 Rekabet ve Tüketici Yasası (Competition and Consumer Act 2010 - CCA) çerçevesinde güvensiz ürünlerin piyasada bulunmasını yasaklamaktadır. 2018 yılı içinde Kurumun odaklandığı ürün grupları şunlardan oluşmaktadır¹: Takata marka arabaların hava yastıklarının zorunlu geri çağırılması, 4 tekerlekli elektrikli ATV arazi aracının güvenliğinin geliştirilmesi, çocukların düğme pillerini oyuncaklardan ve diğer ev eşyalarından yutmalarını önleme, güvenli olmayan bebek yürütücüleri ve şifoniyer gibi devrilebilir mobilya ve televizyonlar kaynaklı çocuk ölüm ve yaralanmalarını azaltmak, internetten alınan ürünlerin daha güvenilir olması için çalışmalar yapmak.

Çin Halk Cumhuriyeti Kalite Kontrol, Denetim ve Karantina Genel Yönetimi (AQSIQ) ürün güvenliği mevzuatından sorumlu otorite olup Devlet Konseyinin altında bir bakanlık idari organıdır. Ulusal kalite, metroloji, malların giriş-çıkış denetimi, giriş-çıkış sağlık karantinası, giriş-çıkış hayvan ve bitki karantinası, ithalat-ihracat gıda güvenliği, sertifikasyon ve akreditasyon, standardizasyon ve bunlarla ilgili idari yasaların uygulanmasından sorumludur.²

¹ Product safety priorities [Ürün güvenliği öncelikleri]. Erişim: 18 Aralık 2018, <https://www.accc.gov.au/about-us/australian-competition-consumer-commission/product-safety-priorities>

² General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China [Çin Halk Cumhuriyeti Kalite Denetimi, Denetimi ve Karantina Genel Yönetimi]. Erişim: 18 Aralık 2018, <http://english.aqsiq.gov.cn/AboutAQSIQ/Mission/>

2. BÖLÜM

PGD KAVRAMI VE AMACI

2.1. PGD’NİN TANIMI

PGD; “ürünün piyasaya arzı veya dağıtım aşamasında ya da ürün piyasada iken, ürünün ilgili teknik düzenlemesine uygun üretilip üretilmediğini ve güvenli olup olmadığını denetlemek veya denettirmek, güvenli olmayan ürünlere ilişkin gerekli müeyyideleri uygulamak ve önlemleri almak, yalnızca güvenli ürünlerin piyasada bulunmasını teminen ürüne ilişkin teknik mevzuatı hazırlamaya ve yürütmeye yasal olarak yetkili kamu kuruluşları tarafından gerçekleştirilen denetim faaliyeti” olarak tanımlanmaktadır (Avrupa Toplulukları Resmi Yayın Ofisi’nden aktaran, Avşar, 2008: 46).

PGD kavramı ayrıca, 765/2008/AT sayılı Ürünlerin Piyasaya Sunulmasına Dair Akreditasyon ve Piyasa Gözetimi Denetimi Şartlarının Saptanmasına Yönelik Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü’nde; ürünlerin ilgili Birlik düzenlemesinde belirtilen şartlara uygun olmasını ve sağlık, güvenlik veya herhangi bir kamu çıkarının korunmasına ilişkin diğer unsurları tehlikeye atmamasını temin etmek için kamu otoritelerince gerçekleştirilen faaliyetler ve alınan önlemler olarak tanımlanmaktadır (Mete, 2019: 15).

PGD kısaca, piyasada sadece güvenli ürünlerin bulunmasını sağlamak için yetkili kuruluş ya da kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen denetim faaliyetleridir.

PGD faaliyetleri neticesinde son kararı verme yetkisi PGD yapan kamu otoritelerine ait olup, piyasa gözetimi ile piyasa denetimi arasında bunlara katılanlar bakımından bazı ayrımlar söz konusudur.

Piyasa gözetimi piyasadaki bütün paydaşların aktif olarak sürecin içerisinde yer aldığı bir faaliyettir. Tüketiciler, imalatçılar, ithalatçılar, test ve muayene kuruluşları ile sivil toplum örgütleri bu süreçte kayda değer fonksiyonları yerine getirmekte olup, bu paydaşların kamu otoriteleri ile koordinasyon halinde bulunmaları ise, pazarda bulunan ürünlerin güvenliği yönünden önem arz eden bir durumdur (Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Stratejisi Eylem Planı 2015 – 2018, 2015).

Gözetim aşamasında, kamu kuruluşlarının piyasada yaptığı proaktif denetimlerin yanı sıra, pazarda bulunan bütün paydaşların etkin olarak katılım sağladığı bir süreç işlemektedir. Bu süreçte tüketiciler, rakip üreticiler, dağıtıcılar, test ve muayene kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları, ürünlerin yasal düzenlemesine uygunsuz olduğu ve güvenli olmadığı yönünde şikâyet ve ihbarlarını ilgili kamu kuruluşlarına ulaştırma görev ve bilinci ile çalışma yürütmelidirler (Gök, 2014).

Piyasa denetimi ise, başka test, muayene ve/veya belgelendirme kuruluşlarının olanaklarından kamu tarafından faydalanılsa dahi, yalnızca yetkili kamu kuruluşunun aktif olarak faaliyette bulunduğu bir süreçtir. Bu aşamada, ürünün teknik düzenlemeye uygun ve güvenli olup olmadığının tespiti için test ve muayene işlemleri gerçekleştirilmekte, ürünün güvenliğine ilişkin son ve belirleyici kararlar alınmakta ve neticesinde ilgili taraflara yönelik gerekli yaptırımlar uygulanmaktadır (Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Stratejisi Eylem Planı 2015 – 2018, 2015).

Günümüz uygulamalarında tüketicinin korunması için en temel araç olan PGD iki koldan entegre bir şekilde gerçekleştirilmektedir. İthalat denetimleri, risk içeren ürünlerin temel gerekler bakımından risk analizi ve ürün güvenliği esaslı denetimlerinin gümrüklerde yapılmasıdır. Ürün güvenliğinin diğer ayağı olan PGD ise, piyasaya sunulan ürünlerin temel gerekliliklere uygunluğunun sağlanması için kullanılan bir sistem olarak piyasaya arz ve dağıtım aşamasında olduğu kadar tüketiciye ulaşmış durumda olan ithal veya yerli ürünlerin ilgili teknik mevzuata uygunluğunun yetkili kamu kurumlarınca denetiminin sağlanması faaliyetlerini kapsamaktadır.

2.2. PGD’NİN AMACI

PGD’nin amacı; pazara giriş yapmış ürünlerin ilgili yasal kural ve standartlarına uygun olarak üretildiğini ve böylece güvenli olduğunu takip etmek ve saptamak, düzenli denetimler vasıtasıyla tüketim sürecine katılanları ve firmaları haksız rekabete karşı korumaktır (Canpolat, 2010:59). PGD faaliyetleri ile üretici ve tüketicilerin karşılıklı çıkar dengesinin gözetilmesi ve böylece AB standartlarında etkin bir çalışan serbest pazarın varlığı hedeflenmektedir.

PGD faaliyeti, uygulanan mevzuat hükümlerine uyum sağlanmasını amaçlamaktadır. Bu amacın sağlanması için, piyasaya sunulan ürünlerin ilgili teknik düzenlemesine uygun bir şekilde pazara sunulup sunulmadığı, yani güvenli bir ürün olup olmadığı belirlenmeli ve takip edilmelidir. Böylece PGD aracılığı ile tüketicilerin haksız rekabete karşı korunması ile mevzuatı karşılamayan güvensiz ve tehlikeli ürünler ile bunların sebep olduğu kaza veya yaralanmaların sayısının azaltılması sonucunda tüketicinin sağlık ve güvenliği korunacaktır.

PGD sisteminde, ürünlerin piyasaya ilgili mevzuatta belirtildiği şekilde ya da bir mevzuatın bulunmaması halinde güvenliği odağına alacak standartlar, iyi uygulama örnekleri, bilim ve teknoloji seviyesi, güvenliğe ilişkin tüketicilerin beklentisi gibi temel güvenlik ihtiyaçlarını karşılayacak seviyede sunulması, firmanın ya da ürünü ithal edenin sorumluluğundadır (Gök, 2014: 28).

PGD'ye konu ürünlerin ve risk faktörlerinin yetkili kamu kuruluşlarınca öncelikler dikkate alınarak saptandığı bir strateji oluşturulmasının ardından işaret ve belgelerin kontrol edilmesi ve lüzumu halinde ürünlerin analiz için laboratuvara gönderilmesi sayesinde numuneler alınarak PGD faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

PGD faaliyetleri sonucunda, yetkili kamu otoriteleri tarafından yapılan denetimler neticesinde üründe uygunsuzluk saptandığında idari yaptırımların uygulanması, güvensizlik saptandığında ise ürünün piyasaya arzının yasaklanması, piyasada olanların toplatılması, firma tarafından güvensizliğin düzeltilmesi, ürünün güvenli duruma getirilememesi veya bunun mümkün dahi olmadığı durumlarda taşıdıkları riskler dikkate alınarak ürünlerin bazılarının veya tamamının ortadan kaldırılmasına dönük önlemler alınması ile bu önlemlerin tüketicilere duyurulması amaçlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Güvensizlik durumunda idari yaptırım kararı vermek, PGD faaliyetlerinin caydırıcı fonksiyon görmesini sağlar. Bu sayede, tüm bu mekanizmalarla üretici ve tüketicinin bulunduğu bütün muhataplar arasındaki çıkar dengesinin temin edilmesi ve Avrupa Birliğindeki gibi etkin çalışan bir serbest pazar ortamı oluşacaktır (Gök, 2014: 29).

2.3. PGD’NİN GENEL İLKELERİ

PGD sisteminin en önemli özelliği AB uygulamalarında da görüldüğü üzere, her üye devletin PGD altyapısının nasıl oluşturulacağına kendisinin karar vermesidir. AB kanuni statüsü, üye devletlerin direktifleri uygulama yöntemini veya mevzuatın hangi şekilde uygulanacağını açıklamamaktadır. Böylece AB, üye devletlerin, kendi özel kültürel ve politik durumlarına ve yasal sistemlerine uygun bir şekilde PGD düzenlemelerine izin vermektedir. PGD faaliyetleri ulusal bir taahhüt olarak değerlendirildiği için, AB üyesi her devlet PGD organizasyonunu kurmak ve yürütmek konusunda bağımsızdır (Best Practice Techniques in Market Surveillance, 2010:16).

Nihai amacı tüketiciyi korumak olan PGD faaliyetleri icra edilirken dikkat edilmesi gereken bazı ilkeler aşağıda gösterilmektedir:

PGD çalışmalarının tarafsızlığını temin etmek amacıyla PGD’nin kamu otoritelerinin mesuliyetinde yapılması temel olup, PGD otoriteleri bağımsız olmalı ve faaliyetlerinde tarafsızlığı gözeterek herhangi bir ayırım yapmamalıdır. PGD kuruluşlarının ihtiyaç duydukları imkanlar ile kurumsal kapasitesinin mevcut olması, çalışanlarının yetkinliklerini geliştirmesi, bağımsız ve herkese eşit seviyede davranacak şekilde işlem yapmalarını sağlaması gereklidir. (Canpolat, 2010: 59).

PGD sırasında elde edilen firmalara yönelik veriler gizlidir. PGD otoriteleri ve memurları buna uygun davranırlar. Tüketicilerin güvenliklerine yönelik bir tehdit gelişmesi, bunun istisnasıdır. PGD, oransallık ilkesine uygun gerçekleştirilmelidir. Alınan tedbirlerin, üründeki riskle mütenasip olması ve ürünün pazarda engelsiz dolaşımına etkisi, PGD faaliyetinin hedefini sağlamak için gereken aksiyondan çok olmaması, orantılılık ilkesinin esasıdır. Firma tarafından ürünün kendi talebi ya da prensipleri uyarınca belgelendirilerek ya da gönüllü uygulamalar gözetilerek pazara sunulması, bu ürünün PGD haricinde tutulmasını gerektirmez (Canpolat, 2010: 59).

İlke olarak PGD çalışmalarında ürünlerin tasarım ve üretim adımları denetlenmez. Fakat, ürünün güvensiz olduğunun anlaşılmasından sonra ilgili kamu otoritesi, standart bir hatanın meydana gelip gelmediğini saptamak amacıyla ürünün üretildiği yerde tetkik

yapabilir, güvensiz ürünlerin pazara girişine meydan vermemek için de üreticiler ve tedarikçiler ile koordineli çalışabilir (Canpolat, 2010: 59).

Üreticinin, uygunluk işaretini ürüne iliştirmesinin ardından ürün sorumluluğu başlamaktadır. Ticari fuarlar, sunum amaçlı gösterimler ise bu durumun istisnasıdır. Ürüne yönelik test ve belgelendirme işlemleri yürüten kuruluşlar denetim mesuliyetini kural olarak üstlenemezler. Fakat yetkili kuruluşlar denetim konusu ürünün test, muayene ve/veya belgelendirme işlemlerinde bulunmamış bu nitelikteki firmalardan faydalanabilirler (Canpolat, 2010: 59).

2.4. PGD'DE ETKİNLİK VE RİSK DEğERLENDİRMESİ İÇİN YARARLANILAN KAYNAKLAR

PGD'nin etkili olabilmesi için imkânlar, risklerin yüksek olduğu, uygunsuzluğun tekrarlanabileceği, özel bir menfaatin olduğu mecralarda yoğunlaştırılmalıdır.

PGD kuruluşları mevcut insan kaynaklarını ve laboratuvar gibi destek ünitelerini aynı zamanda piyasanın tamamını ve bütün ürünlerin denetim faaliyetlerini kapsayamaması nedeni ile maksimum verimi elde etmek için kaynaklarını tahsis edileceği alanları seçmelidir. Bu yüzden PGD ile ilgili yapılacak planlama faaliyetlerinde, öncelikli alanlar ile bunlara ayrılacak kaynağın doğru bir şekilde belirlenmesi önem arz etmektedir.

Bu seçimin yapılmasında önceliklerin oluşturulması iki aşamadan oluşur. Birinci aşama, PGD kuruluşunun sorumluluğundaki ürün grubuna göre kaynakların paylaşılmasıdır. Bu aşamada hangi ürünlerin daha önemli olduğu belirlenmeli ve bu seçim yapıldıktan sonra ise ikinci aşamada, benzer kararların alt ürün grupları için alınması sağlanmalıdır. Örneğın, oyuncak veya deterjan grubundan hangisinin denetime tabi tutulacağı veyahut hangi oranda daha yoğun denetime tabi tutulacağına karar verildikten sonra, oyuncakların seçilmesi durumunda oyuncak türlerinden; bebekler, oyuncak silahlar ve plastik yapboz parçalı vb. oyuncakların denetime tabi tutulacağı belirlenmelidir. Bu açıdan bakılınca, PGD sürecinin etkinliğini sadece denetime tabi tutulacak ürün grubu değil, bununla bağlantılı olmak üzere insan kaynakları, teknik kapasite ve ayrılan mali kaynak gibi birden fazla durum etkileyebilmektedir.

PGD programının etkili olması için önceliklendirme yapılırken bazı bilgi kaynaklarını etkili kullanmak gerekir.

Tüketicilerden gelen geri bildirim, şikâyet ve raporlar, hangi alanlarda PGD faaliyetlerinin yapılmasına karar verilmesinde yardımcı rol oynamaktadır. Çeşitli ürünler hakkında incelenen şikâyetlerin sayısının giderek artmasıyla, etkilenen hedef gruplarla ve bu şikâyetlerin güvenlik konuları ile ilgili olup olmadığına bağlı olarak, şikâyet edilen ürünlerle ilgili bilgi toplanır. Tüm bu bilgiler, PGD sürecinde önceliklendirme yapmak için oldukça değerlidir (Gök, 2014: 41).

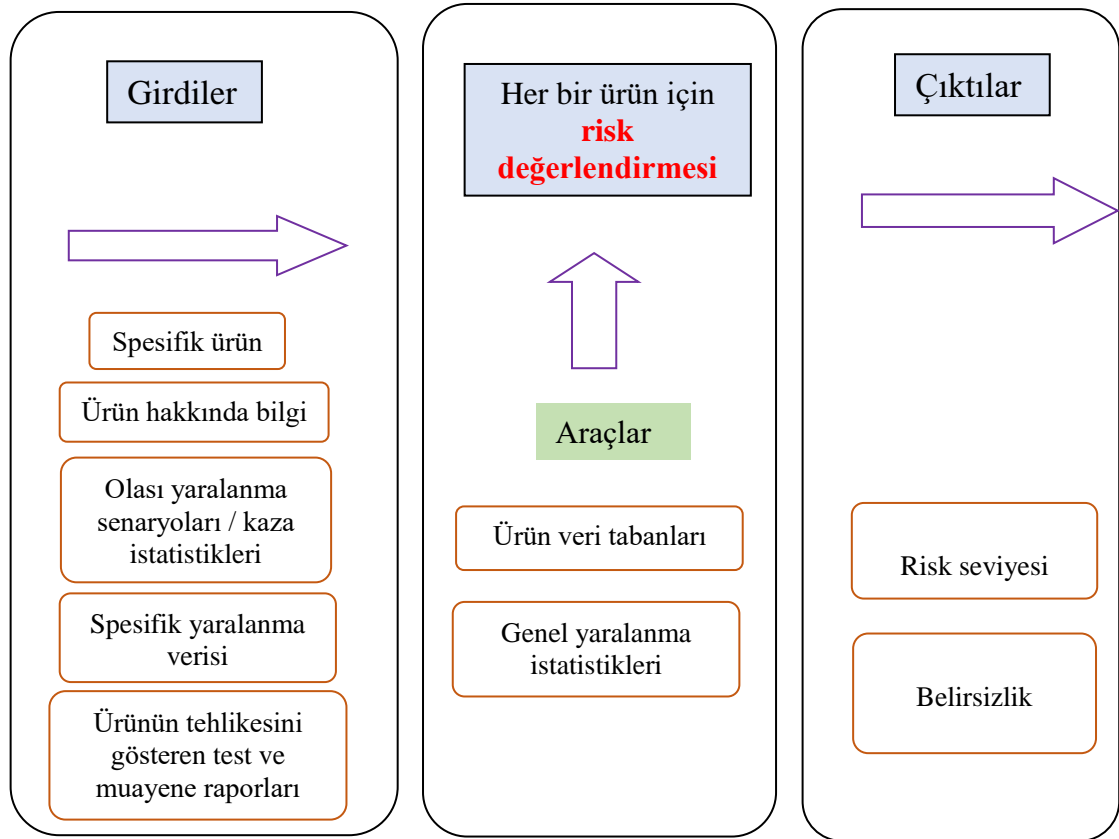
Ürünlerin kusurlarından kaynaklanan kaza veya yaralanma olması durumunda, buna maruz kalan kişi veya ürüne ilişkin güvenlik sorunları üretici tarafından PGD kuruluşuna aktarılmalıdır. Bu aktarımlar tehlike oluşturan kusurların önüne geçilmesinde önemli gösterge niteliğindedir. Ürünün hangi sıklıkta kazaya sebep olduğu, yaralanmaların ne tür kazalardan meydana geldiği ve en çok kazaya maruz kalan insanların ortak noktası gibi kaza istatistikleri ürün ve ürün grupları için veri sağlamaktadır. Kaza raporlarının değerlendirilmesi, standartlardaki gerekliliklerin belirlenmesinde açısından da çok kıymetlidir. Ürünlerin mevzuat ve standartlara uygun olmaları durumunda dahi kazalar olabilir ve bu hallerde PGD faaliyetleri kaza sayısını azaltamaz. Mevzuata uygun olan katlanabilir basamaklı ahşap veya metal (portatif) merdivenler bu duruma örnektir. Bu merdivenler genel olarak yasal düzenlemeye uygundur (Gök, 2014: 39, 40).

Yazılı, görsel ve sosyal medyadan elden edilen kaza bilgileri, PGD faaliyetlerinde kullanılmak amacıyla değerlendirilmelidir. İki'den fazla kazanın yaşandığı ürünler, ciddi bir araştırmayı yapılmasını zorunlu kılar. Bu araştırmalar ürünle ilgili risk değerlendirmesini içerir. Tüketicinin yaralanma ihtimalini ortaya koyan risk değerlendirmesi yapılması sonucunda ilgili ürün kategorisi yüksek öncelik almalı ve PGD faaliyeti buna göre yapılmalıdır. Risk değerlendirmesi sayesinde, güvenli olmayan ürünlerin pazarda belli bir zaman zarfında dolaşması ve çok fazla tüketicinin bu duruma maruz kalması engellenmektedir.

Risk değerlendirmesi, tehlikeli özelliklere sahip bir ürünün tüketiciler için yarattığı riskleri tahmin eden bir süreçtir. Ürünlerin risk değerlendirmesinin yapılabilmesi için,

ürünlerin kullanımı ile kaza ve yaralanmaya ilişkin veriler ile ürünlerin test ve muayene sonuçları gibi ürünlerin kullanıcıları ile tüketicileri odağına alan sivil toplum kuruluşlarından gelen geri bildirimler ve ayrıca üreticiler ile dağıtıcılardan intikal eden ihbarların bilgi bankalarında güncel olarak kayıt edilmesi ve takibi gerekir (Best Practice Techniques in Market Surveillance EMARS, 2010: 71). Bu süreci özetleyen şekil aşağıda gösterilmiştir.

Şekil 1. Bir Risk Değerlendirmesi Sürecinde Girdi, Araç ve Çıktılar



Kaynak: Best Practice Techniques in Market Surveillance EMARS, 2010: 71

PGD faaliyetinde bulunan devlet kuruluşları denetim sırasında ürünlerin işaret ve belge kontrollerinin yanında lüzumu halinde numune ve örnekler alarak, ürünlerin ilgili standartlara uygunluğunu da test ve analiz edebilmektedir. Testlerin sonuçlarına bakılarak risk değerlendirmesi yapılması sonrasında aşağıda Tablo 1’de gösterildiği şekilde olası tehlikeleri içeren ürünlerin piyasadan toplatılarak bertarafı mümkün

olabilmektedir. Yapılan risk değerlendirmesi sonrasında ürünlerden doğabilecek tehlikelere karşı tüketicinin sağlığı ile can ve mal güvenliği korunmuş olmaktadır.

Tablo 1. Ürünlerin kendine özgü kullanımı dolayısıyla sebep olabileceği tehlikeler

| Tehlikenin türü | Tehlikelere örnek durumlar |
|---------------------------|---|
| Mekanik tehlike | Parmakları kesebilecek nitelikte keskin uçlar ya da parmakları sıkıştırabilecek açıklıklar vb. |
| Yutma tehlikesi | Bir oyuncaktan çıkan küçük parçaların çocuklar tarafından yutulabilmesi ya da çocukların bunlardan ötürü boğulması |
| Boğulma tehlikesi | Kapüşonlu yağmurluğun belini büzmek için kullanılan ip dolayısıyla boğulma |
| Elektrik tehlikesi | Elektrik çarpmasına neden olabilen elektrik aksamları (açık elektrikli bölümler) |
| Isı veya yangın tehlikesi | Aşırı ısınan, alev alan ya da yanıklara neden olabilen ısıtıcı fan |
| Termal tehlike | Yanığa neden olabilecek bir fırının dış yüzeyi |
| Kimyasal tehlike | Yutulması durumunda hızlıca tüketiciyi zehirleyecek toksik bir madde ya da uzun vadede kansere neden olabilecek kanserojen madde (bazı kimyasallar ancak tüketicinin tekrara maruz kalması durumunda zarar verebilir. |
| Mikrobiyolojik tehlike | Kozmetiklerin cilt enfeksiyonuna neden olabilecek nitelikte bakteriyolojik kirlenmesi |
| Gürültü tehlikesi | Çok yüksek sesli oyuncak cep telefonlarının çocukların işitme kapasitelerine zarar verebilecek zil sesleri |
| Diğer tehlikeler | Patlama, infilak, ses ve ses ötesi baskı, akışkan basıncı ya da lazer kaynaklarından gelen radyasyon |

Kaynak: AB Resmî Gazetesi, 2010/15/EU.

PGD faaliyetlerinde risk değerlendirmesi PGD için yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntemin PGD çalışmalarında nirengi noktası olarak değerlendirilmesinin sebeplerinden aşağıda öz olarak bahsedilmektedir (Avcı, 2013:18):

Kaynak kısıtı: Piyasa gözetimi ve denetiminden sorumlu otoritenin PGD faaliyetleri için öncelik belirlemesi zorunludur. Çünkü piyasadaki ürün sayısı oldukça fazla, öte yandan eldeki kaynaklar sınırlıdır. Tüm ürünlerin denetlenmesinin mümkün olmayacağı göz önüne alındığında en riskli ürünler belirlenerek, denetimlerin öncelikli olarak o ürünler üzerinde yapılması gerekir.

Etkin denetim: Riskli ürünleri belirleyerek denetimleri bu ürünlere yoğunlaştırmak aynı zamanda denetimlerin etkinliğini arttırmaya yönelik bir

girişimdir. Kaynakların kısıtlı olmadığı bir durumda dahi güvensizlik riski taşımayan ürünleri denetlemek akılcı değildir.

Hızlı karar alma: Denetim yaparken ürünlerin riskinin mutlaka belirlenmesi gerekir. Özellikle RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Dangerous Products- Gıda Dışı Tehlikeli Ürünler Erken Uyarı/Hızlı Bildirilmesi Sistemi) gibi sistemlerde kuruluşların seri ve istikrarlı bir şekilde süreçleri belirleyebilmeleri amacıyla risk analizi yöntemi geliştirmesi zorunludur.

Yine oyuncaklar ile ilgili örnek vermek gerekirse, bu ürün grubu kontrollerinde; küçük oyuncak parçasının oluşturduğu güvensizlikler ve yüksek fitalat³ içeriği sıklıkla tespit edilmektedir. Uygulamada, oyuncakların ithalatı sürecindeki denetimler TAREKS⁴ (Dış Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi) isimli platform kullanılarak Ticaret Bakanlığınca yapılmakta ve buradan ulaşılan bilgiler iç pazar kontrollerinde yardımcı olması için Ticaret Bakanlığına intikal ettirilmektedir.

Önceliklendirilen oyuncak ürün grubu denetimlerinde, bilhassa çocukların dikkatini çeken çizgi film karakterleri, oyuncak, tabanca, telefon, müzik aleti, hayvanlar gibi nesnelere benzeyen ya da keyif verici bir yönü olan “olduklarından farklı görünen çakmakların” içeriklerinden ötürü yüksek derecede tehlike arz ettiği saptandığından 2016 yılı Mayıs ayı içinde Tüketici Ürünlerinin Güvenlik Risklerinin Belirlenmesine İlişkin Tebliğde yapılan düzenleme ile AB’deki gibi Türkiye’de de bu ürünlerin piyasaya arzı yasaklanmıştır (Karaaslan, Güvenli Ürün Sağlıklı Nesiller).

Tüketici TV programları ve tüketici dernekleri de kazaya neden olabilecek güvensizlik şüphesi taşıyan bir ürünlerdeki kusurları bildirebilirler. Isınma sonucunda cep telefonu şarj

³ Canlılar üzerinde hormon bozucu etkileri olduğu tespit edilen Fitalat, plastik ve pvc malzemelere sertliğini azaltmak, esneklik ve yumuşaklık kazandırmak ve ayrıca birçok kozmetik üründe, oyuncak, deterjan ve kişisel bakım ürünlerinde kalıcı koku ve renklendirme amacıyla için katılan kimyasal bir maddedir.

⁴ TAREKS Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin 2018 yılında uygulamaya konması öncesinde Ekonomi Bakanlığınca yürütülmekteydi. Bu sistemle ilgili ayrıntılı açıklamaya 3.3.3. PGD de Kullanılan Veri Tabanları ve Çağrı Merkezleri bölümünde yer verilmiştir.

cihazları, elektrikli ani su ısıtıcıları, saç kurutma makineleri ile elektrikli ocakların alev alması gibi hadiselerin kamuoyunda haber olması sonrasında bu ürünlere yapılan denetimlerde ürünlerin güvensiz olduğu ve ilgili standartlara aykırılığı saptanarak can ve mal güvenliği bakımından tehdit oluşturan bu ürünlerin piyasaya girişlerinin yasaklanmasına, piyasaya girmiş ürünlerin de toplatılarak bertaraf edilmesine karar verilmektedir.

Ürünün imalatçıları, ithalatçıları ve dağıtım kanallarında bulunanlar düzenli olarak rakipleri tarafından ticarete konu ürünler hakkında şikayette bulunabilmektedir. Piyasayı ve böylece potansiyel riskleri bilen bu iktisadi aktörlerin şikayetleri, ürünlere yönelik ciddi kusur ve hataların giderilmesinde yol gösterici olabilmektedir.

2.4.1. Gıda Dışı Tüketici Ürünleri Hızlı Bilgi Değişim Sistemi (RAPEX)

PGD kuruluşları tarafından yapılan denetimlerin kaynaklarından biri olarak kullanılan RAPEX, tüketici ürünlerinin kullanımı sonrası oluşan tehlikeler hakkında hızlı bilgi paylaşımı temin eden veri tabanı kaynaklı bilişim sistemleridir. RAPEX, bu nitelikteki bilişim sistemlerinden olup AB çapında kullanıldığı için ayrı bir başlık altında incelenmiştir.

AB’de PGD otoriteleri haftalık olarak bildirimlerin yayımlandığı RAPEX-Safety Gate (Hızlı Uyarı Sistemi) ismi verilen sistemi kullanmakta, bu çerçevede AB üyesi bir ülke, ciddi ve risk taşıyan tüketici ürünlerinin piyasaya arzını durdurmak ve kullanımının sınırlandırılması veya yasaklayarak toplanması için ivedi önlem almakta ya da aldığı önlemi AB Komisyonuna iletmektedir.

Hızlı uyarı sistemi RAPEX’in en önemli fonksiyonu, tehlikeli ve riskli olduğu anlaşılan ürünlerin, üye ülkelere bildirilerek PGD kuruluşları tarafından önlemlerin uygulamaya konulması için etkili bir araç olmasıdır. Hızlı bilgi alışverişi sağlayan RAPEX gibi bir veri tabanı sayesinde sadece ürünlere ilişkin önlem alınmamakta, ayrıca bildirimlerin analizi sonucunda güvenlik sorunu olan ürün grupları ortaya konulmakta ve risk değerlendirmesi için de veri elde edilmektedir. PGD’den sorumlu otoriteler de bu sistemi izleyerek, faaliyetleri için ihbar olarak değerlendirmekte ve faaliyetlerinde dış kaynak olarak kullanmaktadır.

2004 yılından bu yana her sene 28 AB üyesi ülke ve EFTA (Lihtenştayn, İzlanda ve Norveç) tarafından bilgi paylaşımı yapılan RAPEX sistemi kapsamında yürütülen faaliyetlere ilişkin raporlar ve bildirimler her hafta Cuma günü AB Komisyonunca web sitesi üzerinden yayınlanmakta olup, sisteme senede ortalama 2000 civarında bildirim yapılmaktadır. 15 yıl içinde Hızlı Uyarı Sistemine 25.000'e yakın uyarı intikal etmiştir (Avrupa Komisyonu Adalet ve Tüketiciler Genel Müdürlüğü RAPEX sisteminin 2017 yılı sonuçları, 2018: 9).

RAPEX sistemi kamuya kapalı olup sadece haftalık olarak komisyonca bildirim raporları kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Üye ülkeler, kendi sınırları içerisinde ciddi risk taşıyan ürünleri ve uyguladığı idari önlemleri bu sistem aracılığıyla komisyona bildirmekte, komisyon da bildirim konusunu haklı görürse, bu bilgiyi diğer üye ülkelerle paylaşmakta ve daha sonra bildirim yapan ülkeye geri bildirim sağlamaktadır.

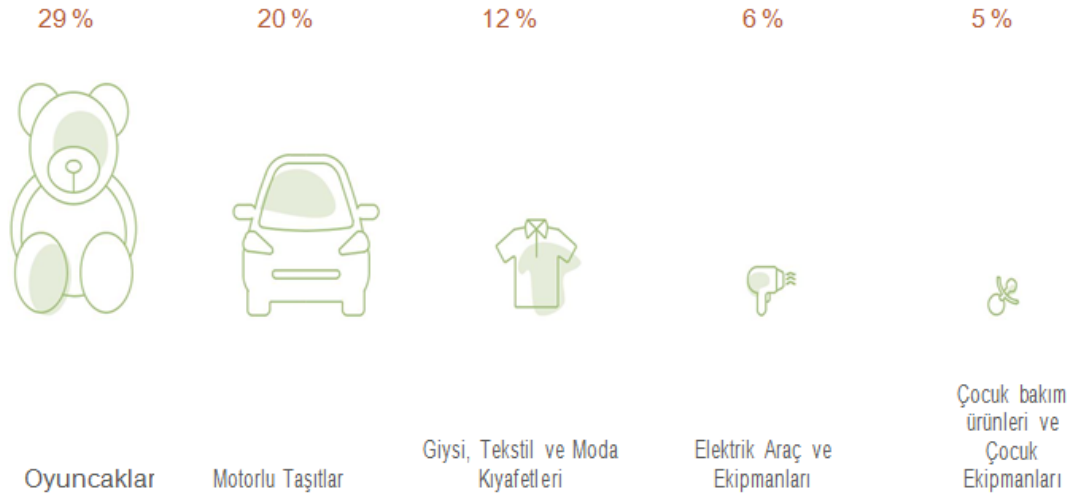
Türkiye'deki PGD otoritelerinin RAPEX sisteminden istifade edememesinin gerekçesi olarak, GÜGD düzenlemesinin Türkiye tarafından iç hukuka aktarılamaması gösterilmektedir. Mevcut durumda PGD Çerçeve Kanununun yerine geçmek üzere Meclis'e sevk edilen "Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanun Taslağı"nın yürürlüğe konması ve her PGD kuruluşunun sorumluluk alanındaki ürünlerle ilgili teknik düzenleme adı verilen aslında yönetmelik olan düzenlemeleri hayata geçirmesinin ardından, Türkiye'nin bu sistemi kullanımı mümkün hale gelebilecektir (Uca, 2018: 56).

RAPEX sistemi Ticaret Bakanlığı tarafından izlenmekte ve burada Türkiye menşeli ürünler hakkında yapılan bilgilendirmeler izlenerek, bu ürünleri üreten firmalar ve bunları AB'ye ihraç eden ihracatçı firmalara yönelik kontrollerin yapılması amacıyla yapılan saptamalar üründen sorumlu PGD otoritelerine intikal ettirilmektedir.

2017 yılında üye ülkelerce RAPEX sistemine yapılan bildirimlerde, en tehlikeli 5 ürün grubu ile bildirilen en tehlikeli 5 riske ilişkin bilgilerin yer aldığı 2017 yılına ait veriler Şekil 2 ve 3'te yer almaktadır. Hızlı Uyarı Sisteminin oluşturulmasından bu yana, Çin tüm kayıtlı uyarıların % 50.0'ından fazlasında menşe ülke olarak tanımlanmıştır.

Şekil 2. RAPEX veri tabanına 2017 yılında bildirim yapılan en tehlikeli 5 ürün kategorisi

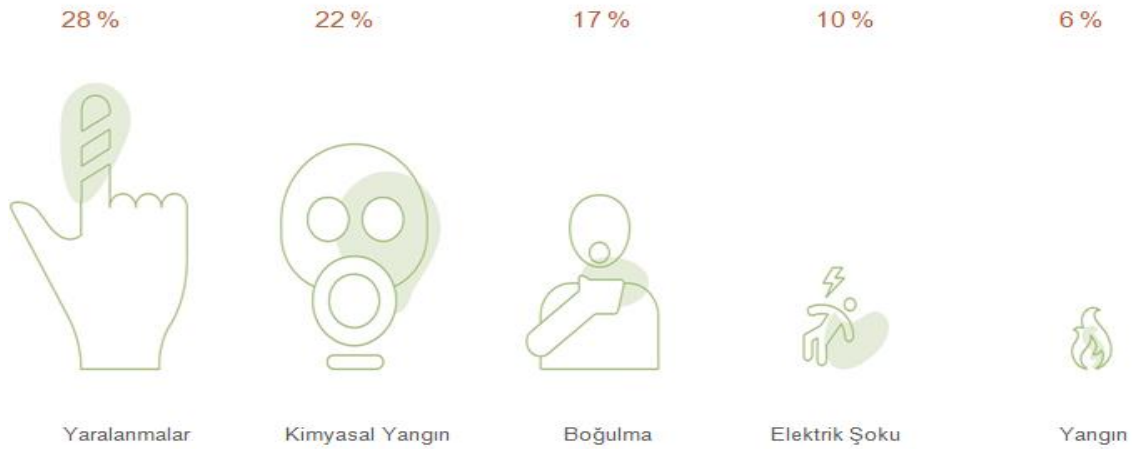
Ürün Kategorileri / Bildirimi yapılan en tehlikeli 5 ürün



Kaynak: Avrupa Komisyonu Adalet ve Tüketiciler Genel Müdürlüğü RAPEX sisteminin 2017 yılı sonuçları, 2018.

Şekil 3. RAPEX veri tabanına 2017 yılında bildirim yapılan en tehlikeli 5 risk kategorisi

Risk Kategorileri / Bildirilen en tehlikeli 5 risk



Kaynak: Avrupa Komisyonu Adalet ve Tüketiciler Genel Müdürlüğü RAPEX sisteminin 2017 yılı sonuçları, 2018.

RAPEX sistemine benzer şekilde, 2018 yılı içerisinde Türkiye’de de PGD çalışmaları neticesinde güvensiz ve sağlıksız olması nedeniyle tüketicileri tehdit ettiği belirlenen ürünler, Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi (GÜBİS) aracılığıyla kamuoyuna ilan edilmeye başlanmış olup, konunun ayrıntısına “3.3.3. PGD de Kullanılan Veri Tabanları ve Çağrı Merkezleri” bölümünde yer verilmiştir.

PGD’de etkinliğin sağlanması için yukarıda aktarıldığı şekilde bir planlama yapılarak, PGD’ye esas verilerin değerlendirilmesi sonrasında yapılacak PGD faaliyetlerinin etkinliğini ölçmek için çıktı göstergeleri olarak kullanılabilir (Best Practice Techniques in Market Surveillance EMARS, 2010: 40).

- Denetim sayısı,
- Denetlenen ürün sayısı,
- Test için laboratuvara gönderilen ürün sayısı,
- Güvensiz ürünlere yönelik alınan tedbir sayıları,
- Firmaların gönüllü geri çağırma sayısı,
- Toplatılan ürün sayısı,
- Uygulanan yaptırım sayısı,
- Diğer tedbirlerden etkilenen ürünlerin parti büyüklüğü,
- Numune almaktan sonucu elde etmeye kadar geçen işlem süresi,

3. BÖLÜM

TÜRKİYE’DE PGD MEVZUATI, SORUMLU DEVLET KURULUŞLARI VE PGD UYGULAMASI

3.1.TÜRKİYE’DE PGD’NİN TARİHİ GELİŞİMİ

Türkiye’de piyasada bulunan ürünlerin denetlenmesi 1930 yılında yayınlanan 1705 sayılı “Ticarette Tağışın Meni ve İhracatın Murakabesi ve Korunması Hakkında Yasa” ile başlamıştır. Bu çerçevede zorunlu standart denetimi ile kalite denetimi olarak uygulanan piyasa denetimi, uzun yıllar sanayi ürünleri için önceleri İktisat Vekaleti ismiyle görev yapan Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca, tarım ve gıda ürünlerine yönelik olarak ise Tarım ve Köyişleri Bakanlığınca yapılmıştır (Avşar, 2008: 91).

1705 sayılı kanundan sonra ürün güvenliği ve piyasa gözetimine esas teşkil eden mevzuat 29.06.2001 tarihli 4703 sayılı 2002 yılında yürürlüğe giren PGD Çerçeve Kanunu olmuştur (Güngör, 2013: 62).

Türkiye’nin 1996 yılında Gümrük Birliğine girmesi ve AB teknik mevzuatına uyum süreci dolayısıyla ürünlerin denetimine yönelik sistem tamamen değişmiştir. 2002 yılında yürürlüğe giren PGD Çerçeve Kanunu üreticileri, insan sağlığı ile çevre ve tüketiciyi korumak bakımından en düşük güvenlik şartlarına sahip olan, yani asgari güvenlik gereklerini sağlayan ürünleri üretmek ve pazara sunmakla yükümlü kılmıştır. Bunun sonucu olarak, zorunlu standart denetimi ve kalite denetimi şeklinde başlayan denetim sistemi yerini ürün güvenliği denetimlerine bırakmıştır (Avşar, 2008: 91).

Türkiye’de uygulanan PGD sisteminin işleyişi ile mevzuat ve organizasyonel yapılanmayı incelerken, Gümrük Birliği öncesi PGD sistemi ile Gümrük Birliği sonrası PGD sistemi olarak iki başlık altında bilgi vermek uygun olacaktır.

3.1.1. Gümrük Birliği Öncesi PGD Sistemi

1705 sayılı “Ticarette Tağışın Meni ve İhracatın Murakabesi ve Korunması Hakkında Yasa” uyarınca yürürlüğe giren 6/7677 sayılı Türk Standartlarının Uygulanması Hakkında Tüzük (İktisat Vekaleti) Sanayi ve Ticaret Bakanlığının yapacağı

denetimlerde takip edeceği süreci ortaya koymuş ve denetimlerin iç piyasada, ihracatta ve ithalatta nasıl yapılacağına ilişkin düzenlemeler ortaya koymuştur.

Ürünlerin piyasada denetlenmesinde, tedbirlerin alınmasında ve cezai yaptırımların uygulanmasında yetkili ve sorumlu Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, denetimlerini bahse konu kanun ve tüzük hükümlerine göre yaparak, denetimlerde mecburi standartları esas almıştır. Standartlara aykırılığı tespit edilen ürünleri üretenler ve satanlar hakkında 1705 sayılı Kanun uyarınca Cumhuriyet Başsavcılıklarına suç duyurusunda bulunulmuş ve bu ürünlerin tüketici güvenliği bakımından tehdit oluşturması halinde 765 sayılı eski Türk Ceza Kanununun 36. maddesi gereğince ürünlerin müsaderesi için ilgili mahkemeye dava açılarak ürünlerin yed-i emine teslimi sağlanmıştır (Avşar, 2008: 93).

Piyasanın denetlenmesi fonksiyonu 1960 yılında Türk Standartları Enstitüsünün kurulması ile farklı bir nitelik kazanmış, 132 sayılı Türk Standartları Enstitüsü Kuruluş Kanununun amaç kısmında; TSE'nin kuruluş sebebi, piyasadaki ürünlerin standartlarının belirlenmesi olarak açıklanmıştır (132 sayılı TSE İle İlgili Bazı Düzenlemeler Hakkında Kanun, m.1).

Yürürlüğe konulan bu düzenleme ile TSE, ürünlerle ilgili standartların belirlenmesinden, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ise 1705 sayılı Kanundan aldığı yetki ile bu standartlara ilişkin denetimlerin yapılmasından sorumlu tutulmuştur.

Yukarıda bahsedilen denetimler, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı uhdesinde görev yapan Fiyat, Kalite ve Standartlar Dairesi Başkanlığınca daha sonra ise Ölçüler ve Standartlar Genel Müdürlüğünce, son olarak ise Ölçüler ve Standartlar Genel Müdürlüğü, Sanayi Genel Müdürlüğü ile Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü ve İl Müdürlüklerince gerçekleştirilmiştir.

3.1.2. Gümrük Birliği Sonrası PGD Sistemi

Türkiye’de ürünlerin denetlenmesine ilişkin vizyonun değiştiği dönem, 1995 tarihinde kabul edilen 1/95 sayılı AB-Türkiye Ortaklık Konseyi⁵ Kararı (OKK) ile 1996 yılı başından itibaren Gümrük Birliğine dâhil olunması sürecidir.

Türkiye ile AB arasında gümrük birliğini oluşturan 1/95 sayılı AB-Türkiye OKK uyarınca, sanayi ile işlenmiş tarım ürünlerinin alım satımında iki taraf arasında gümrük rejimi dolayısıyla vergi ve kısıtlamalara son verilmiş ve bahse konu ürünlerde Türkiye üçüncü ülkelere karşı, AB'nin zaten uyguladığı gümrük tarifesine geçmiştir (“Ticaret Bakanlığı”, t.y.).

Sadece gümrük vergisinin kaldırılması ticarete malların serbest dolaşımı için tek başına katkı sağlamayacağından, 1/95 sayılı OKK’de, Avrupa Birliğinin alım satımda teknik engellerin sonlandırılmasına yönelik düzenlemelerinin de Türkiye tarafından mevzuat uyumlaştırması kapsamına alınması öngörülmüştür. Söz konusu maddede “Türkiye, bu kararın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren beş yıl içinde, ticarete teknik engellerin kaldırılması ile ilgili Topluluk araçlarını iç hukuk düzenine dahil edecektir” hükmü yer almıştır (Avşar, 2008: 95).

Söz konusu OKK’ye göre “Bu araçların listesi ve Türkiye tarafından uygulanmalarına dair koşullar ve ayrıntılı düzenlemeler, işbu Kararın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde Ortaklık Konseyi Kararı ile belirlenecektir” hükmü yer almış ve ticarete teknik engellerin sonlandırılmasına yönelik araçların saptanması görevi Türkiye-AB Ortaklık Konseyine verilmiştir (“Dışişleri Bakanlığı”, t.y.).

5 12 Eylül 1963 tarihinde imzalanan Ankara Anlaşması uyarınca, “Avrupa Birliği ve Türkiye’nin, ortaklık rejiminin uygulanmasını ve gittikçe gelişmesini sağlamak için, anlaşma ile verilen görevlerin sınırları içinde eylemde bulunacak Ortaklık Konseyi çerçevesinde toplanmaları hükme bağlanmıştır. Türkiye-AET Ortaklığı’nın en önemli organı olan Ortaklık Konseyi, Gümrük Birliği’nin gelişen şekilde yerleşmesi ve ortaklığın iyi işlemesi hedefiyle, Türkiye’nin ekonomi politikalarının Topluluğa yakınlaştırılmasını ve gerekli ortak eylemlerin geliştirilmesini sağlamak için, Anlaşma kapsamına giren alanlara ilişkin hükümlerin uygulama koşul, usul, sıra ve sürelerini ve yararlı görülecek her türlü koruma kurallarını tespit etmek üzere” kurulmuştur (Ortaklık Anlaşması 6. madde).

1/95 sayılı OKK'nın uygulamaya konmasının ardından, alım satımda teknik bariyerlerin sonlandırılmasına yönelik AB ilke ve araçları 2/97 sayılı OKK sonucunda belirlenmiştir. Bahse konu topluluk teknik araçlarını iç hukuka uyumlaştıracak olan kamu kuruluşları ise 15.1.1997'de çıkan Bakanlar Kurulu Kararı (97/9196 sayılı) uyarınca saptanmıştır (Varol, 2008: 35).

Bakanlar Kurulunda alınan söz konusu “Türk Ürünlerinin İhracatının Arttırılmasına Yönelik Teknik Mevzuatı Hazırlayacak Kurumların Belirlenmesine İlişkin Karar” uyarınca “Avrupa Topluluğu teknik mevzuat uyum çalışmaları sırasında gerekli hallerde sorumlu/koordinatör kurumları değiştirmeye ve yenilerini görevlendirmeye Dış Ticaret Müsteşarlığı yetkili” kılınmıştır. Aynı Kararın 4. maddesinde yer alan “Avrupa Topluluğu teknik mevzuat uyumu kapsamında ilgili kurumlar arasındaki genel koordinasyon Dış Ticaret Müsteşarlığınca sağlanır.” düzenlemesi ile piyasada yer alan ürünlerin teknik mevzuatlarına uyumu ile ilgili konularda eşgüdüm yapmak üzere Dış Ticaret Müsteşarlığı görevlendirilmiştir (Türk Ürünlerinin İhracatının Arttırılmasına Yönelik, 1997).

3.2. PGD TEMEL DÜZENLEMELERİ

AB'nin PGD faaliyetlerine ilişkin ortak mevzuat oluşturması ve uygulamasında ürün güvenliği ve ürünlerin serbest dolaşımı olarak iki hedefi bulunduğu önceki bölümde yer verilmişti.

Ürün grupları ile ilgili ayrı ayrı AB teknik mevzuatları ürün güvenliği için düzenlemeleri içermesinden ötürü Türkiye'nin herhangi bir AB teknik mevzuatını iç hukuka aktararak bu hedefin temini söz konusu olsa da Avrupa Birliğinin düzenlemesi olmayan bir alanda da güvenli ürünlerin pazarda bulunması gerekliliği hedefinden ayrılmaksızın yasal düzenleme yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Bundan ötürü ve geniş bir perspektifle tüm ürünlerin güvenliği için temel hükümleri barındıran çerçeve niteliğinde bir hukuki metin olan PGD Çerçeve Kanunu hazırlanmıştır.

Ülke teknik mevzuatına aktarılan Avrupa Birliği düzenlemelerinin efektif olarak tatbik edilebilmesi amacıyla yapılması şart olan kanuni dayanağın oluşturulması ve uyumlaştırma aşaması biten ve devam etmekte olan teknik mevzuatın verimli bir şekilde

uygulanması için gereken yasal dayanağın oluşturulması amacıyla tüm kamu kurumlarının katkısı ile Dış Ticaret Müsteşarlığı eşgüdümünde AB Genel Ürün Güvenliği Direktifi esas alınarak hazırlanan PGD Çerçeve Kanunu, altı ay sonra uygulamaya başlanmak üzere 11 Temmuz 2001 tarihli ve 24459 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır (“Ticaret Bakanlığı”, t.y.).

PGD Çerçeve Kanunu ile Türkiye’de belirli ürün grupları bakımından yapılmakta olan piyasa kontrollerinin bütün ürünleri kapsayacak şekilde ve ortak kurallar çerçevesinde ilgili bütün kamu kuruluşlarınca uygulanması öngörülmüştür (Avşar, 2008: 96). Yeni Kanun ile üreticiye, piyasaya mutlaka güvenli ürün arz etmek zorunluluğu getirilmiş; Türkiye’de tüketici ürünlerinin güvenliği yasal zorunluluk haline getirilmiştir. Söz konusu kanun uyarınca piyasaya arz edilen ürünlerin güvenli olup olmadıkları yetkili devlet kuruluşları tarafından denetlenecektir.

