



**TOBB**  
**TÜRKİYE**  
**ODALAR VE BORSALAR**  
**BİRLİĞİ**

Tüm Oda ve Borsalar Genel Sekreterlikleri

Tarih : 13.01.2021  
Sayı : 34221550-611.04- 314  
Konu : AB'nin Yeni Tüketici Gündemi

İlgi : Ticaret Bakanlığı'nın 06.01.2021 tarihli, 60423143 sayılı ve AB'nin Yeni Tüketici Gündemi konulu yazısı.

Ticaret Bakanlığı tarafından Birliğimize iletilen ve ekte sunulan ilgede kayıtlı yazıda, Avrupa Komisyonu tarafından, Yeni Tüketici Gündemi'ne ilişkin bir bildirim yayımlanmış olduğu belirtilmektedir.

İlgi yazıya göre; söz konusu Gündem ile yeşil geçiş, dijital dönüşüm, tüketici haklarının düzeltilmesi ve uygulanması, belirli tüketici gruplarının özel ihtiyaçları ve uluslararası işbirliği öncelikli alan olarak belirlenmekte ve tüketicilerin yeşil geçiş için güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Söz konusu Gündem'e yönelik olarak, Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan detaylı not ekte yer almaktadır.

Ayrıca, Yeni Tüketici Gündemine İlişkin AB Bildirimi'ne <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN> adresinden ulaşılabilir.

Bilgilerinize rica ederim

Saygılarımla,

*e-imza*

Cengiz DELİBAŞ  
Genel Sekreter Yardımcısı

EK:

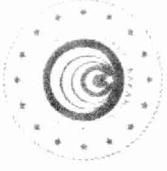
- 1- Ticaret Bakanlığı'nın AB'nin Yeni Tüketici Gündemi konulu yazısı (2 sayfa)
- 2- AB'nin Yeni Tüketici Gündemi\_Bilgi Notu (10 sayfa)

**Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.**



**Evrakı Doğrulamak için :** <http://belgedogrula.tobb.org.tr/dogrula.aspx?V=BE8A3532N>  
Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9. Km.) 06530 /ANKARA  
Tel: +90 (312) 218 20 00 (PBX) • Faks: +90 (312) 219 40 90 - 91 - 92  
E-Posta: [info@tobb.org.tr](mailto:info@tobb.org.tr) • Web: [www.tobb.org.tr](http://www.tobb.org.tr) • KEP: [tobb@hs02.kep.tr](mailto:tobb@hs02.kep.tr)  
**Ayrıntılı bilgi için:** Esin ÖZARSLAN Tel: 0 (312) 218 2385  
E-Posta: [esin.ozarslan@tobb.org.tr](mailto:esin.ozarslan@tobb.org.tr)

Birliğimizde  
ISO 9001:2015  
Kalite Yönetim  
Sistemi  
uygulanmaktadır



T.C.  
TİCARET BAKANLIĞI  
Uluslararası Anlaşmalar ve Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü

Sayı : E-79668890-744.99-00060423143

Konu : AB'nin Yeni Tüketici Gündemi

**DAĞITIM YERLERİNE**

Avrupa Komisyonu tarafından, Yeni Tüketici Gündemi'ne ilişkin bir bildirim yayımlanmış olup bir örneği ekte sunulmaktadır. Söz konusu Gündem, 2020 yılında sona erecek olan 2012 Tüketici Gündemi ve 2018 Tüketiciler için Yeni Düzen üzerine inşa edilerek 2020'den 2025'e Avrupa Birliği tüketici politikası üzerine bir vizyon sunmaktadır.

Yeşil geçiş, dijital dönüşüm, tüketici haklarının düzeltilmesi ve uygulanması, belirli tüketici gruplarının özel ihtiyaçları ve uluslararası işbirliğini öncelikli alan olarak belirleyen Gündem ayrıca devam eden COVID-19 salgını karşısında, ürün ve hizmetlerin bulunabilirliği ve erişilebilirliğinde yaşanan zorlukları göz önünde bulundurarak tüketicilerin acil ihtiyaçlarını karşılamayı ve dayanıklılıklarını artırmayı hedeflemektedir.

Söz konusu Gündem'in öncelikleri arasında yer alan yeşil geçiş ile Avrupa Yeşil Mutabakatı'nın ortaya koymuş olduğu iklim nötr, kaynak verimli, temiz ve döngüsel bir ekonomi hedefi tamamlayıcı nitelikte olup Gündem ile tüketicilerin yeşil geçiş için güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede, Komisyon tarafından;

- ürünlerin sürdürülebilirliği ve belirli uygulamalara karşı tüketicilerin daha iyi korunması amacıyla 2021'de yasal bir teklif sunulması;
- Çevresel Ayak İzi yöntemlerine dayalı olarak yeşil hak taleplerinin doğrulanmasına ilişkin yasal bir teklif sunulması,
- sürdürülebilir tüketimi desteklenmesi amacıyla ekonomik aktörlerin gönüllü taahhütlerin teşvik edilmesi ve işbirliği içerisinde olunması,
- 2022'den itibaren, onarımın nasıl daha fazla teşvik edileceğini ve daha sürdürülebilir, "döngüsel" ürünlerin nasıl teşvik edileceğinin değerlendirilmesi hususlarında çalışmalar yapılması planlanmaktadır.

Bu itibarla, söz konusu Gündem'e yönelik olarak, Bakanlığımızca hazırlanan detaylı not ekte yer almaktadır.

