



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Konu

Engelli Tüketicilerin Korunması¹

Ülke:

Belçika

Hazırlayan:

Avrupa Engellilik Uzmanları Akademik Ağı (ANED)

¹ Bu yayının gayri resmi çevirisi Engellilerin Tüketici Hakları Projesi kapsamında Engelliler Konfederasyonu tarafından yapılmıştır



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

“Bu içerik Avrupa Birliğinin maddi desteği ile hazırlanmıştır. İçerik tamamıyla Engelliler Konfederasyonu sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir”



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.



Selanik Caddesi No:52/11 Kızılay/Ankara



05074517735



www.engellituketicihaklari.org



engellilertukhak@gmail.com



engellilerintuketicihaklari



@EngTuketiciHak



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Engellilerin Tüketici Hakları Projesi Hakkında

Projenin Genel Amacı

Engelli ve tüketici hakları alanlarında çalışan Türkiye ve AB üyesi ülkelerdeki STÖ'ler arasında iş birliği, diyalog ve ortak örgütlülüklerin oluşturulması projenin genel amacıdır

Projenin Hedefleri

1. AB ve Türkiye STÖ'leri arasında işbirliklerinin oluşturulması ve kurumsallaştırılması
2. AB ülkelerinde engelli tüketici hakları alanındaki mevzuat ve iyi uygulamaların belirlenmesi ve Türkiye için örneklem oluşturulması,
3. Türkiye'nin AB üyeliğinin engellilerin tüketici hakları alanında sağlayacağı avantajlar konusunda STÖ'lerde ve toplumda farkındalık yaratılmasıdır.

Proje yürütücüleri

Koordinatör Kuruluş

Engelliler Konfederasyonu (Türkiye)

Ortak Kuruluşlar

Tüketici Hakları Derneği (Türkiye)

Bulgaristan Ulusal Aktif Tüketiciler Derneği (Bulgaristan)

Görme Engelliler Spor Federasyonu (Bulgaristan)

Proje Personeli

Coşkun GÖK – proje Koordinatörü

Şenay KEÇECİ – Proje Asistanı

Özgür Hüseyin AKIŞ - İletişim ve Halkla İlişkiler

Gülnaz KÖKSAL- Finans Sorumlusu



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

GİRİŞ

Dünya Engellilik Raporu-2011² verilerine göre Avrupa Birliği'nde engelli nüfus 44 milyon, Türkiye'de ise yaklaşık 10 milyon civarındadır. Engelliler, insan hakları mekanizmaları ve savunucularına göre *"fark edilmeyen en büyük azınlık"* gruptur.

Engellilerin fark edilmeyen en büyük azınlık olmaları onların toplumsal yaşamdan dışlanmalarından kaynaklandığı gibi bu fark edilmeme durumu da toplumsal yaşamdan dışlanma sonucunu doğurmaktadır.

Dünya Engellilik Raporu-2011 raporuna göre yoksulluk/sosyal dışlanma düzeyi AB'de genelinde %30, Türkiye'de ise %77 civarındadır.

Bu verilere göre AB ülkelerinde her 3 engelliden 1'i ve Türkiye'de ise her 4 engelliden 3'ü yoksulluk ve sosyal dışlanmaya, toplumsal yaşamdan uzaklaşmaya maruz bırakılmaktadır.

Eğitim ve sağlık hizmetlerine erişememe, istihdam sürecine dahil olamama, mekanların, mal ve hizmetlerin, bilgi ve teknolojinin erişilebilir olmaması gibi birçok faktör tekil veya çoklu olarak engellilerin sosyal dışlanmayla karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır.

Hamilelik ve bebeklik döneminde yeterli beslenememe, iş kazaları, sağlıklı barınma olanağından yoksun olma gibi faktörlerle yoksulluk engelliliğın en önemli nedenlerinden birisi olurken Dünya Engellilik Raporu-2011'nda da belirtildiği gibi engellilikte yoksulluğu doğurmaktadır.

Özet olarak engellilik ve yoksulluk karşılıklı olarak birbirlerinin hem nedeni hem de sonucu olmaktadır.

Türkiye'de her 4 engelliden 3'ünün yoksulluk ve sosyal dışlanmayla karşı karşıya kalıyor olması bu kesimin insan onuruna yaraşır bir yaşam sürme olanağından yoksun olduklarını göstermektedir.