PGD Çerçeve Kanununun yayımlanmasının ardından kanunun uygulanmasına ilişkin uygulama yönetmelikleri yayımlanmış ve AB teknik mevzuatının uyumlaştırılması ve uygulanmasına yönelik hukuki çerçeve oluşturulmuştur.

PGD Çerçeve Kanunu; aşağıda ayrıntısına kanunun bölümleri itibariyle de yer verildiği gibi, “ürünlerin piyasaya arz koşulları, üretici ve dağıtıcıların yükümlülükleri, PGD, güvenli olmayan ürünlerin piyasaya arzının yasaklanması, toplatılması veya bertarafı, uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde bulunacak olan test, muayene ve belgelendirme kuruluşlarının çalışma usul ve esasları, uygulanacak müeyyideler ile ve ayrıca uygulamalarla ilgili olarak, AB Komisyonu'na, AB üyesi ülkelere ve diğer AB kuruluşlarına yapılması gerekli bildirimleri” düzenlemiştir (4703 sayılı PGD Çerçeve Kanunu).

Kanunun ilk bölümünde kanunun amaç, uygulama alanı ve tanımlarına yer verilmiştir.

İkinci bölümde; ürünlerin teknik düzenlemesinin yetkili kuruluşlarca hazırlanacağı, üreticilerin ve dağıtıcıların sorumlulukları düzenlenmiştir. Üreticilerin piyasaya teknik düzenlemesine uygun ürünleri arz etmelerinin zorunlu olduğu belirtilmiştir. Dağıtıcının da güvensiz ürünleri pazara sunmama yükümlülüğü bulunmaktadır. Ayrıca, üreticinin

tespit edilemediği durumlarda dağıtıcının ilgili üreticiyi ve malı tedarik ettiği kişinin kimliğini bildirme yükümlülüğü bulunmaktadır.

Üçüncü bölümde, uygunluk değerlendirme kuruluşları (UDK) ile onaylanmış kuruluşların (OK) sorumlulukları yer almıştır. Buna göre; UDK ve OK, ilgili mevzuatlar çerçevesinde görevlerini bağımsız ve tarafsız bir şekilde yerine getirmek zorundadır.

Kanunun dördüncü bölümünde PGD, ürünün piyasaya arzının yasaklanması, toplatılması ve bertarafı hakkında hükümlere yer verilirken kamuya birtakım görevler verilmiş olup bunlar aşağıda sıralanmıştır: (Güngör, 2013: 68).

- * Ürünlerin, tüketiciler için maksimum seviyede güvenli üretilmesi amacıyla üreticilerin yerine getirmesi gereken prensip ve kuralları saptamak,
- * Ürünün piyasaya sunumu öncesi denetiminin, uygunluk değerlendirmesi faaliyeti kapsamında gerçekleştirilen test yöntemiyle sağlanması ve etkinliğinin artırılmasını sağlamak,
- * Piyasaya çıktıktan sonra ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerini yerine getirmek.

Kanunun beşinci bölümünde; “kanunda belirtilen görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyen üretici ile uygunluk değerlendirme kuruluşları ve onaylanmış kuruluşlara verilecek idari para cezaları belirlenmiştir. Söz konusu parasal cezalar her yıl yeniden değerlendirme oranları dikkate alarak Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenmektedir. Kesilen idari para cezalarının, ilgililere tebliği tarihinden itibaren 30 gün içinde vergi dairelerine ödenmesinin gerektiği” hususları düzenlenmiştir.

PGD Çerçeve Kanunu kapsamında çıkarılan yönetmeliklerin isimleri ve bu düzenlemelerin neyi kapsadığı aşağıda kısaca yer almaktadır;

1. Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik: 11 Ocak 2002’de yürürlüğe konulan bu düzenleme; “Teknik düzenlemelerin hazırlanmasını, teknik düzenlemelere uygunluk ve ürün güvenliğine ilişkin esasları, ürünlerin piyasaya arzında

üretici ve dağıtıcıların yükümlülüklerini, piyasa gözetimi ve denetimine ilişkin usul ve esasları, yetkili kuruluşların yetki ve sorumluluklarını, piyasa gözetimi ve denetimi çerçevesinde alınacak önlemleri” açıklamakta olup, temel olarak ürün güvenliği denetimlerinin devletin yetki ve sorumluluğunda olduğunu yapıldığını, güvensiz olduğu belirlenen ürünler için alınması gereken tedbirleri ortaya koymaktadır.

2. CE İşareti Yönetmeliği:

AB yeni direktifleri kapsamına giren ürünlerin, malların serbest dolaşımı ilkesi çerçevesinde sınırlamaya tabi tutulmadan ticarete konu edilebilmesi için bu direktiflerde geçen bütün gereklilikleri karşıladığını, ayrıca bütün test ve muayene süreçlerini tamamladığını teyit eden “CE İşaretine” sahip olması şarttır.

CE İşareti, üzerinde bulunduğu ürünün bağlantılı olduğu yasal düzenlemesindeki kural ve standartlara göre üretildiğini, kullanım amacına uygun olarak değerlendirilmesi durumunda insan sağlığı ve çevreye zarar gelmeyeceğini ifade eden bir göstergedir. “CE işareti” bu açıdan, ürünlerin AB kapsamında engelsiz bir şekilde alım satıma konu edilebilmesi için pasaport niteliğinde bir simgedir (Ünlü, 2016: 23).

Bu yönetmelik başka bir isimle önce 2002’de yürürlüğe girmiş sonra ise 23/02/2012’de bugünkü hali ile uygulamaya konulmuş olup, “PGD Çerçeve Kanunu ile belirlenen sistem içerisinde ürünlerin ilgili teknik düzenlemelerine uygun olarak üretildiklerini ve bu uygunluğun üretici ya da onaylanmış kuruluşlar tarafından doğrulandığını ifade eden CE uygunluk işaretinin ürüne iliştirilmesinde izlenecek yöntemler ile bu işaretin kullanılmasında uyulması gereken esasları” belirlemiştir.

3. Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları ve Onaylanmış Kuruluşlar Yönetmeliği:

Uygunluk değerlendirmesi, genel olarak bir ürünün, sürecin, hizmetin, kişinin ya da yönetim sisteminin belirtilen ihtiyaç ve özellikleri karşıladığını göstermek için kullanılan işlemleri ifade eden bir kavramdır. Bu işlemlere deney veya muayene girebileceği gibi belgelendirme de girebilir. Uygunluk değerlendirme kuruluşları, bu işlemleri gerçekleştiren test, muayene ve belgelendirme kuruluşlarıdır (Uçar, S. 2015: 26).

Üretici, CE işaretini satıma konu ürününe işlemekle ve test ve muayene firmalarına başvurarak uygunluk değerlendirmesi süreçlerini tamamlamakla yükümlüdür (Ünlü, 2016: 23). Bu yönetmelik, “ürünlerin piyasaya arz edilmeden önce ilgili teknik düzenlemelere uygun olarak üretilip üretilmediklerinin tespit edilmesi amacıyla yapılacak uygunluk değerlendirmesini gerçekleştirecek olan Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu ile bunlar arasından görevlendirilen onaylanmış kuruluşların asgarî nitelikleri, çalışma usul ve esasları ile Türkiye’nin uluslararası yükümlülükleri uyarınca faaliyet gösteren bu kuruluşların ilgili yerlere bildirimini” düzenlemektedir. 11 Ocak 2012’de yürürlüğe giren Yönetmelik 23 Şubat 2012 tarihinde ilga edilmiş ve yeni yönetmelik yürürlüğe konulmuştur (Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları ve Onaylanmış Kuruluşlar Yönetmeliği).

4. Teknik Mevzuatın ve Standartların Türkiye ile Avrupa Birliği Arasında Bildirimine Dair Yönetmelik: Düzenleme; “Ortak mevzuat alanı dışında kalan teknik düzenleme ve standartların AB’ye bildirimine ilişkin usul ve esaslar ile bahsedilen teknik düzenleme hakkında AB’den Türkiye’ye intikal eden bildirimlerin yetkili kuruluşlara iletilmesine dair usul ve esasları” belirlemektedir. 3 Mayıs 2002’den beri yürürlüktedir.

5. Düzenlenmemiş Alanda Karşılıklı Tanıma Yönetmeliği: 23.06.2012 tarihli, 28332 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak uygulamaya konulan bu yönetmeliğin amacı; “düzenlenmemiş alanda yer alan ve Avrupa Birliği üyesi bir ülkede yasal olarak üretilmiş veya serbest dolaşıma girmiş malların Türkiye’de serbest dolaşımını kısıtlayabilecek kararlar alınırken uyulacak usul ve esaslar ile düzenlenmemiş alana karşılık gelen ulusal teknik mevzuatın hazırlanması, gözden geçirilmesi ve bu mevzuata karşılıklı tanıma hükmü konulmasına dair kuralları” belirlemektir.

3.3. TÜRKİYE’DE PGD İDARİ YAPILANMASI VE YETKİLİ KURULUŞLAR

Türkiye’de PGD faaliyetleri 9 farklı kurum kuruluş tarafından yürütülmektedir. Bu kuruluşların sorumlu oldukları ürün grupları ile PGD’nin işleyişinden sorumlu yapılar ile bu yapıların çalışma alanlarına ilişkin bilgiler aşağıda açıklanmaktadır.

3.3.1. Yetkili Kuruluşlar ve Sorumlu Oldukları Ürün Grupları

Daha önce de belirtildiği üzere AB teknik mevzuatını iç hukuka uyarlayacak olan kamu kuruluşları 15.1.1997 tarihinden alınan Bakanlar Kurulu Kararı (97/9196 sayılı) çerçevesinde tespit edilmiştir. Hangi ürünlerin hangi kuruluşlarca PGD'ye tabi tutulacağı ise ürünlerin ilgili oldukları mevzuatı uyumlaştırmaktan sorumlu olan kamu kurum ve kuruluşlarının yetkisindedir.

PGD Çerçeve Kanununa göre yetkili kuruluş; “ürünlere ilişkin mevzuat hazırlamaya ve yürütmeye yasal olarak yetkili bulunan ve bu kanun hükümlerini kendi görev alanına giren ürünler itibarıyla uygulayacak olan kamu kurum veya kuruluşu” ifade etmektedir (4703 sayılı PGD Çerçeve Kanunu).

Anılan Kanuna göre direktifleri uyumlaştırarak iç mevzuata dahil edilmesinden sorumlu kuruluş, aynı zamanda bu direktifler kapsamına giren ürünlerin piyasaya arzdan önce uygunluk değerlendirmesini yapacak onaylanmış kuruluşları atamaktan ve piyasaya arzdan sonraki PGD faaliyetlerini gerçekleştirmekten de sorumludur.

PGD Çerçeve Kanunu ile buna istinaden çıkarılan uygulama yönetmelikleri yatay mahiyette bir mevzuat olup, AB teknik mevzuatına uyum çalışmaları dahilindeki ürünler için kural ve standartları açıklamaktadır. Yetkili kamu otoritelerince yürütülecek PGD faaliyetlerinde uyulması öngörülen ilke ve kurallar ile ürün grupları referans alınarak belirlenen temel kurallar olarak ifade edilen dikey mevzuat ise PGD otoritesi olan kamu kuruluşlarınca hazırlanmakta ve icra edilmektedir (Gök, 2013: 66,67). Örneğin; oyuncakların güvenliğine ilişkin usul ve esasları düzenleyen Oyuncak Güvenliği Yönetmeliği Ticaret Bakanlığınca hazırlanmışken, cep telefonlarının denetimine ilişkin usul ve esasları düzenleyen yönetmelik düzenlemesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunca (BTK) hazırlanmıştır.

2011 yılının haziran ayında bazı kamu kurum ve kuruluşlarının kuruluş kanunlarında değişiklikler yapılmış, bunun bir yansıması olarak PGD faaliyetlerini yürüten yetkili kuruluşların örgütlenme modellerinde de KHK'lar ile birtakım değişiklikler yapılmış olmakla birlikte, bu yetkili kuruluşların örgütlenme modelleri ve görev alanları son

olarak 2018 yılı içerisinde Cumhurbaşkanlığı Yönetim Sistemine geçilmesiyle yeniden değişikliğe uğramıştır.

Bu değişim baz alınarak hazırlanan ürün gruplarına göre PGD ile sorumlu yetkili kuruluşlara aşağıda yer verilmiştir (Tablo:2).

Tablo 2. PGD yapılan ürün grupları ve sorumlu kuruluşlar

| PGD KURULUŞU | ÜRÜN GRUPLARI |
|--|--|
| Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | “ATEX ürünleri, aerosol kaplar, elektrikli ve elektronik ürünler, makineler, sivil kullanım amaçlı patlayıcılar, motorlu taşıtlar, asansörler, ev aletleri, gaz yakan cihazlar, basınçlı ekipmanlar (basit basınçlı kaplar da dahil), kazanlar, ölçü aletleri, hazır ambalajlı mamuller, pil ve akümülatörler” |
| Ticaret Bakanlığı | “Hazır giyim tekstil ve ayakkabı (kimyasal ve fiziksel risk denetimi), dekoratif malzemeler, mobilyalar, el aletleri, aygıtlar, hobi ve spor ekipmanları, mutfak/pişirme gereçleri, çakmaklar, kırtasiye ürünleri, çocuk ekipmanları, gıda görünümlü ürünler, kimyasal ürünler (dövme mürekkebi, temizleme ve yıkama ürünleri), oyuncaklar, deterjanlar, çocuk bakım ürünleri” |
| Sağlık Bakanlığı | “Kozmetik ürünler, tıbbi cihazlar” |
| Tarım ve Orman Bakanlığı | “Gıda maddeleri, gıdalarla temas eden madde ve malzemeler, yem, gübreler, bitki koruma ürünleri, veterinerlikte kullanılan tıbbi ürünler, tütün mamulleri ve etil alkol” |
| Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | “Yapı malzemeleri, katı yakıtlar” |
| Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu | “Telsiz ve telekomünikasyon terminal ekipmanları” |
| Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı | “Kişisel koruyucu donanımlar” |
| Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı | “Gezi tekneleri, gemi teçhizatı, taşınabilir basınçlı ekipmanlar” |
| Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu | “Akaryakıtlar” |

Kaynak: Ulusal PGD Stratejisi (2019-2021)

3.3.2. PGD Sisteminin İdari Yapılanması

AB teknik mevzuatını uyumlaştıracak olan kamu kuruluşlarının Bakanlar Kurulu Kararı çerçevesinde belirlenmesi ile çok sayıda kurum PGD faaliyetleri içerisinde yer almıştır. Sistem içerisinde yer alan kuruluşlar heterojen bir dağılım göstermektedir.

PGD faaliyeti yürüten devlet kuruluşlarının yapılanması, çalışma sistemi, işe verdiği önem, işi yapış şekli birbirinden farklı olup bazı kurumlar için PGD temel faaliyet alanlarından biri iken, bazı kurumlar için ek bir görev olarak değerlendirilmektedir. Bazı kurumların ülke çapında yapılanması bulunup; 81 ilde teşkilatı bulunurken, bazı kurumlarda belirli sayıda bölge müdürlüğü bulunmakta, bazılarında ise yalnızca merkez teşkilatı bulunmaktadır (Avşar, 2008: 103).

PGD faaliyetini yürüten kamu kuruluşlarının çoğu Bakanlık merkez birimi (Örneğin; Ticaret Bakanlığında Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü) ve buna bağlı taşra teşkilatı birimleri (Ticaret İl Müdürlükleri) olarak örgütlenirken bir kısmı Bakanlığın ilişkili kuruluşu (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı -Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) olarak kendine özgü bağımsız idari bir yapı şeklinde örgütlenmiştir.

PGD görevi kurum içinde tek bir birim tarafından yürütülen kurumlar olduğu gibi, kimi kurumlarda bu görev kurum içi birimler arasında dağılım göstermektedir. Örneğin asansör gibi endüstriyel ürünler ile elektrikli ev aletleri gibi tüketici ürünlerinin PGD faaliyetlerini sonuçlandıran Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, bu ürün gruplarına ilişkin denetimleri ana hizmet birimi olan Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü eli ile ve ayrıca İl Müdürlükleri aracılığı ile yürütürken, paketlenmiş ve gündelik hayatta kullanılan pirinç, un, makarna, mantı, yoğurt, ve süt gibi tüketicilerin doğrudan kullandıkları birçok ambalajlı ürünün nominal dolun miktarlarının eksik olup olmadığını, paketlenmiş ürünlerin ambalajının üzerinde bulunması gereken gramajla ilgili yazı yüksekliği ve etiket bilgilerinin mevcut olup olmadığını Metroloji ve Standardizasyon Genel Müdürlüğü çatısı altında ifa etmektedir.

PGD faaliyetleri 9 farklı kurum kuruluş tarafından yürütülmektedir. Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulu bunlar arasındaki eşgüdümünden sorumlu olup,

sekretaryası ve başkanlığı Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülmektedir. PGD ulusal yapılanmasında daha sonradan “Piyasa Gözetimi, Denetimi ve Ürün Güvenliği Değerlendirme Kurulu” ismiyle bir yapı oluşturulmuştur. Bu kurullara ve her bir yetkili kuruluşa ayrı başlıklar halinde aşağıda değinilmektedir.

3.3.2.1. PGD Sisteminde Yer Alan Kurullar

3.3.2.1.1. PGD Koordinasyon Kurulu

Bu kurulun görevleri arasında; PGD sisteminin etkin çalışması için, “yetkili kuruluşlar arasında iş birliğinin sağlanmasına katkıda bulunmak, denetim sürecinde yetkili kuruluşların karşılaştıkları problemlerin çözülmesi için çözüm yolları üretmek, ürünler ile ilgili teknik mevzuatın yetkili kuruluşlarca hazırlanmasını ve uygulanmasını takip etmek ve PGD alanında tavsiye niteliğinde kararlar almak” bulunmaktadır (Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik, m.13).

PGD kuruluşları kurulda Genel Müdür düzeyinde temsil edilmekte ve kararlar kurul üyeleri tarafından verilmektedir. Kurul, Ticaret Bakanlığı Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürü yönetiminde, piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşlarının bir devamlı üyesinden oluşmaktadır. 4 ayda bir olmak üzere yılda 3 defa toplanan Kurulun başkanı gerekli hallerde Kurulu olağanüstü toplantıya çağırabilmektedir.

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ve Tüketici Dernekleri Federasyonu (TÜDEF) temsilcilerinin yanı sıra gündemde yer alan konularla ilgisi olan diğer kamu kuruluşlarının temsilcileri de gözlemci olarak Kurul'a iştirak edebilmektedir. Böylece, bürokrasi dışında PGD'nin paydaşları olan tüketiciler ile firmaların yapılan çalışmalar ile ilgili bilgilendirilmesi, böylece katılım sağlamaları hedeflenmektedir.

3.3.2.1.2. Piyasa Gözetimi, Denetimi ve Ürün Güvenliği Değerlendirme Kurulu

Kamuoyunda oluşan ürün güvenliği hassasiyeti ve her geçen gün pazara tanıtılan ürünlerin miktarı ve türünde gözlemlenen artışların, ürünlerin gözetim ve denetim yapısı ve yöntemlerinin daha etkin ve caydırıcı bir yapıya dönüştürülmesi zorunluluğunu beraberinde getirmesinin bir sonucu olarak hazırlanan genelge ile “Ticaret Bakanı'nın koordinasyonunda; Sanayi ve Teknoloji Bakanı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler

Bakanı, Çevre ve Şehircilik Bakanı, Tarım ve Orman Bakanı, Sağlık Bakanı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanı ile Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanının iştiraki ile PGD'den sorumlu kuruluşların en üst düzeyde temsilcilerinden oluşan Kurul oluşturulmuştur” (2011/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi).

Kurulun görevleri, “Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulu tarafından hazırlanan yıllık eylem planlarını değerlendirmek, etkin bir ithalat ve iç piyasa denetimi için temel hedef ve stratejilerle alınacak tedbirleri belirlemek ve bu amaçla üst düzeyde kararlar alarak ilgili kurumlar arasında iş birliğini ve eşgüdümü sağlamak” olarak belirlenmiştir (2011/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi, 2011).

Genelge’de kurulun, senede en az bir defa toplantı yapması, sekretarya hizmetinin Ticaret Bakanlığınca yürütülmesi, lüzum görülmesi durumunda başka kamu kurum ve kuruluşları ile üniversitelerin, firmalar ile sivil toplum organizasyonlarının da çalışmalara iştirak edebileceği öngörülmüştür.

Kurul, PGD çalışmalarının ülke çapında işlerlik kazanması için hayata geçirmeyi öncelendiği çalışmaları, yayımladığı “Ulusal PGD Stratejisi” ile planlamaktadır. 2010 yılında ilk defa kabul edilen Ulusal PGD Stratejisi, akabinde ise 2012-2014 yıllarında uygulanmak üzere düzenlenmiştir. Yürürlükte bulunan en son strateji dokümanı, 2019-2021 yıllarında yürütülecek çalışmalar için yol haritasını belirlemek amacıyla 2019 yılı şubat ayında kabul edilmiştir. Söz konusu doküman ile 4 stratejik amaç ve bunlara ilişkin takvim belirlenmiştir (Ulusal Piyasa Gözetimi ve Denetimi Strateji Belgesi, Ticaret Bakanlığı {2019-2021}).

3.3.2.2. Yetkili Kuruluşlar

3.3.2.2.1. Ticaret Bakanlığı

Devlet teşkilatının yeniden yapılandırılması kapsamında, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Ticaret Bakanlığı kurulmuştur (10/07/2018 tarih ve 30474 sayılı Resmî Gazete). Bu bakanlık, mülga Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile mülga Ekonomi Bakanlığının bir araya getirilmesi sonucu oluşturulmuştur.

Anılan kararnamede Bakanlığın PGD ile ilgili görevleri; “Bakanlığın sorumluluğunda bulunan tüketici ürünlerinin PGD’sini yapmak veya yaptırmak, evrensel kabul görmüş tüketici haklarının sağlanması ve korunmasına yönelik hukukî ve idarî tedbirleri almak, tüketicinin korunmasını sağlayıcı inceleme ve düzenlemeler yapmak, dış ticarete konu ürünlerin güvenli, mevzuata ve standartlara uygun olmasını sağlamak, bu amaçla ithalatta ve ihracatta denetim yapmak ve yaptırmak, ticarete teknik engellerin önlenmesine ilişkin çalışmalar yürütmek” olarak düzenlenmiştir (Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi m. 441).

Ticaret Bakanlığı piyasa gözetimi ve denetimine yönelik görevlerini “Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü” ve “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü” eliyle yerine getirmektedir. “Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü”nün PGD ile ilgili görevleri anılan kararnamenin ilgili bölümlerinde şu şekilde sıralanmıştır (Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi m. 455).

“* Dış ticaret politikası, genel ekonomik amaçlar, insan sağlığı ve güvenliği ile kamu yararı doğrultusunda ürün güvenliği politikalarının ilgili kuruluşlarla eşgüdüm halinde hazırlanmasını sağlamak,

* Dış ticareti yapılan ürünlerin teknik mevzuatını hazırlamak, bu mevzuata uygunluk denetimi yapmak veya yaptırmak,

* AB teknik mevzuatına uyumu koordine etmek, ürün güvenliği, teknik düzenlemeler, teknik engeller ve uygunluk değerlendirmesine ilişkin üst mevzuatı uyumlaştırmak ve uygulamaları izlemek,

* PGD’yi ulusal düzeyde koordine etmek, etkinliğini artırmak için ilgili kurumlarla iş birliği halinde temel strateji ve eylem planları geliştirmek, uygulamaları izlemek ve PGD ile ithalat denetimleri arasında uyumu sağlamak,”

Yukarıda sayılan görevlerden anlaşılacağı gibi, bu Genel Müdürlük koordinasyon dışında iç piyasada gözetim ve denetim yapan icracı bir birim olmayıp, dış ticarete ürün

güvenliği ve denetimi politikalarını belirleyen ve ithalatı yapılan ürünlerin ürün güvenliği açısından denetlenmesinde politika yapıcı bir birimdir.

3.3.2.2.1.1. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün Piyasa Gözetim ve Denetimdeki Rolü

2011 yılına dek Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde olan Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, 2011 yılında yayımlanan 640 sayılı KHK ile “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü” ismi ile yeni oluşturulan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı uhdesinde hizmet vermeye devam etmiştir (“640 sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname”).

Bu Genel Müdürlüğün tüketicinin korunması politikaları ve uygulamasında Türkiye’de ayrı bir yeri bulunmaktadır. Şöyle ki; 1992 yılında ilk defa tüketicilerin ve rekabetin korunması beraber değerlendirilmiş ve sırasıyla 1994 yılında “4054 Sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun” ile 1995 yılında “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” yayımlanmıştır. Bu yapılanmalar ile aynı dönemde “Sanayi ve Ticaret Bakanlığı” uhdesinde, 1993 yılında “Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü” kurulmuş ve böylelikle tüketicinin korunmasına dönük tüm çalışmaların ve uygulamaların bir mecradan planlanması ve yürütülmesi neticesinde bu alanda önemli kazanımlar elde edilmiştir (Babaoğlu, 2005: 28-29).

2018 yılında yapılan değişiklik sonucunda Ticaret Bakanlığı uhdesinde görev vermeye devam eden “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü”, Bakanlığın PGD’den sorumlu icracı birimidir. Birçok kurum kendi uzmanlık alanlarına giren ürün gruplarında tüketicinin ekonomik menfaatlerini ve sağlığını korumak için PGD yapmaktadır. Ticaret Bakanlığının sorumlu olduğu ürün grupları dikkate alındığında, asli olarak tüketici ürünlerine yönelik piyasa gözetimi ve denetimi yapan idari yapılanma “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü”dür.

Bu yeni yapılanmanın PGD ile ilgili görevleri mevzuatın ilgili bölümlerinde aşağıdaki şekilde sıralanmıştır: (1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Kararname, m.448).

- * Tüketicilerin, sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, kayıplarını telafi edici nitelikte önlemler almak ve düzenlemeler yapmak,
- * Tüketicilerin tüketim maddeleri yönünden çevresel tehlikelerden korunabilmesi için alınacak tedbirlerin saptanmasında ilgili bakanlık ve kuruluşlarla iş birliği yapmak,
- * Piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin kalitesinin artırılması için kalite denetimi yapmak, yaptırmak, kalite kontrol sistemleri kurmak, ilgili kurum ve kuruluşlara standart tespitine ilişkin görüş ve önerilerde bulunmak,
- * Bakanlığın sorumluluğunda bulunan tüketici ürünlerinin PGD'sini yapmak, bu ürünlerde ihtiyaç halinde gerekli düzenlemeleri yapmak veya Bakan onayı ile standartları zorunlu uygulamaya koymak,

Genel Müdürlüğün PGD sorumluluğunda bulunan ürün grupları (“Ürün Güvenliği”, 2019):

1. Tekstil
2. Çanta
3. Ayakkabı
4. Dekoratif Malzemeler
5. Mobilyalar
6. El Aletleri
7. Aygıtlar
8. Hobi ve Spor Ekipmanları
9. Çakmaklar
10. Kırtasiye Ürünleri
11. Büro Malzemeleri
12. Çocuk Bakım Ürünleri ve Çocuk Ekipmanları

13. Gıda Görünümlü Ürünler
14. Deterjanlar
15. Emzik Biberon
16. Alıştırma Bardağı ve Kapağı
17. Hijyenik Pedler, Çocuk Bezleri
18. Hava Aromatize Edici Ürünler
19. Kuvvetli Asit Bazlar (Por-Çöz, Yağ Çöz vb.)
20. Havuz Kimyasalları
21. Oyuncaklar
22. Diş Fırçaları
23. Dövme Mürekkebi
24. İmitasyon Takılar
25. Saatler
26. Saat Kordonları
27. Stor Perdeler
28. Çakmaklar
29. Yürüteçler
30. Bebek Yatakları ve Beşikleri
31. Tekerlekli Çocuk Arabaları
32. Klozet Daraltıcılar

Yukarıdaki ürünlere bakıldığında, tüketicilerin gündelik hayatlarında sıklıkla kullandığı ve etkileşimde olduğu ürünlerin “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü”nün sorumluluğunda bulunduğu; bu birimin ürün grupları içerisinde hassas tüketici sınıfına giren çocukların kullanımına yönelik ürünlerden de sorumlu olduğu görülmektedir.

3.3.2.2.2. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

Bakanlık PGD faaliyetlerini, “Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü” ve “Metroloji ve Standardizasyon Genel Müdürlüğü” aracılığı ile yürütmektedir.

“Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü”, Bakanlığın görev ve yetkilerinin yeniden yapılandırıldığı 2011 yılında o zamanki adıyla “Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı” çatısı altında kurulmuştur (“635 sayılı Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname”).

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı sanayi ürünlerinin PGD faaliyetlerinin yerine getirilmesinden sorumlu yetkili kuruluş olup, tüm sanayi ürünlerinin yaklaşık %70’ine tekabül eden 1.725 farklı ürün grubunun denetimi bu Bakanlık sorumluluğunda yer almaktadır (Mete, 2019: 16).

Tüketici ürünlerinin PGD faaliyetlerinden Ticaret Bakanlığı “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü” sorumlu olmakla birlikte, “Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü”nün temelde sanayi ürünlerinin PGD faaliyetlerinden sorumlu olmasına rağmen tüketicilerin kullanmakta olduğu birçok tüketici ürününün de PGD’sini yaptığı gözden kaçmamalıdır.

Bakanlığın PGD yetkisinde bulunan ve gündelik hayatta tüketiciler tarafından kullanılan ürünlere yakından bakıldığında, “asansörlerin, parfüm ve deodorantın bulunduğu aerosol kapların, evlerde kullanılan; düdüklü tencere, aydınlatma cihazları, beyaz eşyalar, bilgisayar ve bileşenleri, elektrikli kişisel bakım ürünleri ile bu ürünleri kullanırken yararlanılan elektrik fişleri ve prizler, küçük ev aletleri, elektrikli fırın ve süpürge, klima, televizyon, kombiler; araba lastikleri gibi” ürünlerin olduğu görülmektedir (Ferhat, 2013: 19).

2011 yılından önce Sanayi ve Ticaret Bakanlığı çatısı altında örgütlenen Ölçü ve Standartlar Genel Müdürlüğü, 2011’de yapılan düzenlemeler sonucunda Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı bünyesinde yasal metroloji ve hazır ambalajlı mamuller ile petrol ve petrol ürünleri alanında akaryakıt istasyonlarında PGD yapmak üzere “Metroloji ve Standardizasyon Genel Müdürlüğü” olarak yeniden yapılandırılmıştır

(635 sayılı KHK). Bakanlığın PGD faaliyetlerine katkı sağlayan diğer hizmet birimi ise taşra örgütü olan Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlükleridir.

3.3.2.2.3. Tarım ve Orman Bakanlığı

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, 2018 yılında devlet sisteminin yeniden yapılandırılması sonrası bugün Tarım ve Orman Bakanlığı ismi ile “her türlü gıda maddesi (sakız, alkollü içkiler, bebek mamaları dahil), gıda ile temas eden madde ve malzemeler, yem ve yem hammaddeleri, kimyevi ve organik gübrelerin” piyasa gözetimi ve denetimini yürütmektedir (Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi).

Bakanlık “gıda güvenliği zincirinin tüm süreçlerinde gıda, yem maddeleri ve gıda ile temas eden maddelerin izin/tescil ve denetim hizmetlerini” yürütmektedir (“5179 sayılı Gıdaların, Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair KHK’nın Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun”).

Tarım ürünleri ihracat ve ithalat aşamasında ticari kalite yönünden Ticaret Bakanlığı tarafından, ürün güvenliği yönünden ise Tarım ve Orman Bakanlığınca denetlenmektedir (“Bazı Tarım Ürünlerinin İhracatında ve İthalatında Ticari Kalite Denetimi Tebliği”, “Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Kontrolüne Tabi Ürünlerin İthalat Denetimi Tebliği”).

2002 yılında kurulan Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumu (TAPDK) tütün mamulleri alkollü içkiler piyasasında yer alan ürün gruplarında PGD faaliyeti yapmakta iken, bu kurum yayımlanan 696 sayılı KHK ile kapatılmış olup (“24 Aralık 2017 tarihli ve 30280 sayılı Resmî Gazete”), bugün itibariyle sayılan ürünler ile ilgili PGD çalışmaları Tarım ve Orman Bakanlığınca yapılmaya başlanmıştır.

3.3.2.2.4. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı

Bakanlık gezi tekneleri ve gemi teçhizatı ekipmanlarının PGD’sinden sorumlu olup en az ürün grubunun PGD’sinden sorumlu olan yetkili kuruluşlar arasındadır.

Bakanlığın sorumluluğunda bulunan bu ürünler, ilgili oldukları mevzuat kapsamında kayıt altına alınmakta, bu aşamada denetimler belge kontrolü şeklinde yapılmaktadır. Ayrıca

bu ürün grupları ile ilgili olarak, fuarlarda ve marinalarda rutin veya şikâyet bazlı denetimler de yapılmaktadır. Her ürünün kayıt altına alınıp kullanıcıların biliniyor olması, herhangi bir güvensizlik halinde ürünün geri çağırılması ve tüketicinin güvensizlik konusunda bilgilendirilmesi oldukça mümkün hale getirmektedir (Güngör, 2013: 73).

3.3.2.2.5. Sağlık Bakanlığı

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu'nun 7. maddesinde yer alan "Sihhat ve İhtimai Muavenet müdürleri buldukları vilayetin sıhhi umur ve muamelelerinden vali ile beraber mesul olup bütün sıhhi kanun, nizam, talimat ve emirlerin iyi tatbikine nezaretle mükelleftir." hükmü çerçevesinde, sağlık ile ilgili kanunların uygulanması noktasında genel bir denetim yetkisine sahip olan Sağlık Bakanlığı deterjanlar, oyuncaklar, kozmetikler ve tıbbi cihazlar alanında gerçekleştirilecek teknik mevzuat uyumundan sorumlu tutulmuştur ("Türk Ürünlerinin İhracatının Arttırılmasına Yönelik 97/9196 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı", 1997).

Daha sonra o zamanki adı ile Ekonomi Bakanlığınca yapılan değişiklik sonucu oyuncaklar ve deterjanlar ürün grubunun PGD'si Ticaret Bakanlığının sorumluluğuna verilmiştir ("Türk Ürünlerinin İhracatının Arttırılmasına Yönelik Teknik Mevzuatı Hazırlayacak Kurumların Belirlenmesine İlişkin Kararın Ekinde Yapılan Düzenlemenin Duyurulması Hakkında Tebliğ").

Yine 2011 yılında getirilen düzenlemelerden biri ile Sağlık Bakanlığı yeniden yapılandırılarak, sağlık sisteminde bazı temel değişiklikler yapılmış ve Sağlık Bakanlığına bağlı olarak özel bütçeli Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (TİTCK) kurulmuştur ("02.11.2011 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan 663 sayılı Kanun Hükmünde Kararname").

Yeni oluşturulan bu kurumun organizasyon çatısı altında yer alan Daire Başkanlıklarınca Sağlık Bakanlığının sorumluluğunda bulunan PGD ürün gruplarından "tıbbi cihaz (kateterler, kardiyovasküler stentler, nebülizatörler, diş implantları ve ortopedik implant vb.) ve kozmetik (çocuk kozmetikleri, dekoratif kozmetik ürünler ve göz bakım ve makyaj ürünleri, makyaj ve makyaj temizleme ürünleri, koku verici ve ter

önleyiciler vb. hizmet sunumunda kullanılan kişisel temizlik ve bakım ürünleri; otel kozmetikleri, tıraş ürünleri ve erkek kozmetikleri, duş ve banyo ürünleri vb.)” denetimleri yapılmaktadır (“Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu İdare Faaliyet Raporu”, 2019).

Sağlık Bakanlığının sorumluluğundaki ürün grupları ile ilgili olarak, şikayet mekanizmalarının daha pratik olarak kullanılması için 2017 yılında Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumunun web sayfasında kozmetik şikayet/kozmetovijilans modülü (<https://www.titck.gov.tr/faaliyetalanlari/denetim/kozmetovijilans>) kullanıma açılmıştır. Kozmetovijilans, kozmetik ürünlerin normal ya da öngörülebilir şartlar dahilinde kullanımında gözlenen istenmeyen etkilerin anlık bildirimlerinin yapılması, bunların değerlendirilmesi ve takibi faaliyetleri olarak tanımlanmakta olup bu konudaki şikayetler münhasıran kurumun (TİTCK) web sayfasına yapılmaktadır.

3.3.2.2.6. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)

Günümüzde araştırma, geliştirme faaliyetlerinin ve inovasyonun en çok yaşandığı sektörün, bilgi teknolojileri sektörü olduğu ve bu sektörden günümüz iş yapma şekillerinin de etkilendiği genel kabul görmektedir. Küresel anlamda bu alanda yaşanan teknoloji yarışı, gündelik hayatı kolaylaştırırken küresel rekabetin etkisi olarak çok sayıda şirketin ucuz maliyetli ve yeni tip ürünlerle piyasaya girdiği gözlenmektedir.

İthal edilen veya yurtiçinde üretilen elektronik haberleşme cihazlarının tüketicinin güvenliği ve korunması bakımından taşınması gereken minimum güvenlik şartlarını sağlayıp sağlamadığının, tüketicilerin kullandığı diğer tüm ürünler gibi, etkin bir denetime tabi tutulması önem arz etmektedir.

Cep telefonlarının çok ısınması, yaydıkları elektromanyetik sinyallerin (SAR değerlerinin) yüksek olması, kullanım kılavuzunun bulunmaması vb. nedenler teknolojik aletleri gündelik hayatında yoğun kullanan tüm tüketicileri tehdit etmekte, kamuoyunun gündemine de sıklıkla gelmektedir.

Bugün, telsiz ve telekomünikasyon terminal ekipmanları başlığı altında olan cep telefonu, kablolu telefon, telsiz cihazlarına yönelik PGD çalışmalarında yetkili ve sorumlu kuruluş “Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu”dur (5809 sayılı Elektronik

Haberleşme Kanunu). Kurum 2000 yılında kurulan bu yana faaliyetlerini sürdürmektedir.

Kurum, mobil ve kablolu telefon, akıllı saat ve bileklik gibi giyilebilir cihazlar, modem, GPS (Küresel yer tespit sistemi), amatör telsiz, bebek telsizi, radar, kablosuz erişim cihazları, baz istasyonları, araç takip kitleri, radyo TV vericileri, tablet bilgisayar gibi tüketiciler tarafından gündelik yaşamın bir parçası olarak kullanılan çok sayıda üründe PGD yapmaktadır (“Yetkili PGD Kuruluşları”, t.y.).

3.3.2.2.7. Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (EPDK)

2001 yılında kurulan EPDK’ya zamanla elektrik ve doğal gaz faaliyetlerini düzenleme ve denetleme görevleri yanında petrol piyasasını, sıvılaştırılmış petrol gazları piyasasını ve elektrik piyasasını düzenleme ve denetleme görevleri verilmiştir (“5015 Sayılı Petrol Piyasası Kanunu”, “5307 Sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu”, “6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu”).

EPDK ile Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının taraf olduğu bir protokol ile EPDK’nın sorumluluk alanındaki petrol ve LPG piyasasına yönelik denetimler ile akaryakıt istasyonlarında bulunan sayaçların denetimi, ayrıca akaryakıt ve LPG ulusal marker⁶ denetimleri Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve bu Bakanlığa bağlı 81 ilde bulunan il müdürlükleri eliyle yapılmaktadır (Yıldırım, 2016: 22).

3.3.2.2.8. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı temel olarak hazır beton, çimento ısı yalıtım malzemeleri vb. yapı malzemelerinin PGD’sinden sorumludur (“Yetkili PGD Kuruluşları”, t.y.). Bunun yanında insan sağlığı ve çevrenin kimyasallardan kaynaklanan risklere karşı korunmasını iyileştirmek ile kimyasalların kaydedilmesi ve izni için AB’de 1 Haziran

⁶ Marker denetimlerinde, akaryakıtta çıplak gözle görülemeyen, taklit edilemeyen, formülü gizli olan ve yakıtın niteliğini bozmayacak bir kimyasal madde (marker) yakıtta enjekte edilmekte ve böylece akaryakıtta kaçağın önüne geçilmesi sağlanmaktadır.

2007’de yürürlüğe giren ve kimyasal maddelere ilişkin mevcut birçok AB mevzuatını tek bir sistem altında toplayan REACH Tüzüğü’nün (“Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Tüzüğü” – “Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals”) ülke mevzuatına aktarılmasından sorumludur. Bu çerçevede Bakanlık “Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Hakkında Yönetmeliği” yayımlamıştır. Bakanlığın 81 ilde teşkilatı bulunmaktadır.

3.3.2.2.9. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

Kişisel Koruyucu Donanımlar (KKD) mevzuatının uyumlaştırılması ve PGD görevi Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının sorumluluğundadır. Yasal düzenlemeye göre, “Kişisel Koruyucu Donanım, bir veya birden fazla sağlık ve güvenlik riskine karşı korunmak amacıyla çalışanlarca giyilmek, takılmak veya taşınmak amacıyla tasarımı yapılmış herhangi bir cihaz, alet veya malzemedir” (“Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik”). El, solunum, işitme, ayak, göz vücut, yüz ve baş koruyucu donanımlar KKD’ye örnektir.

Bu görevi, Bakanlık içerisinde İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü yerine getirmektedir. Bu birim, kişisel koruyucu donanımların imalatını yapacak firmalar ile kişileri yetkilendirmek, ithal edilecek KKD’nin standartlara uygunluğunun saptanması işleminin kurallarını belirlemekle görevlidir (“İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü”, 2018). Bu birimin yanı sıra Bakanlığın 6 Bölge Müdürlüğü de PGD faaliyetlerinde görev almaktadır. Genel Müdürlük merkez ve bölge müdürlüklerine bağlı laboratuvarlar bulunmaktadır.

3.3.3. PGD’de Kullanılan Veri Tabanları ve Çağrı Merkezleri

3.3.3.1. Veri Tabanları

3.3.3.1.1. Ulusal PGD Bilgi Sistemi (PGDBİS)

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde olan hızlı ilerlemeler sonucunda kamu kurum ve kuruluşları bu mecrada kendilerini tanıtmaya ve hizmetlerini kullanıcılara bu mecradan da sunma fırsatı bulmaktadır. E-devlet hizmetinin altyapısının güçlendirilmesi sonucunda, bütün kamu kurumları vatandaşa, özel sektöre ve kendi personeline e-devlet

uygulamalarını sunmaya başlamıştır. Tüketicilerin elektronik ortamda tüketici şikâyeti gerçekleştirmesini sağlayan ve tüketicilerin şikâyetlerinin daha hızlı çözülebilmesi için hayata geçirilen Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.gtb.gov.tr/home/edevlet>) bu e-devlet uygulamalarının önemli bir örneği olarak karşımıza çıkmaktadır.

PGDBİS, “Piyasa Gözetimi ve Denetimi Sonuç ve Önlemlerinin Kaydı ve Bildirimi Yönetmeliği” kapsamında Ticaret Bakanlığı koordinasyonunda 9 farklı kuruluş tarafından yürütülen denetimlerin yanı sıra ithalata dair denetim çıktılarının toplandığı bir veri havuzudur (“27 Temmuz 2013 tarih ve 28720 sayılı Resmî Gazete”).

Sistemin ana amacı, PGD faaliyetinde bulunan kuruluşlarca yapılan kontrol neticelerinin diğer PGD otoritelerinin paylaşımına sunulması ve böylece öncelikli denetim alanlarının belirlenmesinde kuruluşlara destek olmaktır. PGDBİS bu yönüyle sadece PGD yapan 9 kamu kuruluşunun kullanımına açıktır (“PGDBİS”, 2018).

Sisteme, PGD sonuçlarına ilişkin denetim verileri ile uygun ve güvenli olmadığı saptanan ürünlerle ilgili veriler de girilmektedir. Bu sistemi kullanan PGD kuruluşlarının Ticaret Bakanlığına intikal ettirdiği verilerden, düzenli olarak yayımlanan bir yıla ait sonuçların gösterildiği PGD raporlarının oluşturulmasında yararlanılmaktadır.

PGD çalışmalarının geldiği aşama, her yıl Ticaret Bakanlığınca hazırlanan yıllık raporlarla takip edilmekte, Bakanlığa, PGD kuruluşları tarafından PGDBİS üzerinden ulaştırılan sonuçlar baz alınarak düzenlenen raporlarda; yetkili kamu otoritelerinin PGD için özgülediği ayırdığı kurumsal kapasite, denetlenen ürün sayısı ve türleri, güvensiz ürün tespitleri, kuruluşlarca kullanılan kaynaklar ortaya konularak PGD faaliyetlerinin etkinliği ve yeterliliği de ölçülmektedir. 2009 yılından bu yana yayımlanan raporlar Bakanlığın internet sitesi vasıtasıyla kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

3.3.3.1.2. TAREKS (Dış Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi)

Ticaret Bakanlığı tarafından ürünlerin ithalatı aşamasında gerçekleştirilen piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerinin ana gayesi pazara yalnızca güvenli ürünlerin girmesine izin vermektir. İthalatta yapılan ürün güvenliği denetimlerinin etkinliğini

artırmak için Bakanlık tarafından “Dış Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi” (TAREKS) kullanılmaktadır.

Risk analizine dayanan TAREKS uygulamasında, ürün partisinin fiziki olarak denetlenmesi yerine saptanan çeşitli kriterlere göre, ithalat ve ihracat yapılan ürünlerden riskli olanların elektronik ortamda belirlendikten sonra fiziki denetimlerin bu riskli olduğu tespit edilen ürünler üzerinde yoğunlaştırılması söz konusu olmaktadır. Böylece ithalat denetimlerinin etkili ve verimli yapılması, riskli ürün türlerinin saptanması ve bu riskli ürün kümelerine ithalat denetimlerinde odaklanması amaçlanmaktadır (“TAREKS”, 2019).

Ürün güvenliği açısından riskli görülerek Ürün Güvenliği ve Denetimi Tebliği kapsamında belirlenen “bazı CE işaretli ürünler, sanayinin ara malı olarak kullandığı ürünler, telsiz ve telekomünikasyon terminal ekipmanları, oyuncaklar, ayakkabılar, kişisel koruyucu donanımlar, yapı malzemeleri, tıbbi cihazlar ile pil ve akümülatörlerin ithalat denetimleri ile ihracatta ve ithalatta kalite denetimine tabi tutulan tarım ürünlerinin” denetimleri TAREKS aracılığı ile yapılmaktadır (Yılmaz, 2016).

17 Temmuz 2017 tarihi itibarıyla TAREKS risk analizinde bir takım değişiklikler yapılmış olup bunun sonucunda; günlük yaşamda yoğun olarak kullanılan “cep telefonu, elektrikli küçük ev aletleri, buzdolabı, çamaşır makinesi, dondurucu, avize-lamba, monitörler, projektörler, fön makinesi, oyuncak, iş eldiveni” başta olmak üzere değişik yelpazeden birçok tüketici ürünü, ithalat aşamasında numune alınarak teste tabi tutulmaya başlanmış ve piyasaya sadece muayene neticesinde uygun bulunan ürünlerin girişine imkan tanınmaktadır. 2017 yılı sonunda yaklaşık 150 milyon ürünü temsil eden numuneler muayeneye tabi tutulmuş, uygun olmadığı saptanan 5,4 milyon ürünün pazara girmesine izin verilmemiştir (Ekonomi Bakanlığı 2017 yılı Faaliyet Raporu, 127).

3.3.3.1.3. Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi (GÜBİS)

Teknik altyapısı Ticaret Bakanlığı tarafından sağlanan Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi (GÜBİS), PGD kuruluşlarınca güvensizliği tespit edilen ürünlerin kamuoyuna ilan edildiği bir platform olarak 2018 yılı Eylül ayı içerisinde faaliyete başlamıştır.

E-Devlet uygulaması üzerinden ya da “www.guvensizurun.gov.tr” www.gubis.gov.tr web sayfaları kanalıyla ulaşılabilen bilgi bankası aracılığıyla yapılan duyuru ve bilgilendirmeler, PGD kuruluşlarınca sisteme girilen bilgilerden oluşmaktadır. Sistemde yer alan güvensiz ürünler hakkındaki bilgilendirmeler yalnızca bildirim konusu ürüne ilişkin saptamayı kapsamakta olup ürünün üreticisinin diğer ürünlerine yönelik bir tespit içermemektedir.

GÜBİS’de ürünün fotoğrafının yanında, hangi ürün grubuna girdiği, markası, modeli, üreticisi, ürünün güvensiz bulunma gerekçesi her bir ürüne ilişkin olarak ayrı bir tabloda gösterilmekte ve ayrıca bu ürünün PGD’sini gerçekleştiren yetkili kuruluşun aldığı “toplatma”, “piyasaya arzının yasaklanması” vb. önlem kararları yayımlanmaktadır (“Güvensiz Ürün Bildirimleri”, t.y.).

Ticaret Bakanlığı koordinasyonunda faaliyete geçen GÜBİS’e, tüm PGD yapan kuruluşlar; “Sanayi ve Teknoloji, Sağlık, Tarım ve Orman, Çevre ve Şehircilik, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlıkları ile EPDK ve BTK” tarafından bilgi girilmektedir.

Basit ve kullanıcı dostu bir ara yüz ile tasarlandığı gözlemlenen GÜBİS’e girildiğinde, sayfada ilgili Kuruluş tarafından girilmiş en son tarihli güvensiz ürüne ilişkin bildirim en üstte bulunmakta ve sayfanın aşağısında da kronolojik olarak en güncelden eski bildirimlere kadar ulaşılabilmekte olup ayrıca her bir ürüne ilişkin verilerin olduğu tablo görünümündeki bildirim altında, bildirim popüler sosyal medya mecraları facebook ve twitter üzerinden paylaşılabilmesine olanak sağlayan bir sekme yer almaktadır.