Bilgilerin rica ederim

Hüsnü DİLEMRE  
Bakan a.  
Genel Müdür V.

**Ek:**

- 1- Yeni Tüketici Gündemine İlişkin AB Bildirimi
- 2- Yeni Tüketici Gündemi-Not

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 26964217-C751-458C-814B-6DBAB88EC99C

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Söğütözü Mah. 2176. Sk. No:63 06530  
Telefon No: (0312) 204 9874 Faks No: 0312 204 86 35  
e-Posta: n.gungor@gtb.gov.tr  
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr  
KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:  
Nilay GÜNGÖR KÜÇÜK  
Avrupa Birliği Uzmanı  
Telefon No: (0312) 204 9874



**Dağıtım:**

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanlığına  
Deik Dış Ekonomik İlişkiler Kuruluna  
Türk Sanayicileri ve İş İnsanları Derneğine  
Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneğine  
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonuna  
Türkiye Mütcahitler Birliğine  
Yased Uluslararası Yatırımcılar Derneğine  
Türkiye Belediyeler Birliğine

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 26964217-C751-458C-814B-6DBAB88EC99C

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Söğütözü Mah. 2176. Sk. No:63 06530  
Telefon No: (0312) 204 9874 Faks No: 0312 204 86 35  
e-Posta: n.gungor@gtb.gov.tr  
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr  
KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:  
Nilay GÜNGÖR KÜÇÜK  
Avrupa Birliği Uzmanı  
Telefon No: (0312) 204 9874



**AB'nin Yeni Tüketici Gündemi'ne Yönelik Bilgi Notu**

**1. Giriş**

Yeni Tüketici Gündemi (Gündem), 2020 yılında sona erecek olan 2012 Tüketici Gündemi ve 2018 Tüketiciler için Yeni Düzen üzerine inşa edilerek 2020'den 2025'e Avrupa Birliği (AB) tüketici politikası üzerine bir vizyon sunmaktadır. Ayrıca, Gündem, devam eden COVID-19 salgını karşısında, ürün ve hizmetlerin bulunabilirliği ve erişilebilirliğinde yaşanan zorlukları göz önünde bulundurarak tüketicilerin acil ihtiyaçlarını karşılamayı ve dayanıklılıklarını artırmayı hedeflemektedir.

Gündem, beş temel öncelik alanını kapsamaktadır:

1. Yeşil geçiş;
2. Dijital dönüşüm;
3. Tüketici haklarının düzeltilmesi ve uygulanması;
4. Belirli tüketici gruplarının özel ihtiyaçları;
5. Uluslararası işbirliği.

Bu çerçevede, Gündem, daha yeşil, daha dijital ve daha adil bir tek pazar için önlemleri teşvik ederek harcamaları AB'nin GSYİH'sinin % 54'ünü oluşturan tüketiciler arasında güveni artırmayı ve böylece talep tarafında ekonomik toparlanmayı desteklemektedir.

Gündem, tüketiciler için özellikle önemli olan çeşitli Birlik politikalarını kapsayan bütüncül bir yaklaşım benimsemekte olup Avrupa Yeşil Mutabakatı (AYM) , Döngüsel Ekonomi Eylem Planı ve Avrupa'nın Dijital Geleceğini Şekillendirme İletişimi gibi diğer AB girişimlerini tamamlayacak niteliktedir. Ayrıca, Birleşmiş Milletler'in 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi ve Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi gibi ilgili uluslararası çerçeveler de desteklenmektedir.

Gündem, tüm bu önceliklere etkili yanıtın verilmesi amacıyla Avrupa düzeyinde ve ulusal düzeyde birlikte geliştirilmesi gereken öncelikleri ve kilit eylem noktalarını ortaya koymaktadır.

**2. COVID-19 Salgınında Tüketiciler**

COVID-19 salgını sürecinde, özellikle ulaşım işletmeleri ve tur operatörlerine yapılan ödemelerin eksiksiz olarak iadesine yönelik tüketici hakkının uygulanmasında önemli sorunlarla karşılaşmaktadır. Komisyon ve Üye Devletler tarafından, tüketici haklarının korunmasını sağlamak amacıyla harekete geçerek pratik çözümleri teşvik etmekte ve ayrıca paket seyahate yönelik mevcut düzenleyici çerçevenin tüketicinin korunmasını tam anlamıyla sağlayıp sağlamadığı hususunda derin analize ihtiyaç duyulmaktadır.

Salgın sırasında öne çıkan bir diğer endişe verici husus ise çevrimiçi alışverişte tüketici dolandırıcılığı, aldatıcı pazarlama teknikleri ve dolandırıcılıktaki artış olmuştur. Bu çerçevede, Komisyon, ulusal icra makamları, ilgili paydaşlar ve Uluslararası Tüketiciyi Koruma ve Uygulama Ağı (ICPEN) dahil olmak üzere diğer ilgili ağlarla işbirliğini daha da

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

artırmaya gereksinim duymaktadır. Ayrıca salgın, tüketicilerin tek kullanımlık ambalaj ve plastik kişisel koruma ekipmanı kullanıma bağlı atık artışı gibi değişen tüketim modelleri yeni zorluklar ortaya çıkarmıştır. Ek olarak, bazı tüketiciler hızla değişen pazara, özellikle çevrimiçi uygulamalara, aktif katılım konusunda sorunlarla karşılaşmıştır.