Temel tüketim ürünlerine sahip olma, sağlıklı beslenme, barınma ve çalışma haklarını kullanabilme eğitim ve sağlık hizmetlerine erişebilme gibi temel ihtiyaçlar engelliler büyük bir kısmı için erişilebilir olmaktan uzak olmaktadır.

Bu mahrum kalma durumu herkes gibi insan onuruna yaraşır bir yaşam sürme hakkı olan engelliler için hak ihlaliyle karşı karşıya kalınması durumu yaratmaktadır.

Maruz kalınan bu hak ihlali durumunun şemsiyesi tüketici hakları olarak tariflenmek zorundadır.

Çünkü tüketici hakkı insanların yaşamlarını devam ettirebilmeleri için gerekli olan temel haklara sahip olunabilmesini ve bu hakların nasıl kullanılabileceğinin çerçevesini oluşturmaktadır.

Tüketici hakları alanı; sağlıklı ve yeterli beslenme, eğitim ve sağlık hizmetlerine erişim, insan onuruna yaraşır barınma, kültür-sanat faaliyetlerine katılabilme, ihtiyaç duyulan ilaç, ortez-protez vb gereksinimlerin karşılanması ve bütün bunlara erişimi olanaklı kılabilecek istihdam hakkını ve dolayısıyla da yaşamın ve toplumsal hayatın tüm alanlarını kapsamaktadır.

²<https://documents1.worldbank.org/curated/en/540061468336031909/pdf/627830TURKISH00YA0ENGELLILIKORAPORU.pdf>



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Engellilerin yoksulluk ve sosyal dışlanmaya maruz kalması olgusu da engellilerin tüketiciler olarak gereksinimlerini karşılama hakkında mahrum kalması olarak değerlendirilmek zorundadır.

Birleşmiş Milletlerin “**Bin Yıl Kalkınma Hedefleri**” üzerine inşa edilen “**BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları**”nda; “2030’a kadar gençler ve engelliler de dâhil bütün kadın ve erkeklerin tam ve üretken istihdama ve insana yakışır işlere erişimlerinin sağlanması ve eşit işe eşit ücret ilkesinin tam olarak benimsenmesi” ve “2030’a kadar yaşa, toplumsal cinsiyete, engelliliğe, ırka, etnik kökene, dine, ekonomik ya da başka bir statüye bakılmaksızın herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik ve siyasi olarak kapsanmasının desteklenmesi” amaçlanmıştır.

BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarının herkesin güçlendirilmesi ve sosyal, ekonomik yönden kapsanmasını beklentileri engellilerin de “yeterli yaşam standardı ve sosyal olanaklara” sahip olmasını zorunlu hale getirmektedir.

Söz konusu amaçlara ulaşılabilmesi için engellilerin temel gereksinimlerinin karşılanabilmesi, insan onuruna yaraşır bir yaşam sürme şartlarının sağlanabilmesi gerekmektedir.

Bu da engellilerin tüketiciler olarak haklarının teslim edilmesini gerektirmektedir.

Genel algı olarak tüketici hakkı mal ve hizmetlerin satın alınması süreciyle ilgili veya ayıplı mal ve hizmet satın alınması durumunda ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilmesine karşın **Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesine**³ göre temel ve evrensel 9 tüketici hakkı mevcuttur.

- 1. Temel İhtiyaçların Karşılanması Hakkı:** Barınma, ısınma, aydınlanma, içecek ve kullanacak su bulma, haberleşme, ulaşım tüketicilerin en temel ihtiyaçlarıdır. Her tüketici, bu temel ihtiyaçların karşılanmasını talep edebilir.
- 2. Sağlık ve Güvenlik Hakkı:** Satışa sunulan her türlü mal ve hizmet insan yaşamı ve sağlığı açısından kullanıcısına zarar vermeyecek durumda olmalıdır.
- 3. Bilgi Edinme Hakkı:** Tüketicinin mal ve hizmeti satın alırken doğru karar verebilmesinin sağlanması için tüketicinin gerekli bilgilere ulaşabilmesi ve zararlı, yanıltıcı reklamlardan, etiketten, ambalajdan korunması gerekmektedir.
- 4. Eğitilme Hakkı:** Tüketicinin hak ve çıkarlarını koruyabilmesi, tüketici bilincine sahip olması için eğitim kurumlarında eğitim hizmetlerinden faydalanabilmesi gerekmektedir.
- 5. Zararların Giderilmesi Hakkı:** Satın alınan mal veya hizmetten dolayı tüketicinin uğramış olduğu zararın giderilmesi, o mal veya hizmetin yeniden tüketiciye ulaştırılması gerekmektedir.
- 6. Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı:** Sağlık koşullarına uygun bir çevrenin oluşumunda ülke ve doğal kaynakların doğru kullanımı ile çevrenin korunması, temiz ve sağlıklı bir şekilde gelecek nesillere bırakılması gerekmektedir.