Sistemde 4 ana modül bulunmaktadır (“Son 10 Bildirim, En çok İncelenen, Hızlı Arama ve Detaylı Arama”). GÜBİS’in alışverişler öncesi tüketiciler tarafından kullanılacağı düşünüldüğünde, arama kriterleri konulması tüketiciler için önem arz etmektedir. Arama kriteri olarak, bildirim yapan PGD otoritesi, ürün grubu (ayakkabı veya çocuk kullanım ve bakım ürünleri vb.), taşıdığı risk (boğulma, sağlık riski veya yaralanma vb.), menşe ülkenin; detaylı arama kriteri olarak ürün tanımı/açıklama, güvensizlik nedeni ve alınan önlemlerin biri veyahut herhangi bir kriterin (piyasaya arzın yasaklanması ve toplatma veya gönüllü geri çağırma) seçilmesi yeterli olmaktadır (“Güvensiz Ürün Bildirimleri”, t.y.).

GÜBİS'in sağlayacağı faydaları 3 başlık altında özetlemek gerekirse;

- Özellikle tekstil, oyuncak, deterjan, temizlik malzemesi, ütü ve cep telefonu şarj aleti gibi tüketicilerin sıklıkla kullandığı ürünlerin alınması öncesinde sisteme girip arama yapılabilmesi tüketiciler için güvensiz ürünlerle ilgili detay bilgiye erişimde önemli bir araç olacaktır.


- GÜBİS, ilgili kamu kurumları tarafından ortak kullanıldığından ve dolayısıyla her PGD kuruluşu, kendi tespit ettiği riskli ürünlere dair bilgileri GÜBİS'ten duyuracağından, tüketiciler alışveriş öncesinde tek tek alacağı ürün grubunun PGD faaliyetini yürüten kamu kuruluşunun web sayfasını ziyaret etme zorluğunu yaşamayacak ve sonuç olarak tek bir merkezden güvensiz ürünlere ilişkin bilgiyi elde edebilecektir.

- GÜBİS sayesinde PGD çalışmaları neticesinde tüketici sağlığını riske atan ürünler ile ilgili bilgiler büyük tüketici ve üretici gruplarına duyurulacak ve kamuoyunda ürün güvenliği farkındalığı artmış olacaktır.



- Ürünlerinin güvensiz olarak yetkili devlet kuruluşlarınca ifşa edilebileceğini bilen firmalar, faaliyetlerine devam edebilmek için piyasaya daha güvenli ürün arz etmek zorunda kalacaktır.

Aşağıda şekillerde, daha önce "2.4. Piyasa Gözetimi ve Denetiminde Etkinlik" bölümünde açıklandığı üzere AB tarafından kullanılan güvensiz ürünler için yapılan tespit ve alınan önlemlerin duyurulduğu RAPEX bildirim sisteminde ve GÜBİS'te farklı zamanlarda güvensizliği tespit edilen iki ayrı kol saatine ilişkin detay bilgilerin yer aldığı şekiller aşağıda gösterilmektedir.

Şekil 4. Örnek bir ürüne ilişkin örnek RAPEX bildirimini



1 of 2 photos [◀ Previous](#) [Next ▶](#)

Alert number: A12/1085/18  

Category: Jewellery





Product: Wristwatch

Brand: Infinity man

Name: Armbanduhr

Type / number of model: Infinity man wristwatch, order 17932200.

Batch number / Barcode: 2000004490355

Share on    

Risk type: Chemical

The amount of nickel released by the metal is too high (measured value up to 2.8 mg/cm²/week). Nickel is a strong sensitiser and can cause allergic reactions if present in articles that come into direct and prolonged contact with the skin.

The product does not comply with the REACH Regulation.

Measures taken by economic operators: Recall of the product from end users (By: Importer)

Company recall page: <https://woolworth.de/unternehmen/kundeninformation/rueckrufe/>

[- View less](#)

Description: Silver-coloured, metallic wristwatch, packed in a transparent plastic box with printed cardboard.

Country of origin: China **Alert submitted by:** Germany

Risk level: Serious

Year - Week: 2018 - 31

Kaynak: Avrupa Komisyonu Safety Gate web sitesi haftalık bülteni

Şekil 5. Örnek bir ürüne ilişkin GÜBİS bildirimini



| BİLDİRİM NO | 2018100014 |
|----------------------------|--|
| BİLDİRİM TARİHİ | 25.10.2018 |
| BİLDİRİM YAPAN KURUM | Ticaret Bakanlığı |
| ÜRÜN GRUBU | Takılar |
| MARKA | Lr Marka |
| MODEL / SERİ NO / PARTİ NO | |
| ÜRÜN TANIMI | Siyah Deri Kayışlı, Gümüş Rengi Kol Saati |
| ALINAN ÖNLEM | Piyasaya Arzın Yasaklanması Ve Toplatma |
| GÜVENSİZLİK NEDENİ | Kaplamalı Gümüş Rengi Metal Zemin Kısmında Belirlenen Limitlerin Üzerinde Nikel Tespit Edilmiştir. |

Detay için tıklayınız

| | |
|----------------------------|--|
| BİLDİRİM NO | 2018100014 |
| BİLDİRİM TARİHİ | 25.10.2018 |
| BİLDİRİM YAPAN KURUM | Ticaret Bakanlığı |
| ÜRÜN GRUBU | Takılar |
| FİRMA | Lr Health&Beauty System Pazarlama Ve Tic. Ltd. Şti. |
| FİRMA ADRESİ | Küçük Çamlıca Mh. Üçpınarlar Cd. Güler Sk. No:2 Üsküdar/İstanbul |
| MARKA | Lr Marka |
| MODEL / SERİ NO / PARTİ NO | |
| ÜRÜN ETİKET ADI | Lr Marka- Art No:4839 |
| ÜRÜN TANIMI | Siyah Deri Kayışlı, Gümüş Rengi Kol Saati |
| MENŞE ÜLKE | Almanya |
| TAŞIDIĞI RİSKLER | Kimyasal |
| GÜVENSİZLİK NEDENİ | Kaplamalı Gümüş Rengi Metal Zemin Kısmında Belirlenen Limitlerin Üzerinde Nikel Tespit Edilmiştir. |
| ALINAN ÖNLEM | Piyasaya Arzın Yasaklanması Ve Toplatma |
| ALINAN ÖNLEMİN TARİHİ | 01.08.2018 |
| İLGİLİ MEVZUAT | "Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni Ve Kısıtlanması Hakkında Yönetmelik" |

Kaynak: GÜBİS (Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi) web sitesi

Yukarıdaki şekillerden her iki sisteme de, birbirine benzer şekilde; ürünün cinsi, markası, tespit edilen risk ve güvensizlik gerekçesi ile alınan önlem türü, önlemin tarihi ve ürünün menşei gibi bilgilerin girildiği; her iki kol saatinin metal kayışında fazla nikel maddesi tespit edilmesi üzerine ilgili mevzuatı uyarınca ürünün piyasadan toplatılmasına/geri çağrılmasına karar verildiği görülmektedir. Bu ürüne ilişkin uygulanan mevzuat “Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanması Hakkında Yönetmelik” olup, bu yönetmelik AB’de uygulanan REACH Tüzüğü’nün iç hukuka uyumlaştırılmış halidir.

3.3.3.1.4. Ulusal Kaza Yaralanma Veri tabanı (UKAY)

PGD çalışmalarında değerlendirilebilecek en önemli veri kaynaklarından bir tanesi de ürünlerin sebep olduğu ölüm ve yaralanmayla neticelenen kazalara yönelik bilgilerdir. Ürün kullanımı sonucunda oluşan iş kazası dâhil çeşitli kazalar, yaralanma ve yangın vakaları ile kamu kurumlarına intikal eden güvenli olmayan ürün şikâyetlerine yönelik verilerin toplanması ve değerlendirmesi alım satım konu mecralardaki riskli ürünlerin saptanması ile risk barındıran güvensiz ürünlerin sebebiyet verdiği zararların belirlenmesi için kayda değer bilgi kaynağıdır (Güngör, 2013: 76).

Sağlık Bakanlığı tarafından kurulan Ulusal Kaza/Yaralanma Veri tabanı, iş, trafik vb. her türlü kazanın sağlık merkezlerinden ayrıntılı olarak kaydedilerek istatistiki verilerin alınmasına imkân veren bir sistemdir. Ayrıca, hastanelere intikal eden kaza ve yaralanma olaylarının neden, nasıl ve hangi ürünle etkileşimle meydana geldiğini istatistiki bilgi olarak tutan bir sistemdir.

2012-2014 Ulusal PGD Stratejisi’nde yer alan hedef doğrultusunda, Sağlık Bakanlığı tarafından kurulan UKAY’a intikal eden bilgilerin paylaşımı amacıyla yetkili kuruluşlarla protokoller imzalanmıştır. Ancak kaza/yaralanma verileri sistemin mevcut yapısı nedeniyle bugüne kadar amaçlandığı üzere PGD faaliyetlerinin yönlendirilmesi için etkin bir şekilde kullanılamamıştır. UKAY’ın denetimlerin planlanmasında kullanılabilir hale getirilmesi için Sağlık Bakanlığı’nca PGD kuruluşlarının talepleri çerçevesinde sistemde bir takım güncellemelerin yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır (Ticaret Bakanlığı Ulusal PGD Strateji Belgesi {2019-2021}).

2017 yılında kullanıma başlanan bu sistem, Avrupa Yaralanma Veritabanı'ndan (European Injury DataBase – IDB) uyarlanmıştır. Bu kapsamda, ev kazaları, boş zaman etkinlikleri esnasında meydana gelen yaralanmalar, iş kazaları, ulaşım esnasında meydana gelen yaralanmalar, tüketici ürünlerinden kaynaklanan yaralanmalara ilişkin veri girişlerinin girilmesi öngörülmektedir.

3.3.3.2. Çağrı Merkezleri

Satın aldığı ve kullandığı ürünün güvensiz olduğunu düşünen tüketicilerin, aldıkları ürünün PGD'si ile sorumlu yetkili kuruluşa başvuru imkânları bulunmaktadır.

Ticaret Bakanlığının sorumluluğunda bulunan ve gündelik hayatta yoğun olarak kullanılan tüketici ürünlerini, tüketicilerin insan ve çevre sağlığı açısından güvensiz bulması durumunda, başvurabilecekleri bir çağrı merkezi bulunmaktadır. Alo 175 Tüketici Danışma Hattı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün uhdesinde faaliyetlerini icra etmektedir. Bu çağrı merkezini arayan tüketiciler; güvensiz olduğunu düşündükleri ürünleri ya da sağlık bakımından riskli ürünler ile bunları satanları ihbar ederek, karşılaştıkları problemlerin takibini yaparak bunlar hakkında geri bildirim alabilmektedir (“ALO 175”, 2019).

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının PGD sorumluluğundaki ürün grupları ile ilgili güvensiz ürün şikâyeti olması halinde, bu şikâyetler de ALO 130 Ürün Güvenliği İhbar ve Şikâyet Hattına yapılmaktadır. Yapılan ihbarlar, çoğunlukla asansörlerin sürekli arıza yapması, yeşil etiketinin bulunmaması, hayati tehlike oluşturması, istasyonların eksik akaryakıt doldurması, araç lastiklerinin güvensiz olması, araba debriyaj ve fren sistemlerinde risk oluşturan güvenlik açıkları, elektrik ürün grubunda; prizlerde ürün işaretlemelerinin bulunmaması, ankastre ocağın camının çatlaması gibi şikâyetlerin yapıldığı kamuoyuna yansımaktadır (“ALO 130'a en çok neler şikâyet edildi?”, 2015).

Gıda ürünlerinin güvensiz olması halinde tüketiciler, ihbar ve şikâyetlerini ALO 174 Gıda Hattına yapabilmektedir. 2009 yılının başında faaliyete geçen Alo 174 Gıda Hattına yapılan başvurular, web yazılım programı sayesinde 81 İl Müdürlüğünden ilgili olana gönderilmekte ve ihbar edilen üründen test için örnek alınarak teknik araştırma

yapılmasının şart olduğu hallerde tüketicilere bilgilendirme yapılmaktadır (ALO 174 Gıda Hattı, t.y.).

3.4. Yetkili Kuruluşların Gerçekleştirdiği PGD Döngüsü ve PGD Sonuçlarının Raporlanması

3.4.1. Yetkili Kuruluşlarca Gerçekleştirilen PGD Döngüsü

Güvensiz ve mevzuata aykırı ürünlerin tüketiciden uzak tutulması amacı ile yapılmakta olan PGD faaliyetlerinde, kısıtlı kamu kaynaklarının doğru ve verimli değerlendirilmesi çok önemlidir. Denetim sürecinin doğru planlanması PGD'nin başarısını da etkileyecektir.

Yetkili kuruluşlar, PGD çalışmalarını yıllık denetim planı uyarınca yapabileceği gibi re'sen veya ihbar neticesinde de yapabilirler. İhbarlar kamu otoritesinin web sayfasında bulunan “Ürün Güvenliği İhbar/Şikâyet Formu”, e-devlet uygulaması, CİMER, yetkili kuruluş ve taşra teşkilatının e-posta adresleri ile yukarıda yer alan web sayfaları ile çağrı merkezleri üzerinden yapılmaktadır (“Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”, m.5).

Bu kaynaklardan gelen bilgiler değerlendirilerek, denetime tabi tutulacak “ürün, risk, firma ve benzeri verileri” gözeterek oluşturulan sektör bazlı kontrol planları yetkili kuruluşlarca hazırlanarak ve düzenli aralıklarla güncellenerek gerçekleştirilmektedir.

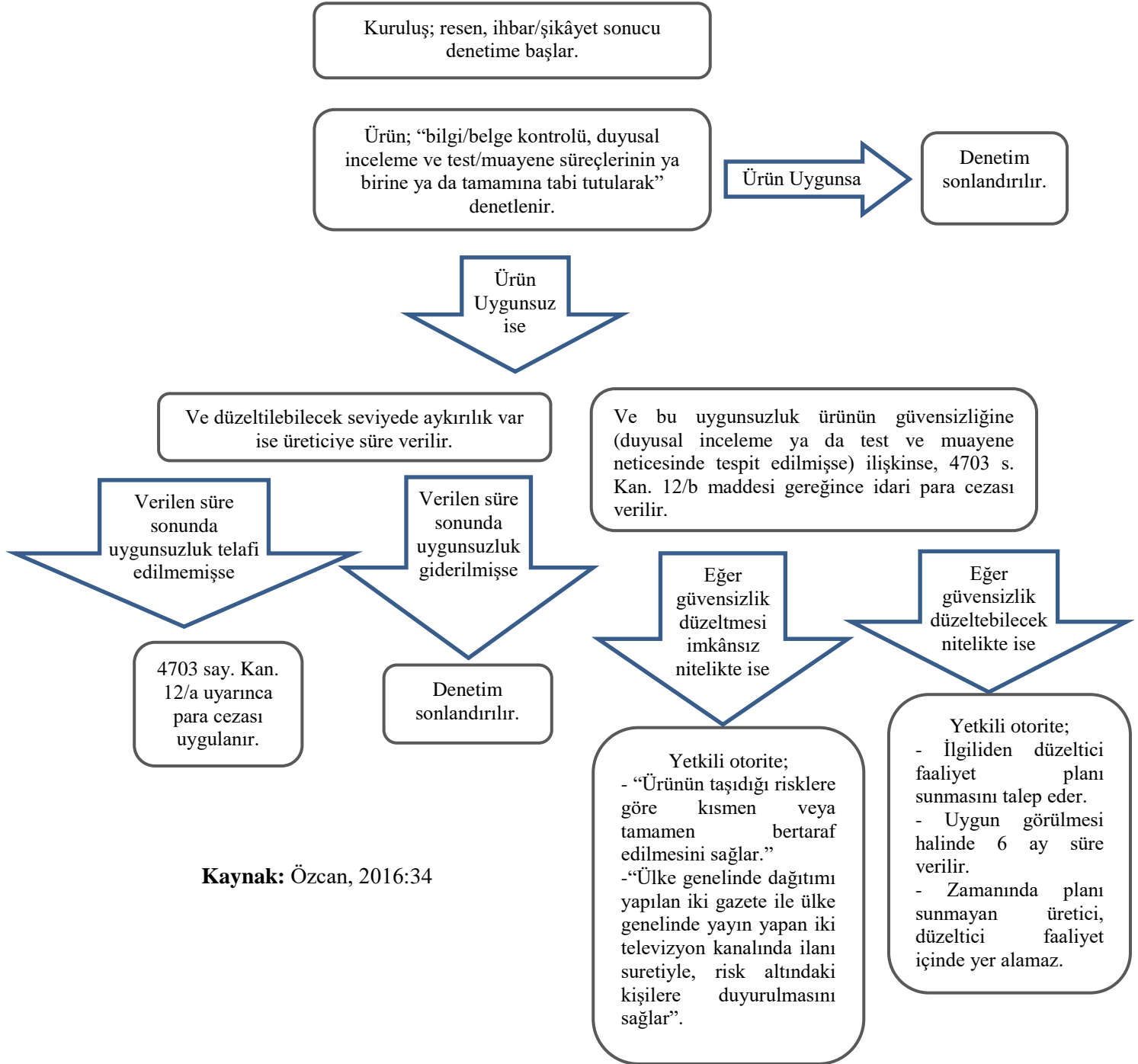
Yetkili kuruluşlarca, “ürünün teknik düzenlemeye aykırılığı veya güvensizliği konusunda yapılan her türlü ihbar, şikâyet, ürün sebebiyle meydana gelen kazalar ve ürün hakkında elde edilen diğer bilgilerden” PGD çalışmalarında istifade edilmektedir. Bu aşamada, “satış veya kiralama amacıyla yazılı basın, radyo, televizyon, internet ve benzeri iletişim araçlarında reklam ve ilanları yer alan ürünler” pazara girmiş sayılarak bunlar nezdinde de PGD faaliyeti yürütülebilmektedir (“Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”, m.5).

Kural olarak PGD, piyasada bulunan ürünler üzerinde yapılmakla birlikte, PGD'yi sadece pazarda alım satıma konu edilen ürünlerle sınırlandırmak, denetim ile hedeflenen sonucu her zaman veremeyebileceğinden, piyasada mevcut ürünler, piyasaya dağıtım aşamasında olan, kullanılmakta olan, kullanılmış ama onarmada olduğu gibi yeniden

pazara sunulmuş ürünler dahi piyasaya arz edilmiş ürün olarak değerlendirilir (Canpolat, 2010:61).

Yetkili kuruluşlarca yapılan ürün güvenliği denetimlerinin özetini gösteren şematize edilmiş PGD faaliyet süreci aşağıda gösterilmektedir (Şekil 6).

Şekil 6. PGD Faaliyet Süreci



Kaynak: Özcan, 2016:34

PGD, “ürünlerin bedelli veya bedelsiz olarak piyasaya arz edildiği, satıldığı ve dağıtıldığı her yerde, depo, işyeri, nakil araçları ve gerektiğinde üretim tesislerinde, işlendikleri, ambalajlandıkları, montaj veya dolun yapıldıkları yerlerde” yapılmaktadır (Canpolat, 2010:63).

PGD neticesinde tespit edilen aykırılıklarda sorumluluk “dağıtıcının teknik düzenlemelerde yer alan yükümlülükleri saklı kalmak üzere kural olarak üreticiye ait olup, dağıtıcının iş yerinde yapılan denetimde ise, üreticinin adı ve adresi tespit edilmektedir. Üreticinin Türkiye dışında olması halinde yetkili temsilci ve/veya ithalatçı muhatap alınmakta ve bunlar da üretici ile aynı sorumluluğu taşımaktadır” (“Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”, m.5).

Yetkili kuruluşlarca planlanan PGD döngüsü ana hatlarıyla aşağıdaki unsurları barındırır (Güngör, 2013:82).

1. PGD yapılması gereken ürün grupları ve yeri belirlenir:

a) Yetkili kuruluş tarafından daha önce yapılmış denetimlerin sonuçları gözetilerek denetlenecek ürün grupları saptanır.

b) Şikâyet üzerine denetim gerçekleştirilecekse, ürünün piyasaya arz edildiği yerde denetim yapılması tercih edilmektedir. Bu süreçte denetime tabi tutulacak ürüne ulaşabilmek amacıyla denetim yeri olarak ürünün üreticisi/ithalatçısı/dağıtıcısı tercih edilmelidir. Örneğin, ilk ve orta dereceli okulların eğitime başlama dönemi öncesinde kırtasiyeler veyahut rutin olarak az sayıda kırtasiye ürün çeşidi bulunduran satıcılar, özellikle fırsat mağazaları, semt marketleri ve pazarlar bu ürünleri satışa çıkartmaktadır. Güvensiz ürünlerin bu dönemde ve bu yerlerde tespitinin yapılması daha kolay olmaktadır. Her sene Eylül ve Ekim aylarında Ticaret Bakanlığı merkez örgütü ve bilhassa Ticaret İl Müdürlükleri eli ile kırtasiye ürün grubuna ilişkin yapılan PGD faaliyeti bu kapsamdadır.

2. PGD faaliyetleri yetkili kuruluşlarca PGD denetçileri ve denetmenleri aracılığı ile yürütülmekte olup, yetkili kuruluşların hizmet içi eğitim sınavı sonrasında başarılı olan

çoğunlukla mühendis unvanlı görevlilerden olan PGD denetçisi, denetime çıkmadan kendisine yol gösterebilecek kontrol listesi⁷ ve ilgili kaynak rehber dokümanlar ile gerekli ölçü aleti ve diğer ekipmanları yanında bulundurmaktadır. Denetim için gerekli dokümanlar ve denetimde kullanılacak yardımcı ekipmanlar bu aşamada hazır olmalıdır.

3. Yetkili kuruluş, denetimin gerçekleştirileceği il’de bulunan taşra örgütüne (çoğu zaman İl Müdürlüğü şeklinde örgütlenmiştir.) yazılı talimat verir. Şikâyet bazen de, durumun niteliğine göre, yetkili kuruluşun merkez teşkilatından gönderilen denetçiler aracılığı ile sonuçlandırılır.

4. İl Müdürü uzmanlık alanlarını gözeterek denetimde iki denetçi görevlendirir.

5. Denetçilerin denetimin gerçekleşeceği yere intikal etmesi ile denetim fiilen başlar. Ürünlerin yapısına göre denetim olmaktadır. Örneğin; oyuncaklarda olduğu gibi işaretlemenin zorunlu olduğu ürünlerde ilk önce bu işaretlemelerin olup olmadığı kontrol edilir. Daha sonra güvensizliğe neden olabilecek unsurlar gözle ve çeşitli ekipmanlarla kontrol edilir. Örneğin çocuk beşiklerinin korkulukların arası hem çocukların içinden geçip düşmeyecek kadar dar olmalıdır hem de çocuğun kol ve ayağının sıkışması önleyecek şekilde geniş olmalıdır. Korkuluk boşlukları ölçü aletleriyle kontrol edilir.

6. PGD, ilk olarak ürüne, üreticiye ya da dağıtıcıya ait bilgi ve belgelerin yasal düzenleme uyarınca kontrolü ile başlamakta olup ürünün duyuşal incelemesiyle devam etmektedir. Duyusal inceleme, “ürünün herhangi bir test veya muayene işlemine tabi tutulmasından önce, denetimle görevli personelin (denetmenin) beş duyusunu ve/veya basit ve yaygın olarak kullanımda olan ölçme araçlarını kullanarak yapacağı inceleme” olarak tanımlanmıştır (“Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”, m.4).

⁷ Kontrol listesi, güvensizlik şüphesi oluşturabilecek ürünle ilgili bulguların soru cevap şeklinde sorgulandığı, denetçiye rehberlik edecek bir dokümandır.

PGD, durumun niteliği dikkate alınarak, aşağıdakilerden bir veya birkaçını içerecek şekilde yapılabilir (Canpolat, 2010:63):

- * Teknik düzenlemenin öngördüğü işaretler ve/veya belgeler üzerinde inceleme,
- * İlgili teknik düzenlemenin bulunmadığı hallerde, ürünün güvenli olduğunu gösteren diğer düzenlemelere göre verilen bilgi ve/veya belgeler üzerinde inceleme,
- * Ürünün muayene edilmesi (duyusal inceleme ve muayene/tartma ve ölçme yolu ile muayene),
- * Ürünün test ve muayene kuruluşuna, test veya muayene ettirilmesi.

Ürün denetim sonucunda uygun çıkarsa uygunluk teyidi tutanağı düzenlenir. Aksi durumda risk değerlendirmesine tabi tutulur. Risk değerlendirmesinde de ürün riskli bulunur ise ürün güvensiz kabul edilir. Ürünün denetim sırasında uygun olup olmadığının tespit edilemediği durumda, numune alınması gerekir ve denetmen testleri yaptırmak amacıyla örnek bir ürünü alabilir. Ürünün kendine özgü durumuna göre biri şahit numune olarak toplamda üç takım numune alınabilir. Alınan bu örnek için üreticiye bedel ödemesi yapılmaz (“Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”, m.9).

PGD çalışmalarında, ürünün test ve muayene süreçlerinde bulunmamış test, muayene ya da belgelendirme kuruluşlarından yararlanılabilir.

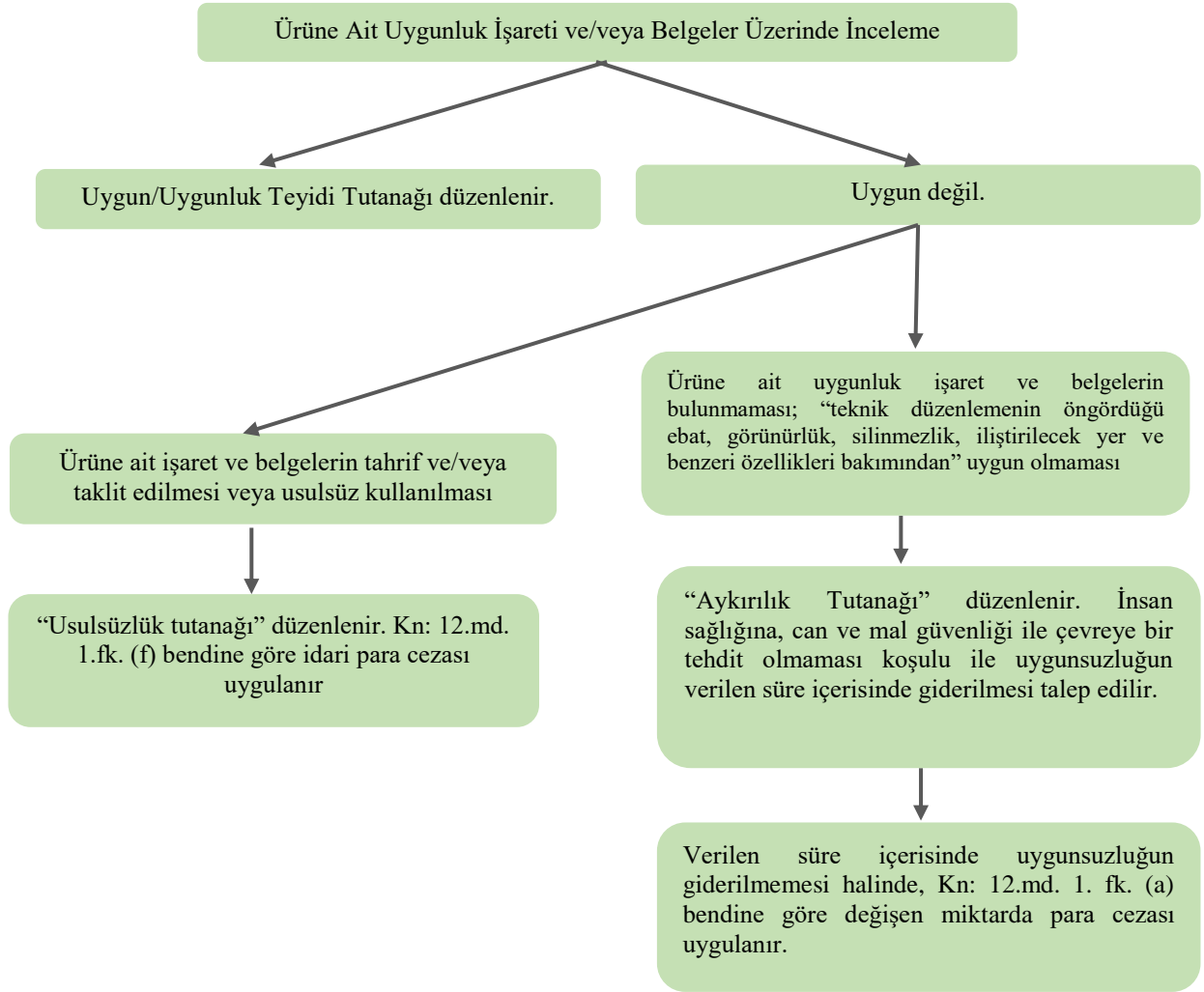
Bir ürünün PGD’si sonucu iki tür aykırılık tespit edilebilmektedir (“Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”, m.11).

a. Tabi olduğu teknik düzenlemesine uymadığı belirlenen ürün sebebiyle, “insan sağlığına, can ve mal güvenliğine ve çevreye bir tehdit oluşturmaması şartıyla düzeltilebilir teknik düzenlemeye aykırılıkların giderilmesi amacıyla, düzeltici faaliyet planını onbeş gün içinde sunması için üreticiye tebligat yapılır. Bu süre içinde düzeltici faaliyet planı sunmayan veya düzeltici faaliyet planı sunan ancak verilen süre sonunda

uygunsuzluğu düzeltmeyen üreticiye” 4703 sayılı PGD Çerçeve Kanununun 12. maddesinde belirtilen para cezası verilir.

Bir ürünün “ilgili teknik düzenlemesinde öngörülen işaret ve/veya belgeleri taşıması veya bunların teknik düzenlemede belirtilen hususlara uygun olmaması ya da tahrif veya taklit edilmesi veya usulsüz olarak kullanılması” PGD Denetçisi için ürünün güvensiz olduğuna ilişkin ciddi bir şüphe oluşturmaktadır. Bir elektrikli ısıtıcının teknik dosyasında bulunmayan bir izin eksikliği, ürünün güvenli olmadığı yönünde şüpheye sevk edebilir. Fakat bu ısıtıcının kablosunun yalıtımının düzgün yapılmadığının dışarıdan kolaylıkla anlaşılması veyahut kablo bağlantısının düzgün yapılmamış olması, ısıtıcının güvensiz olduğu yolunda bir belirti olarak değerlendirilmektedir. Teknik düzenleme bağlamında yapılan PGD döngüsü Şekil 7’de özet olarak gösterilmektedir.

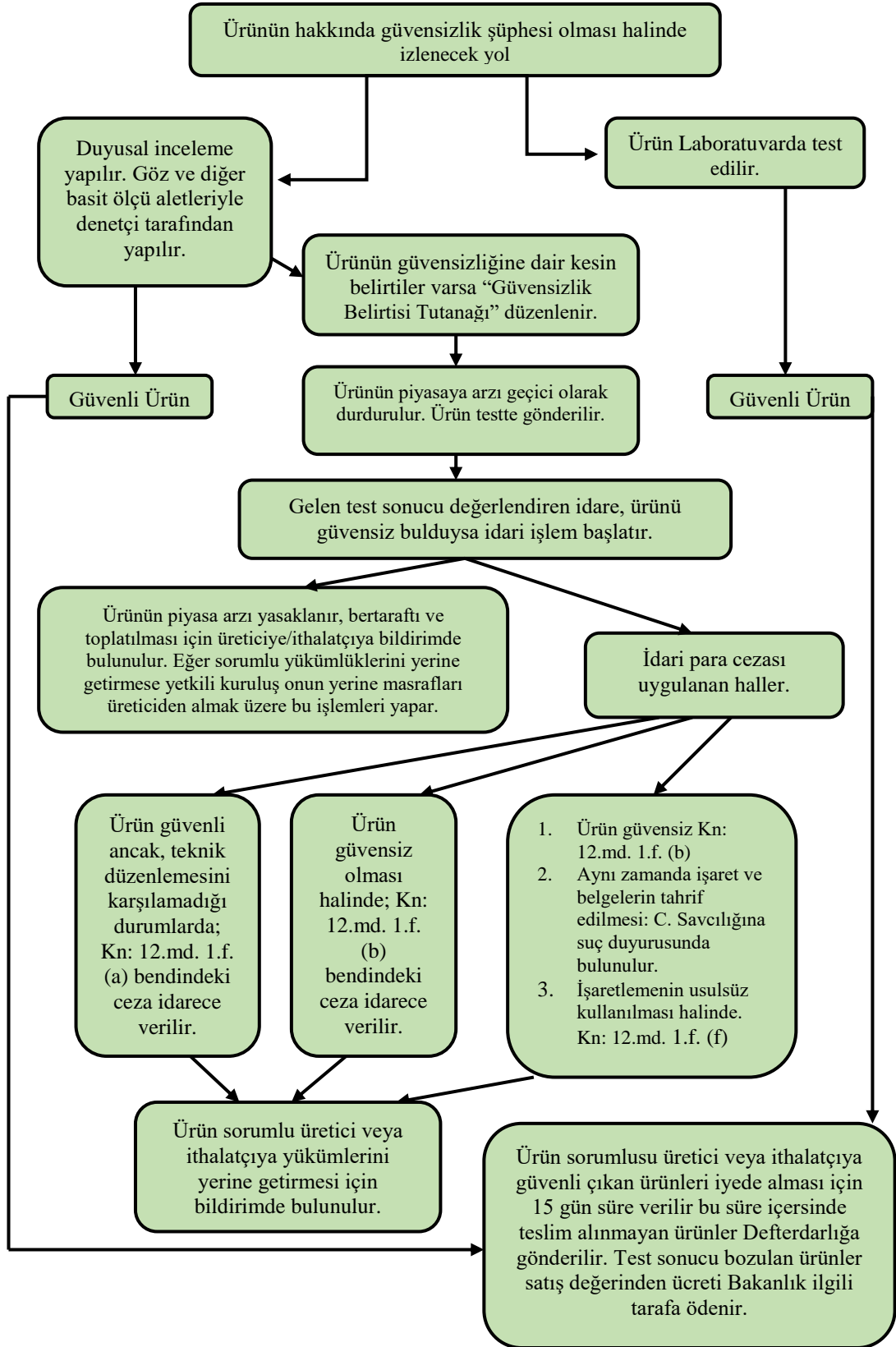
Şekil 7. PGD Uygunluk İşareti ve Belgeler Üzerinde İnceleme İş Akış Şeması



Kaynak: Güngör, 2013:87

b. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ve güvensizlik şüphesine sebep olan ürün ile tabi olduğu teknik düzenlemesine uygun olduğu belgelense bile duyuşal inceleme neticesinde güvensizlik şüphesi oluşturan ürün için test ve/veya muayene işlemleri başlatılır. Teknik düzenlemeye uygun olduğu belgelense bile güvensizlik belirtisi taşıyan ürün için ise “Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmeliğin” 10 uncu maddesi uygulanarak; ürünün kontrolü yapılmıyaya kadar piyasaya arzının geçici olarak durdurulması kararı alınır. Güvensizlik şüphesi ya da belirtisi için uygulanan PGD döngüsü aşğıdaki şekilde gösterilmektedir.

Şekil 8. Güvensizlik Şüphesi Bulunan Ürün İçin İzlenecek PGD



Kaynak: Güngör, 2013:88

7. Test sonuçları ve güvensizliğe dair kanıtlar ürünle ilgili yapılacak risk değerlendirmesinde kullanılır. Ticaret Bakanlığı uygulamasında, ürün PGD yönetmeliğinde yer alan Risk Değerlendirme komisyonunda değerlendirilerek, güvensiz bulunan ürünün üreticisi tespit edilir.

8. Güvensiz bulunan her ürün için ayrı ayrı olur hazırlanır. Bu olurda ürün tanımı, üreticinin bilgileri ve güvensizliğe sebep olan hususlar yer alır. Olurun ekinde denetim tutanağı, üreticinin tespitine dair belgeler, güvensizliğe kanıt oluşturan test ve muayene raporları ve risk değerlendirme komisyonunun kararı yer alır. Olur alındıktan sonra ürünün üreticisine yükümlüklerini yerine getirmesi gerektiğine dair bildirimde bulunulur.

9. Üretici PGD Çerçeve Kanununa göre aşağıdaki önlemleri ve işlemleri yapmak zorundadır. Aksi durumda yetkili kuruluş bu görevleri kendisi yerine getirerek doğan bütün masrafları üreticiden tahsil eder. Bakanlık vergi dairesi aracılığı ile bu masrafları tahsil eder.

PGD sırasında, ürünün ilgili teknik düzenlemeye uygunluğu belgelense bile, bu ürünün güvensiz olduğuna yönelik kesin bulgular bulunuyor ise, bu ürünün piyasaya girişi, kontrol gerçekleşinceye kadar geçici olarak yetkili kuruluş tarafından durdurulabilir. Kontrol sonrasında ürünün güvensiz olduğunun tespiti durumunda, üreticisince masrafı karşılanmak üzere, yetkili kuruluşça;

“a) Ürünün piyasaya arzı durdurulur.

b) Arz edilen ürün piyasadan toplatılır.

c) Ürünün, güvenli hale getirilmesi mümkün değil ise, taşıdığı riske göre kısmen ya da tamamen bertaraf edilir.

d) Sayılan bu önlemler ve ürünün içerdiği tehlikelerin, üretici tarafından etkili olacak şekilde duyurulması, uygun olmayan veya yeterli gelmeyen bir duyuru veya duyuru şekli olursa, ülke genelinde dağıtımı yapılan iki gazete ve yayın yapan iki TV kanalında ilanı edilerek risk altındaki kişilere duyurulması sağlanır” (PGD Çerçeve Kanunu, m.11).

10. Üretici hakkında verilen idari işlem için hem Bakanlığa hem de idare mahkemesine başvurabilir. Yükümlüklerini yerine getiren üreticiler Bakanlığa gerekli kanıtları sunarak bildirimde bulunur.

11. Güvensiz ürünlere ilişkin bilgiler yetkili kuruluşun sayfasında yayınlanır. Denetim sonucunda elde edilen bilgiler risk analizlerinde kullanılmak üzere muhafaza edilir.

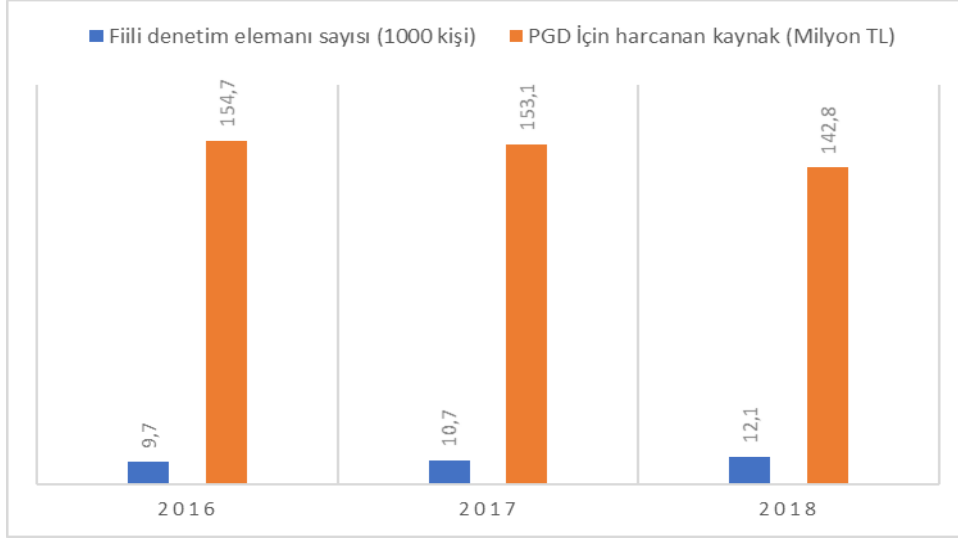
3.4.2. PGD Uygulama Sonuçlarının Raporlanması

9 yetkili kuruluş tarafından gerçekleştirilen PGD faaliyetlerinde koordinasyonu “Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulu” tarafından yapılmaktadır.

Piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşlarınca yürütülen faaliyetlerin izlenmesi ve değerlendirilmesi amacıyla, 2008 yılından bu yana Ticaret Bakanlığı tarafından yetkili kuruluşlarca yürütülen faaliyet raporları derlenerek yıllık ulusal PGD raporları hazırlanmaktadır. Bu raporda yetkili kuruluşlarca PGD’ye ayrılan mali kaynak, insan kaynağı ve denetim faaliyetlerine ilişkin istatistik veriler değerlendirilerek, ulusal bazda bu kuruluşların kurumsal kapasiteleri dâhilinde yapılan faaliyetlere yönelik analizlere yer verilmektedir.

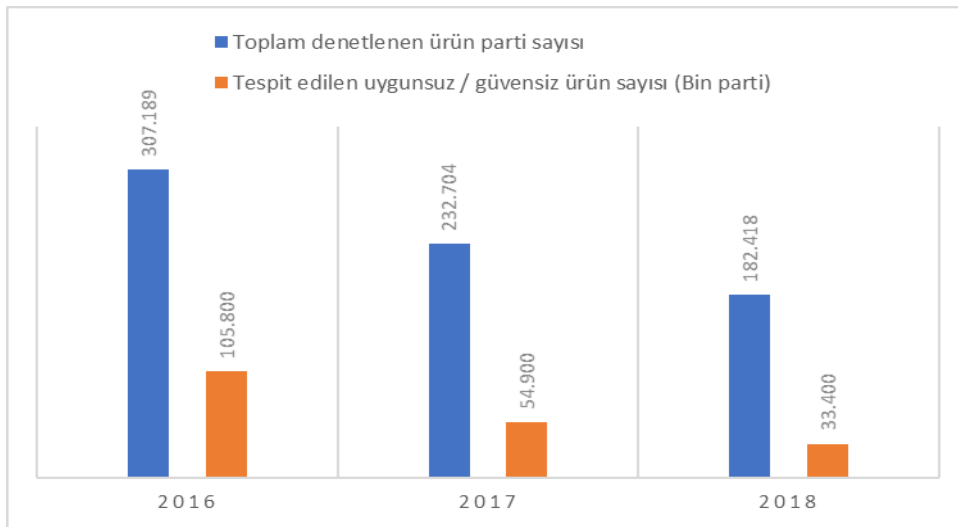
En son yayımlanan 2018 yılına ait rapordaki bazı öne çıkan veriler aşağıda grafikler yardımıyla açıklanmıştır.

Grafik 1 irdelendiğinde, 2016 yılından bu yana PGD çalışmalarına ayrılan bütçede az da olsa bir azalma mevcutken, denetim yapan personel sayısında artış kaydedildiği, 9 PGD kuruluşunca bu çalışmalara ayrılan maddi kaynağın 2017 senesine göre %6 oranında azalarak 142,8 Milyon TL olarak gerçekleştiği, denetleyen personel sayısının ise %13 artarak 12.127’ye ulaştığı anlaşılmaktadır.

Grafik 1. PGD'ye ayrılan kaynaklardaki değişim- I

Kaynak: Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu

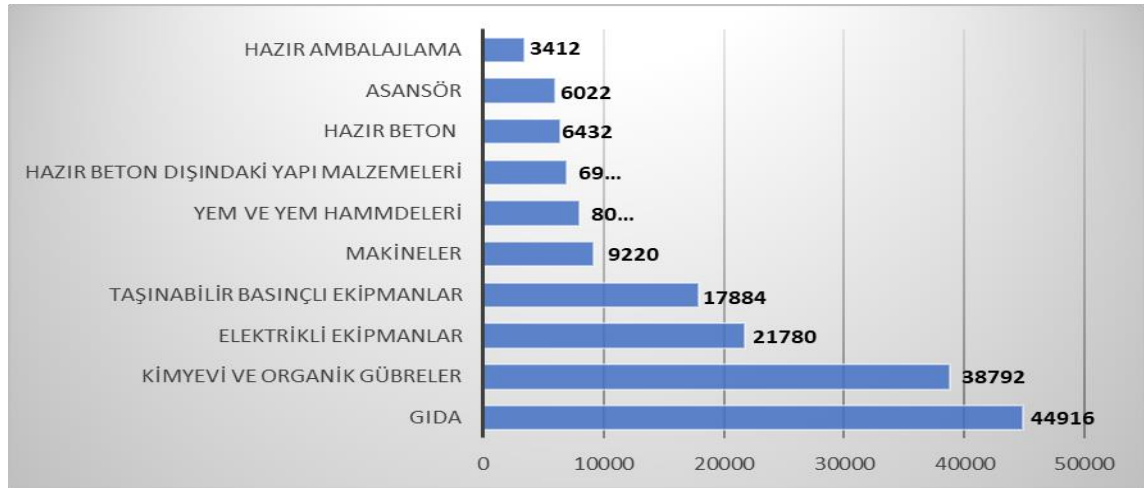
Grafik 2'de ise toplam denetlenen ürün parti sayısının 2016 yılından bu yana devamlı azaldığı, 2017 yılına göre 2018 yılında %22 azalarak 182.418'e düştüğü, ürün sayısındaki bu düşüşün 2016 yılında bu yana azalmakta olan uygunsuz/güvensiz bulunan ürün parti sayısına da yansıdığı ve bunların da 2018 yılı itibariyle %39 oranında azalarak 33.403 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Grafik 2. PGD'ye ayrılan kaynaklardaki değişim- II

Kaynak: Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu

Grafik 3’de yer alan ürün gruplarına bakıldığında, sırasıyla gıda maddeleri, kimyevi ve organik gübreler, elektrikli ekipmanlar, taşınabilir basınçlı ekipmanlar, makineler, yem ve yem hammaddeleri, hazır beton dışı yapı malzemeleri, hazır beton ürünleri, asansörler ve hazır ambalajlama ürünlerinin 2018 yılında en çok denetlenen ürün grupları olduğu anlaşılmaktadır.

Grafik 3. En çok denetlenen ürün kategorileri (ürün partisi bazında)



Kaynak: Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu

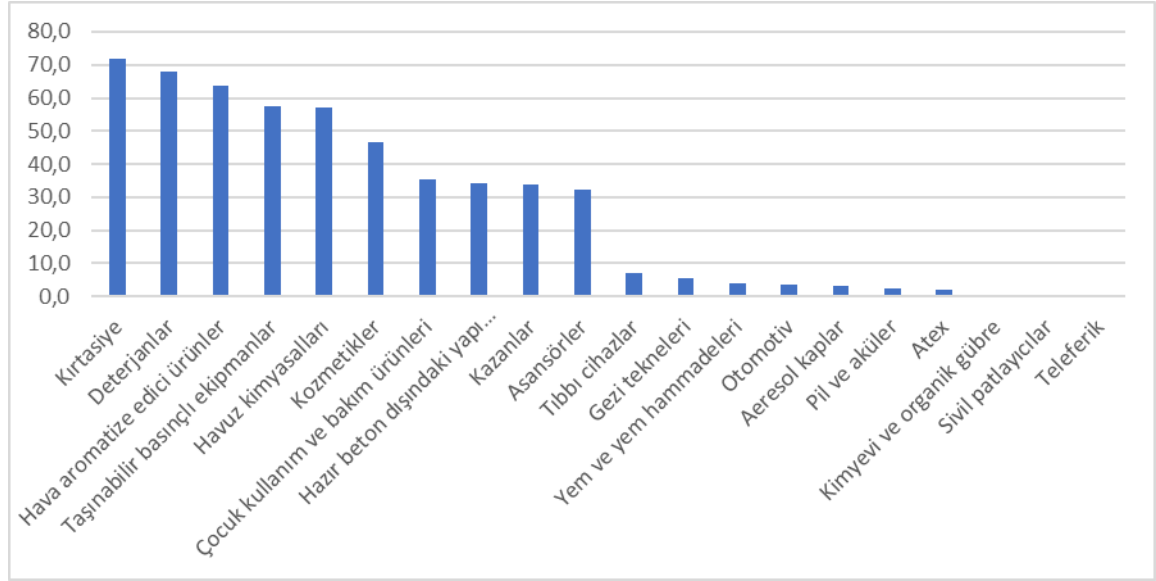
Grafik 4’e göre, PGD faaliyetleri sonucunda denetlenen ürün parti sayıları içerisinde tespit edilen uygunsuzluk/güvensizlik oranının 2016 senesinden bu yana azaldığı, 2017 yılında %24 olan bu oranın 2018’de %19’a düştüğü, toplam uygunsuz/güvensiz bulunan ürün parti sayısının 54.917’den 33.403’e düşerek 2017 senesine kıyasla 2018’de %39 oranında azaldığı görülmektedir. 2017’de güvensiz ürün parti sayısı 761 iken, 2018 yılında bu sayının 1153’e yükseldiği, böylece denetlenen ve uygunsuz ve güvensiz bulunan ürünler içerisindeki güvensiz bulunan ürünlerin oranının %1 olduğu, bu oranın 2017 senesinde de %1 olduğu, güvensizlik tespitinde son derece sınırlı bir artış olduğu, gelinen aşamada güvensiz olduğu tespit edilen ürün sayısının halen çok düşük olduğu görülmektedir.

Bu durum iki şekilde değerlendirilebilir (Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu).

İlk olarak; tespit edilen güvensizlik oranlarının düşük olması, piyasanın son derece disipline olduğu, üretilen veya ithal edilerek yurda giren ürünlerin büyük çoğunluğunun güvenli olduğu ve tüketici için tehlike arz etmediğinin göstergesi olarak değerlendirilebilecektir. Ancak Türkiye'deki mevcut durum ve ulusal ve yerel medyada yer alan haberler göz önüne alındığında bu yorumun gerçek durumu yansıtmadığı görülecektir. Bu kapsamda, güvensiz ürünlerin tespitindeki düşüklüğün PGD sisteminin güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeterli etkinlikte olmamasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Bu durumla ilgili olarak 2018 Ulusal PGD Raporunda yer alan özeleştirici dikkat çekicidir. Yapılan değerlendirmede, öncelikle; tespit edilen güvensizlik oranlarının düşük olmasının, piyasanın disipline olduğu, üretilen veya ithal edilerek yurda giren ürünlerin büyük çoğunluğunun güvenli olduğu ve tüketici için tehlike arz etmediğinin bir yansıması olarak görülebileceğini, ancak Türkiye'deki mevcut durum ve medyada yer alan haberler dikkate alındığında bu değerlendirmenin gerçek durumu yansıtmadığı, güvensiz ürünlerin tespitindeki düşüklüğün PGD sisteminin güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeterli etkinlikte olmamasından kaynaklandığı görüşüne yer verilmiştir. Raporda ayrıca, toplam uygunsuz/güvensiz bulunan ürün parti sayısının %39 düşmesinin, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından taşınabilir basınçlı ekipmanlara yönelik denetimlerin 2016 yılında yürütülen proje sebebiyle yaşanan konjonktürel artışın 2017 ve 2018'de azalmasından kaynaklandığı, bunun etkisinin büyük olduğu belirtilmiştir.