Tüm bu hususlar ışığında, salgın sürecinde, tüketicilerin karşılaştığı sorunlara çözüm bulmak, farkındalık artırma, değişen tüketici davranışlarını değerlendirerek araştırma yapmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu doğrultuda, Komisyon tarafından aşağıda belirtilen eylemler planlanmaktadır:

- 2022 yılına kadar, Paket Seyahat Direktifi'nin ne ölçüde yeterli olduğunun analiz edilmesi.
- 2022'ye kadar COVID-19'un AB'de yaşayan insanların tüketim kalıpları üzerindeki uzun vadeli etkisinin araştırılması.
- Tüketici dolandırıcılığı, adil olmayan pazarlama uygulamaları ve dolandırıcılıkla mücadele etmek için Tüketicuyu Koruma İşbirliği Ağı ile diğer ağlar ve paydaşlar arasındaki işbirliğinin desteklenmesi.

### **3. Gündem'in Öncelikli Alanları**

#### **3.1. Yeşil Geçiş**

AYM'nin ortaya koyduğu iklim nötr, kaynak verimli, temiz ve döngüsel bir ekonomi ile AB'yi adil ve müreffeh bir topluma dönüştürme stratejisi kapsamında, konut, yemek, ulaşım ve eğlenceye kadar tüm alanlarda çevresel ayak izini azaltmak için tüketicilerin alışkanlık ve davranışlarında derin ve hızlı bir değişime ihtiyaç duyulmaktadır.

AB tüketicilerine satılan hem ürün hem de hizmetlerin söz konusu hedefe uygun olmasını sağlamak amacıyla hâlihazırda bir dizi girişimde bulunmaktadır. Bunlar arasında, Döngüsel Ekonomi Eylem Planı, Sürdürülebilir Ürünler Girişimi, Tarladan Sofraya Stratejisi, AB Biyoçeşitlilik Stratejisi, 2021 Sıfır Kirlilik Eylem Planı için Yol Haritası, Sürdürülebilirlik için Kimyasallar Stratejisi, Yenilenmiş Sürdürülebilir Finans Stratejisi ve Yenileme Dalgası yer almaktadır.

AYM hedefi doğrultusunda, ayrıca belirli mal ve hizmet gruplarını hedef alan ek düzenleyici ve yasal olmayan önlemlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kapsamda, Döngüsel Elektronik Girişimi, AB Tekstil Stratejisi, Ambalaj ve Ambalaj Atıkları Direktifinin gözden geçirilmesi ve cep telefonları ile diğer taşınabilir cihazlar için ortak bir şarj cihazı girişimine yönelik çalışmalara ele alınacaktır.

Tüketicileri yeşil geçiş için güçlendirmeye yönelik girişim, tüketicilerin ürünlerin dayanıklılığı, onarılabilirliği veya yükseltilebilirliği dahil olmak üzere çevresel özellikleriyle ilgili bilgilere erişiminin yanı sıra bu tür bilgilerin güvenilirliği ve kıyaslanması konusunu ele almayı amaçlamaktadır.

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

Söz konusu Gündem ile sektörel mevzuatta yer alan daha hedefli kuralları tamamlayacak genel gereksinimler ortaya konacaktır. Ayrıca, önümüzdeki dönemde Mal Satışı Direktifi'nin gözden geçirilmesi, onarımı teşvik etmek ve daha sürdürülebilir, döngüsel ürünleri teşvik etmek için neler yapılabileceğini inceleme fırsatı sunacaktır. Yenileme yerine onarımı tercih etme, yeni veya ikinci el mallar için asgari sorumluluk süresini uzatma, onarımdan sonra yeni bir sorumluluk dönemini yeniden başlatma gibi tüketici çözümleriyle ilgili çeşitli seçenekler incelenecektir.

Yeşil geçiş sürecinde, eko-tasarım direktifi ve enerji etiketleme çerçevesi kapsamındaki ürün ve cihazlar hakkında bilgi sağlayan güncellenmiş etiketler, ürünlerin enerji performansına ilişkin farkındalığın artırılmasına yardımcı olacaktır. Ek olarak, AB Çevre Etiketleri'nin kabulü ve farkındalığı artırılması desteklenerek; 2018 Sürdürülebilir Finans Eylem Planı doğrultusunda, AB Çevre Etiketleri'nin perakende finansal ürünlere genişletilmesi ile tüketicilerin güvenli yeşil finansal ürünlere yatırım yapması sağlanacaktır.

Buna ek olarak, "yeşil yıkama" olarak adlandırılan bir ürün veya işletmenin çevreye daha duyarlı olduğu izlenimini vermek için doğru olmayan, kafa karıştırıcı veya yanıltıcı bir şekilde sunulan bilgilere karşı tüketicilerin daha iyi korunmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca Komisyon tarafından, tüketicilere güvenilir çevresel bilgi sağlamak için şirketlerin Ürün ve Kuruluş Çevresel Ayak İzi yöntemlerini kullanarak çevresel iddialarını kanıtlamaları önerilecektir.

Komisyon tarafından, gıda ürünlerinin beslenme, iklim, çevresel ve sosyal yönlerini kapsayan sürdürülebilir bir etiketleme çerçevesi oluşturmanın yolları incelenecektir.