³ <https://www.tukcev.org.tr/birlesmis-milletler-tuketici-haklari-evrensel-bildirgesi>



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

7. **Ekonomik ıkarların Korunması Hakkı:** Tüketicie kıyaslama imkanı verecek çeşitte mal ve hizmetin en uygun fiyattan sunulması, satış sonrası her türlü teknik destek ve servisin tüketiciye ulaştırılması gerekmektedir.
8. **Seçme Hakkı:** Tüketicilerin çeşitli ürün ve hizmetlere istedikleri zaman ulaşabilmelerinin olanakları oluşturulmalıdır.
9. **Temsil Edilme, Örgütlenme, Sesini Duyurma Hakkı:** Yukarıda sayılan hakların kullanılabilmesi, tüketicilerin haklarını koruyabilmeleri, mağduriyetlerinin giderilmesinde bir araya gelerek güç birliği oluşturmaları ve hükümetlerin ekonomik ve siyasi politikaların da dikkate alınma ve kamu kurumlarında temsil edilebilmesi bir haktır.

Bu haklara paralel olarak BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’de (CRPD) Evrensel Tasarım ilkesi doğrultusunda “ürünlerin, çevrenin, programların ve hizmetlerin özel bir ek tasarıma veya düzenlemeye gerek duyulmaksızın, mümkün olduğunca herkes tarafından kullanılabilir şekilde tasarlanması” gerektiğini belirtmektedir.

Ayrıca CRPD;

Taraf Devletlerin aşağıdaki konularda tedbirler almasının zorunlu olduğunu belirtmektedir;

- ✓ Kamuya açık veya kamu hizmetine sunulan tesis ve hizmetlere erişime ilişkin asgari standart ve rehber ilkelerin geliştirilmesi, duyurulması ve bunlara ilişkin uygulamaların izlenmesi;
- ✓ Kamuya açık tesisleri işleten veya kamuya hizmet sunan özel girişimlerin engellilerin ulaşılabilirliğini her açıdan dikkate almalarının sağlanması
- ✓ İlgili kişilerin engellilerin karşılaştığı ulaşılabilirlik sorunlarıyla ilgili olarak eğitilmesi
- ✓ Kamuya açık binalar ve diğer tesislerde Braille alfabesi ve anlaşılması kolay nitelik taşıyan işaretlemelerin sağlanması
- ✓ Kamuya açık binalara ve tesislere erişimi kolaylaştırmak için rehberler, okuyucular ve profesyonel işaret dili tercümanları dahil çeşitli canlı yardımların ve araçların sağlanması
- ✓ Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasının teşvik edilmesi
- ✓ Engellilerin İnternet dahil yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişiminin teşvik edilmesi
- ✓ Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarım, geliştirme ve dağıtım çalışmalarının ilk aşamadan başlayarak teşvik edilmesi ve böylece bu teknoloji ve sistemlere engelliler tarafından asgari maliyetle erişilebilmesinin sağlanması.

Ayrıca; BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin (CRPD) giriş bölümünde ise, bu sözleşmeye taraf devletlerin “Engellilerin toplumun refah ve çeşitliliğine yaptıkları ve yapabilecekleri olumlu katkıları ve engellileri insan haklarını ve temel özgürlükleri tam kullanmaya ve topluma tam katılmaya teşvik



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

etmenin onların toplumsal aidiyetlerine, toplumun insani, sosyal ve ekonomik yönden kalkınmasına ve yoksulluğun azalmasına katkıda bulunacağı” kabul edilmektedir.

Birleşmiş Milletlerin tüketici haklarını ve engelli haklarını güvenceye alan mevzuatlarına ek olarak Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı'nın 38. maddesinde “Avrupa Birliği'nin politikaları, tüketicilerin en ileri düzeyde korunmasını sağlamalıdır.” hükmü yer almaktadır.