Aşağıdaki grafikte ise, uygunsuz ve güvensiz olduğu saptanan ürün grupları gösterilmektedir. Grafikte en çok uygunsuzluk/güvensizlik tespit edilen ürünlerin, kırtasiye, çocuk bakım ürünleri, hava aromatize edici ürünler, havuz kimyasalları gibi "Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü" tarafından PGD faaliyeti yapılan ve doğrudan tüketicilerin kullanımına sunulan riskli ürünlerin bulunduğu dikkati çekmektedir.

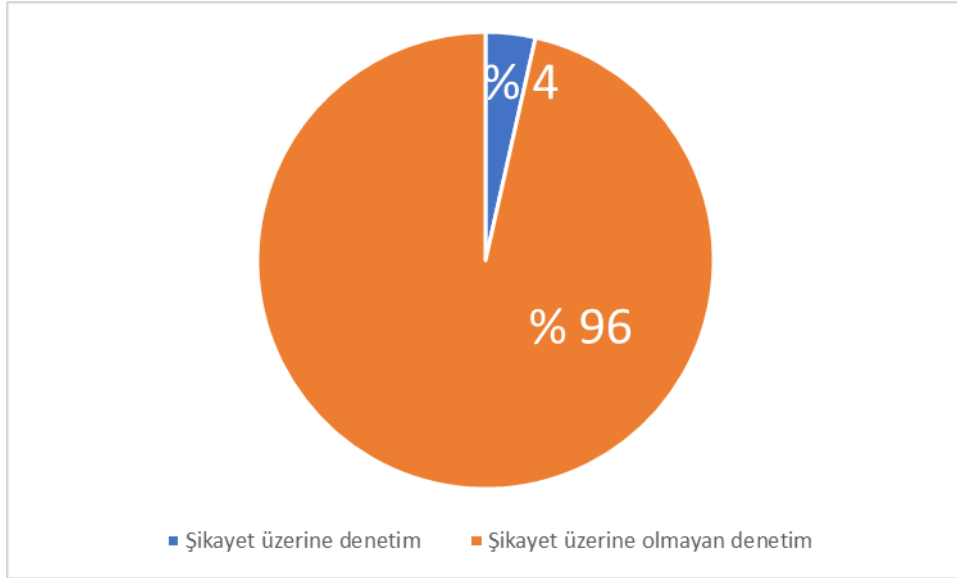
Grafik 4. Uygunsuzluk/Güvensizlik Tespit Oranları Paylaşılan Ürün Grupları

Kaynak: Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu

PGD'nin risk temelli yapılması ve güven olmayan ürünlere süratle ulaşılabilmesi için şikâyet ve ihbarlar kayda değer bilgi kaynaklarındandır. PGD faaliyetlerine ilişkin farkındalığın son yıllarda artması ile kuruluşlara ulaşan şikâyet sayılarının da artmış olması düşünülebilecektir. Fakat, Grafik 5'ten de görüleceği üzere, şikâyet neticesinde denetime tabi tutulan ürünlerin toplam denetimler içerisindeki payının %4 olarak gerçekleştiği, 2018 senesinde ürün grupları genelinde şikâyetlerin denetimlerde yol gösterici olarak kullanımının etkin bir seviyede olmadığı görülmektedir.⁸

⁸ PGD kuruluşlarına ulaşan şikâyetlerle ilgili Grafik 5'te, Tarım ve Orman Bakanlığı verilerinin bu alanda diğer kuruluşların verilerinden büyük farklılıklar göstermesi nedeniyle, Ticaret Bakanlığı 2018 PGD Raporunda, mevcut durumunun sağlıklı analiz edilebilmesi adına bu Bakanlığın verilerinin bu grafiğe işlenmediği belirtilmiştir.

Grafik 5. Şikâyet Üzerine Denetlenen Ürünlerin Toplam Denetimdeki Payı



Kaynak: Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu

4. BÖLÜM İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

PGD, son dönemlerde dünya genelinde artan bir ilgi ile karşı karşıyadır. Bu durumun en önemli sebebi, tüketicilerin ürün veya hizmet alımı tercihlerinde marka, fiyat, kullanıma uygunluk gibi temel motivasyonların yanı sıra gittikçe artan bir şekilde ürünün menşei, ürünün güvenli olup olmadığı gibi unsurlara da dikkat etmesidir.

1995 yılında 2014 yılına dek yürürlükte bulunan 4077 sayılı TKHK ile bu kanunun yürürlükten kaldırılması sonucu 2014 yılında uygulamaya konulan 6502 sayılı yeni TKHK'nın belirli bir süreden beri uygulanması sonucunda tüketici hakları ile tüketici haklarına ilişkin müesseselerin farkındalığı kamuoyunda eskiye göre daha artmıştır.

Herhangi bir üründen kaynaklanmak kaydıyla insan sağlığını tehlikeye atan risklere karşı kamu otoritesi, PGD Çerçeve Kanununu yürürlüğe koymuştur. Bir ürünün güvenli olup olmadığı noktasında piyasada kontroller yapılması piyasa gözetimi ve denetimini açıklamaktadır.

Türkiye'de Piyasa Gözetimi ve Denetimi Uygulamaları ve Tüketicilerin Bu Konudaki Görüş ve Beklentileri konusunda daha önce yapılmış benzer bir akademik çalışmaya rastlanılmamıştır. Benzer şekilde, tüketicilerin korunması açısından yetkili kuruluşlarca yapılan PGD faaliyetlerinin, PGD ile ilgili temel bilgilerin, PGD konusunda başvuru yapılabilecek mercilerin ve PGD ile ilgili tüketici hakları ile devletin bu konudaki mekanizmaları ve yapabileceklerinin tüketiciler nezdinde bilinirliğini ve farkındalığı ile görüş ve beklentilerini ölçen bir araştırmanın konu edildiği bir doktora veya yüksek lisans tezi bulunmamaktadır. PGD ile ilgili olarak; sadece sanayi ürünlerine ilişkin ve ekonomik güvenlik içerisinde PGD'nin rolünün irdelendiği bir doktora tezi (Emiroğlu, S., 2015) ile PGD görevlilerinin iletişim bilgi ve becerilerinin araştırıldığı bir yüksek lisans tezi (Sağbaş, A., 2009) olduğu anlaşılmıştır. Bu iki çalışma dışında bilimsel çalışmaya ulaşılamamıştır. Bu çalışmalar kapsamında da tüketiciler nezdinde yürütülmüş bir saha çalışması bulunmamaktadır.

Tüketicilerin ayıplı mal vb. gibi durumlar karşısında 4077 sayılı Kanun kapsamındaki hakları, bu kanun kapsamındaki kapıdan satış, mesafeli sözleşmeler gibi müesseseler ile ilgili tüketici bilgi ve bilinç düzeylerini ölçen alan araştırmaları yapılmıştır (Babaoğul ve Sürgit, 2010), (Çamur vd., 2008), (Babaoğul vd., 2016), (Babaoğul vd., 2018), (Bolişik vd., 2014), (Topuzoğlu vd., 2007).

Bu konuda Çirkin (2013) tarafından hazırlanmış “Piyasa Gözetimi ve Denetimi Uygulamalarının Tüketicilere Etkisinin İncelenmesi” isimli sadece Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun (BTK) sorumluluğunda PGD’si yapılan cep telefonu ürün grubuna yönelik tüketici farkındalığını ölçmeyi amaçlayan bir kurum uzmanlık tezine rastlanmıştır. Ayrıca “Piyasa Gözetimi ve Denetiminde İyi Uygulama Örneklerinin İncelenmesi: Yeni Yaklaşımlar Çerçevesinde AB Ülke Modelleri İle Türkiye Modelinin Kıyaslanması” (Gök, 2014) konu başlıklı sadece mevzuat ve teorik bilgiler içeren diğer bir kurum uzmanlık tezinde ise herhangi bir alan çalışması bulunmadığı görülmüştür.

PGD faaliyetlerinin tüketiciler tarafından algısını ve tüketiciler üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla Çirkin’in (2013) uzmanlık tezi çerçevesinde, iki ayrı şehirde farklı gruplardan tüketiciler ile yüz yüze anket çalışması yapılarak bir araştırma yürütülmüştür. Araştırma ile tüketicilerin mobil telefon satın alırken eğilimleri ve alışkanlıklarının neler olduğunun saptanması ile PGD faaliyetlerinin görünürlüğünün ve bilinirliğinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Araştırma ile PGD sırasında cihazların kontrol edilen belgeleri ve bilgilerinin (CE işareti, kullanım kılavuzu) tüketicilerin satın alma alışkanlıkları üzerinde bir rolü olup olmadığının kontrolü ölçülmüş, katılımcıların mobil telefon satın alırken en çok garanti belgesi ve Türkçe kullanım kılavuzu aradıkları, ayrıca CE işaretinin sağlaması gereken güvenden çoğunlukla habersiz oldukları, CE işaretinin genellikle kalite işareti olarak bilindiği anlaşılmıştır.

PGD hakkında bilgi sahibi olanların sayısının çok az olduğu ve genellikle gıda denetimleri hakkında bilgi sahibi olduğu, mobil telefonların PGD’sinden sorumlu BTK tarafından denetlendiğini bilenlerin sayısının az olduğu, bu durumun PGD faaliyetlerinin yazılı ve görsel medyada çok fazla yer almaması ile açıklanabileceği, katılımcıların mobil telefonlarının toplatılma ilanlarını görmemiş olmalarının bu

ilanlarının yerel basın ve radyo-TV kanallarında kısa süreli yer alması nedeniyle olduğu değerlendirilmiştir.

Söz konusu araştırma kapsamında, katılımcıların mobil telefonları ile ilgili karşılaştıkları sorunları satın aldıkları yer ile çözme eğiliminde oldukları, PGD'den sorumlu BTK'ya başvuru yapmadıkları, yapılan şikayetlerin oranının da bunu doğruladığı bulunmuştur. Şöyle ki; BTK tarafından 2008-2012 yılları arasında gerçekleştirilen denetimler içinde ihbar ve şikayet üzerine yapılan denetimin, denetim sayısı içerisinde % 2,0'lık bir orana tekabül ettiği ve genel olarak tüketici nezdinde güvenli ürün kavramının oluşmadığı, tüketicilerin BTK'nın PGD faaliyetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı, güvensiz ürünlere ilişkin bilgilendirme eksikliği bulunduğu, ihbar ve şikayet mekanizmasının etkin olarak çalışmadığı, elektronik haberleşme cihazlarına yönelik PGD faaliyetlerinin tüketiciler tarafından bilinirliğinin ve görünürlüğünün yok denecek kadar az olduğunu, tüketicinin PGD bilincinin artırılması gerektiği ortaya konulmuştur.

AB ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilen “Ürün Güvenliği, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Kamuoyundaki Farkındalığın Artırılması” destek projesi kapsamında 9 Ekim 2018 tarihinde başlatılan ve Ticaret Bakanlığı'nın yararlanıcısı olduğu bir proje yürütülmüş ve bu çalışmanın sonuçları 2019 yılı Mart ayı itibariyle açıklanmıştır. Yürütülen çalışma kapsamında Türkiye genelindeki 18 ve üzeri yaştaki 1.000 kişiden soru formu kullanılarak toplanan veriler, yakın bir zamanda kamuoyuna açıklanmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların %49,2'sinin “bir ürünün fiyatının pahalı olması durumunda o ürünün daha güvenli olduğu, ucuz olması durumunda daha güvensiz olduğu” düşüncesine katıldığı, CE işaretinin anlamını bilenlerin oranının %22 düzeyinde kaldığı, katılımcıların deterjan, kozmetik, oyuncak ve çocuk bakım ürün gruplarını sağlıklarına tehdit oluşturma riski yüksek ürün grupları olarak değerlendirdikleri, katılımcıların önemli bir bölümünün (%86,4) piyasada satıma konu edilen güvenli olmayan ürünler hakkında şikâyetle bulunabileceklerini bildikleri buna karşın bunların neredeyse yarısının (%42,7) başvuru merci olarak tüketici derneklerini gördükleri ortaya konulmuştur. Akademik bir çalışma olmasa da bu çalışma doğrudan

PGD ile ilgili tüketiciler nezdinde yapılmış bir çalışma olduğundan, çıkan bulgular bu çalışmanın bulguları ile birlikte değerlendirilmiştir (“Ürün Güvenliği, PGD İle Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:11).

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü ile Hacettepe Üniversitesi “Hacettepe Üniversitesi Tüketici – Pazar – Araştırma – Danışma – Test ve Eğitim Merkezi” (TÜPADEM) tarafından, tüketicilerin bilinç ve bilgi seviyelerine belirlemek amacıyla 2018 yılı içerisinde “Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması” yürütülmüştür. Çalışmanın örneklemini, 18 yaş ve üstü 2.242 katılımcı oluşturmaktadır (“Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırma Raporu”, 2018).

Son yıllarda “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü” koordinesinde düzenli bir biçimde yapılmaya çalışılan bu çalışmada; katılımcıların % 34,2’sinin güvenli olmadığını düşündüğü ürünleri ilgili kuruma ihbar edeceklerini bildirdikleri, görevi tüketicinin korunması olan kuruluşun Ticaret Bakanlığı olduğunu belirten tüketicilerin oranının %37,4 olduğu, gıda ürünlerinde aradıkları özelliklerin sırasıyla kalite (%89,3), lezzet (%63,5), besin değeri (%36,6) ve fiyat (%27,8) olduğu, gıda ürünlerinden güvenliği ön plana çıkaranların oranının sadece %5,7 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın katkıları ile “Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı” (TÜKÇEV) ve TÜPADEM tarafından (2008) yürütülen “Tüketicinin Korunması ve Tüketici Haklarına İlişkin Bilinç Düzeyi Araştırması”, toplumun tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusunda bilinç seviyesinin belirlenerek yapılacak eğitim, araştırma faaliyetlerine yön vermek amacıyla Türkiye geneli temsiliyetine sahip 12 ilde yapılmıştır (Babaoğul ve Sürgit, 2010).

Araştırma kapsamında, tüketicilerin sahip oldukları evrensel 8 temel tüketici hakkından haberdar olma düzeyi, 4077 sayılı TKHK ile ilgili bilgi düzeyi, 175 Alo Tüketici Hattı bilinirlik ve kullanılabilirlik seviyesi, tüketicilerin satın aldıkları ürünlerle ilgili sorunları nasıl çözeceklerini bilme durumu, en çok problem yaşanan ürünler ile ilgili konular

sorgulanmıştır. Bu yönüyle araştırmanın bulguları ile bu çalışma kapsamında yapılan araştırmanın sonuçları kıyaslanacaktır.

Araştırma sonuçlarına göre; örneklemin %90,4'ü "175 ALO Tüketici Danışma Hattı" hakkında bilgi sahibi değildir. Bu çağrı merkezinden haberdar olanların %7,6'sı "175 ALO Tüketici Danışma Hattı"nı doğru bilmesine rağmen %2,0'ı yanlış bilmektedir. Örneklemin %99,2'si tüketici haklarının korunması için ulaşılabilecek web sayfalarından haberdar değildir. Araştırma kapsamındaki tüketicilerin %64,1'i tüketiciyi korumaktan sorumlu bakanlığı doğru cevaplayamamıştır.

Araştırma sonucunda 4077 sayılı TKHK'nın çıkışından bugüne kadar geçen zaman içerisinde tüketicinin beklenen bilgi ve bilinç düzeyine ulaşamadığı, sorun çözme mekanizmalarını kullanan ve tüketici olarak haklarından haberdar olan tüketici sayısının hala oldukça düşük olduğu, sorunların çözümünde kullanabilecekleri yasal mekanizmaları yeterince kullanamadıklarını ve bu konularda önemli ölçüde bilgilendirmeye ve eğitime ihtiyaç duydukları şeklinde tespitlere ulaşılmıştır (Babaoğul M., Sürgit, E.B., 2010).

"Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü", Gazi Üniversitesi ve Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı (TÜKÇEV) koordinasyonunda tüketicilerin bazı konulardaki tutum ve davranışlarını ölçmek hedefiyle yürütülen "Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi Araştırması" 2012/2013 yılı içerisinde yapılmış ve sonuçları 2014 yılı içerisinde açıklanmıştır (Nazik H. vd., 2014).

PGD uygulamalarının tüketiciler nezdindeki etkileri ve bilinirliğini ölçmek için bu araştırma çerçevesinde yöneltilen bazı soru ve ulaşılan bulgulardan da yararlanılabilir. Tüketiciyi korumak için faaliyette bulunan kuruluşların bilinirliği araştırıldığında; her 2 kişiden 1'inin ilk olarak Tüketici Mahkemeleri ikinci olarak ise Tüketici Sorunları Hakem Heyetini belirttiği görülmüştür. Bilinirlikte en fazla artış, hakem heyetlerinde gerçekleşmiş, bu açıdan 2008 yılında yapılan aynı araştırmaya göre yaklaşık 2 katına çıkmıştır. Tüketici haklarına yönelik bilgi düzeyinin ölçülmesi başlığı altında; Alo Tüketici (ALO 175) danışma hattının telefon numarasının bilinirliği irdelendiğinde, 2008 yılında bilinme oranı %7,6 iken 2013 yılında bu oran sınırlı bir artış ile %8,5 olarak gerçekleşmiştir. Tüketicinin korunması noktasında ayrı bir yasal düzenleme

olduğunun bilinirliği 2008 yılında %45,8 iken bu oran 2013 yılında %28,6'ya düşmüştür.

Tüketicinin Korunması ile ilgili yasanın uygulanmasından sorumlu Bakanlığın bilinirliğine ilişkin yöneltlen soru neticesinde tüketicilerin %21,0'ı 4077 sayılı kanunun uygulamasından sorumlu Bakanlığı bildiklerini belirtmekte ise de bunu doğru bilen tüketicilerin oranı %3,6'dır.

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün bilinirliğinin tüketicilerin bilgi seviyesi ile bağlantılı olarak arttığı aynı araştırma kapsamında elde edilen sonuçlardan biridir; 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. Yine tüketicinin korunmasında önemli fonksiyon üstlenen hakem heyetleri ile tüketici mahkemelerinin bilinirliği, tüketicilerin bilgi seviyesi ile bağlantılı olarak artmaktadır.

Araştırma kapsamında elde edilen tüketicilerin korunmasına dönük araç/kurum ve mekanizmaların bilinirliği ile bilinç seviyesine ilişkin ulaşılan sonuçlar yapacağımız piyasa gözetimi ve denetimi araştırmasının bulguları ile de kıyas edilecektir. Zira güvenli ürünler kullanmak ile gelişmiş ölkelerdeki tüketicilerin sahip olduğu haklara sahip olmak birbirini tamamlayan bir politikadır. AB tüketici politikasının önemli parametrelerinden olan “tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması” çerçevesinde; tüketiciye sunulan ürün ve hizmetlerin risk taşıması, gıda üretiminde kullanılan maddelerin açıkça belirtilmesi, ürünlerin güvenliğinin denetlenmesi gibi zorunluluklar, tüketici sağlığının korunmasının ön koşuludur. Oyuncak, kozmetik, ilaç gibi birçok ürün grubuna getirilen standart ve kurallar tüketici güvenliğinin sağlanması amacı ile atılan önemli adımlardır.

Avustralya tarafından Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) Tüketici Ürün Güvenliği Çalışma Grubu adına 27-30 Nisan 2015 arasında koordine edilen ve online satılan ürünlerin güvenli olup olmadığının tespiti için Asya, Avustralya / Okyanusya, Avrupa, Orta Doğu, Kuzey ve Güney Amerika ile Türkiye'den olmak üzere 25 ölkelyi temsil eden ürün güvenliği otoritesinin katıldığı bir tarama çalışması gerçekleştirilmiştir (OECD, 2016).

Çalışmanın amacı; ürün güvenliği açısından uyumlu olmayan ürünlerin, yerli ve yabancı internet satıcıları (tedarikçileri) tarafından ne ölçüde tedarik edildiğini ve internetten satılan ürünlerin güvenliği açısından ürün güvenliğinden sorumlu kamu kuruluşlarının karşılaştığı ortak sorunların ve bu sorunların ele alınabilme kapasitesinin anlaşılmasını sağlamak olarak açıklanmıştır.

Çalışmada; internet üzerinden satılan ürünlerin 25 ülke ürün güvenliği otoritesi tarafından taranması sırasında; önceden belirlenmiş 3 bileşende;

- Yasaklanmış veya geri çağırılmış ürünler,
- Yetersiz etiketleme ve yetersiz güvenlik uyarıları ile satılan ürünler
- Gönüllü veya zorunlu güvenlik standartlarına uymayan ürünlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

25 ülkeyi temsil eden kamu kuruluşları, çalışma için tahsis edecekleri zaman ve kaynak miktarını baştan serbest şekilde seçerek çalışmaya katılmış, çalışmanın sonucunda toplamda 1709 ürün incelemeye tabi tutulmuştur. 1. Bileşen ile ilgili olarak 17 ülke, ikincisi ile ilgili 15 ülke ve 3. bileşen ile ilgili olarak 7 ülke tarama çalışmasına katılmıştır. OECD taraması sırasında incelenen ürünlerin %73,0'ı perakendecilerin web sitelerinden, kalanı ise (%27,0) e-ticaret platformlarından tedarik edilmiştir.

OECD taramasından elde edilen bulgular, genel olarak ürünlerin %26,0'ının ürün güvenliği açısından uyumlu olduğunu ortaya koymuştur. Tarama sırasında incelenen gıda hariç birçok ürün çeşidi dikkate alındığında en çok uyumsuz olan ürün grubunun kişisel bakım ürünleri (%89,0 uyumsuz), spor / rekreasyon ürünleri (%87,0 uyumlu olmayan) ve giysi (%84 uyumlu olmayan) olduğu değerlendirilmiştir.

Yasaklanmış veya geri çağırılmış ürünler ile ilgili olarak, hem iç piyasada hem de yabancı tedarikçilerde online satılan ürünlerin incelenmesi sonucunda, her iki tedarikçinin de online olarak sattığı ürünlerin yaklaşık % 70,0'ının, yasaklanmış veya geri çağırılan ürünlerden oluştuğu, incelenen ürünlerden çoğunun (% 57,0) satışa sunulduğu web sitesinde olması gerektiği şekilde etiket bilgilerine yer verilmediği, incelenen ürünlerin beşte birinin (% 21,0) web sitesinde görüntülenen ilgili ürün etiketine sahip olduğu, geri kalan beşte birinin (% 22,0) ise web sitesinde sergilenen

ilgili ürün etiketine kısmen sahip olduğu, denetlenen ürünlerden sadece dörtte birinden fazlası (% 26,0), ilgili gönüllü veya zorunlu ürün güvenlik standartlarına uygun olduğu, incelenen tüm ürünlerin yaklaşık yarısının (% 54,0), ilgili gönüllü veya zorunlu ürün güvenlik standartlarına uygun olmadığı, ortaya konulmuştur.

Bolışık, Yılmaz vd. tarafından yetişkinlerin oyuncak seçimini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla oyuncak mağazasına gelen ve çocuk için oyuncak alan toplam 200 yetişkin nezdinde yapılan araştırma sonucunda; oyuncak alırken bunun güvenli olmasını önceleyen tüketicilerin oranının % 88,0 olduğu, oyuncak üzerinde CE işaretinin bulunmasına dikkat eden tüketicilerin oranının % 63,0 olduğu saptanmışken, bu CE işaretinin anlamını bilme oranının % 57,0 olduğu, yetişkinlerin eğitim düzeyleri ile oyuncakın güvenliğine dikkat etme, CE işaretini oyuncak için önemli kabul etme ve bu işaretin kendisini doğru bir şekilde tanıma ile eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğunu, eğitim düzeyleri arttıkça yetişkinlerin oyuncakın güvenli olmasına verilen özenin arttığı belirlenmiştir.

Oyuncak alıcı ve satıcılarının oyuncak güvenliği ve yönetmeliği hakkındaki bilgi düzeylerinin saptanması amacıyla 2008 yılında bir çalışma yürütülmüştür. Oyuncaklar, çocuklarda yaralanma ve ölümlere sebep olabilmektedir. Lastik balonların, bilyelerin ve küçük oyuncak parçalarının çocuklar tarafından yutulabildiğini bildiren çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Ayrıca oyuncaklara bağlı olarak iç kulak hasarı ve göz yaralanmaları olduğunu bildiren çalışmalar da bulunmaktadır (Çamur vd., 2008).

Bu çalışmaya göre, Oyuncaklar Hakkında Yönetmelik'i alıcıların %6,2'si, satıcıların ise %34,1'i bilmektedir. Oyuncak alanların %78,9'u, satıcıların %87,8'i oyuncakların çocuk sağlığı ve güvenliği için zararlı olabileceğini düşünmektedir. Araştırmaya katılan oyuncak alıcılarının oyuncak alırken en fazla dikkat ettikleri özellik fiyat (%31,5) olmuştur. Oyuncak satıcılarının en çok sattıklarını belirttikleri 41 oyuncakta güvenliğe ilişkin ibarelerin bulunma durumları araştırmacılar tarafından kontrol edildiğinde, hiçbir ibarenin oyuncakların tamamında bulunmadığı gözlenmiştir.

Liepine ve Korablova tarafından 2014 Nisan ayında Litvanya özelinde AB ülkeleri nezdinde yapılan araştırmada, AB'nin güvenli çocuk oyuncak ürünlerinin piyasada konumlanması için her türlü temel düzenlemeleri yapmasına rağmen her sene

çocukların sağlığını tehlikeye düşürebilecek nitelikte ürünlerin PGD çerçevesinde tespit edildiğini, araştırma sonucunda eksiklik ve risk faktörü olarak 4 temel bulguya ulaşıldığı, bunların mevzuat, üretici, hatalı test sonuçları ve piyasa gözetimi ve denetimi uygulamaları ile ilgili olduğu ortaya konulmuştur (Liepine ve Korablova, 2014).

RAPEX sisteminden gelen verilerin de kullanıldığı aynı araştırma ile aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- En sık uygunsuzluk olarak raporlanan hususlar: hatalı CE işareti, oyuncakların kolaylıkla ayrılabilir küçük parçalar içerdiği, üreticilerin isimlerinin yer almadığı, olası tehlikelerin belirtilmediği, ithalatçının belirtilmediği, yaş sınırlamasının doğrulanmadığı, ulusal dilde uyarı bulunmadığı,
- Litvanya PGD'den sorumlu kamu otoritesinin oyuncakların tehlike değerlendirmesi için yaptığı testlerin ortalama %33'ünde uygun olmayan oyuncakların tespit edildiği, ciddi tehlike riski barındıran bu oyuncakların en yaygın olası tehlikesinin ise kimyasal zehirlenme olduğu, sonuç olarak PGD faaliyetlerinin geniş bir çerçevede yapılması gerektiği ve belirli tip oyuncaklar özelinde odaklanması gerektiği,
- Ailelerin çocuklarına oyuncak alırken temelde oyuncak kalitesine ve fiyatına odaklandıkları ve satılan oyuncakların güvenli olduğunu düşündükleri (oysa araştırma kapsamında incelenen oyuncakların % 14,0'ında uygunsuzluk tespit edilmiştir.) ancak oyuncakların güvenlik gerekliliklerinden habersiz oldukları, çocukların oyuncak kullanımı dolayısıyla yaralandıkları ve piyasada satılan oyuncakların önemli bir bölümünün yasal gereklilikleri karşılamadığı ve bu nedenle AB ve ulusal düzeyde PGD sisteminde yapısal değişikliklerin yapılması gerektiği,
- Çözüm olarak ise; ulusal seviyede, PGD otoritesinin güçlendirilmesi, halkı bilinçlendirmek amacıyla uygunsuz oyuncakları görsel olarak ayırt edebileceği farklı kampanyaların yürütülmesi, AB seviyesinde ise uygun olmayan çok sayıda ürünün ithal edildiğinin tespit edildiği ülkelerden yapılan ithalatların etkin kontrol edilmesi,

önerilmektedir.

Topuzoğlu vd. (2007) ‘‘Tüketicilerin Gıda Ürünleri ile İlgili Bilgi Düzeyleri ve Sağlık Risklerine Karşı Tutumları’’ başlıklı çalışmalarında tüketicilerin %85,0’nın gıdanın lezzetini, %84,0’nın üretim yeri hijyenini, %71,0’nın besleyiciliği önemsedini, %83,0’nın da gıda ürünü bozursa iade etme davranışı göstereceğini, %67,0’nın hormonsuz ürünlere fazla ödeme yapmaya razı olduğu ve %64,0’nın sağlıklı ambalaj malzemesine dikkat ettiğini tespit etmiştir. İlave olarak tüketicilerden yalnızca %52,0’nın etiket bilgilerini okuduğunu, %51,0’nın ürünün zararına dikkat ettiğini ve %46,0’nın büyük marketlerde kaliteli ürün satıldığını düşündüğünü saptamıştır.

Tüketicilerin profilini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen 20 yaş üstü 530 tüketicinin katıldığı bir çalışmada (Kaynak ve Akan: 2011), genel olarak farklı eğitim seviyesindeki tüketicilerin çoğunun tüketicinin korunmasına ilişkin kanundan haberdar olmakla birlikte, tüketicilerin %73,4’ü gibi büyük çoğunluğunun mevcut kanunla Türkiye’de tüketicilerin yeterli bir seviyede korunmadığına inandıkları saptanmıştır.

Türkiye’de PGD ile ilgili işlemlerin ve mevzuatın yürütülmesinden sorumlu otorite olan Ticaret Bakanlığı ile Avrupa Birliği arasında yararlanıcısının Türkiye olduğu ve 2019 yılında 26 ilde 1000 kişi üzerinde alan araştırması yapılmıştır. Bu çalışmanın konusu, Ürün Güvenliği, PGD İle Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılmasını içermekte olup mevcut araştırmanın konusu ile birebir örtüşmektedir. Mevcut çalışmada, yakın zamanda kamuoyuna da açıklanan söz konusu alan araştırmasının sonuçlarından faydalanılmıştır (‘‘Ürün Güvenliği, PGD İle Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu’’, 2019).

Tüketicilerin PGD uygulamaları hakkındaki görüş ve beklentilerini tüketicinin korunması açısından araştırılan bu çalışma sonucunda, PGD’ye ilişkin genel kavramlar ve PGD uygulamaları açıklanarak, tüketicilerin PGD faaliyetlerine ilişkin farkındalığını ve bilgi seviyesini artırmak için öneriler sunulacak ve bu yönüyle çalışmanın literatüre katkı sunacağı öngörülmektedir.

5. BÖLÜM YÖNTEM

Araştırma bölgesinin seçimi, araştırma evreni ve örneklem, veri toplama yöntem ve araçları ile verilerin değerlendirilmesi ve analiz yöntemlerine bu bölümde yer verilmiştir.

Türkiye’de PGD sistemi ve uygulamaların incelenmesi; mevcut uygulamanın tüketicilerin görüş ve beklentileri doğrultusunda iyileştirilmesi ve bu kapsamda sistemin daha etkin işlemesi için öneriler sunulması hedefiyle yürütülen bu araştırmanın yöntemi aşağıda açıklanmıştır.

5.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ

Araştırma evreni olarak; Ankara ili Yenimahalle İlçesinde faaliyet gösteren OSTİM (Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi) alınmıştır. Ankara, Ticaret Bakanlığı illere göre ihracat istatistiklerine göre 2019 Ekim ayı itibariyle İstanbul, Bursa, İzmir ve Kocaeli’nden sonra 6 milyar 695 bin dolarlık ihracat ile önemli bir sanayi kenti olup bu ihracatın neredeyse tümü imalat sanayi ürünlerinden oluşmaktadır. Yine ülke çapında üretilen yüksek teknolojlili ürünlerin beşte biri Ankara’da gerçekleştirilen üretim faaliyetleri sonucunda ortaya çıkmaktadır.

OSTİM ise Ankara sanayinin ana unsurlarından biri olarak Ankara’da kurulu en eski sanayi bölgesidir. 6 tane teknoparkı bulunan Ankara’da OSTİM içerisinde (bir tanesi ODTÜ Teknokentin şubesi olmak üzere) iki teknopark ve yine Organize Sanayi Bölgesi (OSB) bünyesinde bir de 2019 eğitim yılında öğrenci kabul etmeye başlayan bir OSTİM Teknik Üniversitesi bulunmaktadır. Bünyesinde ve aynı ekosistemde hem Teknopark hem OSB hem de teknik üniversite barındıran ve ayrıca kümelenme faaliyeti gerçekleştiren Türkiye’deki sayılı sanayi bölgelerinden biri OSTİM’dir.

OSTİM, ayrıca kamu kesiminin sanayi sektörleri ile KOBİ’ler için geliştirdiği destekleyici mahiyetteki birçok projede ‘pilot bölge’ olarak seçilmekte, bölgesel kalkınma modeli olarak gelişmekte olan ülkelere önerilmekte ve Ankara’ya ülkesindeki

yabancı yatırımcılarla iş ziyareti gerçekleştiren yabancı devlet adamlarının ziyaret ettiği sanayi bölgelerinden biri olmaktadır.

OSTİM’de “savunma ve havacılık, raylı sistemler, medikal sanayi, iş ve inşaat makineleri, haberleşme teknolojileri, yenilenebilir enerji, kauçuk teknolojileri” konularında olmak üzere 7 stratejik sektörde kümelenme faaliyeti yürütülmektedir. OSTİM OSB, inovasyona dayalı ürün ve projelerin geliştirilmesi için önemli bir araç olan kümelenme çalışmaları kapsamında Türkiye’de en çok girişimi olan sanayi bölgesi olarak dikkat çekmektedir.

OSTİM sadece bir organize sanayi bölgesinden ibaret olmayıp bünyesinde ayrıca üniversite ve Ar-Ge çalışmaları için tasarlanmış bir teknopark bulunmaktadır. Teknoparklar; “üniversiteler/araştırma kurumları ve sanayi kuruluşlarının aynı ortam içerisinde araştırma, geliştirme ve inovasyon çalışmalarını sürdürdükleri; birbirleri arasında bilgi ve teknoloji transferi gerçekleştirdikleri; akademik, ekonomik ve sosyal yapının bütünleştiği organize araştırma ve iş geliştirme ekosistemleridir” (4691 sayılı Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu). Diğer bir ifade ile teknoparklar üniversite ile sanayinin iş birliği yaptıkları alanlardır. OSTİM’de sanayi bölgesinin yanı sıra, bir üniversite ve bu ikisinde üretilen bilginin, sinerjinin aktarılacağı bir mecra olarak teknopark da bulunmaktadır.

Ankara, Atılım, Başkent, Çankaya, Hacettepe ve TOBB ETÜ üniversitelerinin ortaklığında kurulan OSTİM Teknoparkta Ar-Ge firmaları içerisinde çoğunlukla mühendislik bölümlerinden yeni mezun araştırmacılar istihdam edilmekte, bunlardan girişimci olanların da kendi firmaları (start-up firmalar) bulunmakta ve ayrıca akademisyenler de 4691 sayılı Teknopark Kanunu ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunundan kaynaklanan istisna sonucu kendi firmalarını kurarak burada Ar-Ge faaliyeti yürütmektedir. Belirli bir sosyoekonomik gelişmişlik seviyesinde olan bu kişilerin araştırma evreninde yer alması ile yüksek katma değerli ürünleri geliştiren ve bu ürünlerin ticarileştirilmesi sürecinde yer alan Ar-Ge personelinin, tüketici olarak piyasa gözetimi ve denetimine yönelik farkındalıkları ile görüşlerinin ölçülmesinin, zaten Türkiye için yeni kabul edilebilecek PGD sistemine ilişkin ortaya çıkacak bulgu ve önerilerin niteliğini artıracacağı değerlendirilmektedir.

Bu araştırma için OSTİM'in yukarıda bahsedilen ayırt edici özelliklerinin yanı sıra seçilme nedenleri;

Ar-Ge personeli ve imalat sektöründe karar destek birimlerine yardım eden orta düzey işletme çalışanlarının eğitim düzeylerinin hizmet sektöründe çalışanlara göre daha yüksek olması,

PGD'ye ilişkin bilgi, tutum ve görüşlerin ölçülmesi ile ilgili bir çalışmanın daha önce bu bölgede yapılmamış olması,

Türkiye'de kamuya açık kaynaklardan ulaşılabilen bu nitelikteki çalışmaların ya bir kamu kurumu nezdinde ve sadece o kurumun tabi olduğu mevzuat ve ürün grubu dikkate alınarak yürütülmesi, literatürde böyle bir çalışmanın bulunmuyor olması,

Üretim ve Ar-Ge birimlerinin aynı alan içerisinde birlikte iş geliştirdiği sayılı modellerden birinin OSTİM bünyesinde bulunması, Bölgenin Ankara'da sanayinin ve dinamik bir ticari faaliyetin yaşandığı bölge olması itibariyle bünyesinde teknopark bulunmayan diğer sanayi bölgelerinden farklı özelliklere sahip olması,

Üretim ve Ar-Ge birimlerinde çalışanların belirli bir eğitim düzeyinde ve yine belirli bir gelir seviyesinde bulunmaları nedeni ile tüketicinin güvenliğini amaçlayan piyasa gözetimi ve denetimi hakkında daha yeterli bilgiye sahip olabilecekleri düşüncesi,

Bölgenin, araştırmacının soru formunu uygulama aşamasında güvenli ve kolay ulaşılabilir olmasıdır.

5.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Evren, araştırma projesinde saptanan hedefler gözetilerek saptanan birimler grubunun bütünüdür. Örnek ise, evreni en iyi temsil eden ve belli bir yöntemle göre evrenden seçilen alt gruptur (Nakip, 2006: 196). Bu araştırmanın evrenini Ankara'da yaşayan 18 yaş ve üzeri tüketiciler oluşturmaktadır.

OSTİM Organize Sanayi Bölgesinde 17 sektörde, 6.200'den fazla firma, 60.000'i aşan çalışan bulunmaktadır. OSTİM Teknoparkta ise toplam 32 Ar-Ge firmasında 95 Ar-Ge personeli çalışmaktadır.

OSTİM Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü aracılığı ile Ankara ilinde OSTİM Organize Sanayi Bölgesi'nde 17 sektörde 139 işkolunda faaliyet gösteren yaklaşık bin işletmede tam zamanlı çalışan 500 firma temsilcisine ve OSTİM Teknopark Yönetici Şirket Genel Müdürlüğü aracılığı ile de OSTİM Teknoparkta faaliyet gösteren 32 firmada çalışan 95 Ar-Ge personelinin tamamına, bu iki kurum ile ilişkilerinde kullandıkları elektronik posta adreslerinden soru formunun ve araştırmanın amacının belirtildiği link gönderilmiştir. 322 kişi söz konusu soru formu linkine giriş yaparak araştırmaya katkıda bulunmuştur.

Araştırmadaki evren, bilinçli tüketici profiline uygunluğu nedeniyle yüksek eğitim seviyeli ve orta ya da kısmen yüksek gelirlili, kentsel nüfusu oluşturan imalat firması çalışanı ve Ar-Ge personeli olarak tanımlanmıştır. Bu sebeple araştırmanın evreninin profili görece homojen bir yapıdadır. Dolayısıyla araştırma sonuçlarının farklı sosyo-ekonomik statü grupları için geçerli olup olmadığı konusunda yorum yapılması doğru olmayacaktır.

5.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARACI

Veri toplama aracı olarak, “Ürün Güvenliği Ve Piyasa Gözetimi Ve Denetimi Uygulamalarına İlişkin Tüketici Görüş ve Beklentilerinin Araştırılmasını İçeren Yüksek Lisans Tezi” başlığı altında geliştirilen bir soru formu kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan soru formu ve tasarımı, akademik çalışmalar için sıklıkla kullanılan popüler elektronik anket uygulama sitesi olan <https://docs.google.com/forms> (google formlar) adresinde oluşturulmuştur.

Soru formunun hazırlanmasında; başta PGD Çerçeve Kanunu ve “Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik” olmak üzere, PGD'den sorumlu tüm kurumların ilgili mevzuatı ve uygulamaları; yıllık PGD raporları ve Strateji Belgesi gibi dokümanlardan ve yapılan kapsamlı literatür taraması sonucu ulaşılan sınırlı sayıdaki ve sadece belirli ürün grupları (cep telefonu vb.) çerçevesinde yürütülen çalışmalardan yararlanılmıştır.

Çalışma konusu ile ilgili tüm PGD uygulamalarını kapsayan ve daha önce yürütülen güvenilirliği test edilmiş bir veri toplama aracına ulaşamamıştır. Araştırmanın birincil

verilerinin toplanmasında anket yönteminden faydalanılmış olup, anket yöntemi tercihinde ise online anket yönteminden yararlanılmıştır.

5.3.1. Soru Formunun Hazırlanması

Tüketicilerin PGD uygulamaları ve ürün güvenliği hakkındaki görüş ve beklentilerini araştırmak için daha önce yapılmış çok sınırlı sayıda araştırmaya rastlanıldığından, bu araştırmalardan da sınırlı katkı sağlanarak araştırmacı tarafından mevcut mevzuata ve literatüre dayalı olarak bir soru formu hazırlanmıştır.

Soru formunun hazırlanması sürecinde aşağıdaki aşamalar izlenmiştir:

- 1) Öncelikle konuyla ilgili mevzuat ve bilimsel literatür ile araştırma raporları, akademik çalışmalar, makale, seminer ve konferans metinleri ile ilgili uzmanların kamuya açık kaynaklardan erişilebilen sunumları, haber ve röportajlar taranmıştır.
- 2) Konuyla ilgili PGD'den sorumlu kamu kurumlarında çalışan uzman ve PGD denetçileri ile özel sektörde çalışan uzmanların görüşleri alınmış, konuya ilişkin değerlendirmeleri kayıt altına alınmıştır.
- 3) Yapılan hazırlıklar sonucunda, toplam 44 soru belirlenmiştir.
- 4) Konuyla ilgili çalışan akademisyen ve PGD birimlerinde çalışan kamu görevlilerinden görüş alınmış ve yapılan değerlendirmelerde soruların bazılarının bilgi ve farkındalık seviyesi ile görüş ve öneri ölçmede yeterli olmadığı değerlendirilerek soru formundan çıkarılmasına konsensüse varılmıştır.
- 5) Daha sonra, soru formuna son halini vermek; soru formunun işlerliğini test etmek, işlemeyen soruları çıkarmak ya da düzenlemek amacıyla pilot bir çalışma yapılmıştır.

Bu çerçevede hazırlanan soru formu daha önceden belirlenen Adana OSB, Bursa OSB, Çerkezköy OSB, İzmir Atatürk OSB ile Bilkent Cyberpark, OSTİM Teknokent, Ankara Üniversitesi Teknopark ile Trabzon Teknopark'da yer alan 57 çalışan ve Ar-Ge personeli üzerinde uygulanarak

bir pilot çalışma yapılmış ve bu ön deneme sonucu formda aksayan yönler düzeltilip araştırmada kullanılan soru formu son halini almıştır.

- 6) Nihai olarak, tüketicilere yönelik 35 sorudan oluşan soru formunun uygulanmasına karar verilmiştir.

Soru formu, 6 bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde; ürün güvenliğinin, tüketicilerin satın alma davranışlarında etkili olup olmadığı, ürün güvenliğine ilişkin tüketicilerin bilgi ve farkındalık düzeyinin yeterli olup olmadığı ve ürün güvenliği ile ilgili tüketicilerin deneyimlerini ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır.

İkinci bölümde; PGD kavramı ile PGD uygulamalarının bilinme ve farkındalık düzeyinin yeterli bir seviyede olup olmadığını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

Üçüncü bölümde; tüketicilerin sıklıkla kullandığı ve Ticaret Bakanlığının yetki ve sorumluluğunda bulunan bazı tüketici ürünlerinin denetim uygulamalarının, tüketiciler tarafından bilinme düzeyi sorgulamaya yönelik sorulara yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde; tüketicilerin satın alma süreçlerinde, ürün güvenliğini dikkate alma seviyesi ve ürün güvenliği konusundaki tutum ve bilinç seviyesine ilişkin yanıt aranmaktadır.

Beşinci bölümde; güvensiz ürünleri tespit etme noktasında Devletin caydırıcı olup olmadığı, caydırıcı olmamasının nedenleri ve son olarak ürünlerin güvenli olup olmadığının daha etkili bir şekilde denetlenmesi için çözüm yolları sorulmaktadır.

Altıncı ve son bölümde ise; cinsiyet, yaş, öğrenim, çalışma ve gelir durumu gibi tüketiciler hakkında genel bilgiler edinmeye yönelik sorular bulunmaktadır.

5.3.2. Veri Toplama Aracının Uygulanması

Yapılan araştırma çerçevesinde 322 tüketiciye ulaşılmış, soru formuna verilen cevaplardan 307'sinin geçerli olduğu tespit edilmiştir. Bunun için 307 soru formu üzerinden gerekli değerlendirme ve analizler yapılmıştır.

Araştırmanın verileri, 16 Eylül – 28 Kasım 2019 tarihleri arasında, Ankara OSTİM Organize Sanayi Bölgesi (OSB) içerisinde faaliyet gösteren imalat firması karar destek birimlerinde çalışanlar ve OSTİM Teknopark bünyesindeki Ar-Ge personeli ile online soru formu aracılığıyla toplanmıştır.

Örneklem grubu belirlenirken OSTİM OSB Bölge Müdürlüğü ve OSTİM Teknopark bünyesindeki firma çalışanlarına elektronik posta hesapları üzerinden ulaşılmış, soru formunu yanıtlamalarının gönüllülük esasına göre olduğu belirtilmiş, bu çerçevede katılımcıların belirlenmesinde 18 yaş ve üstünde olmak şartı dışında belirli bir cinsiyet, yaş, meslek veya öğrenim düzeyinde bulunmaları dikkate alınmamıştır.

5.4. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler SPSS 20,0 programı kullanılarak analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir.

Verilerin değerlendirilmesinde, veriler önce herhangi bir değişkene tabii olmaksızın sınıflandırılmış ve toplam tüketici sayısı esas alınarak frekans ve yüzde değerlerini gösteren frekans tabloları hazırlanmıştır. Soru formunda yer alan bazı sorularda tüketiciler birden fazla seçeneği işaretlemişlerdir. Birden fazla cevap belirtilen sorulara ait tablolar cevap sayısına göre düzenlenmiştir. Tüketicilerin piyasa gözetimi ve denetimi uygulamaları ile ürün güvenliğine ilişkin verdikleri cevaplar yine frekans ve yüzde değerleri ile açıklanmıştır. Ayrıca veri sayısı yeterli olan iki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde Ki Kare testi kullanılmıştır. Ki kare analizi süreksiz değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığını, bir değişkenden elde edilen verilerin diğer değişken düzeyinde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için kullanılan parametrik olmayan bir testtir. Bu testin kullanılabilmesi için beklenen değer hiçbir seçenekte birden küçük olmaması ve beklenen değer 5'ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20'sini aşmaması koşulu gerekir (Büyüköztürk, 2014: 144). Araştırmada bu koşulun sağlanmadığı durumlarda ki kare analizi sonuçları yorumlanmamış, sadece frekans ve yüzde değeri üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

6. BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

Konu ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalar, tüketici profili ve farkındalık düzeyi alan araştırmaları ve Ticaret Bakanlığı'nın yıllık PGD raporlarında yer alan veriler incelendiğinde PGD ile ürün güvenliği kavramlarına yönelik bilgi ve farkındalık düzeyinin geliştirilmesi için zamana ihtiyaç bulunduğu anlaşılmaktadır. Tüketicilerin ürün güvenliği odaklı problemlerinin azaltılması için PGD sisteminin sağlıklı bir şekilde işlemesi gerekmektedir. Bu nedenle, bu çalışma tüketicilerin, ürün güvenliği ile ilgili tutum ve bilgi seviyelerinin incelenmesi; PGD mevzuatı ve uygulamalarına ilişkin tüketicilerin bilgi düzeyinin tespit edilmesi; tüketicinin korunmasından sorumlu otorite olan Ticaret Bakanlığının sorumluluk alanında bulunan ürünlerin PGD faaliyeti ile ilgili bilgi düzeylerinin tespit edilmesi; tüketicilerin satın alma sürecinde ürün güvenliği ile ilgili tutumlarının incelenmesi; uygulamada ortaya çıkan problemlerin çözümüne yönelik olarak yetkili devlet kuruluşları başta olmak üzere, sivil toplum kuruluşları tarafından yerinde tedbirlerin alınması gayesiyle planlanmış ve yürütülmüştür.

Bu hedef çerçevesinde bu bölümde;

- Tüketicilere ilişkin betimsel bulgulara,
 - Tüketicilerin ürün güvenliği ile piyasa gözetimi ve denetimi mevzuat ve uygulamalarına yönelik algı ve genel bilgi düzeylerine ilişkin bulgulara,
 - Tüketicilerin Ticaret Bakanlığınca yapılan piyasa gözetimi ve denetimi hakkındaki genel bilgi düzeylerine ilişkin bulgulara,
 - Tüketicilerin satın alma kararlarında ürün güvenliğini dikkate alma durumlarına yönelik bulgulara,
 - Piyasa gözetimi ve denetiminin daha etkin olması için tüketicilerin görüşlerine,
- yer verilmiştir.