Tüketici enerji seçimleri, 2030 için yeni iklim hedeflerine ve 2050'ye kadar iklim nötrlüğüne ulaşmada kilit önemde olacaktır. 1 Ocak 2021'de yürürlüğe giren yeni kurallar, elektrik faturalandırması ve bağımsız fiyat karşılaştırma araçları ile tüketicilere yönelik bilgileri iyileştirecektir. Komisyon tarafından, diğer enerji taşıyıcıları için benzer haklara sahip gaz ve bölgesel ısıtma tüketicilerini güçlendirmek için hükümler önerilecektir.

Dijital dönüşüm ile tüketicilerin bilginin güvenilirliğini kontrol etme, ürünler arasında karşılaştırmalar yapma ve ürünlerin çevresel etkilerine yönelik daha bütünsel bir şekilde bilgilendirme konusunda güçlendirebilir.

KOBİ'ler dahil olmak üzere işletmelerin, daha çevreci tüketim arayışında önemli bir rol oynayacağı göz önünde bulundurularak Komisyon tarafından, 2021'de sürdürülebilir kurumsal yönetim konusunda bir yasal girişim ortaya konması öngörülmektedir. Bu kapsamda, şirketlerin çevresel ayak izini tüketicilere açıklamaya, sürdürülebilirliklerini iyileştirmeye ve çevre üzerindeki etkilerini azaltmaya yönelik gönüllü taahhütleri teşvik etmek için ekonomik aktörler ile birlikte çalışılması planlanmaktadır.

Söz konusu başlık altında Komisyon tarafından gerçekleştirilmesi planlanan çalışmalar ise şöyledir:

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

- Tüketicileri yeşil geçiş için güçlendirmek amacıyla ürünlerin sürdürülebilirliği ve belirli uygulamalara karşı daha iyi koruma sağlamak amacıyla 2021'de yasal bir teklif sunulması; Çevresel Ayak İzi yöntemlerine dayalı olarak yeşil hak taleplerinin doğrulanmasına ilişkin yasal bir teklif sunulması,
- Bu yıldan başlayarak, sürdürülebilir tüketimi desteklenmesi amacıyla ekonomik aktörlerin gönüllü taahhütlerin teşvik edilmesi ve işbirliği içerisinde olunması,
- Mal Satışları Direktifinin gözden geçirilmesi kapsamında, 2022'den itibaren, onarımın nasıl daha fazla teşvik edileceğini ve daha sürdürülebilir, "döngüsel" ürünlerin nasıl teşvik edileceğinin değerlendirilmesi.

### **3.2. Dijital Dönüşüm**

Dijital dönüşüm, tüketicilere daha fazla fırsat, daha geniş ürün ve hizmet seçeneği sunarken aynı zamanda, tüketicilerin bilinçli seçimler yapmasını ve çıkarlarını korumalarını zorlaştırabilmektedir. Bu çerçevede, Tüketici Hukukunun Daha İyi Uygulanması ve Modernizasyonu Hakkında Direktif ve Dijital İçerik Direktifi, yaşanan zorlukların bazılarını ele almak için önemli adımlar olmakla birlikte ek eylemlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Ayrıca tüketicilerin bilinçli seçim yapma, davranışsal önyargılarını kötüye kullanma veya karar verme süreçlerini bozma hakkını göz ardı eden ticari uygulamalarla, Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi ve Tüketici Hakları Direktifi gibi tüketici hukuku araçları ile mücadele edilmekte olup bu uygulamalara uygulanabilirliği konusunda ek rehber gereksinim duyulmaktadır.

Tüketicilerin dijital dönüşümün önemli potansiyelinden tam ve güvenli bir şekilde yararlanmasını sağlamak için, dijital ekonomiyi yöneten kuralların tasarımında veya uyarlanmasında tüketici çıkarları dikkate alınma önem arz etmektedir. Bu kapsamda, Komisyon'un yeni Dijital Hizmetler Yasa önerisi, yeni ve geliştirilmiş sorumlulukları tanımlamayı ve çevrimiçi araçların ve platformların hesap verebilirliğini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Ek olarak, Komisyon tarafından, Dijital Piyasalar Yasası sunulması planlanmaktadır.

Ayrıca tüketici haklarını ihlal edebilecek yapay zekâ ilgili olarak, Komisyon tarafından,

- tüketici menfaatinin yüksek düzeyde korunmasını ve temel hakların korunmasını garanti altına alan ve dolayısıyla yapay zekânın toplumsal olarak kabulü için gerekli güveni inşa eden bir teklif sunulması;

- yapay zeka uygulamalarının neden olduğu hasar mağdurlarının diğer ürün veya hizmetlerin neden olduğu hasar mağdurlarıyla aynı seviyede korumaya sahip olmasını sağlayacak önlemler alınması planlanmaktadır.

Yeni teknolojilerin ilerlemesi ve çevrimiçi kanallar da dahil olmak üzere, üretim ve perakende ticaretinin küreselleşmesi ile tüketicileri daha fazla korunması amacıyla Komisyon tarafından aşağıda belirtilen çalışmalar üzerinde çalışılmaktadır:

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

- Makine Direktifi'nin revizyonu;
- Radyo Ekipmanı Direktifi kapsamında yetki devrine dayanan tasarrufların kabulü;
- Genel Ürün Güvenliği Direktifi'nin revizyonu.

Evrensel olarak kabul edilmiş bir genel elektronik kimlik, tüketicilerin verilerine erişimini verilerinin tam kontrollünü ve güvenli bir şekilde yönetmelerine imkanı verebilir. Bu çerçevede, Komisyon tarafından, söz konusu sistem tüketicilerin çıkarlarını ve korumalarını dikkate alarak gözden geçirilmektedir.