AB, bu genel çerçeveye ek olarak;

- ✓ Avrupa Komisyonunun “Engelliler için Engelsiz Avrupa Tebliği”,
- ✓ Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi “Avrupa Konseyi Engelliler Eylem Planı 2006 – 2015: Avrupa'da Engelli Bireylerin Yaşam Kalitesinin Yükseltilmesi” başlıklı Rec(2006)5 sayılı Tavsiye Kararı,
- ✓ Bakanlar Komitesi'nin engelli bireyler için uyumlu politikalar hazırlanması konusunda Üye Devletlere yönelik Rec(92)6 sayılı Tavsiye Kararı,
- ✓ “Vatandaşlar Olarak Tam Katılıma Doğru İlerleme” başlıklı Bakanlar Deklarasyonu,
- ✓ Parlamenterler Meclisi'nin 1592(2003) sayılı “Engelli Bireyleri Tam Toplumsal İçermeye Doğru” başlıklı Tavsiye Kararı gibi politika önerilerinde bulunmuştur.

AB, bu politika önerilerinde Engelli bireylerin haklarını teşvik etmede ve fırsat eşitliği sağlamada başarısız olmanın insan onuruna aykırı olacağını belirtmekte ve engelli bireylerin topluma eşit ve tam katılımının sağlanması için uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde tüm politika alanlarında insan hakları temelli yaklaşımın benimsenmesi gerekliliğini zorunluluk saymıştır.

Avrupa Komisyonu ise “Engelsiz Avrupa için Yenilenmiş bir Taahhüt: Avrupa Engellilik stratejisi 2010-2020” belgesinde ise; “Komisyon, engelliliği insan hakları kapsamına giren bir konu olarak vurgulamak üzere daha geniş bir ayrımcılıkla mücadele çerçevesi içinde değerlendirecektir”, “Komisyon ürün, hizmet ve çevrenin 'herkese uygun bir tasarım' yaklaşımıyla ele alınmasına ve engellilerin birey, tüketici, öğrenci, ekonomik ve siyasi aktörler olarak haklarından yararlanmalarının önündeki engelleri ortadan kaldırmak için çalışacaktır” denilmektedir.

Avrupa Komisyonu'nun daha aktüel planı ise 03.03.2021 tarihinde yayınladığı **Eşitlik Birliği: Engelli Hakları Stratejisi 2021-2030** belgesidir. Strateji begesinde iyi bir yaşam kalitesi ve bağımsız yaşam için var olan politikaların revize edilmesi ve yeni politikaların oluşturulması konusunda Komisyona üye devletlere bir takım sorumluluklar yüklenmiştir.

Komisyonun Strateji Belgesi iyi bir yaşam kalitesine sahip olunması ve sosyal dışlanmayı azaltma konusunda 2030 yılına kadar Komisyona üye devletlerde hiç kimsenin geride kalmaması ilkesinin hayata geçirilmesini Avrupa'nın temel ilkesi olarak hayata geçirilmesini önermektedir.

İyi bir yaşam kalitesi ve bağımsız yaşamak

Bağımsız yaşam, kaliteli sosyal hizmetler ve istihdam hizmetleri, erişilebilir ve kapsayıcı konutlar, yaşam boyu öğrenmeye katılım, yeterli sosyal koruma ve güçlendirilmiş bir sosyal ekonomi, tüm engelliler için insana yakışır bir yaşam için vazgeçilmezdir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bağımsız yaşam geliştirmek ve toplum temelli hizmetleri güçlendirmek

Engelliler, yaşlılar ve gençler ikamet yeri, kiminle ve nasıl yaşayacakları konularında bağımsız yaşama ve topluma dahil olma konusunda herkes gibi eşit haklara sahiptirler.

Bağımsız yaşam kişisel yardım, tıbbi bakım ve sosyal hizmet uzmanlarının müdahalelerini içeren kaliteli, erişilebilir, kişi merkezli ve uygun fiyatlı, toplum ve aile temelli hizmetlerin farklılaştırılmış bir bileşenini gerektirir. Bu olanaklar günlük aktiviteleri kolaylaştırır ve engelli kişilere ve ailelerine seçenekler sunmaktadır.

Ana akım destek hizmetlerinin, cinsiyete ve kültüre duyarlı olmakla birlikte, engelli çocuklar ve yaşlılar için kapsayıcı ve erişilebilir olması gerektiği Strateji belgesinin yok sayılmayacak ilkesi olarak kabul edilmektedir.