6.1. KATILIMCILAR HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Bu bölümde, katılımcıların cinsiyet, öğrenim ve gelir durumu ile mesleklerine ilişkin bilgiler incelenmiştir. Ankara ili Yenimahalle ilçesinde yerleşik OSTİM bünyesinde yer alan Organize Sanayi Bölgesi ve Teknoloji Geliştirme Bölgesinde (Teknopark) çalışan ve örneklem grubunu oluşturan katılımcıların sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo 3-7 arasında verilmiştir.

6.1.1. Katılımcıların Cinsiyeti

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırmaya dahil olan katılımcıların %45,6’sı kadın, %54,4’ü erkektir.

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

| Cinsiyet | n | % |
|---------------|------------|--------------|
| Kadın | 140 | 45,6 |
| Erkek | 167 | 54,4 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

6.1.2. Katılımcıların Yaş Durumu

Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde %41,7 ile 30-39 yaş aralığında olanların ilk sırada yer aldığı görülmektedir (Tablo 4). Yaş grubu itibariyle en düşük katılım %10,4 ile 50 yaş ve üzeri grupta olmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

| Yaş | n | % |
|-------------|-----|------|
| 18-29 yaş | 72 | 23,5 |
| 30-39 yaş | 128 | 41,7 |
| 40-49 yaş | 75 | 24,4 |
| 50 ve üzeri | 32 | 10,4 |

| | | |
|---------------|------------|--------------|
| Toplam | 307 | 100,0 |
|---------------|------------|--------------|

6.1.3. Katılımcıların Eğitim Durumu

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, lisans derecesine sahip olanların (%65,5) ilk sırada olduğu belirlenmiştir. Bunu sırasıyla yüksek lisans/doktora (%21,2) ve lise ya da yüksekokul (%13,4) düzeyinde olanların izlediği görülmektedir (Tablo 5). Bu veriler ışığında, araştırmaya katılanların önemli oranda yüksek eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

| Eğitim Durumu | n | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Lise ya da Y.Okul (2 yıl) | 41 | 13,3 |
| Üniversite | 201 | 65,5 |
| Yüksek Lisans/Doktora | 65 | 21,2 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

6.1.4. Katılımcıların Aylık Gelir Durumu

Araştırma kapsamına alınan bireyler arasında, 5001 TL ve üzeri gelire sahip olanlar (%39,7) önde gelmektedir. Bunu %25,4 ile 3000 TL ve altında gelire sahip olanlar, %19,2 ile 3001 TL ve 4000 TL arasında gelire sahip olanlar izlemektedir (Tablo 6).

Tablo 6. Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı

| Aylık Gelir Durumu | n | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| 3000 TL ve altı | 78 | 25,4 |
| 3001- 4000 TL | 59 | 19,2 |
| 4001- 5000 TL | 48 | 15,6 |
| 5001 TL ve üstü | 122 | 39,8 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

6.1.5. Katılımcıların Mesleki Durumu

Araştırma örneklemini, OSB içerisinde yer alan üretim birimlerinde çalışan orta düzey yöneticiler ile teknopark bünyesinde faaliyet gösteren Ar-Ge firmalarında çalışan Ar-Ge personeli olmakla birlikte (Tablo 7), özellikle Ar-Ge personeli olup girişimci olarak kendi şirketini kuran kişiler de araştırmaya katılım sağlamıştır. Meslek itibariyle örneklemin homojen olarak özel sektörde maaşlı çalışan kişilerden oluştuğu anlaşıldığından bulgu ve tartışma aşamasında meslek durumu değişkenine göre değerlendirme yapılmamıştır.

Tablo 7: Katılımcıların Mesleki Durumuna Göre Dağılımı

| Mesleki Durumu | n | % |
|---|------------|--------------|
| Özel sektörde ücretli – maaşlı çalışan | 296 | 96,4 |
| Kendi hesabına çalışan (işveren, esnaf vb.) | 11 | 3,6 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

6.2. TÜKETİCİLERİN ÜRÜN GÜVENLİĞİ HAKKINDAKİ ALGILARI VE GENEL BİLGİ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Bu bölümde katılımcıların, güvenli ürünün tanımı, güvenli ürün olması önem arz eden ürün grupları, güvenli olmayan ürün deneyimleri, güvensiz ürünlere ilişkin farkındalık durumları, CE işaretini ve anlamını bilme durumları incelenmiştir.

Tablo 8’de güvenli ürünün tüketici için ne ifade ettiğine ilişkin cevaplar gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların %77,5’inin, insan sağlığı, can ve mal güvenliği ile çevre bakımından risk taşımayan ürünleri güvenli ürün olarak değerlendirdiği ortaya çıkmıştır.

Yasal düzenlemede (PGD Çerçeve Kanunu m. 3) güvenli ürünün; “kullanım süresi içinde, normal kullanım koşullarında risk taşımayan veya kabul edilebilir ölçülerde risk taşıyan ve insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre

ve tüketicinin korunması açısından ürünün sahip olması gereken asgarî güvenlik koşulları bakımından azamî ölçüde koruma sağlayan ürün” olarak tanımlandığı dikkate alındığında, katılımcıların yaklaşık dörtte üçünün güvenli ürünün ne olduğu hakkında doğru bilgi sahibi olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 8. Tüketicilerin Güvenli Ürün Algısı

| | n | % |
|--|------------|--------------|
| Ölüm ve yaralanmaya neden olmayan ürün | 9 | 2,9 |
| Piyasadan toplatılmayan ürün | 2 | ,7 |
| Garanti belgesi ve faturası olan ürün | 38 | 12,4 |
| İnsan sağlığı, can ve mal güvenliği ile çevre bakımından risk taşımayan ürün | 238 | 77,5 |
| TSE işareti taşıyan ürün | 17 | 5,5 |
| Diğer | 3 | 1,0 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

Tüketicilerin “güvenli ürün sizin için ne ifade etmektedir” sorusuna verdikleri yanıtlar cinsiyete göre incelendiğinde, bu ifadeyi doğru olarak tanımlayanların %52,9’unun erkek, %47,1’inin ise kadın olduğu saptanmıştır. Aynı soruya, 30-39 yaş grubundaki tüketiciler %42,4 oranında, 40-49 yaş grubundakiler %25,6 oranında ve 18-29 yaş grubundakiler ise %20,6 oranında doğru yanıt vermişlerdir. Konu tüketicilerin eğitim durumuna göre incelendiğinde, üniversite mezunlarının %65,1 oranında doğru yanıt verdiği görülmektedir. Gelir durumuna göre bakıldığında, en fazla doğru yanıt veren grup %43,8 ile 5001 TL ve üstü gelir grubunda olan tüketicilerdir. Gelir ile tüketicilerin güvenli ürünün ne ifade ettiğine ilişkin verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 9).

Tablo 9. Demografik Değişkenlere Göre Tüketicilerin Güvenli Ürün Algısı

| | | Size göre "güvenli ürün" tam olarak ne ifade etmektedir? | | | | Ki kare | p |
|---------------|---------------------------|--|------|-------|------|---------|-------|
| | | Yanlış | | Doğru | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 28 | 40,6 | 112 | 47,1 | 0,905 | 0,341 |
| | Erkek | 41 | 59,4 | 126 | 52,9 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 23 | 33,3 | 49 | 20,6 | 5,332 | 0,149 |
| | 30-39 yaş | 27 | 39,1 | 101 | 42,4 | | |
| | 40-49 yaş | 14 | 20,3 | 61 | 25,6 | | |
| | 50 ve üzeri | 5 | 7,2 | 27 | 11,4 | | |
| Eğitim durumu | lise ya da Y.Okul (2 yıl) | 14 | 20,3 | 27 | 11,4 | 6,002 | 0,05 |
| | Üniversite | 46 | 66,7 | 155 | 65,1 | | |
| | Yüksek | 9 | 13,0 | 56 | 23,5 | | |

| | | Lisans/Doktora | | | | | |
|--------------|-----------------|----------------|------|-----|------|--------|---------------|
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 27 | 39,1 | 51 | 21,4 | 11,102 | 0,011* |
| | 3001-4000 TL | 12 | 17,4 | 47 | 19,7 | | |
| | 4001-5000 TL | 12 | 17,4 | 36 | 15,1 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 18 | 26,1 | 104 | 43,8 | | |

* $p < 0,05$

Çirkin (2013) tarafından yapılan ve PGD uygulamalarının tüketicilere etkisinin incelendiği çalışmada; araştırmaya katılanların %71,7'si garanti belgesi ve faturası olan ürünün güvenli ürün olduğunu, %17,4'ü ise insan ve çevre açısından risk taşımayan ürünün güvenli ürün olduğunu ifade etmiştir. Bu çalışma sonucuna göre güvenli ürün tanımında sadece eğitim durumu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu ($p < 0,05$), buna göre eğitim seviyesi arttıkça güvenli ürünün doğru tanımını yapan kişi oranının arttığı ortaya çıkmış, güvenli ürünün garanti belgesi ve faturası olan ürün olduğu yönünde bir genel algı olmakla beraber, eğitim seviyesi arttıkça az sayıda da olsa güvenli ürünün ne anlama geldiğini bilenlerin olduğu görülmüştür.

Çirkin tarafından yapılan çalışmanın sonucu ile mevcut araştırma sonucu, eğitim değişkeni açısından güvenli ürün tanımını doğru bilenler ile ilgili olarak paralellik göstermektedir. Her ne kadar bu araştırma sonucunda eğitim değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmasa da, p değerinin sınır değerinde olduğu ($p = 0,05$), katılımcılar arasında ($n:307$) bu soruya yanıt verenlerinin sadece %13'ünün lise ve yüksekokul mezunlarından oluştuğu bulunmuştur. Çirkinin çalışmasına göre bu araştırmanın örneklem sayısının fazla olduğu gözetildiğinde, araştırma sonucunda eğitim seviyesi arttıkça güvenli ürünün anlamını doğru bilenlerin oranının da arttığı ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların sadece %12,4'ü garanti belgesi ve faturası olan ürünü güvenli ürün olarak değerlendirirken, Çirkin tarafından yapılan çalışmada (2013) bu yanıtı verenlerin çoğunlukta olduğu (%71,7) bulunmuştur. Bugün itibariyle 2013 yılına nazaran güvenli ürünün ne ifade ettiği hakkında tüketicilerin çok önemli bir bölümünün (%77,5) doğru bilgi sahibi oldukları söylenebilir (Tablo 8). İki çalışmanın sonuçları karşılaştırıldığında geçen 7 yıl içerisinde güvenli ürünün ne olduğu konusundaki bilgi düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Araştırmaya katılanlara “Sizce bir ürünün güvenli olması, en çok hangi ürün grupları için önemlidir” sorusu yöneltilmiş, katılımcıların %81,4 ile gıda ürünleri, %45,9 ile elektrikli veya elektronik ürünler ve %33,2 ile çocuk kullanım ve bakım ürünleri yanıtını vermiştir. Katılımcıların bu üç ürün grubuna, diğer ürün gruplarına göre güvenlik yönünden daha çok önem atfedildiği sonucuna varılmıştır (Tablo 10).

Tablo 10. Güvenli olması diğerlerine kıyasla önem arz eden ürün grupları

| Sizce bir ürünün güvenli olması, en çok hangi ürün grubu için önemlidir? | n | % |
|--|-----|------|
| Gıda ürünleri | 250 | 81,4 |
| Elektrikli veya elektronik ürünler | 141 | 45,9 |
| Çocuk kullanım ve bakım ürünleri | 102 | 33,2 |
| Otomotiv | 66 | 21,5 |
| Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri | 54 | 17,6 |
| Asansörler | 47 | 15,3 |
| Deterjanlar | 37 | 12,1 |
| Oyuncaklar | 19 | 6,2 |
| Tekstil ürünleri | 17 | 5,5 |
| Kırtasiye ürünleri | 10 | 3,3 |

Tablo 10’da yer alan soru, sağlığa tehdit boyutuyla güvenli ürünlere bakış açısını sorgulamak amacıyla “Ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz” olarak katılanlara yöneltilmiş ve gıda ürünleri (%94,8), kozmetik ve kişisel bakım ürünleri (%72), deterjan (%62,5), çocuk kullanım ve bakım ürünleri (%45,6) ile elektrikli veya elektronik ürünler (%45,3) öne çıkmıştır (Tablo 11).

Tablo 11. Sağlığa tehdit oluşturma riski diğerlerine kıyasla yüksek olan ürün grupları

| Ürün gruplarından sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşündüğünüz ilk dört tanesini sıralayınız? | n | % |
|---|-----|------|
| Gıda ürünleri | 291 | 94,8 |
| Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri | 221 | 72,0 |
| Deterjanlar | 192 | 62,5 |
| Çocuk kullanım ve bakım ürünleri | 140 | 45,6 |
| Elektrikli veya elektronik ürünler | 139 | 45,3 |
| Tekstil ürünleri | 72 | 23,5 |
| Oyuncaklar | 53 | 17,3 |
| Otomotiv | 52 | 16,9 |
| Asansörler | 50 | 16,3 |
| Kırtasiye ürünleri | 22 | 7,2 |

Tablo 10 ve 11 birlikte değerlendirildiğinde, tüketicilerin önemli bir bölümünün gıda ürünlerinin soru formunda sayılan diğer ürünlere göre güvenli olmasını önemsedikleri ve ayrıca gıda ürünlerinin sağlığa tehdit oluşturma riskinin diğer ürünlere göre yüksek olduğunu düşündükleri ortaya çıkmıştır. Tüketicilerin gıda ürünlerinin güvenli olmasına diğer ürünlere göre çok daha duyarlı olmasında, endüstriyel gıda ürünlerinin gittikçe artan oranda piyasada yer alması, bu durumun yazılı ve görsel yayın organlarında sürekli tartışılması, sağlıklı beslenmeye ve sağlıklı yaşama yönelik popüler ilginin artması, gıda ürünleri ile ilgili toplatma haberlerinin eskiye nazaran kamuoyunda daha çok yer bulması gibi olguların etkili olduğu söylenebilir.

AB ve Ticaret Bakanlığı tarafından finanse edilen ve yakın bir zamanda sonuçları kamuoyuna duyurulan “Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek” başlıklı çalışmada; katılımcılara “bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyor musunuz” sorusu yöneltilmiş ve tüketicilerin (n:1000) büyük bir bölümü (%84,0) bu soruya evet cevabını vermiş, bu şekilde cevap veren katılımcılara kendilerine yöneltilen ürün gruplarından hangilerinin sağlık açısından tehlike oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşündükleri sorulduğunda, %73’ünün riskli ürün sıralamasında deterjanları ilk sıraya koyduğu, kozmetik ürünlerin ikinci sırayı, oyuncakların da üçüncü sırayı aldığı görülmüştür (“Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:39).

Söz konusu alan çalışmasında diğer ürünlere göre sağlık yönünden riskli görülen ürün grupları arasında gıda ürünleri seçeneğine yer verilmemekle birlikte, bu çalışma ile mevcut araştırma sonuçları kıyaslandığında, mevcut çalışmada da söz konusu çalışmadakine benzer şekilde tüketiciler nezdinde bazı ürünlerin diğerlerine göre sağlığa tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunun (Tablo 11) ya da diğer ürünlere göre güvenli olmasına (Tablo 10) daha çok önem atfedildiğinin değerlendirildiği ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların kozmetik ve kişisel bakım ürünleri (%72), deterjan (%62,5) ve çocuk kullanım ve bakım ürünlerini (%45,6) sağlığa tehdit oluşturma riski

en yüksek ürünler olarak gördükleri tespit edilmiştir. Diğer yandan, AB tarafından finanse edilen ve Türkiye çapında uygulanan alan çalışmasının sonuçları da bu çalışmanın sonuçlarıyla paralellik göstermekte olup deterjan ve kozmetik ürünlerin ilk iki sırayı aldığı anlaşılmıştır. Bu itibarla, tüketicilerin bazı ürün gruplarını diğer ürün gruplarına kıyasla sağlığa tehdit açısından daha farklı değerlendirebildikleri ve özellikle deterjan ve kozmetik ürünlerine yönelik ürün güvenliği açısından hassasiyetin belirgin olduğu görülmüştür. Her iki ürün grubunun insan vücuduna temas eden ürünler olduğu düşünüldüğünde, tüketicilerin kullandıkları asansör veya elektrikli, elektronik vb ürünlere kıyasen fiziksel olarak maruz kaldıkları bu tür ürünlere yönelik güvenli ürün algılarının daha güçlü olduğu söylenebilir.

Tablo 12’de tüketicilerin aldıkları ürünler arasında son 5 yıl içerisinde güvensiz bir ürün ile karşılaşma durumları gösterilmektedir. Tüketicilerin %57’sinin güvensiz ürün deneyimi yaşadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 12. Son 5 yıl içerisinde tüketicilerin güvensiz ürün ile karşılaşma oranı

| | n | % |
|---------------|------------|--------------|
| Evet | 176 | 57,0 |
| Hayır | 131 | 43,0 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

AB tarafından finanse edilen çalışmada, tüketicilere “sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu” sorusu yöneltilmiş ve hemen hemen her üç kişiden birinin (%30,4) böyle bir ürünlerinin olduğu, %62’sinin ise böyle bir ürünlerinin olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır (“Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:13).

Bu çalışmada tüketicilerin yarısından fazlasının güvensiz ürün deneyimi yaşadıklarını beyan etmelerine karşın, değinilen alan çalışmasında bu oran üçte bir seviyesinde çıkmıştır. Bunun nedeni, mevcut çalışmanın örnekleminin tamamının 18 yaş üstü çalışan kişilerden oluşmasına karşın, söz konusu çalışmadaki örneklemin sadece 18 yaş üstü kişiler olması dolayısıyla bir işte çalışmayan tüketicilerin çalışan kişilere göre daha az karmaşık veya daha az sofistike nitelikte satın alma davranışında bulunması ya da

daha az çeşit ürün satın alma davranışında bulunması olabilir. Araştırma kapsamında, satın alma gücü olan çalışan kesimden tüketicilerin güvensiz ürün ile karşılaşma durumlarının, bundan ötürü yüksek çıktığı değerlendirilmektedir.

Araştırma çerçevesinde güvensiz ürünle karşılaşan tüketicilerin (n:176) bu durumdan nasıl etkilendikleri de sorgulanmış, alınan yanıtlar arasında %61,4 ile maddi zarara uğradıklarını ifade edenler öne çıkmıştır (Tablo 13).

2017 yılında RAPEX veri tabanına AB üyesi ülkelere yapılan bildirimlerde, tüketicilerin maruz kaldıkları en tehlikeli 5 risk olarak sırasıyla yaralanma (%28), kimyasal yangın (%22), boğulma (%17), elektrik şoku (%10) ve yangın (%6) olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Avrupa Komisyonu Adalet ve Tüketiciler Genel Müdürlüğü RAPEX sisteminin 2017 yılı sonuçları, 2018).

Bu araştırmada RAPEX'in yukarıdaki sonuçlarından farklı olarak, güvensiz ürünün tüketiciye etkisi olarak ilk sırada maddi zarar (%61,4), düşük bir seviyede (%4,5) ise yaralanma çıkmasına karşın, RAPEX bulgusunda yaralanmanın ilk sırada çıkması, Türkiye'deki tüketicilerin güvensiz ürün kullanımı nedeniyle yaşadıkları maddi kaybı daha çok önemsediklerini, yaralanma ile daha az karşılaştıklarını düşündürmektedir.

Tablo 13. Son 5 Yıl İçerisinde Güvensiz Ürün İle Karşılaşan Tüketicilerin Karşılaştıkları Sorunlar

| | n | % |
|-----------------------------------|-----|-------|
| Yaralandım | 8 | 4,5 |
| Hastalandım | 22 | 12,5 |
| Kaza geçirmeme neden oldu/ Düştüm | 3 | 1,7 |
| Zehirlendim | 18 | 10,2 |
| Ruhsal sağlığım bozuldu | 4 | 2,3 |
| Maddi zarara uğradım | 108 | 61,4 |
| Diğer | 13 | 7,4 |
| Toplam | 176 | 100,0 |

Güvensiz bir ürün ile karşılaşan tüketicilerin yaşadıkları sorunlar demografik değişkenlere göre incelendiğinde fiziksel ve ruhsal sağlığının bozulduğunu/zehirlendiğini söyleyenlerin oranının erkeklere göre kadınlarda daha çok olduğu (sırasıyla %59,4 ve %60,6) gözlenirken, maddi zarara uğradığını söyleyenlerin

oranının ise kadınlara göre erkeklerde daha çok olduğu (%64,8) saptanmıştır. Bu soruya yanıt verenlere bakıldığında hem fiziksel olarak etkilendiğini (%46,9) hem ruhsal olarak etkilendiğini ve zehirlendiğini (%42,4) ve hem de maddi zarara uğradığını (%43,5) belirtenler arasında 30-39 yaş grubunun öne çıktığı anlaşılmıştır. Konu tüketicilerin eğitim durumuna göre incelendiğinde, üniversite mezunlarının %69,4 oranında maddi zarara uğradığı görülmektedir. (Tablo 14).

Son olarak, Tablo 14'e göre cinsiyet ile son 5 yıl içerisinde güvensiz ürün ile karşılaşan tüketicilerin karşılaştıkları durumlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Buna göre erkeklerin maddi zarara uğrama oranı yaralanma, hastalanma, düşme, zehirlenme ve ruhsal sağlığın bozulma oranına göre anlamlı derecede daha yüksek iken kadınlarda yaralanma, hastalanma, düşme, zehirlenme ve ruhsal sağlığın bozulma oranı maddi zarara uğrama oranına göre anlamlı derecede daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuç, erkek tüketicilerin güvensiz ürün kullanımı nedeniyle ilk olarak yaşadıkları maddi kaybı, kadın tüketicilerin ise ilk olarak fiziksel ve ruhsal etkilenmeyi daha çok dikkate aldıkları şeklinde değerlendirilebilir.

Tablo 14. Demografik Değişkenlere Göre Son 5 Yıl İçerisinde Güvensiz Ürün İle Karşılaşan Tüketicilerin Karşılaştıkları Sorunlar

| | | Güvensiz ürünün sizde yarattığı etki nedir | | | | | | Ki kare | p |
|---------------|----------------------------|--|------|---|------|----------------------|------|---------|--------|
| | | Yaralandım, hastalandım, düştüm | | Zehirlendim, ruhsal sağlık bozuldu, diğer | | Maddi zarara uğradım | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 19 | 59,4 | 20 | 60,6 | 38 | 35,2 | 10,127 | 0,006* |
| | Erkek | 13 | 40,6 | 13 | 39,4 | 70 | 64,8 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 11 | 34,4 | 8 | 24,2 | 23 | 21,3 | 6,299 | 0,391 |
| | 30-39 yaş | 15 | 46,9 | 14 | 42,4 | 47 | 43,5 | | |
| | 40-49 yaş | 6 | 18,8 | 8 | 24,2 | 24 | 22,2 | | |
| | 50 ve üzeri | 0 | 0,0 | 3 | 9,1 | 14 | 13,0 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y. Okul (2 yıl) | 4 | 12,5 | 6 | 18,2 | 14 | 13,0 | 2,152 | 0,708 |
| | Üniversite | 20 | 62,5 | 19 | 57,6 | 75 | 69,4 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 8 | 25,0 | 8 | 24,2 | 19 | 17,6 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 12 | 37,5 | 7 | 21,2 | 28 | 25,9 | 5,816 | 0,444 |
| | 3001-4000 TL | 7 | 21,9 | 9 | 27,3 | 19 | 17,6 | | |
| | 4001-5000 TL | 2 | 6,3 | 3 | 9,1 | 18 | 16,7 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 11 | 34,4 | 14 | 42,4 | 43 | 39,8 | | |

* $p<0,05$

Yazılı ve görsel yayınlarda güvensiz ürünlere ilişkin yapılan bilgilendirme ve güvensiz ürünleri toplatma ilanları hakkında araştırmaya katılanların haberdar olup olmadıkları ölçülmüş, sonuçta araştırmaya dahil olan tüketicilerin %52,4'ünün bu konuda bilgi sahibi olmadığı anlaşılmıştır (Tablo 15).

Tablo 15. Medyada Güvensiz Ürünlere İlişkin Yapılan Bilgilendirme ya da Toplatma İlanları Hakkında Tüketicilerin Haberdar Olma Durumu

| | n | % |
|--------|-----|-------|
| Evet | 146 | 47,6 |
| Hayır | 161 | 52,4 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

Tüketicilerin medyada güvensiz ürünlere ilişkin alınan önlemler hakkında bilgilendirme ya da toplatılma ilanı ile karşılaşma durumu demografik değişkenlere göre incelendiğinde, erkeklerin kadınlara oranla daha fazla ilanla karşılaştığı ve dolayısıyla bu konuda bilgi sahibi olduğu saptanmıştır. Bu konuda bilgi sahibi olanlar arasında 30-39 yaş grubundaki tüketiciler (%38,4) ön plana çıkmıştır. Konu tüketicilerin eğitim durumuna göre incelendiğinde, alınan önlemler ve toplatma ilanları hakkında bilgi sahibi olanlar arasında %61 ile üniversite mezunlarının öne çıktığı anlaşılmıştır. Bu soruya verilen yanıtlar ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Buna göre 18-29 yaş aralığında alınan önlemler ve toplatma kararları hakkında bilgi sahibi olmayanların oranı bilgi sahibi olanların oranından yüksektir (Tablo 16).

Tüketicilerin sadece cep telefonu ürün grubu hakkındaki PGD bilgi ve farkındalık seviyelerinin incelendiği Çirkin (2013) tarafından yapılan çalışmada, katılımcıların %13'ü cep telefonlarının toplatılma ilanına rastladığını, %87'si ise rastlamadığını ifade etmiştir. Ürün belirtilmeden güvensiz ürünlere ilişkin genel olarak medyada bilgilendirme ve toplatma ilanlarına rastladığını belirtenlerin oranı mevcut araştırmada %47,6 olarak bulunmuştur.

2013 yılına kıyasla bu konuda farkındalık düzeyinin günümüzde artmış olduğu değerlendirilebileceği gibi, değinilen çalışmanın aksine mevcut araştırmada herhangi bir

ürün grubuna yönelik sınırlandırma yapılmadığından, herhangi bir ürün grubu hakkındaki bilgilendirme ve toplatma ilanlarını dikkate alarak bilgi edindiklerini (bilgilendirme veya bu ürünlerin toplatılma ilanlarına rastladıklarını) belirtenlerin de bu artışta katkısı olabileceği düşünülmektedir. Diğer taraftan araştırma ile bu konuda 18-29 yaş grubundaki genç insanların düşük bilgi düzeyine sahip olduklarının anlaşılması sonucunda (Tablo 16), devletin bu gruptaki tüketicilerin daha çok ilgi gösterdikleri sosyal medya uygulamaları üzerinden bilgi akışını hızlandırması gerektiği yönünde yapılacak bir önerinin, yararlı olabileceği düşünülmektedir.

Tablo 16. Demografik değişkenlere göre medyada güvensiz ürünlere ilişkin yapılan bilgilendirme ya da toplatma ilanları hakkında tüketicilerin haberdar olma durumu

| | | Basın veya medyada, güvensiz olduğu tespit edilen ürünlere ilişkin alınan önlemler hakkında bilgilendirme veya bu ürünlerin toplatılma ilanlarına hiç rastladınız mı? | | | | Ki kare | p |
|---------------|----------------------------|---|------|-------|------|---------|---------------|
| | | Evet | | Hayır | | | |
| | | n | % | n | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 65 | 44,5 | 75 | 46,6 | 0,131 | 0,717 |
| | Erkek | 81 | 55,5 | 86 | 53,4 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 27 | 18,5 | 45 | 28,0 | 9,403 | 0,024* |
| | 30-39 yaş | 56 | 38,4 | 72 | 44,7 | | |
| | 40-49 yaş | 43 | 29,5 | 32 | 19,9 | | |
| | 50 ve üzeri | 20 | 13,7 | 12 | 7,5 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y. Okul (2 yıl) | 21 | 14,4 | 20 | 12,4 | 2,684 | 0,261 |
| | Üniversite | 89 | 61,0 | 112 | 69,6 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 36 | 24,7 | 29 | 18,0 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 30 | 20,5 | 48 | 29,8 | 7,818 | 0,050 |
| | 3001-4000 TL | 23 | 15,8 | 36 | 22,4 | | |
| | 4001-5000 TL | 26 | 17,8 | 22 | 13,7 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 67 | 45,9 | 55 | 34,2 | | |

* p<0.05

Aşağıda yer alan Tablo 17’de, araştırma kapsamında güvensiz ürünlere ilişkin medya kanalıyla yapılan bilgilendirme ve toplatma ilanlarına rastladıklarını ifade eden tüketicilerin (n:146) bilgi sahibi oldukları güvensiz ürün grupları gösterilmektedir. Medya üzerinden yapılan bilgilendirme ve toplatma ilanlarına rastladığını ifade eden 146 kişiden “ürün ya da markanın ismi”ni belirtmeleri istenmiş, açık uçlu bu soruya verilen 121 yanıt incelendiğinde, tüketicilerin çoğunlukla ürünün markasını, biraz da

ürün grubunu belirttiği görülmüştür. Tüketiciler arasında yaklaşık iki kişiden birinin (%47,1) gıda ürünlerinin güvensizliği veya piyasadan toplatılması ile ilgili medyadan bilgi aldıkları anlaşılmıştır. Gıdadan sonra en çok bilgi alınan ürünler otomobil (%16,5), ilaç (%14) ve cep telefonu (%10) olmuştur (Tablo 17).

Tüketiciler tarafından belirtilen marka ve ürün gruplarına yakından bakıldığında, gıda ürünleri içerisinde sucuk, sos, reçel, et, süt ürünleri, peynir, bal ve çikolata gibi ürünlerin; otomobil için yakın bir zamanda kamuoyunun gündemine gelen iki farklı marka arabanın ön plana çıktığı, ilaç için zayıflama ilaçlarının isminin sıklıkla belirtildiği dikkat çekmektedir. Bunun yanı sıra araştırmaya katılanlardan %46'sının (n:141) medya aracılığı ile güvensiz ürünlerle ilgili yapılan toplatma ve bilgilendirmelerden haberdar olması, bunların da yaklaşık %86'sının (n:121) spesifik olarak güvensizliğini ve toplatıldığını medyadan duydukları ürün ve marka bilgilerini belirtmesi, katılımcıların çoğunun üniversite mezunu ve y.lisans/doktora mezunu kişilerden oluşması ile açıklanabilir. Diğer bir ifadeyle bu sonuçlar eğitim seviyesi yüksek olan bu kişilerin bu konudaki farkındalıklarının da yüksek olduğunu düşündürmektedir.

Tablo 17. Tüketicilerin medya kanalıyla bilgi sahibi olduğu güvensiz ürün grupları

| | N | % |
|---------------------------------|------------|--------------|
| Gıda ürünleri | 57 | 47,1 |
| Otomobil | 20 | 16,5 |
| İlaç | 17 | 14 |
| Cep telefonu | 12 | 10 |
| Elektrikli / Elektronik ürünler | 5 | 4,1 |
| Oyuncak | 5 | 4,1 |
| Bebek / Çocuk ürünü | 2 | 1,65 |
| Kırtasiye | 2 | 1,65 |
| Kozmetik | 1 | 0,8 |
| Toplam | 121 | 100,0 |

Tablo 18. Tüketiciler açısından ürün üzerindeki işaretlerin ürün güvenliği ile ilişkisi

| | N | % |
|-------------------------------|------------|--------------|
| TSE işareti | 88 | 28,7 |
| CE işareti | 126 | 41,0 |
| Ürünün markası | 50 | 16,3 |
| Üretim yeri veya geldiği ülke | 20 | 6,5 |
| Hiçbirine dikkat etmem | 10 | 3,3 |
| Diğer | 13 | 4,2 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

Araştırmaya katılan tüketicilere “Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı görürseniz o ürünün sizin ya da ailenizin sağlığı için güvenli olduğunu düşünürsünüz?” sorusu yöneltilmiş ve tüketicilerin %41’i CE işaretini, %28,7’si TSE işaretini seçmiştir (Tablo 18).

AB ve Türkiye tarafından 26 İl’de yapılan kapsamlı araştırmada;

* Katılımcılara (n:1000) “Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin ya da ailenizin sağlığına zararsız/tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?” sorusu sorulmuş ve tüketicilerin büyük çoğunluğunun ürün üzerindeki bir yazıya, işarete, son kullanma tarihine, markasına bakarak ürün hakkında bir fikir sahibi olduğu (%65,5) dolayısıyla bu konuda bilinçli olduğu, buna karşın hemen hemen üçte birinin ise ya hiç dikkat etmediği ya da neye dikkat edeceği konusunda fikir sahibi olmadığı,

* Farklı demografik değişkenler açısından bakıldığında bu konuda en bilinçli kesimin eğitilmiş kesim olduğu (%73,8), bir işaret veya yazıya dikkat ettiğini beyan eden her üç kişiden birinin ürün üzerinde TSE işareti görünce ürünün güvenli olduğunu düşündüğü (%31,27), ürün markasının da ürünün güvenliği hakkında tüketiciler tarafından referans alındığı (%11,83) ve bu iki duruma nazaran CE işaretine daha az dikkat edildiği; bu işaretin daha az arandığı (%10,12) anlaşılmıştır (“Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:28).

Mevcut araştırma sonuçlarına göre ürünün üzerinde CE işareti görünce o ürünün güvenli olduğunu değerlendiren tüketicilerin oranının birinci sırada (%41) ve değinilen alan araştırmasındaki aynı cevaba göre (%10,12 ve üçüncü sırada) yüksek çıkması, mevcut araştırmanın örneklemindeki tüketicilerin önemli bir bölümünün (%86,6) üniversite ve y.lisans/doktora mezunu olmasından, diğer bir ifade ile eğitim seviyesinin yüksek olmasından ve ayrıca örneklemin 18 yaş üstündeki çalışan kesimden oluşmasından kaynaklanabilir. Buna karşın söz konusu alan araştırmasına katılanların %43’ünün y.okul ve üzeri eğitim seviyesinde bulunması ve örneklemin (n:1000) yarıya

yakınının (%49) bir işte çalışmayan (emekli, ev hanımı, işsiz vb) bireylerden oluşmasının, sonuçların farklı çıkmasında etken olduğu düşünülmektedir.

Tüketicilerin “ürün üzerinde hangi işareti ya da yazıyı görürseniz ürünün güvenli olduğunu düşünürsünüz” sorusuna verdikleri yanıtlar cinsiyete göre incelendiğinde TSE işaret yanıtını veren erkek ve kadınların oranının (%50,0) eşit olduğu görülmektedir. CE işareti yanıtını verenlerin %56,3’ü, üretim yeri diyenlerin %55,0’i ve ürünün markası diyenlerin %48,0’i erkektir. Aynı soru, yaş gruplarına göre incelendiğinde, TSE işareti yanıtını verenlerin %38,6’sı 30-39 yaş grubunda, %29,5’i 18-29 yaş grubunda ve %21,6’sının ise 40-49 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Konu eğitimi durumuna göre incelendiğinde TSE işareti yanıtını verenlerin %75,0’inin, CE işareti diyenlerin %57,9’unun, ürünün markası diyenlerin %74,0’ünün üniversite mezunu olduğu saptanmıştır (Tablo 19).

Tablo 19’da yer alan “ürün üzerinde hangi işareti ya da yazıyı görürseniz ürünün güvenli olduğunu düşünürsünüz” sorusuna CE işareti diyenlerin %44,4’ünün, ürünün markası diyenlerin %58,0’inin ve üretim yeri yanıtını verenlerin %45,0’nin 5001 TL ve üstü gelir grubunda olduğu görülmektedir. Eğitim ve gelir durumu ile tüketicilerin verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur ($p<0,05$). Buna göre yüksek lisans ya da doktora mezunu olanların üretim yeri veya geldiği ülke yanıt oranı TSE işareti yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir. Ayrıca geliri 5001 TL ve üzerinde olanların CE işareti ve ürünün markası yanıt oranı TSE işareti yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir. Buradaki en dikkat çekici sonuç ise eğitim seviyesi yükseldikçe tüketicilerin daha fazla oranda o ürünün kendileri ya da ailelerinin sağlığı için güvenli ürün olduğuna CE işareti bakarak karar vermeleridir (Tablo 19).

Buna göre yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitime sahip olanlar arasında bir ürünün üzerinde üretim yeri veya geldiği ülkenin yer alması durumunda ürünün kendileri ve ailelerinin sağlığı için güvenli olduğunu düşünenlerin oranının diğer eğitim düzeyindekilerden yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 19. Tüketicilere göre ürün üzerindeki işaret ve yazıların güvenli ürün ile ilgisi

| | | Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı görürseniz o ürünün sizin ya da ailenizin sağlığı için güvenli olduğunu düşünürsünüz? | | | | | | | | Ki kare | p |
|---------------|----------------------------|---|------|------------|------|----------------|------|-------------------------------|------|---------|--------|
| | | TSE işareti | | CE işareti | | Ürünün markası | | Üretim yeri veya geldiği ülke | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 44 | 50,0 | 55 | 43,7 | 26 | 52,0 | 9 | 45,0 | 1,415 | 0,702 |
| | Erkek | 44 | 50,0 | 71 | 56,3 | 24 | 48,0 | 11 | 55,0 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 26 | 29,5 | 28 | 22,2 | 9 | 18,0 | 3 | 15,0 | 7,411 | 0,594 |
| | 30-39 yaş | 34 | 38,6 | 51 | 40,5 | 21 | 42,0 | 10 | 50,0 | | |
| | 40-49 yaş | 19 | 21,6 | 31 | 24,6 | 13 | 26,0 | 7 | 35,0 | | |
| | 50 ve üzeri | 9 | 10,2 | 16 | 12,7 | 7 | 14,0 | 0 | 0,0 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y. Okul (2 yıl) | 17 | 19,3 | 18 | 14,3 | 2 | 4,0 | 3 | 15,0 | 28,206 | 0,000* |
| | Üniversite | 66 | 75,0 | 73 | 57,9 | 37 | 74,0 | 8 | 40,0 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 5 | 5,7 | 35 | 27,8 | 11 | 22,0 | 9 | 45,0 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 39 | 44,3 | 18 | 14,3 | 9 | 18,0 | 5 | 25,0 | 41,428 | 0,000* |
| | 3001-4000 TL | 16 | 18,2 | 33 | 26,2 | 2 | 4,0 | 3 | 15,0 | | |
| | 4001-5000 TL | 13 | 14,8 | 19 | 15,1 | 10 | 20,0 | 3 | 15,0 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 20 | 22,7 | 56 | 44,4 | 29 | 58,0 | 9 | 45,0 | | |

* p<0,05

Araştırmaya katılan tüketicilerin %82,7'si gibi önemli bir kesim satın aldıkları ürünlerde CE işaretinin dikkatlerini çektiğini belirtmiştir (Tablo 20). Benzer şekilde AB ve Türkiye tarafından finanse edilen “Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek” isimli araştırmaya katılan (n:1000) her üç kişiden ikisi (%62,26), ürün satın alırken CE işaretinin dikkatlerini çektiğini ifade etmiştir (“Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:30). Mevcut araştırma kapsamında (n:307) üniversite ve y.lisans/doktora mezunu katılımcıların toplamı %86,6 iken, söz konusu araştırmada ise y.okul ve üzeri eğitim mezunu olanların oranı %43 olup, her iki çalışmanın sonucunda tüketicilerin üçte ikisi (%62,26) ve fazlasının (%82,7) CE işaretine ilişkin farkındalıklarının olması, CE işaretinin tüketiciler tarafından ürün üzerinde bir işaret olarak çoğunlukla biliniyor olduğunu göstermektedir.

Tablo 20. Satın alınan ürünlerde CE işaretinin dikkat çekme durumu

| | n | % |
|----------------|-----|-------|
| Evet | 254 | 82,7 |
| Hayır | 38 | 12,4 |
| Bir Fikrim Yok | 15 | 4,9 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

CE işaretinin anlamını doğru bilen tüketicilerin durumu aşağıda gösterilmiştir (Tablo 21). Buna göre araştırmaya dâhil olan tüketicilerin çoğunluğu (%59,6) doğru yanıt olan CE işaretinin ürünün güvenli olduğunu gösterdiğini, %13,7'si ise CE işaretinin ürünün kaliteli olduğunu gösterdiğini belirtmiştir.

Tablo 21. Tüketicilere göre CE İşaretinin anlamı

| | n | % |
|--|-----|-------|
| Ürünün, kaliteli olduğunu göstermektedir | 42 | 13,7 |
| Ürünün, Çin üretimi (Chinese Export) olduğunu göstermektedir | 12 | 3,9 |
| Ürünün güvenli olduğunu göstermektedir | 183 | 59,6 |
| Ürünün yerli üretim olmadığını göstermektedir | 7 | 2,3 |
| Bir fikrim yok | 31 | 10,1 |
| Diğer | 32 | 10,4 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

CE işaretinin anlamını doğru bilen tüketicilerin %55,2'si erkek, %40,4'ü 30-39 yaş grubunda, %63,4'ü üniversite mezunu ve %42,6'sı 5001 TL ve üstü gelir grubundadır. Eğitim durumu ile CE işareti neyi ifade etmektedir sorusuna verilen yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p < 0,05$). Buna göre, yüksek lisans/doktora mezunu olanların doğru yanıt oranı yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir (Tablo 22).

Tablo 22. CE işaretinin anlamını bilme durumunun demografik değişkenlere göre dağılımı

| | | Ürünler üzerinde görmüş olabileceğiniz CE işareti sizce neyi ifade etmektedir? | | | | Ki kare | p |
|----------|-------------|--|------|--------|------|---------|-------|
| | | Doğru | | Yanlış | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 82 | 44,8 | 29 | 47,5 | 0,138 | 0,711 |
| | Erkek | 101 | 55,2 | 32 | 52,5 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 44 | 24,0 | 17 | 27,9 | 1,013 | 0,798 |
| | 30-39 yaş | 74 | 40,4 | 24 | 39,3 | | |
| | 40-49 yaş | 46 | 25,1 | 16 | 26,2 | | |
| | 50 ve üzeri | 19 | 10,4 | 4 | 6,6 | | |

| | | | | | | | |
|---------------|----------------------------|-----|------|----|------|-------|---------------|
| Eğitim durumu | Lise ya da Y. Okul (2 yıl) | 19 | 10,4 | 12 | 19,7 | 6,640 | 0,036* |
| | Üniversite | 116 | 63,4 | 41 | 67,2 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 48 | 26,2 | 8 | 13,1 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 39 | 21,3 | 20 | 32,8 | 4,237 | 0,237 |
| | 3001-4000 TL | 35 | 19,1 | 13 | 21,3 | | |
| | 4001-5000 TL | 31 | 16,9 | 7 | 11,5 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 78 | 42,6 | 21 | 34,4 | | |

* $p < 0,05$

Bolışık vd. tarafından (2014) yapılan araştırmada; oyuncak üzerinde CE işaretinin olmasını önemseyen yetişkinlerin oranı %63 olarak saptanmışken bu işaretin ne ifade ettiğini bilme oranının %57 olduğu, yetişkinlerin eğitim düzeyleri ile oyuncaklar üzerindeki CE işaretinin anlamını bilme durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu ($p < 0.05$), oyuncak alan kişilerin öğrenim düzeyi yükseldikçe, oyuncakların üzerinde CE işareti bulunmasına, oyuncakların güvenli olmasına önem verdikleri ve CE işaretinin anlamını doğru bildikleri ortaya konulmuştur.

Çirkin tarafından sadece cep telefonu ürün grupları özelinde yapılan araştırmaya katılanların %64,1'i CE işaretinin ne anlama geldiğini bilmezken, %23,4'ü kalite işareti, %8,2'si ise “ürünün asgari güvenlik koşullarına sahip olduğunu gösteren işaret” olan doğru cevabı seçmiş olup, CE işaretinin anlamına verilen yanıtlar ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p < 0,05$). Buna göre eğitim durumu arttıkça CE işaretinin anlamını doğru bilen kişi oranı artmıştır.

CE işaretinin anlamının sorgulandığı bir başka çalışma kapsamında, CE işaretine dikkat etse de etmese de katılımcıların tamamına “ürünler üzerinde görmüş olabileceğiniz CE işareti sizce ne anlama geliyor?” sorusu yöneltilmiş, CE işaretinin anlamını bilenlerin ancak %22 düzeyinde kaldığı, CE işareti konusunda toplumda pek de fikir sahibi olunmadığı, bu konuda en bilinçli kesimin eğitilmişler olduğu, CE işaretinin anlamını bilenlerin daha çok ürünün güvenli olduğu veya AB standartlarına uygun olduğu şeklinde yanıtları seçtiği/tercih ettiği, en büyük yanılmanın ise CE işaretinin ürünün kaliteli olduğu anlamının çıkarılması olduğu ortaya konulmuştur (“Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:32).

Yapılan araştırma ile yukarıda bahsedilen üç çalışma arasındaki ortak payda, eğitim seviyesi yükseldikçe tüketicilerin CE işaretinin anlamını bilme ve bu işareti tanıma oranının da artmasıdır. Mevcut araştırmada CE işaretini bilme oranı yüksek çıkmakla birlikte (%59,6) eğitim durumu değişkeni açısından bu işaretin anlamını doğru bilme oranının anlamlı olarak farklı çıkması dikkate alındığında, görece daha düşük eğitim düzeyi ya da daha düşük bilinç düzeyinde olan tüketici kesiminde CE işaretinin fonksiyonu ile bir anlamda anlamının doğru bilinmesi için farkındalık çalışmalarının yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

6.3. TÜKETİCİLERİN PGD MEVZUAT VE UYGULAMALARI HAKKINDAKİ GENEL BİLGİ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Araştırmaya katılan tüketicilerin piyasa gözetimi ve denetimi ile ilgili değerlendirme ve bilgi düzeylerine ilişkin sorulara verdikleri cevapların dağılımları Tablo 23 ile Tablo 32 arasında verilmiştir. Bu bölümde katılımcıların, piyasa gözetimi ve denetimi kavramı hakkındaki farkındalık düzeyi, bu kavramın tanımını bilme seviyesi, devletin piyasa gözetimi ve denetimi ile ilgili yetkilerini bilme durumu, hangi ürünlerin hangi yetkili kamu kuruluşu tarafından denetlendiğinin bilinme seviyesi, piyasa gözetimi ve denetimi kapsamında güvensizliği tespit edilen ürünlerin ifşa edildiği web sitesinin bilinme durumu ile 4703 sayılı PGD Çerçeve Kanunundaki gönüllü geri çağırma müessesesinin tüketiciler tarafından bilinme durumu incelenmiştir.

Araştırmaya katılan tüketicilerin piyasa gözetimi ve denetiminin ne olduğunu bilme durumu sorgulanmış ve sonuçları Tablo 23’de gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık dörtte üçü (%72,6) piyasa gözetimi ve denetiminin yasal mevzuattaki tanımını doğru olarak bilmiştir.

Tüketicilerin sizce piyasa gözetimi ve denetimi kavramı neyi ifade etmektedir sorusuna verdikleri yanıtlar demografik değişkenlere göre incelendiğinde; doğru yanıt veren tüketicilerin %52,9’unun erkek, %41,7’sinin 30-39 yaş grubunda, %66,4’ünün üniversite mezunu ve %45,7’sinin ise 5001 TL ve üstü gelir düzeyinde olduğu görülmektedir. Tüketicilerin eğitim ve gelir durumları ile bu soruya verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre lise ya da yüksekokul

mezunu olup soruya yanlış yanıt verenlerin oranı doğru yanıt verenlerin oranından ve yüksek lisans ya da doktora mezunu olup doğru yanıt verenlerin oranı yanlış yanıt verenlerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Ayrıca geliri 5001 TL ve üzerinde olanların doğru yanıt oranı yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir (Tablo 24).

Tablo 23. Tüketicilerin PGD'nin ne ifade ettiğini bilme durumları

| | n | % |
|---|-----|-------|
| Devletin, ürünün kaliteli olup olmadığını denetlemesi | 29 | 9,4 |
| Devletin, ürünün ilgili mevzuata uygun ve güvenli olup olmadığını denetlemesi | 223 | 72,6 |
| Devletin, ürünün hatalı veya ayıplı üretilip üretilmediğini denetlemesi | 34 | 11,1 |
| Bir fikrim yok | 21 | 6,8 |
| Toplam | 307 | 100,0 |

Tablo 24. Tüketicilerin PGD kavramına ilişkin bilgi düzeylerinin demografik özelliklere göre dağılımı

| | | Size göre aşağıdakilerden hangisi piyasa gözetimi ve denetimini en iyi şekilde ifade etmektedir | | | | Ki kare | p |
|---------------|---------------------------|---|------|-------|------|---------|---------------|
| | | Yanlış | | Doğru | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 35 | 41,7 | 105 | 47,1 | 0,722 | 0,395 |
| | Erkek | 49 | 58,3 | 118 | 52,9 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 24 | 28,6 | 48 | 21,5 | 2,641 | 0,450 |
| | 30-39 yaş | 35 | 41,7 | 93 | 41,7 | | |
| | 40-49 yaş | 19 | 22,6 | 56 | 25,1 | | |
| | 50 ve üzeri | 6 | 7,1 | 26 | 11,7 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y.Okul (2 yıl) | 20 | 23,8 | 21 | 9,4 | 13,127 | 0,001* |
| | Üniversite | 53 | 63,1 | 148 | 66,4 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 11 | 13,1 | 54 | 24,2 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 29 | 34,5 | 49 | 22,0 | 14,094 | 0,003* |
| | 3001-4000 TL | 22 | 26,2 | 37 | 16,6 | | |
| | 4001-5000 TL | 13 | 15,5 | 35 | 15,7 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 20 | 23,8 | 102 | 45,7 | | |

* p<0,05

Yasal düzenlemeye göre devlet, “bir ürünün ilgili olduğu teknik düzenlemeye uygunluğu belgelenmiş olsa dahi, bu ürünün güvenli olmadığına dair kesin belirtilerin bulunması halinde bu ürünün piyasaya arzını kontrol yapılınca kadar durdurma ve yapılan kontrol sonucunda ürünün güvenli olmadığını tespit ettiği durumda masraflarını

üreticiden karşılamak üzere” söz konusu tabloda gösterilen yetkilerinden (Tablo 25’de tüketiciler tarafından seçilen her seçenek doğrudur) herhangi birini kullanabilmektedir (PGD Çerçeve Kanunu m. 11).