Komisyon tarafından ayrıca, AB tüketicileri arasında, pazarları ulusal sınırlar boyunca bölümlere ayıran gereksiz coğrafi engelleme ele alınması amacıyla Coğrafi Engelleme Tüzüğü'nün ilk kısa vadeli incelemesi gerçekleştirilmektedir.

Avrupa Veri Stratejisi, Genel Veri Koruma Yönetmeliği kapsamında, bireylerin veri taşınabilirliği hakkını kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Bu hak, bireylerin hizmet sağlayıcılar arasında geçiş yapmalarına, hizmetleri birleştirmelerine, diğer yenilikçi hizmetleri kullanmalarına ve en çok veri korumasını sunan hizmetleri seçmelerine olanak sağlayarak bireyleri veri ekonomisinin merkezine yerleştirme konusunda açık bir potansiyele sahiptir. Strateji aynı zamanda veriler için gerçek bir tek pazarın yaratılmasını ve ortak Avrupa veri alanlarının yaratılmasını da yönlendirecektir.

Ayrıca, dijital geçişle köklü bir dönüşüme uğrayan perakende finansal hizmetler alanı, tüketiciler için somut faydalar sağlamakla birlikte, belirli tüketici koruma önlemlerini gerektirmektedir. Bu çerçevede, söz konusu alan, Komisyon tarafından, Perakende Ödemeler Stratejisi çerçevesinde değerlendirilecektir.

Ek olarak, kredi puanlaması için otomatik karar verme ile birlikte alternatif veri kategorilerinin kullanılması, tüketicilerin kredi itibarını değerlendirmek için hangi verilerin kullanılması gerektiği konusunda soruları gündeme getirmekte ve opak algoritmalara dayanan kararlardaki ayrımcılık riskini ortaya koyabilmektedir. Ayrıca, Tüketici Kredisi Direktifi, Mortgage Kredisi Direktifi, Ödeme Hesabı Direktifi ve Finansal Hizmetlerin Uzaktan Pazarlanması Direktifi gibi mevcut mevzuat, artan dijital araç kullanımını yansıtacak ve yukarıda belirtilen zorlukları ele alacak şekilde revize edilmelidir. Tüketiciler, ürünlerin anlaşılması ve tekliflerin çevrimiçi olarak karşılaştırılıp kabul edilmesi için güçlendirmelidir.

Komisyon'un dijital finans ve perakende ödeme stratejileri ile kripto varlıklar ve finans sektörü için dijital operasyonel esnekliğe ilişkin yasal önerileri içeren yeni dijital finans paketi, tüketicilerin ve işletmelerin yenilikten yararlanmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

Ek olarak, dijital dönüşüm, dijital çözümlerin engelli kişiler için erişilebilir olacak şekilde tasarlanmaması gibi yeni zorlukları da beraberinde getirebilmektedir. Komisyon tarafından, üye devletlerin iç hukuklarına aktarması konusunda desteklediği Avrupa Erişilebilirlik Yasası'nın 2025 yılına kadar uygulanması, engelli insanlar için dijitalleşme zorluklarını ortadan kaldırılması ve engelli kişiler için erişilebilir ürün ve hizmetlerin kullanılabilirliğinin artırılması amaçlanmaktadır.



**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

Son olarak, dijital dönüşüm, tüketicilerin, 2021-2027 Dijital Eğitim Eylem Planı ve stratejik önceliklerinde vurgulandığı gibi, yaşam boyu öğrenme perspektifinde eğitim ve öğretimle teşvik edilmesi gereken güçlü dijital okuryazarlık ve dijital yetkinliklere sahip olunmasını gerektirmektedir.

Dijital dönüşüm kapsamında, Komisyon tarafından,

- 2022'ye kadar, Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi ve Tüketici Hakları Direktifi ile ilgili kılavuz belgeler güncellendikten sonra, çevrimiçi ve çevrimdışı eşit adaleti sağlamak için orta vadede ek mevzuat veya başka eylemlere ihtiyaç olup olmadığı analiz edilecektir.
- 2021'de yapay zeka için gereksinimleri belirleyen yatay yasal işlem teklifinde bulunulması öngörülmektedir,
- 2021'de Genel Ürün Güvenliği Direktifi'nin revizyonu için bir teklif hazırlanması planlamakta olup tamamlayıcısı olarak ise 2021'de, Makine Direktifi'nin revizyonu için bir teklif de hazırlanması hedeflenmektedir,
- 2021'de perakende finansal hizmetlerin dijitalleşmesi bağlamında tüketicinin korunmasını güçlendirmek için Tüketici Kredisi Direktifi ve Finansal Hizmetlerin Uzaktan Pazarlanması Direktifi'nin revizyonu için teklifler hazırlanması planlanmaktadır.

### **3.3. Tüketici Haklarının Düzeltilmesi ve Uygulanması**

Tüketici haklarının uygulanması, ulusal makamların sorumluluğunda olup AB önemli bir koordinasyon ve destekleyici rol oynamaktadır. Ocak 2020'de yürürlüğe giren yeni Tüketicinin Korunması İşbirliği Yönetmeliği (CPC), ortak AB eylemi için daha güçlü bir temel sağlamaktadır. Ayrıca AB tüketici yasasının büyük ölçekli ihlallerini ele almak, tutarlı bir tüketici koruması düzeyi sağlamak ve işletmeler için "tek durak noktası" sunmak için icra makamlarının çevrimiçi kapasitesini, işbirliği mekanizmalarını ve istihbarat toplama sistemini güçlendirmektedir. Öte yandan, Komisyon, gerektiğinde AB genelindeki konularda koordineli uygulama eylemlerini tetiklemek için Yönetmelik kapsamındaki yetkilerini kullanmayı planlamaktadır.