Komisyon bu değerlendirmeye beraber 2023 yılına kadar, engellilerin toplumda erişilebilir, destekli konutlarda yaşamalarını sağlamak veya evde yaşamaya devam etmek (kişisel dahil olmak üzere) için bağımsız yaşam ve topluma dahil olma konusunda Üye Devletlere iyileştirmeler tavsiye etmektedir.

Komisyon Üye Devletlere aşağdaki öneri ve beklentilerin hayata geçirilmesi çağrısını yapmaktadır;

- ✓ Kurumsal bakımdan destek sağlayan hizmetlere erişimi güçlendirmek için, ruh sağlığı alanında ve çocuklar da dahil olmak üzere tüm engelli kişilerle ilgili olarak, kurumdan uzaklaştırma ile ilgili iyi uygulamaları yaygınlaştırmak,
- ✓ Engelli yaşlılar da dahil olmak üzere erişilebilir ve engellileri kapsayan sosyal konut için finansmanı teşvik etmek ve güvence altına almak
- ✓ 2021'de AB İstihdamda Eşitlik Direktifi hakkında bir uygulama raporu yayınlamak ve uygunsa, özellikle eşitlik kurumlarının rolünü güçlendirmek için yasal bir öneriyi hayata geçirmek,
- ✓ Avrupa Sosyal Haklar Sütununun uygulanmasına yönelik Eylem Planı'nda önerilen 2030 ana istihdam hedefine ulaşılmasına yardımcı olmak için engelli kişilerin istihdam oranını artırmak ve engelli ve engelli olmayan kişiler arasındaki istihdam oranı farkları azaltmak,
- ✓ Engelliler için istihdam hizmetlerinin kapasitelerini güçlendirmek ve bu amaçla sosyal ortaklar ve engelli örgütleriyle çalışmayı geliştirmek;
- ✓ Engellilik ve engellilik yardımlarına uygunlukla ilgili ekstra maliyetlerin tazmin edilmesi de dahil olmak üzere, eşitlikleri azaltmak için engelli bireylere yönelik sosyal korumadaki boşlukları daha fazla ele almaya yönelik önlemleri artırmak.

Komisyonun strateji belgesi ve belgede üye devletlerden beklenen sorumluluklar engellilerin toplumsal yaşamdan uzaklaştırılmalarını ve yoksulluğu engelleyecek ve engellilerin bağımsız yaşam dahil insan onuruna yaşarır bir yaşam sürmelerini sağlayacak önerilerdir.

Dünya Engellilik Raporu, AB genelinde ve Türkiye'de engelli nüfusun genel nüfus içerisinde oldukça geniş bir yer kapladığını göstermektedir. Engelli bireylerin eğitim, sağlık, istihdam, kültür, spor gibi temel hakları birçok araştırma ve çalışmanın konusu olmuştur. Ürün ve hizmetlerin CRPD'de öngörülen "Evrensel Tasarım" ilkesi doğrultusunda tasarlanmaması, mal ve hizmetlerin engelli kullanımına



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

uygunluğunu sağlayacak uluslararası standartların oluşturulmamış olması engellilerin çoklu ayrımcılıkla karşı karşıya kalmalarına ve temel haklarının ihlal edilmesine neden olmaktadır.

Söz konusu hak ihlali ulusal mevzuat ve politikalarda var olan eksikliklerden veya mevzuat ve politikaların sahada gerekli şekilde ve şartta uygulanmamasından kaynaklanmaktadır.

Türkiye’de engellilerin tüketici hakları konusuna özgülenmiş politika ve mevzuat bulunmamaktadır.

Bu konuda doğrudan engelli hakları ve tüketici hakları alanlarını düzenleyen yasal mevzuattaki boşluk ve eksiklik örnek gösterilebilir.

5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’da engellilerin tüketici haklarıyla ilgili özel bir düzenleme yapılmamıştır.

Engellilerin tüketici hakları konusunun bir yönünü oluşturan ürün ve hizmetlerin, kamusal mekanların ve toplu taşıma araçlarının erişilebilir şekilde tasarlanması zorunluluğu Engelliler Hakkında Kanuna konulmuş bir haktır. Fakat söz konusu hakkın hayata geçirilmesi, uygulanması yasal düzenleme yapıldıktan sonraki 16 yıldır sürekli ertelenmektedir.