Nitekim çalışma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Bir ürünün güvenli olmadığı tespit edilirse, Devlet size göre aşağıdakilerden hangisi ya da hangilerini yapabilir” sorusuna %94,4 ile ürünün piyasadan toplanmasını sağlar, %92,4 ile ürünün piyasaya satışını yasaklar, %74,0 ile ürünün, güvenli hale getirilmesi imkânsız ise bertaraf edilmesini sağlar, %72,7 ile alınan tedbirler ile ürüne ilişkin riskler hakkındaki detayların, üretici kanalıyla duyuru ve ilanını sağlar ve %68,8 ile güvensiz ürünün tespiti halinde para cezası uygular yanıtları verilmiştir (Tablo 25).

Tablo 25. Devletin güvensiz ürünlerle ilgili yetkilerinin bilinme durumu

| Bir ürünün güvenli olmadığı tespit edilirse, Devlet size göre aşağıdakilerden hangisi ya da hangilerini yapabilir? | n | % |
|--|-----|------|
| Ürünün piyasadan toplanmasını sağlar | 287 | 94,4 |
| Ürünün piyasaya satışını yasaklar | 281 | 92,4 |
| Ürünün, güvenli hale getirilmesi imkânsız ise bertaraf edilmesini sağlar | 225 | 74,0 |
| Alınan önlemler ve ürünün içerdiği riskler hakkındaki bilgilerin, üretici tarafından duyuru ve ilanını sağlar | 221 | 72,7 |
| Güvensiz ürünün tespiti halinde para cezası uygular | 209 | 68,8 |

Devletin güvensiz ürünü tespit etmesi durumunda kullanabileceği yetkilerden en çok ürünün piyasadan toplanmasını sağlama yetkisinin (%94,4) ve en az ise güvensiz ürünün tespiti halinde para cezası uygulama yetkisinin (%68,8) araştırmaya katılan tüketiciler tarafından bilindiği anlaşılmıştır.

PGD ve ürün güvenliği farkındalık düzeyinin araştırıldığı ve Türkiye ile AB tarafından finanse edilen “Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek” başlıklı çalışmada; katılımcılara (n:1000) “şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini düşünüyor musunuz?” sorusu yöneltildiğinde, her üç kişiden ikisinin evet yanıtını verdiği, diğer üçte birlik kesimin ise (%33,1) böyle bir yaptırımın olduğunu bilmediği belirlenmiştir (“Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:49). Araştırma sonuçları ile mevcut araştırma sonuçları birbiri ile uyumlu olup, tüketicilerin önemli bir bölümünün en çok devletin güvensiz

ürünün piyasadan toplatılması yaptırımını bildiği ve genel olarak yaptırımlar uygulayabileceğinin farkında olduğu anlaşılmaktadır.

2018 yılında Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi ve Denetimi Genel Müdürlüğü ile TÜPADEM öncülüğünde yürütülen tüketici profili ve bilinç düzeyi araştırmasında (Babaoğul vd., 2018: 30); tüketicileri korumaya yönelik yürürlükte olan yasal düzenlemelerden haberdar olup olmadıklarına ilişkin olarak; tüketicilerin %37'sinin her zaman, %49,3'unun bazen ve sadece %13,2'sinin hiç yanıtını verdikleri, tüketicileri koruyan düzenlemelerden haberdar olmadığını belirtenlerin, haberdar olanlara göre oldukça az bir kesimi oluşturduğu bulunmuştur.

Devletin güvensiz ürünlere ilişkin her bir yaptırımının bilinme oranının yüksek çıktığı mevcut çalışma ile konu ile ilgili yapılmış diğer araştırma sonuçları birlikte değerlendirildiğinde; “Ürün Güvenliği, PGD ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması” amacıyla yürütülen ve sonucunda örneklemin üçte ikisinin devletin yaptırım uygulama ve ürünü piyasadan toplatma yetkilerini bildiği ortaya çıkan çalışmanın birbiriyle benzer sonuçları paylaştığı, devletin güvensiz ürün tespit etmesi durumunda tüketicileri korumaya yönelik genel yetkileri ile ürün güvenliğine yönelik PGD mevzuatından kaynaklanan (bertaraf etme, satışı yasaklama, toplumu bilgilendirme vb) bazı özel yetkilerinin tüketiciler tarafından genel olarak bilindiği saptanmıştır.

Çalışmada devletin güvensiz ürün tespit etmesi halinde kullanabileceği yetkilerin bilinme seviyesinin yüksek çıkması, öncelikle örneklemin eğitim seviyesinin de genel olarak yüksek olması ile açıklanabilecek bir durum olarak değerlendirilmektedir.

Türkiye’de 4703 sayılı PGD Çerçeve Kanunu kapsamında 9 yetkili devlet kuruluşu tarafından ürünlerin güvenli olup olmadığına ilişkin PGD faaliyeti yürütülmektedir. Şimdiye kadar gerek literatür gerekse alan çalışmalarında bu ürünlerden oyuncak, cep telefonu gibi sadece bir spesifik ürün grubu özelinde PGD bilgi ve farkındalık araştırmaları yürütüldüğü gözetilerek, mevcut araştırma kapsamında bütün kuruluşlar tarafından denetlenen ürün gruplarına ilişkin tüketici farkındalığı ölçülmeye çalışılmış ve çeşitli ürünlerin PGD’sinin hangi kurumların sorumluluğunda olduğu araştırılmıştır (Tablo 26, Tablo 27, Tablo 28).

Ticaret Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan ürün grupları ile ilgili olarak;

Tüketicilerin %41,5'inin tekstil ve ayakkabı, %8,9'unun deterjan ve %21,5'inin oyuncak ve çocuk bakım ürünleri için PGD faaliyetlerinden sorumlu kuruluş olarak Ticaret Bakanlığı yanıtını verdiği bulunmuştur. Ticaret Bakanlığı yanıtını verdiği bulunmuştur. Deterjan için tüketicilerin %74,7'sinin, oyuncak ve çocuk bakım ürünleri için ise %58,5'inin Sağlık Bakanlığını PGD'den sorumlu kuruluş olarak birinci sırada belirttiği, Ticaret Bakanlığı tarafından denetlenen ayakkabı ve tekstil ürününün tüketiciler tarafından kısmen doğru bilindiği ancak yine bu bakanlığın sorumluluğunda bulunan deterjan ile oyuncak ve çocuk bakım ürün gruplarının tüketiciler tarafından Sağlık Bakanlığınca denetlendiği şeklinde genel bir kabulün bulunduğu anlaşılmıştır (Tablo 26).

Tablo 26. Ürünlerin PGD'sini yapan kurumların bilinme durumu (Ticaret Bakanlığı)

| | | | |
|------------------------------------|--|-----|------|
| Tekstil ve ayakkabı | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 57 | 20,1 |
| | Ticaret Bakanlığı | 118 | 41,5 |
| | Sağlık Bakanlığı | 78 | 27,5 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 8 | 2,8 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 2 | ,7 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 1 | ,4 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 0 | 0,0 |
| | Bilmiyorum | 20 | 7,0 |
| Deterjan | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 16 | 5,5 |
| | Ticaret Bakanlığı | 26 | 8,9 |
| | Sağlık Bakanlığı | 218 | 74,7 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 13 | 4,5 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 0 | 0,0 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 9 | 3,1 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 0 | 0,0 |
| | Bilmiyorum | 10 | 3,4 |
| Oyuncaklar ve çocuk bakım ürünleri | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 25 | 8,7 |
| | Ticaret Bakanlığı | 62 | 21,5 |
| | Sağlık Bakanlığı | 169 | 58,5 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 6 | 2,1 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 2 | ,7 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 2 | ,7 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 0 | 0,0 |
| | Bilmiyorum | 23 | 8,0 |

Tüketici profili ve bilinç düzeyi ile ilgili 2018 yılında yapılan bir araştırmada; tüketicilerin bilinç düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerle verdikleri yanıtlar dikkate alınarak, tüketicilerin %37,4'ünün tüketicinin korunmasından Ticaret Bakanlığının sorumlu olduğunu düşündüğü, bunu %29,7 ile Adalet Bakanlığının izlediği, bu konuda bilgisi olmadığını belirtenlerin oranının %8,6 olduğu, 2013 yılında yapılan araştırma sonuçlarına göre sorumlu bakanlığın “Ticaret Bakanlığı” olduğunu söyleyenlerin oranının ise %29,7 olduğu, bu konuda tüketicilerin bilinç düzeylerinin zaman içinde arttığı görüldüğü ortaya konulmuştur (Babaoğul vd., 2018: 30).

Genel manada tüketiciyi koruma görevi bulunan Ticaret Bakanlığının bu kapsamda bilinirliği söz konusu araştırmada sorgularken, mevcut araştırmada Ticaret Bakanlığınca PGD’si yapılan ürün gruplarının bu Bakanlığın sorumluluğunda denetlendiğinin bilinme durumu sorgulanmıştır. Dolayısıyla, tüketiciyi korumak amacıyla daha çok hakem heyetlerinin çalışmaları ve reklam kurulu faaliyetleri ile gündeme gelen Ticaret Bakanlığının, PGD konusunun sadece ürün toplatma kararları gibi sınırlı olarak gündeme geldiği ve yeni olduğu gözetildiğinde, denetlediği ürünler itibariyle çok bilinmediği söylenebilir.

Sağlık Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan kozmetik ve kişisel bakım ürün grubu ile ilgili olarak; katılımcıların %83,6’sının doğru yanıt vererek Sağlık Bakanlığını bildiği, Tarım ve Orman Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan gıda ürün grubu ile ilgili olarak; katılımcıların %64’ünün yanlış yanıt vererek Sağlık Bakanlığını seçtiği, sadece %29,5’inin doğru yanıt olan Tarım ve Orman Bakanlığını tercih ettiği saptanmıştır (Tablo 27).

Tablo 27. Ürünlerin PGD’sini yapan kurumların bilinme durumu (Sağlık ile Tarım ve Orman Bakanlığı)

| | | | |
|------------------------------------|--|-----|------|
| Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 7 | 2,4 |
| | Ticaret Bakanlığı | 21 | 7,2 |
| | Sağlık Bakanlığı | 245 | 83,6 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 5 | 1,7 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 0 | 0,0 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 10 | 3,4 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 0 | 0,0 |
| | Bilmiyorum | 5 | 1,7 |
| Gıda ürünleri | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 2 | ,7 |
| | Ticaret Bakanlığı | 5 | 1,7 |

| | | |
|--|-----|------|
| Sağlık Bakanlığı | 187 | 64,0 |
| Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 5 | 1,7 |
| Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 0 | 0,0 |
| Tarım ve Orman Bakanlığı | 86 | 29,5 |
| Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 0 | 0,0 |
| Bilmiyorum | 7 | 2,4 |

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan asansörler ile ilgili olarak; katılımcıların %74,6'sının doğru cevap verdiği, BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan cep telefonu ve tablet bilgisayarlar ile ilgili olarak; %45,7'sinin (n:134) doğru cevaplmasına rağmen %44,4'ünün de (n:130) Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı seçeneğini işaretledikleri, EPDK sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan akaryakıt ürün grubu için %63,9'unun doğru cevap verdikleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı sorumluluğunda PGD'si yürütülen yapı malzemeleri için ise katılımcıların %49,3'ünün doğru yanıt verdikleri belirlenmiştir (Tablo 28).

Tablo 28. Ürünlerin PGD'sini yapan kurumların bilinme durumu (Sanayi ve Teknoloji, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, EPDK ve BTK)

| | | | |
|-----------------------------------|--|-----|------|
| Asansör | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 217 | 74,6 |
| | Ticaret Bakanlığı | 8 | 2,7 |
| | Sağlık Bakanlığı | 2 | ,7 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 35 | 12,0 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 4 | 1,4 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 0 | 0,0 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 9 | 3,1 |
| | Bilmiyorum | 16 | 5,5 |
| Cep telefonu ve tablet bilgisayar | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 130 | 44,4 |
| | Ticaret Bakanlığı | 12 | 4,1 |
| | Sağlık Bakanlığı | 3 | 1,0 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 2 | ,7 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 134 | 45,7 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 0 | 0,0 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 4 | 1,4 |
| | Bilmiyorum | 8 | 2,7 |
| Akaryakıt | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 22 | 7,6 |
| | Ticaret Bakanlığı | 26 | 8,9 |
| | Sağlık Bakanlığı | 3 | 1,0 |
| | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 37 | 12,7 |
| | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 0 | 0,0 |
| | Tarım ve Orman Bakanlığı | 2 | ,7 |
| | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 186 | 63,9 |
| | Bilmiyorum | 15 | 5,2 |
| Yapı malzemeleri | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | 56 | 19,9 |
| | Ticaret Bakanlığı | 36 | 12,8 |
| | Sağlık Bakanlığı | 5 | 1,8 |

| | | |
|--|-----|------|
| Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | 139 | 49,3 |
| Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | 3 | 1,1 |
| Tarım ve Orman Bakanlığı | 10 | 3,5 |
| Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | 4 | 1,4 |
| Bilmiyorum | 29 | 10,3 |

Tüketicilerin gıda ürünlerinin PGD'sini yapan Tarım ve Orman Bakanlığını bilme durumları demografik değişkenlere göre incelendiğinde, doğru bilenlerin %65,1'inin erkek olduğu, yine doğru bilenlerin %37,2'sinin 30-39 yaş grubundaki tüketiciler olduğu saptanmıştır. Konu tüketicilerin eğitim durumuna göre incelendiğinde, üniversite mezunlarının % 61,6 oranında doğru yanıt verdiği görülmektedir. Gelir durumuna göre bakıldığında, en fazla doğru yanıt veren grup % 61,6 ile 5001 TL ve üstü gelir grubunda olan tüketicilerdir (Tablo 29).

Cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumları ile tüketicilerin gıda ürünlerinin PGD'sini yapan Tarım ve Orman Bakanlığını bilme durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Buna göre, erkeklerin kadınlara göre, 30-39 yaş grubundakilerin diğer yaş gruplarına göre, üniversite mezunu olanların diğer eğitim düzeylerine göre, 5001 TL ve üzeri gelir sahibi olanların diğer gruplara göre doğru yanıt verme oranlarının anlamlı derecede yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 29). Ayrıca, bu tablodan gelir düzeyi arttıkça doğru yanıt verenlerin oranının arttığı söylenebilir.

Tablo 29. Gıda ürünlerinin PGD'sini yapan Kurumun doğru bilinme oranı ile demografik özelliklerin dağılımı

| | | Gıda ürünleri | | | | Ki kare | p |
|---------------|----------------------------|---------------|------|-------|------|---------|--------------|
| | | Yanlış | | Doğru | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 101 | 49,0 | 30 | 34,9 | 4,908 | 0,027 |
| | Erkek | 105 | 51,0 | 56 | 65,1 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 58 | 28,2 | 8 | 9,3 | 23,797 | 0,000 |
| | 30-39 yaş | 92 | 44,7 | 32 | 37,2 | | |
| | 40-49 yaş | 41 | 19,9 | 29 | 33,7 | | |
| | 50 ve üzeri | 15 | 7,3 | 17 | 19,8 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y. Okul (2 yıl) | 32 | 15,5 | 5 | 5,8 | 12,256 | 0,002 |
| | Üniversite | 140 | 68,0 | 53 | 61,6 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 34 | 16,5 | 28 | 32,6 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 67 | 32,5 | 6 | 7,0 | 31,051 | 0,000 |
| | 3001-4000 TL | 43 | 20,9 | 13 | 15,1 | | |
| | 4001-5000 TL | 32 | 15,5 | 14 | 16,3 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 64 | 31,1 | 53 | 61,6 | | |

Tüketicilerin genel olarak, satın aldıkları veya kullandıkları ürün gruplarını denetleyen kamu otoritelerini doğru bildikleri görülmüştür. Ancak özellikle tüketicinin korunmasından sorumlu olan ve daha önce Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü olarak hizmet ifa ederken 8 Haziran 2011 yılında yayımlanan 640 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile birlikte tüketici ürünlerinin PGD'sinden de sorumlu olduğunu belirginleştirmek için Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü sorumluluğunda bulunan deterjan ile oyuncak ve çocuk kullanım / bakım ürünlerinin Sağlık Bakanlığı tarafından denetlendiğini belirtenlerin oranı ile gıda ürünlerinin güvenli olup olmadıklarına ilişkin denetimin yine Sağlık Bakanlığınca yapıldığını belirtenlerin oranı azımsanmayacak ölçüde yüksek çıkmıştır.

Bu sonuçtan hareketle, tüketiciler tarafından yoğun olarak kullanılan ve Sağlık Bakanlığı tarafından denetlendiği yönünde genel kanı bulunan deterjan ile oyuncak ve çocuk kullanım / bakım ürünleri gibi tüketici ürünlerinin Ticaret Bakanlığınca, kozmetik, tıbbi cihaz ve biyosidal ürünlerin Sağlık Bakanlığınca, gıda ürünlerinin ise Tarım ve Orman Bakanlığınca ürün güvenliği açısından denetlendiğine ilişkin tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin yoğun olarak yapılması yerinde olacaktır. Özellikle Ticaret Bakanlığının sorumluluğunda bulunan tüketicilerce sıklıkla kullanılan ürünlere yönelik PGD çalışmalarına ağırlık verilmesi de ürünlerin denetlenmesinde yaşanan çok başlılık dikkate alındığında, piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerine ilişkin farkındalık ve bilgiyi arttırmada katkı sunabilir.

Satın alma sürecinde tüketicinin karar aşaması beş farklı adımdan oluşan bir süreçtir. Bu adımlar: “ihtiyacın ortaya çıkması, seçeneklerin saptanması, seçeneklerin değerlendirilmesi, satın alma kararı verilmesi ve satın alma sonrası davranışlar” olarak sayılabilir. İhtiyaç hisseden tüketici seçeneklerin belirlenmesi aşamasında, bu ihtiyacını karşılamak için alternatifleri dikkate alarak bilgi arayışına girmekte ve bu süreçte farklı bilgi kanallarından faydalanmaktadır (Babaoğul vd., 2018: 20).

Tüketiciler bugün gittikçe ilerleyen teknolojik gelişmeler aracılığı ile herhangi bir ürün ya da hizmetle ilgili erişmek istediği her türlü bilgiye çok kısa bir zaman zarfında ulaşabilmektedir. Yazılı ve görsel medya ve dijital platformlar sayesinde bilgiye ulaşılabilirlik kolay ve süratli bir şekilde olabilmektedir (Dinç, 2018). Ürünü daha önce

satın alan kullanıcılardan gelen yorumlar, gelişmiş arama motorları ve sosyal medya ürünlerin uzmanlarına kolaylıkla ulaşım imkânı tanımakta ve bu durum tüketicilerin kısıtlı değerlendirmelere güvenmek zorunda olmaksızın daha iyi kararlar almasına da imkân tanımaktadır (Simonson and Rosen, 2014).

Bu bilgi kaynakları ve sosyal medya ile e-devlet gibi mecraların da bahsedildiği şekilde günümüzde öneminin artması ve genel kabul görmesi neticesinde; 2018 yılı Eylül ayı itibariyle PGD yapan kuruluşlarca güvensiz ürünler için alınan önlemlere ilişkin bilgilerin paylaşıldığı bir web sitesi olan GÜBİS (Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi) faaliyete geçmiş ve bu hizmete ilişkin farkındalık düzeyi araştırma kapsamında sorgulanmış, sonuç olarak tüketicilerin önemli bir bölümünün (%79,3) bu hizmetten habersiz olduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 30).

Tablo 30. Güvensizliği tespit edilen ürünlere ilişkin bilgilerin www.gubis.gov.tr (www.guvenlizurun.gov.tr) sitesinden duyurulduğunun bilinme oranı

| | | |
|--------|-----|-------|
| Evet | 63 | 20,7 |
| Hayır | 242 | 79,3 |
| Toplam | 305 | 100,0 |

Tüketicilerin GÜBİS web sitesini bilme durumları demografik değişkenlere göre incelendiğinde, erkeklerin %57,1'inin, 30 yaş ve üzeri yaş grubunun %65,1'inin, üniversite mezunlarının %57,1'inin ve 5001 TL ve üstü gelire sahip tüketicilerin %44,4'ünün bu web servisini bildikleri bulunmuştur. GÜBİS'in bilinme durumu ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Buna göre, 30 yaş altında olanlar arasında güvensizliği tespit edilen ürünlerin bahse konu siteden duyurulduğunu bilenlerin oranı bilmeyenlerin oranından, 30 yaş ve üzerinde ise konuya ilişkin bilgi sahibi olmayanların oranı bilgi sahibi olanların oranından istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksektir (Tablo 31).

Tablo 31. www.gubis.gov.tr web servisine ilişkin farkındalık düzeyinin demografik değişkenlere göre dağılımı

| | | Yapılan denetimler sonucunda güvensizliği tespit edilen ürünlerin www.guvenlizurun.gov.tr veya www.gubis.gov.tr internet sitesinden duyurulduğunu biliyor musunuz? | | | | Ki kare | p |
|---------------|---------------------------|--|------|-------|------|---------|---------------|
| | | Evet | | Hayır | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 27 | 42,9 | 112 | 46,3 | 0,236 | 0,627 |
| | Erkek | 36 | 57,1 | 130 | 53,7 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 22 | 34,9 | 48 | 19,8 | 6,433 | 0,011* |
| | 30 ve üzeri | 41 | 65,1 | 194 | 80,2 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y.Okul (2 yıl) | 12 | 19,0 | 29 | 12,0 | 3,018 | 0,221 |
| | Üniversite | 36 | 57,1 | 164 | 67,8 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 15 | 23,8 | 49 | 20,2 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 14 | 22,2 | 62 | 25,6 | 2,044 | 0,563 |
| | 3001-4000 TL | 14 | 22,2 | 45 | 18,6 | | |
| | 4001-5000 TL | 7 | 11,1 | 41 | 16,9 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 28 | 44,4 | 94 | 38,8 | | |

* p<0,05

Genel olarak, bir ürünün geri çağırılması, bu ürünün standart altında bir kalite sunması durumunda (bir tüketicinin ürün güvenliği standardını veya ürün güvenliği mevzuatını ihlal etmesi durumu gibi) veya olağandışı seviyede tehlikeli olduğunda söz konusu olmaktadır. Ürün geri çağırma, arızalı ürünlerin pazardan geri toplatılması demek olup, bunu tercih etme oranı dünya genelinde son derece artmaktadır. Bir ürünün geri çağırılmasının temel nedeni; pazarın ve bu pazar içinde alım satıma konu edilen mal ve hizmetlerin küreselleşmenin etkisi ile daha karmaşık bir duruma gelmesidir (Mango v.d, 2010, 3).

Ürünlerin gönüllü olarak üreticiler tarafından geri çağırılması 4703 sayılı PGD Çerçeve Kanunu kapsamında PGD kuruluşlarının yasal düzenlemelerinde yer almaktadır. Örneğin Ticaret Bakanlığının sorumluluğundaki kırtasiye, ayakkabı ve tekstil gibi ürün gruplarının üreticileri tarafından güvensiz olarak piyasada yer aldığı tespit edildiğinde, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının sorumluluğundaki otomotiv ürün grubunun üreticilerince otomobillerin piyasada güvensiz olarak yer aldığı tespit edildiğinde, bu üreticiler tarafından ürünlerin gönüllü olarak geri çağırılması ilgili mevzuatta düzenlenmiştir ("Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi

Yönetmeliği” ve “Otomotiv Ürünlerine İlişkin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”).

Araştırmaya katılan tüketicilerin %61,8’si, güvensiz ürünlerin bizzat üreticileri tarafından gönüllü geri çağırılması uygulamasından haberdar olduğunu beyan etmiştir (Tablo 32). Literatürde bahsedildiği gibi ürünlerin sonradan arızalı ya da güvensiz çıkması ve hatta daha sofistike ve komplike ürünlerin piyasada bulunması dolayısıyla, araştırma kapsamında ürün geri çağırma uygulamalarına ilişkin tüketici farkındalığının yüksek olduğu düşünülmektedir. Yanı sıra, özellikle dönem dönem gıda ürünleri ile ilgili, okulların açılış dönemlerinde kırtasiye ürünlerine yönelik ve bazı otomobil firmalarının çeşitli modelleri ile ilgili olarak yazılı ve görsel basında çıkan ve kamuoyunda yapılan tartışmaların da konunun aktüel kalmasında ve dolayısıyla farkındalık düzeyinin yüksek çıkmasında bir etkisi olabileceği de değerlendirilmelidir (Mango, 2010).

Tablo 32. Gönüllü geri çağırma mekanizmasından haberdar olma durumu

| | | |
|----------------|-----|------|
| Evet | 188 | 61,8 |
| Hayır | 25 | 8,2 |
| Bir fikrim yok | 91 | 29,9 |

6.4. TÜKETİCİLERİN TİCARET BAKANLIĞINCA YAPILAN PGD HAKKINDAKİ GENEL BİLGİ DÜZEYLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Araştırma kapsamındaki katılımcıların Ticaret Bakanlığınca gerçekleştirilen piyasa gözetimi ve denetimi hakkındaki bilgi düzeylerine ilişkin sorulara verdikleri cevapların dağılımları Tablo 33 ile Tablo 39 arasında gösterilmiştir. Tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya veya oyuncak ürün grupları ile ilgili olarak; katılımcıların bu ürünlerin denetimini Ticaret Bakanlığı ile ilişkilendirme seviyesi, bu ürünlerin güvensizliğine ilişkin şikâyet için Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün web sitesini bilme düzeyleri ve yine bu ürünlerin güvensiz olduğunu şikâyet için ALO 175 çağrı merkezini bilme durumu bu bölümde incelenmiştir.

Araştırma kapsamında soru formunda yer verilen tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya veya oyuncak ürün grupları dikkate alınarak, tüketiciler “Bu ürünlerden birini satın alıp da ürünün güvensiz olduğunu düşündüğünüzde nereye şikâyetle bulunursunuz” sorusuna %7,8 ile doğru yanıt vermişlerdir. Tüketicilerin “Bu ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz” sorusuna %42,9 ile ve “Bu ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz” sorusuna ise %13,0 ile doğru yanıt verdiği saptanmıştır (Tablo 33).

Tablo 33. Ticaret Bakanlığının sorumluluğundaki tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya ve oyuncak ürün grupları ile ilgili olarak Bakanlığın, Bakanlık web sitesinin, Bakanlık çağrı merkezinin bilinme durumu

| | | n | % |
|---|--------|-----|------|
| Ürünlerden birini satın alıp da ürünün güvensiz olduğunu düşündüğünüzde nereye şikâyetle bulunursunuz | Yanlış | 283 | 92,2 |
| | Doğru | 24 | 7,8 |
| Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz | Yanlış | 173 | 57,1 |
| | Doğru | 130 | 42,9 |
| Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz | Yanlış | 267 | 87,0 |
| | Doğru | 40 | 13,0 |

Tablo 34’e bakıldığında, tüketicilerin sıklıkla kullandığı tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya ve oyuncak ürün gruplarına ilişkin PGD sorumluluğunun Ticaret Bakanlığınca yerine getirildiğinin sınırlı olarak bilindiği (%7,8), tüketicilerin önemli bir bölümünün sayılan ürünlerle ilgili güvensizlik şikâyetleri için başvuru mercii olarak Tüketici Mahkemeleri (%44,6) ve ürünün satın alındığı yeri (%19,2) gördükleri anlaşılmıştır.

Son bir yıl içerisinde satın aldığı bir mal veya hizmetle ilgili sorun yaşayan tüketicilerin yaşadığı sorunların çözümü için başvurduğu yolların araştırıldığı bir çalışmada, %45,2 ile satın aldığı firma veya mağazaya başvuranların önde geldiği, hiçbir şey yapmayanların oranının da (%30,1) küçümsenmeyecek düzeyde olduğu, tüketici mahkemesine başvuracaklarını beyan edenlerin ise üçüncü sırada ve %6,5 oranında olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte 2013 yılı tüketici profili araştırması sonuçlarına göre ise tüketicilerin %92,2’sinin satın aldığı mağazaya/firmaya başvurduğu, öğrenim düzeyi açısından ilkökul ve altı öğrenim düzeyindeki tüketicilerin (%43,4), ortaokul

mezunu tüketicilerin (%51,9) ve üniversite ve üzeri eğitilmiş olan tüketicilerin (%53,4) çoğunluğunun çözüm için satın aldıkları mağazaya başvurdukları saptanmıştır (Babaoğul vd., 2018: 30, 174).

Tablo 34. Güvensiz ürünlerde şikâyet mercii olarak Ticaret Bakanlığının bilinme durumu

| | | |
|---|-----|------|
| Sağlık Bakanlığı | 15 | 4,9 |
| Ticaret Bakanlığı | 24 | 7,8 |
| Valilik | 5 | 1,6 |
| Tüketici Mahkemeleri | 137 | 44,6 |
| Tüketici Dernekleri | 27 | 8,8 |
| Ürünün satın alındığı yer | 59 | 19,2 |
| CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) | 23 | 7,5 |
| Nereye şikâyet edeceğimi bilmiyorum | 12 | 3,9 |
| Şikâyet etmem | 2 | ,7 |
| Diğer | 3 | 1,0 |

Ticaret Bakanlığının sorumluluğundaki tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya ve oyuncak ürün gruplarına ilişkin güvensizlik şikâyetinin yapılacağı web sitesi ile ilgili olarak tüketicilerin %42,9 ile doğru yanıt olan www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) yanıtını verdiği, yaklaşık her beş tüketiciden birinin ise (%17,8) www.guvensizurun.gov.tr web sitesini seçtiği görülmüştür. Ancak kısaca GÜBİS olarak isimlendirilen www.guvensizurun.gov.tr web sayfası 2018 yılı Eylül ayında faaliyete geçen ve güvensiz ürünlerle ilgili bilgilendirme yapılan ve şikâyet kabulüne izin vermeyen web tabanlı bir hizmettir (Tablo 35).

Tablo 35. Bazı Güvensiz ürünlerde şikâyet kanalı olarak www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) web adresinin bilinme durumu

| | | |
|--|-----|------|
| www.saglik.gov.tr | 6 | 2,0 |
| www.tuketici.gov.tr (https://tuketici.ticaret.gov.tr) | 130 | 42,9 |
| www.cimer.gov.tr | 27 | 8,9 |
| www.guvensizurun.gov.tr | 54 | 17,8 |
| Hepsi | 56 | 18,5 |
| Bilmiyorum | 28 | 9,2 |
| Diğer | 2 | ,7 |

Tüketicilerin www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) web sitesini bilme durumları demografik değişkenlere göre incelendiğinde erkeklerin %59,5 kadınların ise %40,5 oranla bildikleri saptanmıştır. Web sitesinden haberdar olan tüketicilerin %45,7'si 30-39 yaş grubunda, %62,4'ü üniversite mezunu ve %42,2 si ise 5001 TL ve

üstü gelir düzeyindedir. Tüketicilerin tüketici.gov.tr sitesini bilme durumları ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, kadınların doğru yanıt oranları erkeklere göre anlamlı derecede daha yüksektir (Tablo 36).

Tablo 36. Güvensiz ürünlerde şikâyet kanalı olarak www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) web adresinin bilinme durumunun demografik özelliklere göre dağılımı

| | | Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünürseniz bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz | | | | Ki kare | p |
|---------------|---------------------------|---|------|-------|------|---------|---------------|
| | | Yanlış | | Doğru | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 70 | 40,5 | 70 | 53,8 | 5,349 | 0,021* |
| | Erkek | 103 | 59,5 | 60 | 46,2 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 34 | 19,7 | 38 | 29,2 | 6,362 | 0,095 |
| | 30-39 yaş | 79 | 45,7 | 47 | 36,2 | | |
| | 40-49 yaş | 46 | 26,6 | 29 | 22,3 | | |
| | 50 ve üzeri | 14 | 8,1 | 16 | 12,3 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y.Okul (2 yıl) | 26 | 15,0 | 15 | 11,5 | 1,308 | 0,52 |
| | Üniversite | 108 | 62,4 | 89 | 68,5 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 39 | 22,5 | 26 | 20,0 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 37 | 21,4 | 40 | 30,8 | 3,832 | 0,280 |
| | 3001-4000 TL | 36 | 20,8 | 23 | 17,7 | | |
| | 4001-5000 TL | 27 | 15,6 | 21 | 16,2 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 73 | 42,2 | 46 | 35,4 | | |

* $p<0,05$

Tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya ve oyuncak ürün gruplarına ilişkin şikâyet kanalı olarak Ticaret Bakanlığının uhdesindeki ALO 175 Tüketici Danışma Hattının bilinme oranını sorgulamak için yöneltilen soruya, araştırmaya katılan katılımcıların sadece %13'ünün doğru yanıt verdiği, büyük bir bölümünün (%87) ise bu çağrı merkezini bilmediği ortaya çıkmıştır (Tablo 37).

Tablo 37. Bazı Güvensiz Ürünlere Yönelik Şikâyet Kanalı Olarak ALO 175 Çağrı Merkezinin Bilinme Durumu

| | | |
|------------|-----|------|
| ALO 153 | 3 | 1,0 |
| ALO 155 | 1 | ,3 |
| ALO 175 | 40 | 13,0 |
| ALO 184 | 9 | 2,9 |
| ALO 130 | 16 | 5,2 |
| Bilmiyorum | 238 | 77,5 |

Tüketicilerin hak ve yükümlülüklerini öğrenmek için hizmet vermekte olan ALO 175 Tüketici Danışma Hattında, 2018 yılı itibariyle 436.423 adet çağrı cevaplanmış, ortalama görüşme süresi 2 dakika 17 saniye olarak gerçekleşmiştir. Yapılan başvuruların ağırlıklı olarak; “Ayıplı mal ve hizmetler (%35,8)”, “Mesafeli Satışlar (%13)”, “Haksız Ticari Uygulamalar (%11,4)”, “Abonelik Sözleşmeleri (%11)” ne ilişkin konularda olduğu tespit edilmiştir (Ticaret Bakanlığı 2018 yılı Faaliyet Raporu, 2019: 176).

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü ile TÜPADEM koordinasyonunda yürütülen bir çalışmada (Babaoğul vd., 2018:30,174); tüketicilerin bilinç düzeylerini belirlemeye yönelik ifadelerle verdikleri yanıtlar dikkate alındığında ALO 175 Tüketici Hattı hakkında bilgi sahibi olanların %37,2 olduğu, bu çağrı merkezini bilmeyenlerin oranının ise %23,5 olduğu saptanmıştır.

ALO 175 Çağrı Merkezine ürünlerin güvensizliğine ilişkin çağrı yapıldığına ilişkin Ticaret Bakanlığı 2018 yılı Faaliyet Raporunda bir bulguya yer verilmediği dikkate alındığında gerek mevcut araştırmanın gerek konu ile ilgili söz edilen çalışmanın (Babaoğul vd., 2018) bulgularının birbiri ile uyumlu olduğu, ALO 175 Çağrı Merkezinin tüketiciler tarafından güvensiz ürünlere ilişkin bilgi alınabilecek, yönlendirme beklenilebilecek, güvensiz ürün ihbarı yapılabilecek bir kaynak olarak tam olarak bilinmediği anlaşılmıştır.

Tüketicilerin ALO 175 çağrı merkezini bilme durumları cinsiyete göre incelendiğinde erkeklerin %55,0 kadınların ise %45,0 oranla çağrı merkezini doğru bildikleri bulunmuştur. Bu çağrı merkezini doğru bilen tüketicilerin %65'i üniversite mezunudur. ALO 175 çağrı Merkezinin bilinme durumu ile yaş değişkeni arasında anlamlı derecede bir fark bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre, 18-29 yaş grubundakilerin doğru yanıt oranı yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir (Tablo 38).

Tablo 38. Bazı Demografik Özelliklere göre ALO 175 Çağrı Merkezinin Bilinme Durumu

| | | Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezi | | | | | | Ki kare | P |
|---------------|---------------------------|--|------|-------|------|------------|------|------------|---------------|
| | | Yanlış | | Doğru | | Bilmiyorum | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 8 | 27,6 | 18 | 45,0 | 114 | 47,9 | 4,306 | 0,116 |
| | Erkek | 21 | 72,4 | 22 | 55,0 | 124 | 52,1 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 4 | 13,8 | 18 | 45,0 | 50 | 21,0 | 13,15 6 | 0,041* |
| | 30-39 yaş | 15 | 51,7 | 11 | 27,5 | 102 | 42,9 | | |
| | 40-49 yaş | 7 | 24,1 | 8 | 20,0 | 60 | 25,2 | | |
| | 50 ve üzeri | 3 | 10,3 | 3 | 7,5 | 26 | 10,9 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y.Okul (2 yıl) | 5 | 17,2 | 8 | 20,0 | 28 | 11,8 | 3,293 | 0,510 |
| | Üniversite | 19 | 65,5 | 26 | 65,0 | 156 | 65,5 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 5 | 17,2 | 6 | 15,0 | 54 | 22,7 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 7 | 24,1 | 9 | 22,5 | 62 | 26,1 | 8,218 | 0,223 |
| | 3001-4000 TL | 4 | 13,8 | 14 | 35,0 | 41 | 17,2 | | |
| | 4001-5000 TL | 4 | 13,8 | 5 | 12,5 | 39 | 16,4 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 14 | 48,3 | 12 | 30,0 | 96 | 40,3 | | |

* p<0,05

Tablo 37 ve 38'deki bulguların birbiriyle birlikte analiz edilmesi amacıyla uygulanan ki kare testi sonucunda, “Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz” sorusuna verilen yanıtlar ile “Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz” sorusuna verilen yanıtlar ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaktadır (p<0,05). Buna göre, çağrı merkezini ALO 175 olarak doğru cevaplayanların internet sitesi olarak www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) web adresini doğru cevaplama oranı yanlış yanıt verme oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir (Tablo 39). Bu durum ürünlerin güvensiz olması durumunda başvurabileceği çağrı merkezini doğru olarak bilen tüketici kitlesinin, ilgili web servisini de doğru olarak bildiğini göstermektedir.

Tablo 39. www.tuketici.gov.tr (https://tuketici.ticaret.gov.tr) adresi ile ALO 174 Çağrı Merkezinin birlikte biliniyor olması

| | | Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz <u>internet sitesini</u> işaretleyiniz | | | | Ki kare | p |
|---|--------|--|------|-------|------|---------|---------------|
| | | Yanlış | | Doğru | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz <u>çağrı merkezini</u> işaretleyiniz | Yanlış | 157 | 90,8 | 106 | 81,5 | 5,498 | 0,019* |
| | Doğru | 16 | 9,2 | 24 | 18,5 | | |

p <0,05

6.5. TÜKETİCİLERİN SATIN ALMA KARARLARINDA ÜRÜN GÜVENLİĞİNİ DİKKATE ALMA TUTUMLARI HAKKINDAKİ BİLGİLER

Araştırma kapsamında tüketicilerin satın alma kararlarında ürünün güvenli olmasına ne derecede dikkat ettiği ve ürün güvenliğine ilişkin tutumları sorgulanmış olup buradan elde edilen bulgular Tablo 40’da gösterilmiştir. Tüketicilerin bir ürün satın alımı sürecinde; ürünün ambalajı, tanıtma ve kullanma kılavuzunu okuma, piyasadan veya internet üzerinden alım yapılırken bu ürünün kendisine ve başkalarının can ve mal güvenliği ile çevreyi etkisini düşünme, güvensiz ürünleri ilgili kuruma ihbar etme, ürünün pahalı olması ile ürünün güvenli olması arasında kurduğu bağlantı ve son olarak devletin internet üzerinden satılan ürünleri ürün güvenliği yönüyle etkin bir şekilde denetleyip denetlemediğine yönelik tüketici tutumları bu bölümde değerlendirilmiştir.

Tüketicilerin satın alma sürecinde ürün güvenliği ile ilgili temel tutumlarının da araştırıldığı çalışmaya göre, tüketicilerin %74,6’sının satın aldığı bir ürünün ambalajına/etiketine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakarak, bu malın/ürünün güvenli kullanımına ilişkin hususları okuduğunu, %90,6’sının bir ürün satın alırken, önce o ürünün kendisi ya da başkalarının can ve mal güvenliğine zarar vermemesinin önemli olduğunu, %73,3’ünün satın aldığı ürünlerin çevreye etkisini göz önünde bulundurduğunu, %79,2’sinin internet üzerinden satın aldığı ürünlerin, insan sağlığı ve güvenliğine zarar vermemesine dikkat ettiğini, %43,3’ünün güvenli olmadığını düşündüğü ürünleri ilgili kuruma ihbar ettiğini, %54,7’sinin bir ürünün fiyatı pahalı

olduğunda o ürünün daha güvenli olduğunu düşündüğünü, %62,5'unun internet üzerinden satılan ürünlerin, güvenli olup olmadığının Devlet tarafından etkili bir şekilde denetlendiğini düşünmediğini ifade etmiştir (Tablo 40).

Tablo 40. Tüketicilerin ürün güvenliği ile ilgili tutumları

| | | | |
|--|----------------|-----|------|
| Satın aldığım bir ürünün ambalajına/etiketine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakarak, bu malın/ürünün güvenli kullanımına ilişkin hususları okurum. | Evet | 229 | 74,6 |
| | Hayır | 16 | 5,2 |
| | Bir fikrim yok | 3 | 1,0 |
| | Bazen | 59 | 19,2 |
| Bir ürün satın alırken, önce o ürünün benim ya da başkalarının can ve mal güvenliğine zarar vermemesi, benim için önemlidir. | Evet | 278 | 90,6 |
| | Hayır | 5 | 1,6 |
| | Bir fikrim yok | 7 | 2,3 |
| | Bazen | 17 | 5,5 |
| Satın aldığım ürünlerin çevreye etkisini göz önünde bulundururum. | Evet | 225 | 73,3 |
| | Hayır | 15 | 4,9 |
| | Bir fikrim yok | 6 | 2,0 |
| | Bazen | 61 | 19,9 |
| İnternet üzerinden satın aldığım ürünlerin, insan sağlığı ve güvenliğine zarar vermemesine dikkat ederim. | Evet | 243 | 79,2 |
| | Hayır | 20 | 6,5 |
| | Bir fikrim yok | 10 | 3,3 |
| | Bazen | 34 | 11,1 |
| Güvenli olmadığını düşündüğüm ürünleri ilgili kuruma ihbar ederim. | Evet | 133 | 43,3 |
| | Hayır | 69 | 22,5 |
| | Bir fikrim yok | 28 | 9,1 |
| | Bazen | 77 | 25,1 |
| Bir ürünün fiyatı pahalı olduğunda, o ürünün daha güvenli olduğunu düşünürüm. | Evet | 55 | 17,9 |
| | Hayır | 168 | 54,7 |
| | Bir fikrim yok | 6 | 2,0 |
| | Bazen | 78 | 25,4 |
| İnternet üzerinden satılan ürünlerin, güvenli olup olmadığının Devlet tarafından etkili bir şekilde denetlendiğini düşünmüyorum. | Evet | 192 | 62,5 |
| | Hayır | 56 | 18,2 |
| | Bir fikrim yok | 31 | 10,1 |
| | Bazen | 28 | 9,1 |

İstanbul Ümraniye’de hizmet veren bir sağlık ocağına başvuran 167 kişi üzerinde gıda ürünlerini satın alma konusundaki bilgi ve tutumlarının incelenmesi amacıyla yürütülen bir araştırmada; gıda maddesinin alımında etiket bilgilerini okuma oranının %52,1 olduğu, yapılan faktör analizinde bu sonucun katılımcılar tarafından yeterince yerleşmemiş tutum özellikleri arasında değerlendirildiği, satın almada etiketlerin kullanımının tüketiciler arasında yaygın olmadığı saptanmıştır (Topuzoğlu, 2007). Tüketici profil ve bilinç düzeyi araştırması sonuçlarına göre ise; gıda ürünü satın alırken fiyat ve etiket bilgilerini her zaman okuduğunu belirtenlerin oranının %46,8, hiçbir

zaman bu bilgileri okumadığını ifade edenlerin oranının ise %8,7 olduğu saptanmıştır (Babaoğul vd., 2018).

Her ne kadar bu iki çalışma kapsamında soru formunda spesifik olarak gıda ürünlerine ilişkin tüketici tutumları araştırılsa da, mevcut araştırma ile birlikte dikkate alındığında, katılımcıların yarısına yakını ve fazlasının bir ürün alırken ürünün etiket bilgisini inceledikleri, gıda ürünlerinde etiket bilgisinin tüketiciler tarafından diğer ürünlere nazaran hassasiyetinin yüksek olabileceği gözetilse bile, bütün ürünlerin konu edildiği mevcut araştırma özelinde bir ürünün ambalajına/etiketine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakarak, bu malın/ürünün güvenli kullanımına ilişkin hususları okuduğunu beyan edenlerin katılımcıların dörtte üçünü oluşturduğu, bu oranın yüksek bir oran olmasının ise tüketicilerin genel olarak eğitim seviyesinin yüksek olmasından kaynaklanabileceği gibi, bu konuda duyarlı tüketici kitlesinin de son yıllarda artmış olabileceğinin de bir etkisinin bulunduğu değerlendirilmektedir.

Tüketiciler geçmiş yıllarda yalnızca alışveriş yapmakla ilgilenirken, bugün “bilinçli yeşil tüketiciler”, sınırlı kaynakları kullanan firmaların ürünleri, üretme teknik ve sistemleri ile firma atıklarının ekosisteme etkilerini de gözlemlemekte ve buna göre ürün satın almaktadır (Varinli’den aktaran Karaca, 2013: 100). Zaman içerisinde yükselen çevre hassasiyeti, firmaların ürün tasarımları ve üretim stratejilerine dikkat etmelerine, tüketicilerin ise satın alma sürecinde mal ve hizmetlerin çevreye etkisini gözetmelerine sebep olmuştur. Çevre hassasiyetlerine yönelik tüketici ilgisindeki artış ve çevre dostu ürünlere yönelim, firmaları bu konuda yenilikler ve stratejiler geliştirmeye zorlamıştır (Ay ve Ecevit, 2005: 240).

Tüketicilerin çevreye duyarlı ürünlere karşı tutumlarını ve bilinç düzeyini tespit etmek amacıyla 400 kişi üzerinde yapılan araştırmada 5’li likert ölçeğine benzer mahiyette gerçekleştirilen çalışma sonuçlarına göre; “Bir ürün satın alırken bu ürünün çevremi ve diğer tüketicileri nasıl etkileyeceğini dikkate alırım” ifadesine tüketicilerin %37,8’inin “katılıyorum”, %26’sının “kesinlikle katılıyorum” yanıtını verdiği, aynı şekilde “Çevre dostu ürünler satın alarak çevreyi koruyabileceğime inanıyorum” ifadesi için en fazla oranda verilen yanıtın “katılıyorum” (%42) ve “kesinlikle katılıyorum” (%30,4) olduğu anlaşılmıştır (Karaca, 2013).

Aynı araştırma kapsamında sorulan “İki eşit ürün arasında tercih yapma şansım olduğunda, her zaman diğer kişilere ve çevreye daha az zarar verecek ürünü tercih ederim” ifadesi için verilen en fazla yanıtın “katılıyorum” (%36,5) ve “kesinlikle katılıyorum” (%29,8) olduğu, son olarak ise “Çevreye zarar verebilme potansiyeli olduğunu anladığım ürünleri satın almam” ifadesine ise tüketicilerin %66,9 oranla katıldığı bulunmuştur. Sonuç olarak tüketicilerin bu ifadelere katılma durumunun yüksek olduğu ve araştırma sonucunda ürünlerin çevre için daha güvenli olmasını talep ettikleri, tüketicilerin çevrenin korunması konusunda bilinçli olduğu çıkarımının yapıldığı görülmüştür.

Mevcut çalışma kapsamında tüketicilere yöneltilen “Satın aldığım ürünlerin çevreye etkisini göz önünde bulundururum.” ifadesine verilen evet yanıtının %73,3, hayır yanıtının %4,9 olduğu düşünüldüğünde, Karacanın (2013) yaptığı araştırma ile paralel bir şekilde tüketicilerin önemli bir bölümünün bir ürün satın alırken bu ürünün çevreye etkisini de dikkate aldıklarını göstermektedir. Karacanın çalışmasına katılan ve geçerli yanıt veren 362 kişinin %39,3’ünün lisans ve lisansüstü mezunu olduğu, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklindeki yanıtların çoğunlukla %60-65 marjında olduğu mevcut araştırma ile birlikte kıyaslandığında bu araştırma kapsamındaki tüketicilerden ürün satın alırken çevreye etkisini göz önünde bulunduranların oranının %73,3 çıkması, diğer bir anlatımla söz konusu çalışmaya göre bu oranın fazla olması, ilk olarak mevcut araştırmaya katılanların daha yüksek eğitim düzeyine sahip tüketicilerden oluşması nedeniyle bu durumun gerçekleşmiş olabileceğini akla getirmektedir.

Ürün güvenliğine ilişkin farkındalığın geliştirilmesi amacıyla AB ve Ticaret Bakanlığı tarafından ortaklaşa yürütülen bir proje kapsamında yapılan alan araştırmasının sonuçları yakın bir zamanda kamuoyuna açıklanmıştır. Bu araştırma sonucundaki bulgulardan birisi de kitlenin hemen hemen yarısının fiyat ile ürün güvenliği arasında bir ilişki kurduğudur (“Ürün Güvenliği, PGD İle Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:24). Araştırmaya katılanların %49,2’si “bir ürünün fiyatının pahalı olması durumunda, o ürünün daha güvenli olduğu ya da ucuz olması durumunda daha güvensiz olduğu” düşüncesine katılmakta iken %33’ü böyle bir ilişkinin olmadığı görüşünde birleşmiştir. Mevcut araştırma kapsamında bu önermeye katılmayanların oranı %54,7

iken, %17,9'u ürünün pahalı olması durumunda ürünlü güvenli olacağı düşüncesine katılmış, her dört kişiden biri ise (%25,4) bu önermeye bazen katıldığını ifade etmiştir.