Gündem'in stratejik öncelikleri doğrultusunda, Komisyon tarafından,

- COVID-19 salgınının tüketici hakları üzerindeki etkisine,
- çevrimiçi etkileme teknikleri ile ilgili olarak yanıltıcı yeşil iddialar ve haksız ticari uygulamalara odaklanılacaktır.

Ayrıca AB tarafından, tüketicinin korunmasına yönelik yasal çerçeve yakın zamanda gözden geçirilmiştir. Yeni Tüketici Hukukunun Daha İyi Uygulanması ve Modernizasyonu Direktifi ve önümüzdeki dönemde yayımlanacak olan Temsili Faaliyetler Direktifi, özellikle daha dijital adalet, daha güçlü yaptırımlar ve toplu tazmin için etkili bir mekanizma sağlayarak tüketici haklarını önemli ölçüde güçlendirecektir.

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

Komisyon tarafından, yapay zeka, veri madenciliği teknikleri ve web tarayıcıları kullanılarak, yetkililerin tehlikeli ürünleri izlemek ve çevrimiçi soruşturmaları yürütmek için kullanabilecekleri ortak bir platform olarak 'AB E-Laboratuvarı' projesinin finanse edilmesi planlanmaktadır. Buna ek olarak, önümüzdeki dönemde yayımlanacak olan Temsili Faaliyetler Direktifi kapsamında gelecekteki potansiyel nitelikli kuruluşların ve ulusal tüketici kuruluşlarının kapasitelerinin güçlendirilmesine çalışılacaktır. Devam eden AB finansmanı ve Avrupa Tüketici Merkezleri, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü araçlarının modernizasyonu ile bireysel tazminatın kolaylaştırılması bir öncelik olmaya devam edecektir. Ulusal makamlarda idari kapasite geliştirme için Teknik Destek Aracı da kullanılabilir olacaktır.

Tüm bu hususlar ışığında, Gündem'in bu öncelikli alanına yönelik olarak, Komisyon tarafından,

- Mayıs 2022'de uygulamaya girecek olan Tüketici Hukukunun Daha İyi Uygulanması ve Modernizasyonu Direktifi ile resmi olarak kabul edildikten sonra Temsili Faaliyetler Direktifi'nin zamanında ve verimli bir şekilde aktarılması, uygulanması ve icrasında Üye Devletlere yardımcı olunacaktır,
- 2022'de ve sonrasında her 2 yılda bir ulusal makamlarla birlikte, çeşitli sektörlerde belirlenen uyum sorunlarını ele almak için CPC ağının ortak uygulama öncelikleri sunulacaktır,
- 2022'ye kadar, ulusal makamların yasadışı çevrimiçi ticari uygulamalarla mücadele etme ve Avrupa Çalışabilirlik Çerçevesi ilkelerini izleyerek güvenli olmayan ürünleri belirleme kapasitesini güçlendirmek için yenilikçi e-araçlardan oluşan bir araç kutusu kullanılacaktır,
- 2023'e kadar, özellikle tüketici hukukuna aykırı olan AB çapındaki uygulamaların ele alınmasında uygulamanın etkinliğini değerlendirmek için CPC Yönetmeliği'nin uygulanması değerlendirilecektir.

#### **3.4. Belirli Tüketici Gruplarının Özel İhtiyaçları**

Tüketici politikası araçları, her ne kadar tüm tüketicileri korumak için oluşturulmuş olsa da yaşları, cinsiyetleri, sağlıkları, dijital okuryazarlıkları, sayısal becerileri veya finansal durumları gibi nedenlerle belirli tüketici grupları savunmasız olabilmekte ve özel korumaya ihtiyaç duyabilmektedir. Bu duruma ek olarak, COVID-19 salgını ile birlikte AB hane halkının mali kırılganlığının da artması ile Komisyon tarafından, Üye Devletlerdeki en iyi uygulamalar derlenerek bu uygulamaların AB geneline yayılmasına yönelik incelemeler yapılmaktadır.

Ayrıca Komisyon tarafından, Haziran 2020'de Mikrokredi Sağlama için Avrupa İyi Davranış Kuralları güncellenmiş ve Tüketici Kredisi Direktifi'nin gözden geçirilmesi planlanmaktadır. Bu önlemler, tüketicilerin finansman ihtiyaçlarını geri ödeme kabiliyetleriyle eşleştirmek ve böylece ödeme temerrüdü ve aşırı borçlanma riskini azaltmak için kilit önemdedir.

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

Ödenebilirlik, düşük gelirli tüketicilerin ürün ve hizmetlere erişimini sağlamak için kritik önemde olup bazı Üye Devletler tarafından, düşük gelirli insanlar için sosyal koruma önlemlerinin yanı sıra tüketici koruma önlemleri de kullanılmaktadır.