Yasal düzenlemenin alanda uygulanmaması, engellilerin gündelik yaşantılarında bir iyileştirme yaşatmamakta ve engellilerin toplumsal yaşamın dışında kalmaları, sosyal dışlanmaya maruz kalmaları sorununa çözüm getirmemektedir.

Diğer taraftan; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda da engellilerin mal ve hizmetlere ulaşması, sağlığın, güvenliğin ve ekonomik çıkarların korunması, insan yaşamını devam ettirmek için gerekli koşulların sağlanması konularında düzenleme bulunmamaktadır. Bu eksiklik, mal ve hizmetlerin “evrensel tasarım” kriterlerinden yoksun olması, erişilebilir olmaması, engellilerin tüketiciler olarak beslenme, barınma, eğitim, sağlık, ekonomik çıkar ve güvenliklerinin zarar görmesi sonucunu doğurmaktadır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da engellilere yönelik tek düzenleme bulunmaktadır. Kanunun Ticari Reklam başlıklı 61.maddesinde; “Tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz” denilmektedir.

Söz konusu yasal düzenleme ise engellileri hak sahibi özne olarak değil aldatılabilecek, güçsüz, zayıf gibi kimseler olarak değerlendirmektedir.

Her iki mevzuat yönünden de engelliler, birer tüketici olarak çoklu ayrımcılık ve hak ihlaliyle karşı karşıya kalmaktadırlar.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

ANED 2012 Görev 3 – Engelli Tüketicilerin Korunması

Ülke: Belçika

Avrupa [Engellilik Uzmanları Akademik Ağı](#) (ANED), 2008 yılında Avrupa Komisyonu tarafından engellilik politikası Birimi için bilimsel destek ve tavsiye sağlamak amacıyla kurulmuştur. Özellikle, Ağın faaliyetleri AB Engellilik Eylem Planı'nın gelecekteki gelişimini ve Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin pratik uygulamasını destekleyecektir.

Bu ülke raporu, *Avrupa Birliği'nde Engelli Tüketicilerin Korunması: İç Pazarda Aktif Katılımcılar Olarak Engelli Kişiler konulu tematik raporun girdisi olarak* hazırlanmıştır. Raporun amacı ([Referans Şartları](#)), AB/AEA ülkelerinde tüketicinin korunmasının yasal çerçevesini ve genel çıkarları ilgilendiren bir dizi ortak hizmetle ilgili olarak engelli müşterileri koruyan politikaları ve girişimleri incelemektir.

Ülkenizde engelli kişilerin tüketici olarak nasıl korunduğunu öğrenmek istiyoruz. Tüketicinin korunması bir dizi unsuru içerir. Mesela:

- Tüketicinin akdettiği sözleşmeyi ve satın alma ile ilgili riskleri anlamasını sağlamak
- Satıcının tüketiciyi bir şey satın alması için istismar etmemesini veya baskı yapmamasını sağlamak
- Satın alınan ürün veya hizmetin tüketici için güvenli olmasını sağlamak
- Tüketicinin hangi ürün veya hizmeti satın aldığını ve nasıl kullanılacağını anlamasını sağlamak

Tüm ülkelerin genel olarak tüketicileri koruyan mevzuatı vardır ve bunların bir kısmı AB yasalarına dayanmaktadır. Şunları bulmakla ilgileniyoruz:

- Bu genel mevzuat özellikle bazı engellileri ilgilendiren hükümler içeriyorsa. Mevzuat geneldir, çünkü engellilerden açıkça bahsetmez veya hedef almaz.
- Mevzuat veya politika, özellikle engelli insanlara atıfta bulunan herhangi bir önlem içeriyorsa.

Sağladığınız bilgiler, hem AB yasalarını hem de bir dizi Üye Devletin tüketicinin korunması ve engellilerle ilgili yasa ve politikalarını kapsayan karşılaştırmalı bir raporda kullanılacaktır. Bu, Avrupa'daki engellilere sağlanan koruma türünün bir resmini verecektir.

Sözleşme hukuku üzerine bir ders kitabı veya tüketici hukuku üzerine bir ders kitabı bu soruların bazılarını cevaplamada yardımcı olabilirsiniz.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Bölüm I: Hukuk

Bu soruları yanıtlarken ilgili mevzuata atıfta bulunmak yararlı olacaktır (mevzuattaki belirli maddeler/hükümler hakkında bilgiler ve hükmün İngilizce bir özeti veya çevirisi dahil). Diğer kaynaklar, bazen hükümlerin nasıl yorumlanması gerektiğini açıklayan mevzuatla ilgili hazırlık çalışmaları ve içtihat hukuku olabilir.