Tüketicilerin %65,5'inin üniversite mezunu ve %21,2'sinin ise yüksek lisans ve doktora mezunlarından oluştuğu dikkate alındığında ürün güvenliği ile fiyat arasında illiyet bağı kuranların oranının söz konusu alan araştırmasına göre az çıkmasının, eğitim seviyesinin yüksek olmasından dolayı kabul edilebilir ve olağan bir durum olduğu değerlendirilmiştir.

Türkiye'de henüz tümüyle denetim altına alınmamış elektronik ticarete, ürünlerin güvenliğine yönelik denetimlerin etkili bir şekilde yapılmaması, tüketiciler için doğrudan bir tehdit unsuru olup, bu durum aynı zamanda elektronik ticaret yapan firmalar arasında haksız rekabete sebep olabilecektir. PGD faaliyetlerinin hedefinin; "tüketicilerin güvenli olmayan ürünlerden korunması ve firmaların piyasaya yasal düzenlemeye uygun ve güvenli ürünleri sunması ile ilgili kanuni sorumluluklarını yerine getirmek" olduğu dikkate alındığında, PGD'nin elektronik ticareti yapılan ürünlerde etkin bir şekilde sürdürülebilmesi önem arz etmektedir. 2017 yılında internetten yapılan satışlara ilişkin denetim yaptığını raporlayarak veri sağlayan tek kuruluş Sağlık Bakanlığı olmasına karşın, 2018 yılında bu kurumun yanı sıra BTK da veri sağlamıştır. Bu iki kurum dışındaki PGD kuruluşlarının e-ticarete yönelik denetim yapamaması, internet satışlarına yönelik etkili bir denetim mekanizmasının bulunmadığının açık bir yansımasıdır (Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu, 2019).

Araştırmaya katılan tüketicilerin önemli bir bölümünün (%79,2) internet üzerinden satın aldıkları ürünlerin insan sağlığı ve güvenliğine zarar vermemesine dikkat ettikleri, yine önemli bölümünün de (%62,5) internet üzerinden satılan ürünlerin güvenli olup olmadığının devlet tarafından etkili bir şekilde denetlendiğini düşünmedikleri, sadece %10,1'inin bu konuda bir fikre sahip olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgular ise Ticaret Bakanlığı PGD Raporundaki söz konusu özeleştirici niteliğindeki değerlendirmeler ile uyumlu olup, araştırma kapsamındaki tüketicilerin internetten satın aldığı ürünlerin insan sağlığı ve güvenliğine zarar vermemesine önem verdikleri ancak yarıdan fazlasının internetten satılan ürünlerin güvenli olup olmadığına ilişkin devlet tarafından etkili bir denetim yapılmadığını düşünmelerinin aslında PGD ile koordinasyondan

sorumlu olan Ticaret Bakanlığının kendi raporlarına da yansıdığı, diğer bir ifadeyle tüketicinin etkili denetim yapılmadığı yönündeki kanaatinin devlet tarafından da zaten kabul edildiğini düşündürmektedir.

6.6. TÜKETİCİLER NEZDİNDE DEVLETİN PGD'DE ETKİNLİĞİ VE PGD'NİN DAHA ETKİN OLMASI İÇİN TÜKETİCİLERİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Tablo 41 ile Tablo 44 arasında, araştırmaya katılan tüketicilerin güvensiz ürünleri tespit etmede devletin etkin ve caydırıcı olup olmadığına ilişkin düşünceleri ile ürünlerin güvenlik yönüyle daha iyi denetlenmesi için getirdikleri çözüm önerileri açıklanmıştır.

“Devletin, güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeteri kadar etkin ve caydırıcı olduğunu düşünüyor musunuz” sorusuna tüketicilerin %83,3'ünün hayır cevabını verdiği, erkeklerin (%53,9) kadınlara (%46,1) göre daha yüksek oranda devletin bu konuda etkin ve caydırıcı olmadığını düşündükleri, verilen yanıtlar ile cinsiyet ve eğitim durumları arasında anlamlı derecede bir ilişki bulunmamakta iken yaş ve gelir değişkenleri ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$) (Tablo 41 ve 42). Buna göre, yaşı 18-29 aralığındakilerin evet yanıt oranı hayır yanıt oranına göre, geliri 5001 TL ve üstü olanların hayır yanıt oranı evet yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Tablo 41. Tüketicilere göre devletin güvensiz ürünleri tespit etmede etkin ve caydırıcı olma düzeyi

| | | |
|----------------|-----|------|
| Evet | 25 | 8,1 |
| Hayır | 256 | 83,4 |
| Bir fikrim yok | 26 | 8,5 |

Tablo 42. Demografik değişkenler bakımından tüketicilere göre devletin güvensiz ürünleri tespit etme konusundaki etkinlik düzeyi

| | | Devletin, güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeteri kadar etkin ve caydırıcı olduğunu düşünüyor musunuz? | | | | Ki kare | p |
|---------------|----------------------------|---|------|-------|------|---------|---------------|
| | | Evet | | Hayır | | | |
| | | N | % | N | % | | |
| Cinsiyet | Kadın | 11 | 44,0 | 118 | 46,1 | 0,040 | 0,841 |
| | Erkek | 14 | 56,0 | 138 | 53,9 | | |
| Yaş | 18-29 yaş | 12 | 48,0 | 55 | 21,5 | 10,538 | 0,015* |
| | 30-39 yaş | 8 | 32,0 | 106 | 41,4 | | |
| | 40-49 yaş | 5 | 20,0 | 63 | 24,6 | | |
| | 50 ve üzeri | 0 | 0,0 | 32 | 12,5 | | |
| Eğitim durumu | Lise ya da Y. Okul (2 yıl) | 6 | 24,0 | 30 | 11,7 | 4,013 | 0,134 |
| | Üniversite | 16 | 64,0 | 166 | 64,8 | | |
| | Yüksek Lisans/Doktora | 3 | 12,0 | 60 | 23,4 | | |
| Gelir durumu | 3000 TL ve altı | 9 | 36,0 | 60 | 23,4 | 8,788 | 0,032* |
| | 3001-4000 TL | 8 | 32,0 | 43 | 16,8 | | |
| | 4001-5000 TL | 4 | 16,0 | 39 | 15,2 | | |
| | 5001 TL ve üstü | 4 | 16,0 | 114 | 44,5 | | |

*p<0,05

Güvensiz ürünleri tespit etme konusunda devleti yeteri kadar etkin ve caydırıcı bulmadığını ifade eden tüketicilere (n:256) bu şekilde düşünme nedenleri sorulduğunda, gerekçe olarak %26,4'ü devletin ürünlerin güvenli olup olmadığını denetlemeye odaklanmadığını, %18,1'i idari para cezaları ve yaptırımların yeterli olmadığını, %16,1'i ise yasal düzenlemelerin ihtiyaca cevap vermediğini belirtmiştir (Tablo 43).

Gerekçe olarak tüketiciler ayrıca devletin tüketiciden çok firmaları koruduğunu (%10,6), her ürün için ayrı bir PGD kuruluşunun denetim yapmasının koordinasyonu güçleştirdiğini (%10,2), PGD kuruluşlarındaki çalışanların yeterli donanıma sahip olmadığını (%9,1) ve denetim için laboratuvar gibi teknik imkanların yeterli olmadığını (%5,5) diğer bir ifadeyle kurumsal kapasitenin sınırlı olduğunu söylemiştir.

Tablo 43. Tüketicilere göre devletin güvensiz ürünleri tespit etme konusunda kısıtları

| | | |
|--|----|------|
| Yasal düzenlemelerde eksiklikler olduğunu düşünüyorum | 41 | 16,1 |
| İdari para cezası ve yaptırımların yetersiz olduğunu düşünüyorum | 46 | 18,1 |
| Ürünlerin denetimi için laboratuvar vb. teknik imkânların kısıtlı olduğunu düşünüyorum | 14 | 5,5 |
| Denetleyici kurumlarda çalışanların yetkin ve bilgili olmadığını düşünüyorum | 23 | 9,1 |
| Devletin, ürünlerin piyasada iken güvenli olup olmadığını denetleme konusuna odaklanmadığını düşünüyorum | 67 | 26,4 |
| Devletin tüketici yerine firmaları koruduğunu düşünüyorum | 27 | 10,6 |
| Her ürünün ayrı kamu kuruluşu tarafından denetlenmesi nedeniyle kurumlar arasında koordinasyon ve uygulama birliği | 26 | 10,2 |
| Diğer | 10 | 3,9 |

Devletin ürünlerin güvenli olup olmadığına yönelik yaptığı PGD faaliyetlerinin yetersiz olduğunu düşünen tüketicilerin dörtte birinin bu konuya devletin odaklanmadığını (%26,4) düşünmesi, yasal düzenlemelerin eksik olduğunu ve yine idari para cezasını ve yaptırımların yetersiz olduğunu düşünenlerin oranının yüksek çıkması, tüketicilerce devletin ürün güvenliği konusundaki politikalarının yetersiz bulunduğunu işaret etmektedir.

Ürün güvenliği ve PGD politikaları ile ilgili olarak gerek 2017 ve gerekse 2018 Ulusal PGD Raporunda yer alan özeleştirici dikkat çekicidir. 9 farklı PGD kuruluşu tarafından PGD'nin ulusal düzeyde koordinasyonundan sorumlu Ticaret Bakanlığına aktarılan bütün verilerin değerlendirilmesi neticesinde yapılan analizde; tespit edilen güvensizlik oranlarının düşük olmasının, piyasanın son derece disipline olduğu, üretilen veya ithal edilerek yurda giren ürünlerin büyük çoğunluğunun güvenli olduğu ve tüketici için tehlike arz etmediğinin göstergesi olarak değerlendirilebileceği, ancak mevcut durum ve ulusal ve yerel medyada yer alan haberler göz önüne alındığında bu yorumun gerçek durumu yansıtmadığı, bu kapsamda, güvensiz ürünlerin tespitindeki düşüklüğün PGD sisteminin güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeterli etkinlikte olmamasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir. (Ticaret Bakanlığı 2017 ve 2018 yılı PGD Raporları).

Ürün güvenliği farkındalık araştırması sonuçlarına göre; şikâyet üzerine üreticiye yaptırım uygulanıp güvensiz bulunan ürünlerin bu şikâyet sonucunda piyasadan toplatılabileceğini bildiğini beyan eden tüketicilerin (n:669) yarısı (%49) şikâyetleri sonucu güvensiz bulunan ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünmediklerini

belirtmiştir (“Ürün Güvenliği, PGD İle Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu”, 2019:50).

Söz konusu araştırmada devletin güvensiz ürünler için sahip olduğu toplatma yetkisini kullanmadığını düşünen kitlenin bu görüşü, mevcut araştırma sonucunda devletin ürün güvenliği konusundaki politikalarını yetersiz bulan ve PGD konusuna odaklanmadığını düşünenlerin görüşü ile örtüşmektedir.

Yanı sıra, Kaynak ve Akan tarafından yapılan bir çalışmada; genel olarak farklı eğitim düzeyine sahip tüketicilerin büyük bir kısmı tüketicinin korunması amacıyla var olan kanundan haberdar olmakla birlikte, tüketicilerin %73,4’ü gibi önemli bir kesiminin mevcut kanunla Türkiye’de tüketicilerin yeterince korunmadığını düşündükleri belirlenmiştir (Kaynak ve Akan: 2011).

Her ne kadar Kaynak ve Akan tarafından yapılan bu çalışma ürün güvenliği konusunda yapılmış bir araştırma olmasa da, ürün güvenliği ile ilgili tüketicilerin bilgi, beklenti ve görüşlerini araştıran literatürde çok fazla bir çalışma olmadığı düşünüldüğünde, tüketicilerin büyük çoğunluğunun kanunla kendilerinin korunmadığını hissetmelerinin, yine değinilen alan araştırmasında her iki tüketiciden birisinin şikayet sonucu güvensiz bulunan ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünmemelerinin, mevcut araştırma kapsamındaki en azından üçte birlik bir kitle tarafından devletin ürün güvenliğine yönelik politika üretmediği yönündeki bulgu ile uyumlu olduğunu düşündürmektedir.

Ürünlerin güvenli olup olmadığına ilişkin Devlet tarafından yapılan denetim ile ilgili olarak “Ürünlerin güvenli olup olmadıklarının daha etkili bir şekilde denetlenmesi için aşağıdakilerden hangisi çözüm olabilir” sorusuna, araştırmaya katılan tüketicilerin hemen hemen yarısı (%46,6) ürünlerin daha sık denetlenmesi gerektiğini, %33,6’sı ceza ve yaptırımların artırılması gerektiğini, %25,4’ü tüketicilerin devlet tarafından daha yoğun bilgilendirilmesine ihtiyaç bulunduğunu, %25,1’i ise güvensiz ürünlerin nereye şikayet edileceğine dair devlet tarafından daha etkin bir bilgilendirme yapılması gerektiğini beyan etmiştir (Tablo 44).

Bu konuda ayrıca, denetim elemanlarının sayılarının arttırılması ve daha nitelikli eğitilmesi, güvensiz olduğu tespit edilen ürünlerin etkin bir şekilde duyurulması,

tüketici derneklerinin ürün güvenliği konusunda daha aktif rol alması gerektiği tüketiciler nezdinde ön plana çıkmış olup, farklı denetim kuruluşları arasında daha sıkı iş birliği yapılması ve fahri tüketici müfettişliği oluşturulmasına ilişkin tüketicilerin güçlü yönde bir önerisinin bulunmadığı saptanmıştır.

Tablo 44. PGD'nin daha etkili olması için tüketicilerin çözüm önerileri

| Ürünlerin güvenli olup olmadıklarının daha etkili bir şekilde denetlenmesi için aşağıdakilerden hangisi çözüm olabilir? | n | % |
|--|----------|----------|
| Ürünlerin daha sık denetlenmesi gereklidir | 143 | 46,6 |
| Ceza ve yaptırımlar artırılmalıdır | 103 | 33,6 |
| Tüketicilerin Devlet tarafından daha yoğun bir şekilde bilgilendirilmesi gerekir | 78 | 25,4 |
| Güvensiz ürünlerin nereye şikâyet edileceği hakkında daha etkin bir bilgilendirme yapılmalıdır | 77 | 25,1 |
| Mevcut denetim elemanlarının sayılarının artırılması ve daha iyi eğitilmeleri gerekir | 66 | 21,5 |
| Piyasadan toplatılan veya güvensiz olduğu tespit edilen ürünlerin etkin bir şekilde duyurulması gerekir | 58 | 18,9 |
| Tüketici dernekleri ürün güvenliği konusunda daha aktif rol almalı ve Devletin ilgili kuruluşları ile daha yakın çalışmalıdır | 56 | 18,2 |
| Daha fazla ürün denetlenerek, daha fazla laboratuvar analizi yapılması gerekir | 54 | 17,6 |
| Sadece belli ürünler değil her çeşit ürün denetlenmelidir | 47 | 15,3 |
| Fahri tüketici müfettişliği oluşturulmalıdır | 36 | 11,7 |
| Farklı denetim kuruluşları arasında daha sıkı iş birliği gerekmektedir | 24 | 7,8 |

Tüketicilerin korunması amacıyla ürünlerin güvenli kullanımı için satıcıların tüketicileri bilgilendirmesi ve güvensiz ürünlerin ifşa edilmesi için devletin denetim fonksiyonunu etkin kullanması önem arz etmektedir.

Oyuncak ürün grubu için oyuncak alıcı ve satıcılarının oyuncak güvenliği ve yönetmeliği hakkındaki bilgi düzeylerinin saptanması amacıyla Çamur ve arkadaşları tarafından yürütülen çalışmada; oyuncak alıcılarının oyuncak alırken en fazla dikkat ettikleri özelliğin fiyat (%31,5) olduğu, oyuncak satıcılarının en çok sattıklarını belirttikleri 41 oyuncak için araştırmacılar tarafından güvenliğe ilişkin ibarelerin bulunma durumları kontrol edildiğinde, hiçbir ibarenin oyuncakların tamamında bulunmadığı, mevzuata göre oyuncak üzerinde bulunması zorunlu olan bilgilerin bulunmayışının, yönetmelik gereklerinin yerine getirilmediğini, bunun da ilgili kurum olan tarafından denetlenmediğini gösterdiği saptanmıştır (Çamur vd., 2008).

Liepine ve Korablova (2014) tarafından yapılan çalışmada, her sene çocukların sağlığını tehlikeye düşürebilecek nitelikte ürünlerin PGD çerçevesinde tespit edildiğini,

ailelerin çocuklarına oyuncak alırken temelde oyuncak kalitesine ve fiyatına odaklandıkları ve satılan oyuncakların güvenli olduğunu düşündükleri, oysa araştırma kapsamında Litvanya’da PGD’den sorumlu kamu otoritesinin oyuncakların risk değerlendirmesi için yaptığı testlerin ortalama %33 oranında güvensiz oyuncak tespit edildiği, ailelerin oyuncakların güvenlik gerekliliklerinden habersiz oldukları, çocukların oyuncak kullanımı dolayısıyla yaralandıkları ve piyasada satılan oyuncakların önemli bir bölümünün yasal gereklilikleri karşılamadığı, bu gerekçelerle tüketicilerin daha yoğun bir şekilde güvensiz ürünleri bilmeleri için yasal kuruluşlar tarafından bilgilendirilmesi ve yasal kuruluşlarca denetimin artırılması gerektiği belirlenmiştir.

Çamur ve arkadaşları (2008) ile Liepine ve Korablova (2014) tarafından yapılan araştırmalarda ortak payda üründe güvenliğe ilişkin ibarelerin ürün üzerinde bulunmaması, muhtemelen uyarı bulunmaması dolayısıyla da güvenlik gerekliliklerinden haberdar olunmadan ürün kullanılması ve bu durumların da bu ürün grubunda yaralanmalara yol açması ve tüketicilerin yetkili kuruluşlarca daha etkin bir şekilde bilgilendirilmesi gerekliliğidir. Mevcut araştırma kapsamında da tüketicilerin önemli bir bölümü devlet tarafından daha yoğun bir şekilde bilgilendirilmeye ihtiyaç duyduklarını ve piyasadaki toplatılan veya güvensiz olduğu tespit edilen ürünlerin etkin bir şekilde duyurulması gerektiğini belirtmesi, piyasa gözetimi ve denetimi sürecinde ürünlerin güvenli kullanımı için gereklilikler hakkında ve güvensiz olduğu tespit edilen ürünler hakkında tüketicilerin bilgilendirilmeye duyduğu ihtiyacın sadece Türkiye’ye özgü bir durum olmadığını düşündürmektedir.

4703 sayılı PGD Çerçeve Kanunu çerçevesinde PGD kuruluşlarının güvensiz olduğu tespit edilen tüm ürünlere idari para cezası uygulamaları gerekmektedir (PGD Çerçeve Kanunu m.12).

Yıllar itibarıyla bakıldığında;

* 2017 yılında güvensiz ürünlere uygulanan idari para cezalarının %39 oranında azaldığı (Ticaret Bakanlığı 2017 yılı PGD Raporu, 2018),

* 2018 yılı sonuçlarına göre sınırlı sayıda kuruluş tarafından uygulanan idari para cezasının artmış olmasına rağmen (2018 yılında güvensiz ürünler için uygulanan idari para cezası tutarı 22.785.954 TL'dir) veriler genel olarak ele alındığında; geçmiş yıllardaki gibi tespit edilen birçok güvensiz ürün için idari para cezası uygulanmadığı, piyasaya güvensiz ürün arz ederek tüketicinin güvenliğini riske atan firmalara para cezası uygulanmamasının, cezaların beklenen caydırıcı etkiyi yaratmasına da engel olduğu, piyasada yer alan tüm güvensiz ürünlere idari para cezası uygulanması ve bu ürünlerin piyasaya arzından dolayı haksız rekabet ile karşı karşıya kalan basiretli firmaların korunmasının 4703 sayılı PGD Çerçeve Kanununun kapsamında devletten beklenen en temel husus olduğu (Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu, 2019), benzer bir tespitin 2016 yılı PGD Raporunda da “Kuruluşların genel olarak tespit edilen birçok güvensiz ve uygunsuz ürün için idari para cezası uygulamadığı görülmektedir” değerlendirmesiyle yer edindiği (Ekonomi Bakanlığı 2016 yılı PGD Raporu, 2017),

* 2018 senesinde PGD kuruluşları tarafından tespit edilen güvensizlik ve güvensiz ürünlere uygulanan önlem miktarının azaldığı, PGD kuruluşlarının diğer yıllar gibi bu yıl da önlem uygulanan ürünlerin piyasaya arz edilme ve önlem uygulanma miktarları ile ilgili olarak sağlıklı veri sağlayamadıkları, Ticaret Bakanlığının PGD'ye esas verileri ilgili bütün kurumlardan alarak raporlama amacıyla kaydettiği PGDBİS'e kaydedilen verilerden güvensiz ürünlerin önemli bir kısmı için; toplatma, piyasaya arzın yasaklanması, güvensizliği düzeltme gibi önlemlere tabi tutulması yönünde idari karar alındığı, ancak bu ürünlerin tüketiciye ulaşmasının önlenemediği (Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu, 2019), bu tespitin 2017 PGD Raporunda da aynen yer bulduğu,

2016 yılı PGD Raporunda ise 2015 yılı sonuçlarında olduğu gibi birçok kuruluşun önlem alınan ürün partileriyle ilgili olarak piyasaya arz edilen ürün ve önlem alınan ürün miktarı bilgisine sahip olmadığı, veri sağlanabilen sınırlı sayıda kuruluş tarafından ise ürünlere yönelik çok düşük miktarlarda önlem uygulandığı, diğer bir deyişle güvensizlik tespit edilse dahi alınan önlemlerle güvensiz ürünlerin piyasada yer almasının önüne geçilemediği ve bu anlamda PGD faaliyetlerinde istenilen sonuca ulaşamadığı şeklindeki değerlendirmelerin PGD'nin koordinasyonundan sorumlu kuruluş olan Ticaret Bakanlığı tarafından bizzat raporlandığı anlaşılmaktadır (Ekonomi Bakanlığı 2016 yılı PGD Raporu, 2017).

Bu açıdan bakıldığında araştırma sonucunda tüketicilerin önemli bir bölümünün, devletin ürettiği raporlarda zaten tespit edildiği gibi, ürünlerin daha sık denetlenmesi ile ceza ve yaptırımların arttırılmasını çözüm önerisi olarak gündeme getirmesinin son derece makul olduğu, bu yönüyle tüketicilerin güvensiz ürünlere yönelik geliştirdiği çözüm önerilerinin arka planında bizzat devletin bu konudaki kendi politika ve özellikle uygulamalarındaki aksaklıkların bulunduğu ve bu aksaklıklarla çözüm önerileri arasında doğrudan bir korelasyon bulunduğu kanaati oluşmuştur.

2017 yılında PGD raporunda, kuruluşlarca teste tabi tutulan ürün sayısındaki artışın güvensiz olduğu tespit edilen ürün parti sayısına sınırlı bir oranda yansımalarının (%3) düşündürücü olduğu, Tarım ve Orman Bakanlığı hariç tutulduğunda test edilen ürünler içerisindeki güvensizlik oranının 2016'da % 9 iken 2017'de % 8 olduğu, yaklaşık olarak, aynı miktarda güvensiz ürün tespiti için 2017 senesinde bir önceki seneye kıyasla daha çok kamu kaynağının test ve muayene işlemlerine ayrıldığı, bu nedenle test/muayene işlemlerine ayrılan kaynağın etkin kullanılmadığı ve hangi ürünlerin test/muayene işlemi gerektirdiği hususunda doğru değerlendirme yapma oranının düşük olduğu, bu nedenle denetmenlerin ürünler ve bu ürünlerden kaynaklanabilecek riskler hususunda daha fazla bilgi sahibi olmalarının sağlanması gerektiği (Ticaret Bakanlığı 2017 yılı PGD Raporu, 2018) değerlendirmeleri yer almıştır. Araştırma kapsamındaki tüketicilerin beşte birinin (%21,5) "Mevcut denetim elemanlarının sayılarının artırılması ve daha iyi eğitilmeleri gerekir" şeklinde çözüm önerisi getirmesinin, söz konusu rapor ışığında yapılan tespitlerin tüketiciler nezdinde de bir karşılığı olduğunu göstermektedir.

Piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerinin risk esaslı yapılması ve güvenli olmayan ürünlere süratli bir şekilde erişilebilmesi bakımından ihbar ve şikâyetler çok önemli bilgi kanalları olup, bu ihbarların PGD kuruluşuna hızla intikali ve bunun üzerine kuruluşların seri bir şekilde harekete geçebilme imkanları da önem arz etmektedir.

Son yıllarda Türkiye'de PGD faaliyetlerinin görünürlüğünün artması ile kuruluşlara ulaşan şikâyet sayılarının da artmış olması beklenmekte olup ancak 2018 senesinde ürün grupları genelinde şikâyetlerin denetimlerde yol gösterici olarak kullanımında ciddi bir düşüş olduğu raporlanmıştır. 2018 yılında kuruluşlara ulaşan şikâyetlerin kaynakları incelendiğinde, yalnızca 1 şikâyetin tüketici örgütleri tarafından yapılmış olduğu,

doğrudan kişilerden ilgili kuruluşlara ulaşan şikâyet sayısının %12 azalarak 1501'e düştüğü, kişilerden gelen şikâyetlerin en çok asansörler (714) ve kozmetik (335) ürün grubuna yönelik olduğu, sektörden PGD kuruluşlarına ulaşan şikâyet sayısının 2017 yılında 1071 iken 2018 yılında 310'a düştüğü, basın yayın kuruluşlarından gelen şikâyet sayısının 2016 yılında 132, 2017 yılında 6 iken 2018 yılında hiç olmadığı tespit edilmiştir (Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu, 2019)

Tüketicilerin piyasa gözetimi ve denetimi uygulamalarına yönelik görüş ve beklentilerini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada; katılımcıların yaklaşık dörtte biri (%25,1) güvensiz ürünlerin nereye şikâyet edileceği hakkında daha etkin bir bilgilendirme yapılması gerektiğini, yaklaşık beşte biri ise (%18,2) tüketici derneklerinin ürün güvenliği konusunda daha aktif rol alarak devletin PGD kuruluşları ile daha yakın çalışması gerektiğini beyan etmiştir. Yanı sıra yine mevcut araştırmada aldığı ürünün güvensiz olması durumunda bunu ilgili kuruma ihbar edeceğini belirten tüketicilerin oranı da (%43,3) nispeten düşük çıkmıştır (Tablo 41).

Tüketicilerden gelen şikâyet sayılarının 2018 yılında azalması, yanı sıra sektörden ve basın yayın organlarından gelen şikâyetlerin de azalması birlikte değerlendirildiğinde, tüketiciler açısından güvensiz ürünlerle karşılaşılması durumunda bunun için nereye başvurulacağını bilmediği sonucu çıkarılabileceği gibi, tüketicilere ilave olarak sektör ve basın yayın organları kanalıyla dahi ulaşan şikâyetlerin azalması ürün güvenliği konusunda duyarlılığın düşük olduğu şeklinde de yorumlanabilir.

Araştırma kapsamında tüketicinin de korunmasından sorumlu olan Ticaret Bakanlığı sorumluluğunda PGD faaliyeti yapılan tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya veya oyuncak ürün grupları dikkate alınarak yöneltilen “Bu ürünlerden birini satın alıp da ürünün güvensiz olduğunu düşündüğünüzde nereye şikâyette bulunursunuz” sorusuna tüketicilerin sadece %7,8 ile Ticaret Bakanlığı doğru cevabını verdikleri (Tablo 34), neredeyse yarısının güvensiz ürünler için şikâyet merciinin Tüketici Mahkemelerine olduğunu (%44,6) ve beşte birinin de (%19,2) ürünün satın aldığı yere başvuru yaptığı (Tablo 35) dikkate alındığında, devletin ürünleri daha etkili bir şekilde ürün güvenliği açısından denetlemesi için, tüketicilerin önemli bir oranda çözüm olarak kendilerinin Devlet tarafından daha yoğun bilgilendirilmesine (%25,4), yine şikâyet mekanizmaları

hakkında daha etkin bir şekilde bilgilendirilmesine ihtiyaç duymaları (%25,1) (Tablo 44) anlamlı ve kayda değer bulunmuş, bu açıdan devletin ilgili sene sonunda yaptığı değerlendirmeleri yansıtan rapor ile mevcut araştırma sonuçlarının örtüştüğü kanaatine varılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, ürünlerin güvenli olup olmadıklarının tespit edilmesi ve böylece tüketicilerin korunması amacıyla devlet tarafından gerçekleştirilen piyasa gözetimi ve denetimi çalışmalarına ilişkin mevzuat ile kendine has özellik ve sonuçları olan bu denetim kapsamında yapılan uygulamalara yönelik bilgi ve farkındalık düzeyinin tespit edilmesi; tüketicilerin piyasa gözetimi ve denetimine ilişkin görüş ve önerilerinin incelenmesi; bundan hareketle piyasa gözetimi ve denetiminin daha etkin yapılabilmesi için öneriler geliştirilmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırma, Ankara ilinde bulunan OSTİM Organize Sanayi Bölge Müdürlüğü aracılığı ile ulaşılan OSB içerisindeki üretim firmalarında çalışan orta kademe yöneticileri ile OSTİM Teknoparkta faaliyet gösteren Ar-Ge firmalarında çalışan Ar-Ge personeli olmak üzere toplam 307 tüketici üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada elde edilen veriler herhangi bir değişken ile karşılaştırılmadan frekans tabloları şeklinde verilmiştir. Veriler kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiş; her sorunun satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve çıkarımlar yapılmıştır.

Tüketicilerin PGD uygulamalarına ilişkin bilgi ve farkındalık düzeyleri ile görüş ve önerilerine ilişkin veriler ise konu açısından anlamlı olduğu düşünülen tüketicilerin eğitim düzeyleri açısından değerlendirilmiş ve iki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde SPSS 23.0 paket programı kullanılarak “Ki Kare Analizi” tekniği kullanılmıştır.

Araştırmadan **elde edilen sonuçlar** şu şekildedir:

1. Katılımcıların %77,5’inin güvenli ürün kavramının anlamını bildiği, ayrıca geliri 3.000 TL ve altında olanlar arasında güvenli ürün kavramının bilinme oranının düşük olduğu,
2. Araştırmaya katılanların en çok gıda ürünleri (%81,4), elektrikli veya elektronik ürünler (%45,9) ile çocuk kullanım ve bakım ürünlerinin (%33,2) güvenli olmasını önemsedikleri, bu üç ürün grubuna diğer ürün gruplarından daha çok önem atfedildiği,

Özellikle sağlığa tehdit bakımından güvenli olması diğer ürün gruplarına göre daha önemli olan ürün grupları sorgulandığında, gıda ürünlerinin (%94,8), kozmetik ve kişisel bakım ürünlerinin (%72,0) ve deterjan ürün gruplarının (%62,5) öne çıktığı, böylelikle tüketicilerinin önemli bir bölümünün gıda ürünlerinin hem diğer ürünlere göre güvenli olmasını önemsedikleri hem de sağlığa tehdit oluşturma riskinin diğer ürün gruplarına göre yüksek olduğunu düşündüğü,

3. Son 5 yıl içerisinde güvensiz ürün satın aldığını belirten tüketicilerin oranının %57 olduğu, güvensiz ürünle karşılaşan tüketicilerin bu durumdan nasıl etkilendikleri sorulduğunda, %61,4 ile maddi zarara uğradıklarını ifade edenlerin önemli bir kesimi oluşturduğu, hastalanma (%12,5) ve zehirlenme (%10,2) seçeneklerinin de ön plana çıkan cevaplar arasında yer aldığı, bu durumun tüketicilerin güvensiz ürün kullanımı nedeniyle yaşadıkları maddi kaybı daha çok önemsediklerini ve yaralanma ile daha az karşılaştıklarını düşündürdüğü, erkeklerin maddi zarara uğrama oranının yaralanma, hastalanma, düşme, zehirlenme ve ruhsal sağlığın bozulma oranına göre anlamlı derecede daha yüksek iken kadınlarda yaralanma, hastalanma, düşme, zehirlenme ve ruhsal sağlığın bozulma oranı maddi zarara uğrama oranına göre anlamlı derecede daha yüksek çıktığı,

4. Araştırmaya katılanların %52,4'ünün yazılı ve görsel yayınlarda güvensiz ürünlere ilişkin yapılan bilgilendirme ve bu ürünlerin toplatma ilanlarından haberdar olmadığı, bu konuda 18-29 yaş gurubundaki genç insanların en düşük bilgi düzeyine sahip olduğu, yazılı ve görsel medya aracılığı ile yapılan bilgilendirmelere rastladığını ifade eden 146 kişiden (%47,6) “ürün ya da markanın ismi”ni belirtmeleri istendiğinde, açık uçlu olan bu soruya verilen 121 yanıt incelendiğinde, tüketicilerin çoğunlukla ürünün markasını, biraz da ürün grubunu belirttiği, yaklaşık iki kişiden birinin (%47,1) gıda ürünlerinin güvensizliği veya piyasadan toplatılması hakkında medyadan bilgi aldıkları, gıdadan sonra en çok bilgi alınan ürünlerin otomobil (%16,5), ilaç (%14) ve cep telefonu (%10) olduğu,

Spesifik olarak katılımcıların belirttiği markalara yakından bakıldığında, gıda ürünleri içerisinde sucuk, sosis, reçel, et, süt ürünleri, peynir, bal ve çikolata gibi ürünlerin ön plana çıktığı; otomobil için yakın bir zamanda kamuoyunun gündemine gelen iki farklı

marka arabanın ön plana çıktığı, ilaç için zayıflama ilaçlarının isminin sıklıkla belirtildiği, bilgilendirmelerden medya üzerinden haberdar olduğunu belirtenlerin yaklaşık %86'sının açık uçlu sorulan soruya spesifik olarak güvensiz olan ve toplatılan ürün ve markaların isimlerini vermelerinin, örneklemin çoğunun üniversite mezunu ve y.lisans/doktora mezunu kişilerden oluşması nedeniyle söz konusu olabileceği, diğer bir anlatımla eğitim seviyesi yüksek olan bu kişilerin bu konudaki farkındalıklarının da yüksek olduğu,

5. “Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı görürseniz o ürünün sizin ya da ailenizin sağlığı için güvenli olduğunu düşünürsünüz?” sorusuna tüketicilerin %41'inin CE işareti, %28,7'sinin TSE işareti, %16,3'ünün ise ürünün markası yanıtını verdikleri, bu soruya verilen yanıtlar ile cinsiyet ve yaş durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunmaz iken eğitim ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu ($p<0,05$), buna göre yüksek lisans ya da doktora mezunu olanların üretim yeri veya geldiği ülke yanıt oranının TSE işareti yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu, en dikkat çekici sonucun ise eğitim seviyesi yükseldikçe tüketicilerin o ürünün kendileri ya da ailelerinin sağlığı için güvenli ürün olduğuna CE işaretine bakarak karar vermeleri olduğu,

Tüketicilerin %82,7'si gibi önemli bir kesimin satın aldıkları ürünlerde CE işaretinin dikkatlerini çektiğini belirttiği, CE işaretinin özellikle eğitim seviyesi yüksek tüketiciler tarafından bilindiği,

6. Tüketicilerin çoğunluğunun (%59,6) CE işaretinin ürünün güvenli olduğunu belirten bir işaret olduğunu düşündüğü, bu işaretin ürünün kaliteli olduğunu açıklayan bir işaret olduğunu düşünenlerin oranının ise %13,7 olduğu, “Ürünler üzerinde görmüş olabileceğiniz CE işareti sizce neyi ifade etmektedir” şeklinde yöneltilen bu soruya verilen yanıtlar ile eğitim durumu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu ($p<0,05$), buna göre, yüksek lisans/doktora mezunu olanların doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu,

7. Tüketicilerin piyasa gözetimi ve denetiminin ne olduğunu bilme durumu sorgulandığında, yaklaşık dörtte üçünün (%72,6) “Devletin, ürünün ilgili mevzuata uygun ve güvenli olup olmadığını denetlemesi” olarak tanımlanan piyasa gözetimi ve

denetiminin yasal mevzuattaki tanımını doğru olarak bildiği, bu soruya verilen yanıtlar ile eğitim ve gelir durumları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu ($p<0,05$), buna göre lise ya da yüksekokul mezunu olanların yanlış yanıt oranının doğru yanıt oranına göre ve yüksek lisans ya da doktora mezunu olanların doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek, ayrıca geliri 5001 TL ve üzerinde olanların doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu, eğitim seviyesi yükseldikçe örneklemin piyasa gözetimi ve denetiminin tanımını doğru bilme oranının arttığı,

8. Tüketicilerin devletin ürünlerin güvensiz olduğunu tespit etmesi durumunda kullanabileceği yetkileri bilme durumları sorgulandığında, %94,4 oranında devletin ürünün piyasadan toplanmasını sağlama, %92,4 oranında devletin ürünün piyasaya satışını yasaklama, %74,0 oranında ürünün güvenli hale getirilmesi imkânsız ise devlet tarafından bertaraf edilmesini sağlama, %72,7 oranında alınan tedbirler ile ürüne ilişkin riskler hakkındaki detayların, üretici kanalıyla duyuru ve ilanını sağlama ve %68,8 oranında güvensiz ürünün tespiti halinde para cezası uygulama şeklindeki yetkilerinin bilindiği, sonuç olarak devletin güvensiz ürünü tespit etmesi durumunda kullanabileceği yetkilerden en çok ürünün piyasadan toplanmasını sağlama yetkisinin (%94,4) ve en az ise güvensiz ürünün tespiti halinde para cezası uygulama yetkisinin (%68,8) bilindiği, tüketicilerin önemli bir bölümünün devletin güvensiz ürünleri piyasadan toplatma yaptırımının bilincinde ve devletin genel olarak yaptırımlar uygulayabileceğinin de farkında olduğu, devletin tüketicileri korumak amacıyla ürün güvenliğini sağlamak için bazı özel yetkilerinin tüketiciler tarafından genel olarak bilindiği,

9. Mevcut araştırma kapsamında bütün kuruluşlar tarafından yapılan PGD faaliyetine konu ürün gruplarına ilişkin tüketici farkındalığını ortaya koymak amacıyla çeşitli ürünlerin PGD'sinin hangi kurumların sorumluluğunda olduğu araştırılmış olup,

Tekstil ve ayakkabı için %41,5'unun, deterjan için %8,9'unun ve oyuncak ve çocuk bakım ürünleri için %21,5'unun ürün güvenliği denetimlerinin Ticaret Bakanlığı tarafından yapıldığını belirttikleri, deterjan için tüketicilerin %74,7'sinin Sağlık Bakanlığını birinci sırada, oyuncak ve çocuk bakım ürünleri için %58,5'unun yine Sağlık Bakanlığını birinci sırada seçtiği, sonuç olarak Ticaret Bakanlığı tarafından

denetlenen ayakkabı ve tekstil ürününün tüketiciler tarafından doğru bilindiği ancak yine bu bakanlığın sorumluluğunda bulunan deterjan ile oyuncak ve çocuk bakım ürün gruplarının tüketiciler tarafından Sağlık Bakanlığınca denetlendiği şeklinde genel bir kabulün bulunduğu,

Sağlık Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan kozmetik ve kişisel bakım ürün grubu ile ilgili olarak; tüketicilerin %83,6'sının doğru yanıt verdiği, Tarım ve Orman Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan gıda ürün grubu ile ilgili olarak; %64'ünün yanlış yanıt vererek Sağlık Bakanlığını seçtiği, sadece %29,5'unun doğru yanıt olan Tarım ve Orman Bakanlığını tercih ettiği,

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan asansörler ile ilgili olarak; %74,6'sının doğru cevap verdiği, BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan cep telefonu ve tablet bilgisayarlar ile ilgili olarak; %45,7'sinin doğru cevaplmasına rağmen %44,4'ünün de Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı seçeneğini işaretledikleri, EPDK sorumluluğunda piyasa gözetimi ve denetimi yapılan akaryakıt ürün grubu ile ilgili olarak %63,9'unun doğru cevap verdikleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı sorumluluğunda denetimi gerçekleştirilen yapı malzemeleri ile ilgili olarak %49,3'ünün doğru yanıt verdiği,

Gıda ürünlerinin PGD'sini Tarım ve Orman Bakanlığı olarak doğru yanıtlayan tüketicilerin demografik değişkenlere göre dağılımı incelendiğinde; “Ürünlerin güvenli olup olmadığına ilişkin denetimin, hangi devlet kuruluşunun sorumluluğunda olabileceği durumlar (Gıda ürünleri)” sorusuna verilen yanıtlar ile cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu; buna göre, kadınların yanlış yanıt oranının doğru yanıt oranına göre, erkeklerin doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre, 18-29 yaş aralığındakilerin yanlış yanıt oranının doğru yanıt oranına göre, 40-49 yaş aralığındakilerin doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre, 50 yaş ve üzerindekiilerin doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre, lise ya da yüksekokul mezunu olanların yanlış yanıt oranının doğru yanıt oranına göre, yüksek lisans ya da doktora mezunu olanların doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına

göre ve geliri 5001 TL ve üzerinde olanların doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu,

10. Özellikle dijital bilgi kaynakları ve sosyal medya ile e-devlet gibi mecraların günümüzde öneminin artması ve genel kabul görmesi neticesinde; 2018 yılı Eylül ayı itibariyle PGD yapan 9 farklı kamu kuruluşunca tespit edilen güvensiz ürünlere ilişkin alınan detay bilgiler (marka, model, ürün görseli, güvensizlik nedeni vb) ve bunlara karşı alınan önlemlerin kamuoyuna duyurulduğu ortak bir web servisi olan GÜBİS'e (Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi) ilişkin farkındalık düzeyi mevcut araştırma kapsamında sorgulanmış, tüketicilerin önemli bir bölümünün (%79,3) GÜBİS'den habersiz olduğu,

GÜBİS'in bilinme durumuna verilen yanıtlar ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu ($p<0,05$), buna göre, 30 yaş altında olanlarda bu platformun bilinme oranının, 30 yaş ve üzerinelere göre istatistiksel olarak anlamlı derece fazla olduğu,

11. Genel olarak, bir ürünün geri çağırılmasının, bu ürünün standart altında bir kalite sunması durumunda (bir tüketicinin ürün güvenliği standardını veya ürün güvenliği mevzuatını ihlal etmesi durumu gibi) veya olağandışı seviyede tehlikeli olduğunda söz konusu olduğu, araştırmaya katılan tüketicilerin %61,8'sinin, güvensiz ürünlerin bizzat üreticileri tarafından gönüllü geri çağırılması uygulamasından haberdar olduğu, son yıllarda ürünlerin sonradan arızalı ya da güvensiz çıkması ve hatta daha sofistike ve komplike ürünlerin piyasada bulunmasının da etkisi ile araştırma çerçevesinde ürün geri çağırma uygulamalarına ilişkin tüketici farkındalığının yüksek olduğu,

12. Araştırma kapsamındaki katılımcıların tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetiminden sorumlu Ticaret Bakanlığınca yapılan denetim hakkındaki bilgi düzeylerine ilişkin sorgulamada;

Bu bakanlığın sorumluluğunda bulunan tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya veya oyuncak ürün grupları dikkate alınarak, "Bu ürünlerden birini satın alıp da ürünün güvensiz olduğunu düşündüğünüzde nereye şikâyetle bulunursunuz" şeklinde yöneltilen soruya %7,8 ile doğru yanıt, "Bu ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz" sorusuna %42,9 ile doğru

yanıt ve “Bu ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz” sorusuna %13,0 ile doğru yanıt verildiği,

Tüketicilerin sıklıkla kullandığı tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya ve oyuncak ürün gruplarına ilişkin PGD sorumluluğunun Ticaret Bakanlığınca yerine getirildiğinin sınırlı olarak bilindiği (%7,8), önemli bir bölümünün sayılan ürünlerle ilgili güvensizlik şikayetleri için başvuru mercii olarak Tüketici Mahkemeleri (%44,6) ve ürünün satın alındığı yeri (%19,2) gördükleri,

Tekstil, ayakkabı, kırtasiye, mobilya ve oyuncak ürün gruplarına ilişkin şikayetin www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) üzerinden yapıldığının bilinme oranının (%42,9) olduğu, bu soruya cevaben tüketicilerin yaklaşık beşte birinin (%17,8) sadece www.guvensizurun.gov.tr web sitesini işaretlediği, oysaki bu web sitesinin şikayet kabulüne izin vermediği, www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>) web sitesinin sayılan ürün gruplarının güvensizliği için başvuru kanalı olması ile demografik özelliklerin birlikte irdelenmesi sonucunda, “Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz” sorusuna verilen yanıtlar ile cinsiyet durumları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu ($p<0,05$), buna göre, kadınların doğru yanıt oranının yanlış yanıt oranına göre, erkeklerin yanlış yanıt oranının doğru yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek çıktığı,

Söz konusu ürün gruplarına ilişkin şikâyet kanalı olarak Ticaret Bakanlığının uhdesindeki ALO 175 Tüketici Danışma Hattının bilinme oranı ölçmek amacıyla yöneltilen soruya, araştırmaya katılanların sadece %13’ünün doğru yanıt verdiği, büyük bir bölümünün (%87) ise bu çağrı merkezini bilmediği, ALO 175 Çağrı Merkezinin tüketiciler tarafından güvensiz ürünlere ilişkin bilgi alınabilecek, yönlendirme beklenilebilecek, güvensiz ürün ihbarı yapılabilecek bir kaynak olarak bilinmediği,

“Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz” sorusuna verilen yanıtlar ile “Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz” sorusuna verilen yanıtlar ile arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu ($p<0,05$), buna göre, “Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız

bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz” sorusuna doğru yanıt verenlerin “Ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz” sorusuna doğru yanıt verme oranının yanlış yanıt verme oranına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu, bu durumun ürünlerin güvensiz olması durumunda tüketicilerin başvurabileceği çağrı merkezini doğru olarak bilen tüketicilerin, web servisini de doğru olarak bildiğini gösterdiği,

13. Tüketicilerin %74,6’sının satın aldığı bir ürünün ambalajına/etiketine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakarak, bu malın/ürünün güvenli kullanımına ilişkin hususları okuduğu, %90,6’sının bir ürün satın alırken, önce o ürünün kendisi ya da başkalarının can ve mal güvenliğine zarar vermemesine dikkat ettiği, %73,3’ünün satın aldığı ürünlerin çevreye etkisini göz önünde bulundurduğu, %79,2’sinin internet üzerinden satın aldığı ürünlerin, insan sağlığı ve güvenliğine zarar vermemesine dikkat ettiği, %43,3’ünün güvenli olmadığını düşündüğü ürünleri ilgili kuruma ihbar ettiği, %54,7’sinin bir ürünün fiyatı pahalı olduğunda, o ürünün daha güvenli olduğunu düşündüğü, %62,5’unun internet üzerinden satılan ürünlerin, güvenli olup olmadığının Devlet tarafından etkili bir şekilde denetlendiğini düşünmediği, bu durumun tüketicilerin genel olarak eğitim seviyesinin yüksek olmasından kaynaklanabileceği gibi bu konuda duyarlı tüketici kitlesinin de son yıllarda artmış olabileceğinin bir etkisinin bulunduğu,

14. “Devletin, güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeteri kadar etkin ve caydırıcı olduğunu düşünüyor musunuz” sorusuna verilen hayır cevaplarının tüm araştırma kapsamındaki örneklem içindeki oranının kayda değer seviyede yüksek olduğu (%83,3), erkeklerin (%53,9) kadınlara (%46,1) göre daha yüksek oranda devletin bu konuda etkin ve caydırıcı olmadığını düşündükleri, verilen yanıtlar ile yaş ve gelir durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı derecede bir ilişki bulunduğu, buna göre, yaşı 18-29 aralığındakilerin evet yanıt oranının hayır yanıt oranına göre, geliri 5001 TL ve üstü olanların hayır yanıt oranının evet yanıt oranına göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu,

15. Güvensiz ürünleri tespit etme konusunda Devleti yeteri kadar etkin ve caydırıcı bulmadığını ifade eden araştırmaya katılan tüketicilere, bu şekilde düşünme nedenleri

sorulduğunda, bunların dörtte birinin (%26,4) devletin ürünlerin güvenli olup olmadığını denetlemesi konusuna odaklanmadığını, yaklaşık beşte birinin (%18,1) idari para cezaları ve yaptırımların yeterli olmadığını, %16,1'inin yasal düzenlemelerin ihtiyaca cevap vermediğini ifade ettiği, bu konuda ayrıca tüketicilerin devletin tüketiciden çok firmaları koruduğunu (%10,6), her ürün için ayrı bir PGD kuruluşunun denetim yapmasının koordinasyonu güçleştirdiğini (%10,2), PGD kuruluşlardaki çalışanların yeterli donanıma sahip olmadığını (%9,1) ve denetim için laboratuvar gibi teknik imkanların yeterli olmadığını (%5,5) diğer bir ifadeyle kurumsal kapasitenin sınırlı olduğunu düşündüğü,

PGD faaliyetlerinin yetersiz olduğunu düşünen tüketicilerin dörtte birinin bu konuya devletin odaklanmadığını (%26,4) düşünmesi, yasal düzenlemelerin eksik olduğunu (%16,1) ve yine idari para cezasını ve yaptırımların yetersiz olduğunu (%18,1) düşünenlerin oranının yüksek çıkması, tüketicilerce devletin ürün güvenliği konusundaki politikalarının yetersiz bulunduğunu işaret ettiği,

Araştırma neticesinde tüketicilerin önemli bir bölümünün, devletin ürettiği PGD raporlarda zaten tespit edildiği gibi, ürünlerin daha sık denetlenmesi ile ceza ve yaptırımların arttırılmasını çözüm önerisi olarak gündeme getirmesinin son derece makul olduğu, bu yönüyle tüketicilerin güvensiz ürünlere yönelik geliştirdiği çözüm önerilerinin arka planında bizzat devletin bu konudaki kendi politika ve özellikle uygulamalarındaki aksaklıkların bulunduğu ve bu aksaklıklarla çözüm önerileri arasında doğrudan bir korelasyon bulunduğu,

saptanmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan yola çıkarak, temel olarak tüketiciye güvenli ürün sunulmasını hedefleyen PGD çalışmalarının daha etkin yürütülmesi, PGD faaliyet ve uygulamalarına ilişkin farkındalık, görünürlük ve bilinirliğin arttırılması için **geliştirilen öneriler aşağıda sunulmaktadır:**

1. Tüketicilerin ürün güvenliği kavramına ve böylelikle PGD faaliyetlerine ilgisinin arttırılması tüketicinin korunması açısından yerinde olacaktır. Bu amaçla, devletin hâlihazırda uygulamaya koyduğu güvensiz ürün bilgi sistemi (GÜBİS) gibi veri

tabanlarının bilinirliğini artırmak için daha yoğun çaba sergilemesi; bu kapsamda ürünlerin tüketicilere tek elden satıldığı AVM ve zincir marketlerde (AVM girişi reklam panoları ile zincir marketlerdeki kasa alanları vb.) görünür alanlarda veya en çok alışveriş yapılan 10 internet sitesinin giriş ekranlarında veya site içerisinde satın alım işleminden önce çıkan sayfada GÜBİS hakkında bilgilendirme yapılması faydalı olacaktır. GÜBİS'i kullanan bir tüketici, hangi ürünlerin hangi nedenden ötürü ne zaman hangi bölgede piyasadan el çekirildiği gibi bilgileri edinmiş olacaktır.