Dijital dönüşüme yönelik adil ve ayrımcı olmayan yaklaşım, dijital araçlara daha az aşına olan veya dolandırıcılık kurbanı olma eğilimi daha yüksek olan yaşlı ve engelli tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamayacak şekilde oluşturulmalıdır. Bu çerçevede, bazı Üye Devletlerde kırsal alanlardaki veya kentsel bölgelerdeki tüketicilere yönelik yerel girişimlerin etkili olması nedeniyle, AB düzeyinde ortak eylemler yoluyla benzer girişimlerin teşvik edilmesi planlanmaktadır.

Çevrimiçi olarak yanıltıcı veya agresif ticari uygulamalara maruz kalan çocuklar ve reşit olmayanlara yönelik olarak ise ömür boyu tüketici eğitimine ve farkındalığının artırılmasına yönelik yatırım yapılması önem arz etmektedir. Ayrıca tüketicilerin kişisel mali durumlarına yönelik doğru kararlar almasını güçlendirmek için finansal okuryazarlığın teşviki de önemli bir husustur.

Tüketicinin korunması alanında yaşanan bir diğer sorun ise tehlikeli çocuk bakım ürünleri ve oyuncaklardır. Bu çerçevede, Komisyon tarafından, Genel Ürün Güvenliği Direktifi'ni revize etmenin ve genel çerçeveyi güçlendirmenin yanı sıra çocuklara yönelik ürünlerle ilgili standartlar için güncellenmiş güvenlik gereksinimleri geliştirilmesi planlanmaktadır. Komisyon ayrıca Üye Devletler tarafından koordine edilmiş piyasa gözetimi faaliyetleri yoluyla, çocuk ürünlerinin örneklenmesi ve test edilmesini desteklemeyi planlamaktadır. Ek olarak, bu alandaki en iyi uygulamaları teşvik etmek için AB Ürün Güvenliği Ödülü'nün 2021 baskısında çocukların ve diğer savunmasız grupların güvenliğinin korunması yer alacaktır.

2004/113 / EC sayılı Direktif, mal ve hizmetlere erişimde ve bunların tedariginde kadın ve erkekler arasında eşit muamele sağlamakta olup 2000/43/EC sayılı Direktif, Üye Devletlerde eşit muamele ilkesinin yürürlüğe konulması amacıyla, ırksal veya etnik köken temelinde ayrımcılıkla mücadele için bir çerçeve belirlemektedir. Ancak belirli mal ve hizmet sağlayıcıları tarafından bazen kullanılan algoritmalar, ayrımcılık riskini şiddetlendirmektedir. Bu çerçevede, yapay zeka üzerine yatay bir yasal çerçeve önerisi ile bu risklerin algoritmik sistemlere yerleştirilmesinden nasıl sınırlanacağını özel olarak ele alınması amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede, Komisyon tarafından,

- 2021'den itibaren Üye Devletlerde borç danışma hizmetlerinin kullanılabilirliğini ve kalitesini artıran eylemler için finansman artırılması,
- 2021 itibarıyla, yapısal veya kişisel nedenlerle çevrimiçi veya merkezi bilgi ofislerinde sağlanan desteğe ve bilgilere erişimi olmayan tüketicilere yerel tavsiye sağlayan girişimlerin desteklenmesi,
- 2021'de Genel Ürün Güvenliği Direktifi'nin revizyonu teklifi ile ürün güvenliği çerçevesini güçlendirmenin yanı sıra çocuk bakımı ürünlerine ilişkin standartların karşılanması gereken güvenlik gereksinimlerine ilişkin bir Komisyon Kararı hazırlanması,

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

- 2023'e kadar eşitlik ve ayrımcılık yapmama yaklaşımları temelinde, farklı grupların ihtiyaçlarını da ele alarak tüketici bilincini ve eğitimini iyileştirmek için stratejik bir yaklaşım geliştirilmesi planlanmaktadır.

### **3.5. Uluslararası İşbirliği**

Tüketicilerin etkili bir şekilde korunmasını sağlamak için yetkililer ve tedarik zincirindeki tüm aktörler arasındaki güçlü uluslararası işbirliği ve aynı zamanda, AB'nin yüksek düzeydeki tüketicinin korunmasını bir Avrupa değeri ve modeli olarak uluslararası düzeyde projelendirmesi öncelikli alanlardan birisidir.

İthalatın güvenliğini sağlamak ve AB tüketicilerini AB dışı operatörler tarafından kullanılan haksız ticari uygulamalara karşı korumak, daha güçlü piyasa gözetim araçları ve AB ortak ülkelerindeki yetkililerle daha yakın işbirliği yoluyla ülke içinde güçlendirilmiş eylemleri gerektirmektedir. Zira AB'de bulunan çok sayıda tehlikeli ürün üçüncü ülkelerden gelmekte olup 2019 yılında RAPEX verilerine göre uyarıların % 64'ü Avrupa Ekonomik Alanı dışında, genellikle Çin'de üretilen ürünlerle ilgili olmuştur. Bu çerçevede, 2006 yılından bu yana, Komisyon tarafından, RAPEX-Çin sistemi aracılığıyla ürün güvenliği işbirliği yapılmakta olup mevcut durumda, güvenli olmayan ürün sayısı hala yüksek seviyede olsa da bu sayının azaltılmasında yapılan işbirliği yardımcı olmuştur.