Tüketicilerin yarından fazlasının yazılı ve görsel yayınlarda güvensiz ürünlere ilişkin yapılan bilgilendirme ve güvensiz ürünlerin toplatma ilanları hakkında bilgi sahibi olmadığı anlaşıldığından, yetkili kuruluşlar tarafından güvensiz olduğu tespit edilen ürünlerin duyurulması için düzenli aralıklarla tespit edilen ürünler ve alınan önlemler kamuoyu ile paylaşılmalı, AB'nin uyguladığı RAPEX sistemindekine benzer şekilde her cuma günü haftalık rapor kamuoyuna açıklanmalıdır. Böylece düzenli açıklanan verilerin basın yoluyla kitlelere ulaşması da daha kolay olacaktır.

Diğer yandan, güvensiz olduğu tespit edilen ürünlere ilişkin alınan önlemler hakkında yazılı ve görsel basında bilgilendirme veya bu ürünlerin toplatılma ilanlarına rastlamadığını belirtenler arasında 18-29 yaş aralığındakilerin oranının yüksek çıktığı düşünüldüğünde, bu yaş grubunun internet kullanma alışkanlığı da dikkate alınarak ve GÜBİS uygulamasının henüz her kuruluşun düzenli olarak bilgi sağladığı bir platform olmadığı gözetilerek, GÜBİS'in (sadece kozmetik ürün ve tıbbi cihazlar için kullanılan bir sistem olan) Ürün Takip Sistemi (ÜTS) gibi cep telefonlarına indirilebilen mobil uygulamaya dönüştürülmesi ve her kuruluşun düzenli veri girmesi sağlanarak bunun da haftalık ya da aylık periyotlarla tüketicilere raporlanması tüketicilerin korunması için faydalı olacaktır.

2. Tüketicilerin genel olarak, ürünleri denetleyen kamu otoritelerini doğru bildikleri görülmüştür. Ancak özellikle tüketicinin korunmasından sorumlu olan ve daha önce Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü olarak hizmet ifa ederken 8 Haziran 2011 yılında yayımlanan 640 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile birlikte tüketici ürünlerinin PGD'sinden de sorumlu olduğunu belirginleştirmek için Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü sorumluluğunda bulunan deterjan ile

oyuncak ve çocuk kullanım / bakım ürünlerinin Sağlık Bakanlığı tarafından denetlendiğine ilişkin yanıtlar ile gıda ürünlerinin güvenli olup olmadıklarına ilişkin denetimin yine Sağlık Bakanlığınca yapıldığına ilişkin yanıtlar azımsanmayacak ölçüde yüksek çıkmıştır.

Bu sonuçtan hareketle, tüketiciler tarafından yoğun olarak kullanılan ve Sağlık Bakanlığı tarafından denetlendiği yönünde genel kanı bulunan deterjan ile oyuncak ve çocuk kullanım / bakım ürünleri gibi tüketici ürünlerinin Ticaret Bakanlığınca, kozmetik, tıbbi cihaz ve biyosidal ürünlerin Sağlık Bakanlığınca, gıda ürünlerinin ise Tarım ve Orman Bakanlığınca ürün güvenliği açısından denetlendiğine ilişkin tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin yoğun olarak yapılması yerinde olacaktır. Özellikle Ticaret Bakanlığının sorumluluğunda bulunan tüketicilerce sıklıkla kullanılan ürünlere yönelik PGD çalışmalarına ağırlık verilmesi de, ürünlerin denetlenmesinde yaşanan çok başlılık dikkate alındığında, piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerine ilişkin farkındalık ve bilgiyi arttırmada katkı sunabilir.

3. Genel olarak tüketicilerin deneyimlediği kaza ve yaralanmalara ilişkin veriler ile tüketicilerin güvensiz ürünlere yönelik şikâyetleri düşük seviyelerde kaldığından, tüketicilerin PGD faaliyetlerine aktif katılımı sağlanamamaktadır. Tüketicilerin şikâyet için sembolik de olsa ihbar tazminatı gibi mekanizmalar ile teşvik edilmesi, bu alanda özellikle tüketici derneklerinin daha aktif çalışmaları için desteklenmesi, tüketicinin korunmasına yönelik güvensiz ürünleri piyasada ortaya çıkaran veya tüketicilerden gelen bu kapsamdaki şikâyetleri PGD kuruluşlarına aktaran tüketici derneklerine de tüketici ödülleri kapsamında ödül verilmesi, PGD kuruluşları ile tüketici dernekleri arasında şikâyetlerin yönlendirilmesi için mekanizmaların hayata geçirilmesi,

Araştırma sonucunda son 5 yıl içerisinde güvensiz bir ürün satın alan tüketicilerin oranının %57 çıktığı düşünüldüğünde, özellikle Ticaret Bakanlığının sorumluluğundaki tüketicilerin sıklıkla kullandığı ürünlere yönelik şikâyetlerin yapıldığı çağrı merkezi, internet sitesi vb. başta olmak üzere mevcut şikâyet mekanizmaları hakkında kamuoyunda farkındalığın ivedilikle artırılması, özellikle kullanıcı dostu ve sonuç odaklı şikâyet mekanizmalarının kurulması ve bunların aktif ve doğru kullanımının

sağlanması yoluyla son tahlilde paydaşların (tüketiciler, sektör vb.) PGD faaliyetlerine katkılarının artırılması elzemdir.

4. Az sayıda PGD otoritesi tarafından uygulanan idari para cezası artmış olmakla birlikte, 2018 PGD raporundan da anlaşıldığı üzere, diğer yıllarda olduğu gibi tespit edilen birçok güvensiz ve uygunsuz ürün için idari para cezası uygulanmamıştır. Piyasaya güvensiz ürün arz ederek firmalar arasındaki rekabeti bozucu etki doğuran ve daha önemlisi tüketicinin güvenliğini tehlikeye atan satıcılara para cezası uygulanmaması, cezaların caydırıcı özelliğini de sekteye uğratmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre tüketicilerin önemli bir çoğunluğu idari para cezası ve yaptırımların yeterince uygulanmadığını düşünmektedir. Piyasada yer alan tüm güvensiz ürünlere PGD kuruluşlarınca idari para cezası ve mevzuatındaki yaptırımların uygulanması gerekmektedir.

5. Kurumsal yapı açısından bakıldığında, PGD faaliyetlerinden sorumlu kuruluş sayısının fazlalığı dikkat çekmektedir. 9 farklı kamu kuruluşunca yapılan PGD faaliyetleri, bu konudaki koordinasyonun sağlanmasını zorlaştırmakta, ayrıca farklı teknik ve idari altyapıya sahip kuruluşlarca PGD faaliyetleri yürütüldüğünden ve asli görevlerinin yanında PGD faaliyeti kurumlar için ek veya tali görevler addedildiğinden, diğer bir anlatımla PGD faaliyetleri ana hizmet unsuru olarak sahiplenilmediğinden, bu durum çok farklı uygulamaların ortaya çıkmasına da sebebiyet vermektedir.

Uygunsuz veya güvensiz bulunan bir ürüne yönelik alınacak önlemlerde bile kuruluşların farklı uygulamaları ile karşılaşılacaktır. PGD faaliyetlerinde karşılaşılan problemlerin giderilmesine yönelik yetkili kuruluşlarca farklı çözümler getirmek veya mevcut 9 farklı yetkili kuruluşun ayrı ayrı yapılandırılmaya çalışılması yerine öncelikle, daha etkin eşgüdümün sağlanacağı bir yapının oluşturulması ve bir paradigma değişikliğine gidilerek tek bir bağımsız idari otoritenin veya ayrı statüde bir yapının oluşturulması ve bunun sonucu olarak PGD faaliyetlerini gerçekleştirme yetkisinin, kurulacak bu yeni otoriteye verilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

Böylece, kurumlar arası eşgüdüm eksikliğinin ortadan kaldırılması sağlanarak, ayrı bir tüzel kişiliğe, yeterli bir kurumsal kapasiteye, yetkin personel ile yeterli bütçeye sahip

bir yapı vasıtasıyla, PGD sisteminde bugün yaşanan sorunların önemli bir bölümünün çözüme kavuşacağı öngörülmektedir.

6. Araştırmaya dahil olan tüketicilerin güvensiz ürün veya marka için verdiği örneklerden, tüketicilerce güvensiz olduğu değerlendirilen veya kamuoyunda güvensiz ürün olarak yetkili kuruluşlarca tespit edilen bazı ürünlerin ithalat sonucu ülkeye girdiği dikkate alındığında, uygunsuz/güvensiz ürünlerin iç pazara henüz giriş yapmadan gümrüklerde yapılan denetimin etkinliğinin artırılması, böylece gerek iç piyasada denetimlere gereksinim duyulmadan ilgili ürünlerin ülkeye girişinin engellenmesinin daha etkin düzeyde sağlanmış olacağı ve bu suretle 4703 sayılı PGD Çerçeve Kanununun amacı olan tüketicilerin can ve mal güvenliği ile çevrenin korunmasının sağlanabileceği, gerekse de firmalar arası haksız rekabetin önüne büyük ölçüde geçilmiş olacağı düşünülmektedir.

7. Araştırmaya katılan bazı tüketicilerin aldıkları ürünlerin güvensiz olduğunu sonradan tespit ettikleri ve bazılarının da kaza, yaralanma ve maddi zarar yaşadıklarını beyan ettikleri düşünüldüğünde, PGD kuruluşları tarafından tespit edilen güvensiz ürünler için; toplatma, piyasaya arzın yasaklanması, güvensizliği düzeltme gibi önlemler alındığı yönünde tespitler yapılsa dahi, bu ürünlerin tüketiciye ulaşmasının yine de önlenemediği anlaşılmaktadır. Bu anlamda PGD kuruluşlarının idari yaptırım uygulama ve takip kapasitelerinin artırılması yerinde olacaktır.

8. PGD uygulamalarının tüketiciler tarafından daha doğru algılanması için ortak bir platformda hazırlanacak kamu spotu çalışmaları ile görev ve yetki paylaşımının kamuoyuna etkin olarak yansıtılması yapılabilecek çalışmalara örnektir. Tüketici derneklerine ve medya kuruluşlarına bu bakımdan görev düşmektedir. Dernekler web siteleri üzerinden, medya kuruluşları da izlenme oranının yüksek olduğu zaman diliminde bu kamu spotlarını yayımlayabilirler. Güvenli ürün kavramının farkındalığı ve ürünlerin güvenli olmasının önemi, CE işaretinin bilinirliği, hangi kamu kuruluşlarının hangi ürünleri denetlediğine ilişkin bilgiler, yapılan denetimlerin sonuçlarına yönelik bilgilendirmeler sonucunda tüketiciler piyasa gözetimi ve denetimi hakkında daha çok bilgi sahibi olmuş olacaktır.

Tüketicilerin, iş dünyasının ve üniversitelerin piyasa gözetimi ve denetimi hakkında bilgi seviyeleri yeterli düzeyde değildir. Ürün güvenliği ve PGD konusunda bugüne kadar az sayıda akademik çalışma yapılmıştır. Tüketiciler nezdinde devamlı ve düzenli bir iletişim mekanizması oluşturulması için ve PGD'nin kamuoyunda yeterince bilinmesi için, yetkili kuruluşların ürün güvenliği haftasını belli başlı illerde sadece kendi taşra teşkilatları aracılığıyla değil yurt çapında kutlaması, yine yurt çapında yapılacak organizasyonlara üniversite ve ticaret odaları ile tüketici örgütleri gibi yapılar ile ayrıca ortaöğretim seviyesinde veya üstünde okulların iştirak etmelerinin sağlanması gerekir.

Etkin bir piyasa gözetimi ve denetimi için üç unsura ihtiyaç bulunmaktadır: 1. Etkin denetim, 2. Farkındalığı yüksek tüketici, 3. Güvenli ürün. PGD'nin tüketiciler arasında yeterince bilinmemesi, PGD'nin bilinç seviyesi yüksek tüketici ayağını ortadan kaldırmaktadır. Piyasadan elde edilen raporlamaların ürünlerin güvenli olup olmadığına ilişkin büyük bir önem teşkil ettiği bu sistemde, tüketicilere yönelik yazılı, görsel ve sosyal medya araçları kullanılarak, tüketicilerin sürecin içine dahil edilmesinin sağlanmasının, PGD faaliyetlerinin gelişimi için olumlu etkiler yaratacağı öngörülmektedir.

Mevcut araştırmada CE işaretini bilme oranı yüksek çıkmakla birlikte (%59,6) eğitim durumu değişkeni açısından bu işaretin anlamını doğru bilme oranının anlamlı olarak farklı çıkması ve bunun da literatürde karşılaşılan diğer çalışma sonuçları ile uyumlu çıkması dikkate alındığında, görece daha düşük eğitim düzeyi ya da daha düşük bilinç düzeyinde olan tüketici kesiminde CE işaretinin fonksiyonu ile bir anlamda anlamının doğru bilinmesi için farkındalık çalışmalarının yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

9. Kurumlar arası eşgüdümü güçlendirmek için oluşturulan Ticaret Bakanlığının sekretarya işlemlerini yürüttüğü PGD Koordinasyon Kurulu, PGD sistemi içerisinde daha çok tavsiye niteliğinde kararlar aldığından, PGD kuruluşları arasında karşılaşılan sorunların çözümünde etkili olamamaktadır. Kurulun Ulusal PGD Strateji Belgesini hazırladığı düşünüldüğünde PGD sistemi içerisindeki kuruluşların çalışmalarına yön

vermek için bu Kurulun etkinliğinin artırılması ya da kararlarının bağlayıcılığının güçlendirilmesi önem arz etmektedir.

10. Tüketicilerin ürün güvenliğine ilişkin şikayetlerini yetkili kuruluşlara aktarmamaları ve PGD sürecine dahil olmaktan kaçınmaları da sistemin işleyişini engellemektedir. Tüketicilerin doğrudan PGD sürecine katılımının zaman alacağı bir an için öngörülse bile, tüketici örgütleri ile yetkili kuruluşlar arasında ciddi ve kalıcı iş birliğinin sağlanması ve gerektiğinde tüketici örgütleri temsilcilerinin PGD süreçlerinde aktif olarak temsil edilmesi sağlanırsa, PGD faaliyetlerinde katılımcı bir yol izlenmiş olacaktır.

11. Tüketiciler internette aldıkları ürünlerin insan sağlığı ve çevre açısından güvenli olup olmadıklarına yönelik denetim yapıldığını düşünmemektedirler. İnternet satışlarına yönelik ürün güvenliğini merkeze alan piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerinin etkinleştirilmesi hususunda istenilen gelişmeler sağlanamadığı geçmiş yıl yayımlanan PGD yıllık raporlarında bahsedildiği gibi son olarak 2018 yılı PGD raporunda da yer bulmuştur. PGD sisteminin etkinleştirilmesine ilişkin çalışmaların doğrudan internet satışlarına yönelik denetimleri de etkinleştireceği açıktır. Bununla birlikte, internet satışlarına yönelik denetimlerin etkinleştirilmesi için de ürünlerin takip ve izlenmesini hedefleyen ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan ‘Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu Taslağı’nın mümkün olan en kısa sürede yürürlüğe konulması ve bunu takiben ihtiyaç duyulan idari ve teknik çalışmaların süratle tamamlanması tüketicilerin internette satın aldıkları ürünlerin güvenli olması yönünden de yerinde olacaktır.

12. Tüketiciler satın aldıkları ürünlerin çevre açısından da güvenli olmasını istemektedir. Bu açıdan bakıldığında çevrenin korunması yönünde tüketicilerin daha çok motivasyon sahibi olmaları ve eskiye nazaran daha fazla bilinçlenmeleri devlet ve firmalar için önemsenmesi gereken bir olgu olmaktadır. Araştırma kapsamına sadece Ankara’da yaşayan tüketicilerin alınması, çalışma sonuçlarının genellenmesine olanak vermese de bundan sonraki çalışmalarda, tüketicilerin çevre dostu ürün satın alma ve kullanma duyarlılığını ölçecek ve firmaların bu konudaki hassasiyetlerini artırarak, onlara yol gösterecek daha kapsamlı çalışmalar için mevcut araştırma gözetilerek bir yol

haritası belirlenebilir. Bu kapsamda daha yüksek örneklem hacmine sahip çalışmaların yapılmasının, bulguları güçlendirebileceği düşünülmektedir.

13. Ürün güvenliği konusunda tüketicilerin ve devletin farkındalığını geliştirmek kadar üretici firmaların da farkındalığının artırılması önem arz etmektedir. Şöyle ki; PGD faaliyetlerinin iki önemli hedefi bulunmaktadır: 1. Tüketiciyi korumak, 2. Firmalar arasındaki haksız rekabete meydan vermemek. Yapılan araştırmada tüketicilerin satın alma alışkanlıklarından da görüleceği üzere ürün güvenliğine önem verdikleri dolayısıyla kâr amacı güden firmaların da ürünlerin güvenliği yapacakları gayretlerin firma satışlarında etkili olabileceği ve PGD faaliyetlerinin haksız rekabeti engelleyici etkisinin olduğunun firmalarca dikkate alınması yerinde olacaktır.

14. Ürün güvenliğine yönelik farkındalığı erken yaşta geliştirmek ve böylece haklarını bilen tüketicilerin de toplum için de artmasını sağlamak amacıyla okul öncesi eğitim programlarında başlayan birtakım uygulamalı faaliyetlerde bulunulmalı, bunun hayatın her alanında dikkat edilmesi gereken bir kültür olarak topluma yerleşmesini sağlamak için ilgili paydaşların da yer aldığı bilgilendirme projelerine ağırlık verilmelidir.

2019 yılının son günlerinde Ankara’da bir okul kantininde yaşanan üzücü olayda, şırınga şeklindeki oyuncak sıvı çikolatayı yediği sırada şırınganın kapağının nefes borusuna kaçması sonucu hayatını kaybeden ilkokul öğrencisinin durumu, bu şekilde boğaza kaçma ihtimali bulunan ürünlerin satılmasına izin verilmesindeki yanlışlığın yanı sıra böyle riskli ürünlerin kullanımına maruz kalabilecek tüketicilerin; bu örnekte küçük çocukların da bilgi sahibi ve uyanık olması gerektiğinin önemini gözler önüne sermektedir.

Bu açıdan bakıldığında, okul öncesi eğitim programlarında dahil ilkokul çağlarından itibaren tüketicinin korunması başlıklı derslerin müfredata eklenmesi, bu ders içeriğinde sadece tüketicilerin haklarına değil ürünlerin güvenli olması için taşınması gereken standartlar ile ürünlerin güvenli kullanımına ilişkin temel bazı bilgilere yer verilebilir.

Kırmızı etiket taşıyan bir asansöre binilmemesi gerektiği, özellikle çocukların ilgisini çeken çizgi film karakteri, oyuncak, tabanca, telefon ve hayvanlar gibi nesnelere benzeyebilen “olduklarından farklı görünen çakmakların” sonuçta insan sağlığına zarar

vereceği, cilde direkt temas eden terlik sandalet ve kol saati gibi ürünlerde nikel ve DOT maddesi bulunabileceğinden bunların gelişigüzel alışveriş mecralarından alınmaması, güvensizlik tespiti yapılan oyuncakların en sık taşıdığı riskin «küçük parça» kaynaklı olduğu gibi temel bilgilerin küçük yaşlardan itibaren bilinmesi, güvenli ürün kullanımının bir kültür olarak topluma yerleşmesini sağlamak için önem arz etmektedir.

15. Araştırmaya katılan bazı tüketicilerin gıda, ilaç, otomobil, cep telefonu, elektrikli / elektronik ürünler ve oyuncaklar gibi bazı ürün gruplarının güvensiz olduğunu medya kanalıyla öğrendiklerini beyan ettikleri, bazı tüketicilerin de kullandıkları bazı ürünler dolayısıyla yaralandıklarını ve maddi zarara uğradıklarını ifade ettikleri düşünöldüğünde, PGD kuruluşlarının, denetimleri etkinleştirmek ve kısıtlı kamu kaynağını daha etkili kullanmak adına riskli ürünlere odaklanmalarını sağlayacak yeni teknikler geliştirmesi önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Bu bağlamda, riskli ürünlerin yanı sıra, riskli ürünleri satan ve dağıtanların da saptanması ve buradan çıkacak veriye göre önceliklendirme yapılmasında yarar bulunmaktadır.

Globalleşmenin sınırları yok ettiği dünyada, oluşumunu insan haklarına saygıdan alan Avrupa Birliği'ne üyelik yolunda ilerleyen Türkiye'de, insanın yaşam ve güvenlik hakkını sağlayacak unsurlardan birisi de ürün güvenliğidir. Ürünlerin güvenli olmasını sağlayacak en önemli araçların başında olan PGD sistemi konusundaki tartışmaların en kısa sürede tamamlanarak, konuya ciddi şekilde önem verilmeli ve alt yapı eksiklikleri giderilerek bu sistemin etkin bir şekilde çalışması sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- ALO 130'a en çok neler şikâyet edildi? (2015, 20 Temmuz). Erişim adresi: <https://www.trthaber.com/haber/turkiye/alo-130a-en-cok-neler-sikayet-edildi-194860.html>
- ALO 174 Gıda Hattı. (t.y.). <http://www.alo174.gov.tr/internet>
- ALO 175 Tüketici Danışma Hattı. (2019, 6 Ağustos). Erişim adresi: <https://www.ticaret.gov.tr/tuketici/alo-175>
- Avcı, E. (2013). Piyasa Gözetimi ve Denetiminde Risk Değerlendirmesi. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 299, 17-20.
- Avşar, O.N. (2008). *Avrupa Birliği Üye Ülkelerinde ve Türkiye’de Piyasa Gözetimi ve Denetimi Sistemi* (Basılmamış kurum uzman yeterlik tezi). Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Avrupa Birliği ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Ay, C. ve Ecevit, Z. (2005). Çevre Bilinçli Tüketiciler. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (10), 238-263.
- Babaoğlan, S. (2005). 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 818 Sayılı Borçlar Kanunu’na Göre Ayıplı Mal ve Hizmetlerden Doğan Sorumluluk, Ankara. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Yayını.
- Babaoğul, M. ve Altıok, N. (2007), “Evrensel Tüketici Hakları”, Tüketici Yazıları I, H.Ü. TÜPADEM, Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi Ankara, s:77-86.
- Babaoğul M. ve Sürgit, E.B. (2010). Tüketicinin Korunması ve Tüketici Haklarına İlişkin Bilinç Düzeyi Araştırması. Ankara.
- Babaoğul M., Şener A., Buğday, E.B. (2016). Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması. Ankara.
- Babaoğul M., Şener A., Buğday, E.B., Yücel S. (2018). Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırma Raporu. Ankara.
- Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. (2015). Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Stratejisi Eylem Planı 2015- 2018. Ankara.
- Bolışık, B.,Balyılmaz, H., Yavuz, B. ve Tural Büyük, E. (2014). Yetişkinlerin Çocuklar İçin Oyuncak Seçimine Yönelik Davranışlarının İncelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(4), 976-990.

- Büyüköztürk, Ş. (2014). *DeneySEL Desenler: Öntest-Son Test, Kontrol Grubu, Desen ve Veri Analizi*, Ankara: Pegem Yayınevi.
- Canpolat, Av. Ö. (2010) *Ürün Güvenliği ve Denetimi (2. Baskı)*. Ankara: Presmat Matbaacılık.
- Çamur, D. vd. (2008). Oyuncak alıcı ve satıcılarının oyuncak güvenliği ve yönetmeliği konusundaki bilgi düzeyleri. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 51, 31-38.
- Çirkin M. (2013). *Piyasa Gözetimi ve Denetimi Uygulamalarının Tüketicilere Etkisinin İncelenmesi* (Basılmamış Teknik Uzmanlık Tezi). Ankara.
- Ekonomi Bakanlığı. (2017). *Ekonomi Bakanlığı 2016 yılı PGD Raporu*. Ankara: EB
- Ekonomi Bakanlığı. (2018). *Ekonomi Bakanlığı 2017 yılı Faaliyet Raporu*. Ankara:EB
- Dışişleri Bakanlığı. (t.y.). 1/95 sayılı Ortaklık Konseyi Kararı (Gümrük Birliği Kararı). Erişim adresi: <http://www.mfa.gov.tr/1-95-sayili-ortaklik-konseyi-karari-gumruk-birligi-karari.tr.mfa>
- Dinç, B. (2018). *Dijitalleşmenin Tüketici Alışkanlıklarına Etkisi*. Erişim: 01 Ağustos 2018, http://www.ekonomistler.org.tr/wp-content/uploads/2018/01/dijital_1.pdf
- Dinler, Z. (2003). *İktisada Giriş*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- European Commision. (2010). *Best Practice Techniques in Market Surveillance EMARS Best Practice Book*. European Commission. Erişim: 09 Ağustos 2019, http://www.prosafe.org/images/Documents/EMARS/EMARS_Book_of_Best_Practice.pdf
- European Commission Directorate-General for Justice and Consumers. (2018). *2017 results of the EU rapid alert system for dangerous non-food products*. European Commission. Erişim: 08 Kasım 2018, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/reports/docs/Rapex_annual_Report_2017.pdf
- European Commission Official Journal of the European Union. (2010). *Commission Decision of 16 December 2009 laying down guidelines for the management of the Community Rapid Information System 'RAPEX' established under Article 12 and of the notification procedure established under Article 11 of Directive 2001/95/EC (the General Product Safety Directive)*. Erişim: 09 Ağustos 2019, <https://eur->

lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:022:0001:0064:EN:PDF

Ferhat, E. (2013). Piyasa Gözetim ve Denetimi Faaliyetleri Kapsamında İthalat Denetimleri. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 299, 18-22.

Güngör, F. (2013). *Tüketici Ürünlerinde Piyasa Gözetimi, Denetimi, Avrupa Birliği ve Ülkemiz Uygulamaları* (Basılmamış kurum uzman yeterlik tezi). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, Ankara.

Güvensiz Ürün Bildirimleri. (t.y.). Erişim: 01 Nisan 2019, <http://guvensizurun.gov.tr/>

Gök, O.E. (2014). *Piyasa Gözetimi ve Denetiminde İyi Uygulama Örneklerinin İncelenmesi: Yeni Yaklaşımlar Çerçevesinde AB Ülke Modelleri İle Türkiye Modelinin Kıyaslanması* (Basılmamış kurum uzman yeterlik tezi). Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Ürünleri Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü, Ankara.

Hayta A.B., (2006). Tüketici Haklarının Tüketici Eğitimindeki Rolü. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(26), 239-250.

İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü. (2018, 2 Mayıs). Erişim: 01 Aralık 2019, <http://kkd.isggm.gov.tr/Contents/hakkimizda/>

Karaca, Ş. (2013). Tüketicilerin Yeşil Ürünlere İlişkin Tutumlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 99-111.

Karaaslan, M. (2018). *Denetimlerin Sıfır Atığa Etkisi*. Erişim: 15 Aralık 2018, <http://www.ekoteks.com/Content/Documents/003.meral-karaaslan.pdf>

Karaaslan, M. (2018). *Güvenli Ürün Sağlıklı Nesiller*. Erişim: 15 Aralık 2018, http://www.ekoteks.com/Content/Documents/003.meral_karaaslan.pdf

Kaynak, S. ve Akan, Y. (2011). Tüketicinin Korunmasında Tüketici Bilinç Düzeyinin Önemi: Hane Halkları Üzerine Bir Uygulama. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 41-61.

Liepine, R., Korablova L. (2014). Market Surveillance Of Toys: Situation Assessment And Improvement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 156 (2014), 360-364

Mango, F, Cassia, F. ve Marino, A. (2010). Exploring Customers' Reaction to Product Recall Messages: the Role of Responsibility, Opportunism and Brand Reputation,

10th Global Conference on Business&Economics, October 15-16, 2010, Rome, Italy.

Mete, H. (2019). Bakanlığımızın Piyasa Gözetimi ve Denetimi Alanındaki Faaliyetleri. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 369, 15-19.

Nazik H., Hayta A.B., Erdamar G.K., Demirel H., (2014). Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi Araştırması. Ankara.

OECD. (2016). *Online Product Safety Sweep Results*. Erişim: 15 Kasım 2018, <https://www.oecd.org/internet/consumer/Online%20Product%20Safety%20Sweep%20Results.pdf>

Özcan, Ç. (2016). Ülkemizde Piyasa Gözetimi ve Denetimi Faaliyetlerinin Ortaya Çıkışı, Gelişimi ve Önemi. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 325, 32-35.

Özdilek, A. O. (2014, Eylül). *Türk Hukuku'nda "Güvenli Ürün" Kavramı ve Güvenli Olmayan Ürüne Bağlanan Hukuki Sonuçlar*. Asansör Sempozyumunda sunulan bildiri, İzmir. Erişim adresi: http://www1.mmo.org.tr/resimler/dosya_ekler/768115416ed00f0_ek.pdf

Özel Ç. Tüketicinin Korunması Açısından Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk Kapsamında Yapımcının Sorumluluğu Sorunu, Prof. Dr. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000.

"PGDBİS". (2018, Ağustos). Erişim 08 Kasım 2018, <https://www.ticaret.gov.tr/urun-guvenligi/piyasa-gozetimi-ve-denetimi/pgdbis>

Simonson, I. ve Rosen, E. (2014). *Absolute Value: What Really Influences Customers in The Age Of (Nearly) Perfect Information*. New York, NY: HarperBusiness.

Şahin, A. ve Demir, M.H. (2004). Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'ye Yansımaları. *Review of Social, Economic & Business Studies*, Vol.3/4,(Fall 2003-2004), 274-285.

Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu. *Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu 2018 yılı İdare Faaliyet Raporu*. Erişim: 25 Kasım 2019, https://titck.gov.tr/storage/Archive/2019/dynamicModulesAttachment/2018%20T%C4%B0TCK%20Faaliyet%20Raporu.pdf_0f7697a6-76bc-4aad-bbd6-28792fa5756c.pdf

Ticaret Bakanlığı. (2019). Ticaret Bakanlığı 2018 yılı Faaliyet Raporu. Ankara: TB

Ticaret Bakanlığı. (2019). *Ticaret Bakanlığı 2018 yılı PGD Raporu*. Ankara: TB

- Ticaret Bakanlığı. (2018). *Ticaret Bakanlığı 2017 yılı PGD Raporu*. Ankara: TB
- Ticaret Bakanlığı. (t.y.). *AB Teknik Mevzuat Uyumu*. Erişim: 30 Aralık 2019, <https://www.ticaret.gov.tr/urun-guvenligi/ab-teknik-mevzuat-uyumu>
- Ticaret Bakanlığı. *Ulusal Piyasa Gözetimi ve Denetimi Strateji Belgesi (2019-2021)*. Erişim: 10 Kasım 2019, <https://www.ticaret.gov.tr/urun-guvenligi/piyasa-gozetimi-ve-denetimi/ulusal-piyasa-gozetimi-ve-denetimi-stratejisi>
- Tiryaki, B. (2007). *Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk*. Ankara: Yetkin Yayıncılık.
- Türk Ürünlerinin İhracatının Arttırılmasına Yönelik Teknik Mevzuatı Hazırlayacak Kurumların Belirlenmesine İlişkin Karar 97/9196. (1997, 29 Nisan). Resmi Gazete (Sayı: 22974). Erişim: 10 Aralık 2019, <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/22974.pdf>
- Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı. (Mart 2014). *Türkiye Tüketici Profili ve Bilinç Seviyesi Araştırması*. Ankara: Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı
- Topuzoğlu, A., Hıdıroğlu, S., Ay, P., Önsüz, F. - İkişık, H. (2007). Tüketicilerin Gıda Ürünleri İle İlgili Bilgi Düzeyleri ve Sağlık Risklerine Karşı Tutumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6 (4), 253-258.
- Uca, M.S. (2018). Avrupa Birliği'nde Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD) Alanında Kullanılan Bilgi ve İletişim Sistemleri ve Türkiye'nin Bunları Kullanım Durumu. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 360, 54-57.
- Uçar, S. (2015). Türkiye'de Uygunluk Değerlendirmesi Sektörü ve Uygunluk Değerlendirmesi Derneği. *Standard Ekonomik ve Teknik Dergi*. Ankara, Mayıs 2015 (s.26-29).
- Ünlü, B.C. (2016). "CE" İşareti ve Onaylanmış Kuruluşların Görevlendirilmesi. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 333, 23-25.
- Ürün Güvenliği. (2019, 1 Ağustos). Erişim: <https://www.ticaret.gov.tr/tuketici/piyasa-gozetimi/urun-guvenligi>
- Ürün Güvenliği, PGD İle Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Arttırılması İçin Teknik Destek Tüketici Anketi Raporu. (2019). Erişim: 06 Ekim 2019, <https://www.urunguvenligi.org/uploads/Tuketici.Anket.Raporu.pdf>
- Valant J. (2015). Consumer protection in the EU: policy overview. European Parliamentary Research Service, Brussels, Erişim: 01 Ekim 2019, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA\(2015\)565904_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)

Varol, S. (2008). *Ürün Güvenliği ve Standardizasyon Açısından Tüketicinin Korunması* (Basılmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

Yetkili PGD Kuruluşları ve Sorumlu Oldukları Ürün Grupları. (t.y.). Erişim: 01 Kasım 2019, <http://govensizurun.gov.tr/Genel/UrunGrup>

Yıldırım, M. (2016). Akaryakıt ve LPG İstasyonlarının Denetiminde Yeni Bir Dönem Başlıyor: Sanayi.Net Uygulaması. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik Dergisi*, 325, 22-27.

Yılmaz Ö. (2016, 16 Ağustos). TAREKS Hakkında Merak Edilenler. Erişim adresi: <http://www.lojiblog.com/tareks-hakkinda-merak-edilenler/>

Yılmaz, K. (2017). Tüketicinin Korunması Mevzuatına İlişkin Denetim. Erişim: 01 Kasım 2019, <http://tuketici.gtb.gov.tr/data/58ecd75a1a79f54154f29200/T.K.MEVZUATINA%20%C4%B0L%C4%B0%C5%9EK%C4%B0N%20DENET%C4%B0M%20Kadiri%20YILMAZ%20GTB%20Uzman%C4%B1.pptx>

YARARLANILAN MEVZUATLAR:

AB Genel Ürün Güvenliği Direktifi- Directive 2001/95/EC

ABD Tüketici Ürün Güvenliği Kanunu- Consumer Product Safety Act.

Bazı Tarım Ürünlerinin İhracatında ve İthalatında Ticari Kalite Denetimi Tebliği

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği

“CE” İşareti Yönetmeliği

Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının Kontrolüne Tabi Ürünlerin İthalat Denetimi Tebliği

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği

Sağlık Bakanlığınca Yapılacak Piyasa Gözetimi ve Denetiminin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

TAREKS. (2019, 2 Ağustos). Erişim adresi: <https://www.ticaret.gov.tr/ithalat/tareks>

Ticaret Bakanlığınca Denetlenen Bazı Tüketici Ürünlerinin İthalat Denetimi Tebliği- Ürün Güvenliği ve Denetimi: 2018/12

Türk Ürünlerinin İhracatının Arttırılmasına Yönelik Teknik Mevzuatı Hazırlayacak Kurumların Belirlenmesine İlişkin Kararın Ekinde Yapılan Düzenlemenin Duyurulması Hakkında Tebliğ

Uygunluk Değerlendirme Kuruluşları ve Onaylanmış Kuruluşlar Yönetmeliği

Ürünlerin Piyasa Gözetimi Ve Denetimine Dair Yönetmelik

1705 sayılı Ticarete Tağışın Men'i ve İhracatın Murakabesi ve Korunması Hakkında Kanun

4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması Ve Uygulanmasına Dair Kanun

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Ek 1: "Ürün Güvenliği ve Piyasa Gözetimi ve Denetimi Uygulamalarına İlişkin Tüketici Görüş ve Beklentilerinin Araştırılmasını" konu edinen yüksek lisans tezi için SORU FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu soru formundan elde edilecek veriler, tüketicilerin korunmasında önemli bir araç olan "Ürün Güvenliği, Piyasa Gözetimi ve Denetimi mevzuatı ve uygulamaları" ile ilgili olarak tüketicilerin görüş, tutum ve beklentilerini araştıran ve öneriler getiren bir tez çalışması için kullanılacaktır.

Soru formunun yanıtlanması ortalama 4-5 dakika sürmektedir.

Bazı soruların sonunda yer alan kırmızı renkteki (*) işareti, bu soruya ilişkin bir cevap vermeniz beklediği anlamına gelmektedir. Lütfen sizin için en uygun olan cevap ya da cevapları içtenlikle işaretleyiniz. Değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden çok teşekkür ederiz.

1. Size göre "güvenli ürün" tam olarak ne ifade etmektedir? *

Ölüm ve yaralanmaya neden olmayan ürün
Piyasadan toplatılmayan ürün
Garanti belgesi ve faturası olan ürün
İnsan sağlığı, can ve mal güvenliği ile çevre bakımından risk taşımayan ürün
TSE işareti taşıyan ürün
Diğer:

2. Sizce bir ürünün güvenli olması, en çok hangi ürünler için önemlidir? *

Elektrikli veya elektronik ürünler
Gıda ürünleri
Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri
Tekstil ürünleri
Çocuk kullanım ve bakım ürünleri
Asansörler
Kırtasiye ürünleri

Otomotiv
Oyuncaklar
Deterjanlar
Diğer:

3. Aşağıdaki ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz, en önemli gördüğünüz 4 tanesini işaretleyiniz. *

Elektrikli veya elektronik ürünler
Gıda ürünleri
Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri
Tekstil ürünleri
Çocuk kullanım ve bakım ürünleri
Asansörler
Kırtasiye ürünleri
Otomotiv
Oyuncaklar
Deterjanlar
Diğer:

4. Satın aldığınız ürünlerden güvenli olmayan bir ürün ile hiç karşılaştınız mı? *

Evet
Hayır

5. Yukarıdaki soruya yanıtınız evet ise güvensiz ürünün sizde yarattığı etki nedir?

Yaralandım
Hastalandım
Kaza geçirmeme neden oldu/ Düştüm
Zehirlendim
Ruhsal sağlığım bozuldu
Maddi zarara uğradım
Diğer:

6. Basın veya medyada, güvensiz olduğu tespit edilen ürünlere ilişkin alınan önlemler hakkında bilgilendirme veya bu ürünlerin toplatılma ilanlarına hiç rastladınız mı? *

Evet
Hayır

7. Yukarıdaki soruya yanıtınız evet ise, ürün ya da markanın ismi:

.....

8. Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı görürseniz o ürünün sizin ya da ailenizin sağlığı için güvenli olduğunu düşünürsünüz? *

TSE işareti
 CE işareti
 Ürünün markası
 Üretim yeri veya geldiği ülke
 Hiçbirine dikkat etmem
 Diğer:

9. Satın aldığınız ürünlerde aşağıdaki CE işareti dikkatinizi çeker mi? *



Evet
 Hayır
 Bir fikrim yok

10. Ürünler üzerinde görmüş olabileceğiniz CE işareti sizce neyi ifade etmektedir? *

Ürünün, kaliteli olduğunu göstermektedir.
 Ürünün, Çin üretimi (Chinese Export) olduğunu göstermektedir.
 Ürünün güvenli olduğunu göstermektedir.
 Ürünün yerli üretim olmadığını göstermektedir.
 Bir fikrim yok
 Diğer

11. Size göre aşağıdakilerden hangisi piyasa gözetimi ve denetimini en iyi şekilde ifade etmektedir? *

Devletin, ürünün kaliteli olup olmadığını denetlemesi.
 Devletin, ürünün ilgili mevzuata uygun ve güvenli olup olmadığını denetlemesi.
 Devletin, ürünün hatalı veya ayıplı üretilip üretilmediğini denetlemesi
 Bir fikrim yok

12. Bir ürünün güvenli olmadığı tespit edilirse, Devlet size göre aşağıdakilerden hangisi ya da hangilerini yapabilir? *

Ürünün piyasaya satışını yasaklar.
 Ürünün piyasadan toplanmasını sağlar.
 Ürünün, güvenli hale getirilmesi imkânsız ise bertaraf edilmesini sağlar.

Alınan önlemler ve ürünün içerdiği riskler hakkındaki bilgilerin, üretici tarafından duyuru ve ilanını sağlar.

Güvensiz ürünün tespiti halinde para cezası uygular.

Hepsi

Bilmiyorum

13. Aşağıdaki tablonun satırında gruplandırılan ürünlerin güvenli olup olmadığına ilişkin denetimin, hangi devlet kuruluşunun sorumluluğunda olabileceğini işaretleyiniz.

*

| | Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı | Ticaret Bakanlığı | Sağlık Bakanlığı | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) | Tarım ve Orman Bakanlığı | Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) | Bilmiyorum |
|------------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|-------------------------------|--|--------------------------|---|------------|
| Asansör | | | | | | | | |
| Tekstil ve ayakkabı | | | | | | | | |
| Deterjan | | | | | | | | |
| Kozmetik ve kişisel bakım ürünleri | | | | | | | | |
| Cep telefonu ve tablet bilgisayar | | | | | | | | |
| Akaryakıt | | | | | | | | |
| Yapı malzemeleri | | | | | | | | |
| Gıda ürünleri | | | | | | | | |
| Oyuncaklar ve çocuk bakım ürünleri | | | | | | | | |

14. Yapılan denetimler sonucunda güvensizliği tespit edilen ürünlerin www.guvensizurun.gov.tr veya www.gubis.gov.tr (GÜBİS- Güvensiz Ürün Bilgi Sistemi) internet sitesinden duyurulduğunu biliyor musunuz?

Evet

Hayır

15. Üreticiler ürünlerinin güvensiz olduğunu kendileri tespit ederler ise, bu ürünleri gönüllü olarak geri çağırabilir ve toplatabilirler mi?

Evet

Hayır

Bir fikrim yok

DİKKAT: Aşağıdaki 16, 17 ve 18. soruları "TEKSTİL, AYAKKABI, KIRTASIYE, MOBİLYA VEYA OYUNCAK" ürün gruplarından herhangi birisini dikkate alarak cevaplayınız.

16. Yukarıdaki ürünlerden birini satın alıp da ürünün güvensiz olduğunu düşündüğünüzde nereye şikâyette bulunursunuz? *

Sağlık Bakanlığı
Ticaret Bakanlığı
Valilik
Tüketici Mahkemeleri
Tüketici Dernekleri
Ürünün satın alındığı yer
CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi)
Nereye şikâyet edeceğimi bilmiyorum.
Şikâyet etmem.
Diğer:

17. Yukarıda sayılan ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyetleri yapabileceğiniz internet sitesini işaretleyiniz. *

www.saglik.gov.tr
www.tuketici.gov.tr (veya <https://tuketici.ticaret.gov.tr>)
www.cimer.gov.tr
www.guvenlizurun.gov.tr
Hepsi
Bilmiyorum
Diğer:

18. Yukarıda sayılan ürünlerin güvensiz olduğunu düşünüyorsanız bununla ilgili şikâyeti yapabileceğiniz çağrı merkezini işaretleyiniz. *

ALO 153
ALO 155
ALO 175
ALO 184
ALO 130
Bilmiyorum

Aşağıdaki sorularda sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz. (19-25 arası)

| | Evet | Hayır | Bir fikrim yok | Bazen |
|--|------|-------|----------------|-------|
| 19. Satın aldığım bir ürünün ambalajına/etiketine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bakarak, bu malın/ürünün güvenli kullanımına ilişkin hususları okurum. | | | | |
| 20. Bir ürün satın alırken, önce o ürünün benim ya da başkalarının can ve mal güvenliğine zarar vermemesi, benim için önemlidir. | | | | |
| 21. Satın aldığım ürünlerin çevreye etkisini göz önünde bulundururum | | | | |
| 22. İnternet üzerinden satın aldığım ürünlerin, insan sağlığı ve güvenliğine zarar vermemesine dikkat ederim. | | | | |
| 23. Güvenli olmadığını düşündüğüm ürünleri ilgili kuruma ihbar ederim. | | | | |
| 24. Bir ürünün fiyatı PAHALI olduğunda, o ürünün daha GÜVENLİ olduğunu düşünürüm. | | | | |
| 25. İnternet üzerinden satılan ürünlerin, güvenli olup olmadığının Devlet tarafından etkili bir şekilde denetlendiğini düşünmüyorum. | | | | |

26. Devletin, güvensiz ürünleri tespit etme konusunda yeteri kadar etkin ve caydırıcı olduğunu düşünüyor musunuz? *

Evet

Hayır

Bir fikrim yok

27. Yukarıdaki soruya cevabınız hayır ise; böyle düşünme sebebiniz aşağıdakilerden hangisidir?

Yasal düzenlemelerde eksiklikler olduğunu düşünüyorum.

İdari para cezası ve yaptırımların yetersiz olduğunu düşünüyorum.

Ürünlerin denetimi için laboratuvar vb. teknik imkânların kısıtlı olduğunu düşünüyorum.

Denetleyici kurumlarda çalışanların yetkin ve bilgili olmadığını düşünüyorum.

Devletin, ürünlerin piyasada iken güvenli olup olmadığını denetleme konusuna odaklanmadığını düşünüyorum.

Devletin tüketici yerine firmaları koruduğunu düşünüyorum.

Her ürünün ayrı kamu kuruluşu tarafından denetlenmesi nedeniyle kurumlar arasında koordinasyon ve uygulama birliği olmadığını düşünüyorum.

Diğer:

28. Ürünlerin güvenli olup olmadıklarının daha etkili bir şekilde denetlenmesi için aşağıdakilerden hangi 2'si sizce çözüm olabilir? *

Tüketicilerin Devlet tarafından daha yoğun bir şekilde bilgilendirilmesi gerekir.
Güvensiz ürünlerin nereye şikâyet edileceği hakkında daha etkin bir bilgilendirme yapılmalıdır.

Ürünlerin daha sık denetlenmesi gereklidir.

Fahri tüketici müfettişliği oluşturulmalıdır.

Ceza ve yaptırımlar artırılmalıdır.

Mevcut denetim elemanlarının sayılarının artırılması ve daha iyi eğitilmeleri gerekir.

Daha fazla ürün denetlenerek, daha fazla laboratuvar analizi yapılması gerekir.

Piyasadan toplatılan veya güvensiz olduğu tespit edilen ürünlerin etkin bir şekilde duyurulması gerekir.

Farklı denetim kuruluşları arasında daha sıkı iş birliği gerekmektedir.

Tüketici dernekleri ürün güvenliği konusunda daha aktif rol almalı ve Devletin ilgili kuruluşları ile daha yakın çalışmalıdır.

Sadece belli ürünler değil her çeşit ürün denetlenmelidir.

Diğer:

29. Cinsiyetiniz *

Kadın

Erkek

30. Yaşınız *

18- 24 yaş

25- 29 yaş

30- 34 yaş

35- 39 yaş

40- 44 yaş

45- 49 yaş

50 ve üzeri

31. Mesleğiniz nedir? *

Kamuda ücretli- maaşlı çalışan

Özel sektörde ücretli- maaşlı çalışan

Kendi hesabına çalışan (işveren, esnaf vb.)

Öğrenci

Emekli

Şu an için çalışmıyor

32. Eğitim durumunuz nedir? *

Okul bitirmemiş
İlkokul mezunu (5 yıl)
Ortaokul veya ilköğretim mezunu (8 yıl)
Lise Mezunu
Y.Okul (2 yıl)
Üniversite
Yüksek Lisans / Doktora

33. Aylık ortalama geliriniz yaklaşık ne kadardır? *

1.000 TL ve altı
1.001 – 2.000 TL
2.001 – 3.000 TL
3.001 TL – 4.000 TL
4.001 TL – 5.000 TL
5.001 TL – daha fazla

Ek 3: Etik Kurul/Komisyon İzni ya da Muafiyet Formu

Tarih: 23/09/2019
Sayı: 35853172-200-E.00000760219



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : 35853172-200
Konu : Dr. Öğr. Üyesi Esna Betül BUĞDAY (Etik Komisyon İzni)

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA

İlgi : 08.08.2019 tarihli ve 90955707-200/00000720718 sayılı yazı.

Fakülteniz Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü öğretim elemanlarından **Dr. Öğretim Üyesi Esna Betül BUĞDAY** sorumluluğunda yüksek lisans öğrencisi **Muzaffer Barış MORGÜL** tarafından yürütülen "**Türkiye'de Piyasa Gözetimi ve Denetimi Uygulamaları ve Tüketicilerin Bu Konudaki Görüş ve Beklentileri**" başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **03 Eylül 2019** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini saygılarımla rica ederim.

e-izmalıdır
Prof. Dr. Rahime Meral NOHUTCU
Rektör Yardımcısı

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://belgedogrulama.hacettepe.edu.tr> adresinden 6c5455b3-9ca3-407d-8d4d-18cb17f16b78 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara
Telefon:0 (312) 305 3001-3002 Faks:0 (312) 311 9992 E-posta:yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet
Adresi: www.hacettepe.edu.tr

Sevda TOPAİ