Bu doğrultuda, tehlikeli ürünlere yönelik olarak, benzer pazarlara sahip ülkelerle işbirliği ve veri alışverişi, AB tüketicilerinin güvenliğini sağlamanın başka bir yolu olup Üye Devletlerce işbirliği faaliyetlerinin daha iyi hedeflenmesi ile yeni ortaya çıkan riskler ele alınabilir. Bu çabaya yardımcı olmak amacıyla, Komisyon ile Kanada arasında düzenli bilgi alışverişine yönelik düzenlemeler yapılmıştır. Aynı zamanda, ticaret politikasının potansiyelinden yararlanmak ve gıda dışı ürünlerin güvenliği ile uygunluğuna ilişkin benzer bir alışverişin ve ilgili piyasa gözetimi çalışmalarının, devam etmekte olan ticaret anlaşmalarına dahil edilmesi tartışılmaktadır.

Coğrafi yakınlıkları ve tüketicinin korunması ve güvenliği alanında, AB müktesebatı ile uyum süreci nedeniyle Avrupa'nın komşuları ve Batı Balkanlar'daki ülkelerle yakın işbirliği bir diğer önemli husustur.

AB'nin yüksek tüketici koruma standartları, tüketicinin korunması için daha az gelişmiş yapılara sahip diğer ülkelere örnek teşkil edebilir ve uluslararası gündem belirleme sürecinde desteklenmelidir. Bu çerçevede, AB üyesi olmayan bazı ülkelerin RAPEX benzeri bir sistem benimsemeye ilgi göstermesi sebebiyle, Komisyon tarafından, bu ülkelere düzenleyici destek sağlanmakta ve kapasite geliştirme faaliyetlerinde bulunmaktadır.

Buna ek olarak, tüketici konularında çok taraflı işbirliği, tüketicilerin uluslararası düzeyde korunması ve güvenliğinin teşvik edilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu doğrultuda, Komisyon tarafından, Dünya Ticaret Örgütü, BM Ticaret ve Kalkınma Konferansı veya Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü gibi uluslararası kuruluşlar ile işbirliği süreci devam edecektir.

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uluslararası Anlaşmalar ve AB Genel Müdürlüğü**

Tüm hususlar ışığında, Komisyon tarafından,

- 2021'de çevrimiçi satılan ürünler için ürün güvenliği işbirliğinin güçlendirilmesi için Çin ile bir eylem planı geliştirilmesi,
- 2021 itibarıyla Afrika dahil AB ortak ülkeleri için düzenleyici destek, teknik yardım ve kapasite geliştirmeye yönelik çalışmalar yürütülmesi planlanmaktadır.

#### **4. Yönetişim**

Bu Gündem, Komisyon'un önümüzdeki beş yıl ve sonrasında AB ve Üye Devletleri tarafından izlenebilecek tüketici politikası önceliklerini teşvik etmek için önerdiği eylemleri ortaya koymaktadır. Gündem'in başarısı, ilgili tüm paydaşları içeren geniş bir ortaklığa bağlı olacaktır. Bu çerçevede, Komisyon tarafından, Avrupa Parlamentosu, Ekonomik ve Sosyal Komite ve Bölgeler Komitesi ile düzenli görüşmeler talep edilecek, mevcut ağlar, çalışma grupları veya geçici görev güçleri bağlamında, Üye Devletlerle ile yakın bir şekilde çalışılacaktır.

Ayrıca bu çalışmada, tüketici örgütleri, endüstri ve akademisyenler dahil olmak üzere kilit paydaşlarla yakın ve etkili işbirliği öngörülmektedir. Ek olarak, Komisyon tarafından, Tüketici Zirvesi tartışmalarına girdi olarak önümüzdeki yıl ilerlemeyi gözden geçirmek ve öncelikleri yansıtmak için yeni bir Tüketici Politikası Danışma Grubu kurulacaktır.

Buna paralel olarak, AB genelinde tüketicilerin durumuna ilişkin mevcut Tüketici Koşulları Puan Tablosu'nun, gözden geçirilmiş bir dizi gösterge temelinde, AB ve ulusal düzeylerde tüketicinin korunması, ürün güvenliği ve sürdürülebilir tüketim gerçeğini daha iyi yansıtmak şeklinde daha da geliştirilmesi planlanmaktadır. Puan tablosu aracılığıyla toplanan verilere ve tüm paydaşlarla yakın işbirliğine dayalı olarak, AB ve ulusal önlem ve eylemlerin, AB genelinde tüketicilerin yararına azami etki sağlayacak şekilde tasarlanması, uyumlaştırılması ve önceliklendirilmesi öngörülmektedir.

Bu çerçevede, Komisyon tarafından,

- tüketici örgütleri, sivil toplum ve sektör temsilcilerini bir araya getiren bir Tüketici Politikası Danışma Grubu kurulması,
- Tüketici Koşulları Puan Tablosu'nun 2021'de yenilenmesi planlanmaktadır.

#### **5. Sonuç**

Yeni Tüketici Gündemi, AB'nin gelişmiş tüketicinin korunması çerçevesini, mevcut salgın bağlamında daha da vurgulanan zorlukları ele almak ve AB kurumları, Üye Devletler ve paydaşlar arasındaki genel katılım çerçevesini güçlendirmek için bir dizi eylem yoluyla nasıl pekiştirilebileceğini özetlemektedir.

Komisyon tarafından, bu Gündem'de belirtildiği gibi önümüzdeki yıllarda tüketicinin korunmasını teşvik etmek için öncelikler ve eylemlerin yanı sıra işbirliği yöntemleri konusunda tüm ilgili taraflarla geniş kapsamlı bir diyalog beklenmektedir.