1. Engelli tüketicileri özel olarak ilgilendirebilecek genel yasal hükümler var mı? Lütfen bilgi veriniz.

Örneğın, satıcı, o kişiyi bir sözleşmeye girmeye ikna etmek için kişinin bilgi eksikliğini veya bağımlılık ilişkisini istismar etmişse, bir kişi sözleşmeden serbest bırakılabilir mi? Bunun nasıl çalıştığı hakkında herhangi bir bilginiz var mı? Örneğın, bu konuda herhangi bir dava var mı?

Belçika Medeni Hukuk Kitabında (CLB), bir sözleşmede zayıf tarafı korumak için alınan önlemler vardır, örneğın "kararlaştırılan ve vaat edilenler arasında" bir orantısızlık olduğunda. Yetişkinler için (CLB md. 1313) bu önlem oldukça kısıtlayıcıdır ve miras, borç para verme ve gayrimenkul satışı gibi durumlarda yalnızca çok güçlü tutarsızlıklarla ilgilidir. Reşit olmayanlar için (CLB md. 1108) bu önlem genel kullanımdadır ve sözleşmeler genel olarak geçersizdir.

Genel tüketici yasalarında (Piyasa Uygulamaları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (LMP) 6 Nisan 2010, Tüketici Kredis Kanunu (LCC) 12 Temmuz 1991) tüketicilerin korunmasına ilişkin hükümler bulunmaktadır. "Uygun anlayış düzeyinde bilgi vermek" veya "uygun bilgi vermek" ve aynı zamanda "ortalama bir tüketici için bilgi" olarak formüle edilmiştir.

LMP madde 11'e göre, kredi borç veren, işlemden önce tüketicinin "finansal okuryazarlığını" dikkate alarak önerilen krediyi açıklamak zorundadır. Ve daha sonra (md. 15) tüketicinin mali durumuna ve istenen kredinin amacına uygun krediyi vermek zorundadır.

LCC madde 4'e göre bilgilendirme yükümlülüğü "ifade edilen bilgi ihtiyacı dikkate alınarak" yazılmıştır. Ve aleniyetle ilgili 83. madde, bu grubun ortalama bir üyesinin bakış açısından anlaşılan "zihinsel ve fiziksel olarak devre dışı bırakılmış kişilerin" ekonomik davranışlarını çarpıtan tanıtım türünü yasaklamaktadır.

Hukuk alimleri, bu yükümlülükleri "değişken geometri ilkesi" olarak adlandırılan şeyin bir örneği olarak gördükleri için bu yükümlülükleri kabul etmişlerdir: satıcının, tüketicinin bilgi ve anlayış düzeyi arttıkça daha fazla yükümlülüğü vardır.

Bu genel yasaların yanında, örneğın finans sektöründe, konut sektöründeki kredilerde, kamu hizmetlerinde veya uzaktan satışlarda bir dizi gönüllü davranış kuralları formüle edilmiştir. Bu kodlar geneldir ve engelli kişiler için özel hükümler içermez. Belirtilen sektör kuruluşlarının ve ayrıca genel tüketici örgütlerinin web sitelerinde kolayca bulunurlar. Ayrıca Ekonomik İşler İdaresi'nin web sitesinde (www.economie.fgov.be).



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

2. Engelli tüketicilere özel veya ek koruma sağlayan herhangi bir yasal hüküm var mı? Eğer öyleyse, tüm engelliler için mi yoksa sadece belirli gruplar için mi geçerlidir? Lütfen bilgi veriniz.

Örneğin, satıcılar engelli tüketicilerin akdettikleri sözleşmenin niteliğini anlamalarını sağlamak için ek önlemler almak zorunda mıdır?

Yoksa satıcılar, tüketici bunu talep ettiğinde veya talep ettiğinde engelli erişimine uygun formatlarda bilgi veya sözleşme sağlamak zorunda mı? Bu, tüm satış uygulamaları / sözleşmeleri için mi yoksa yalnızca bazıları, örneğin uzaktan satış (yani bir mağazadan satış yapmak) için mi geçerlidir?

Engelli kişiler için bilinen ek bir tüketici koruması yoktur (aksine, 18 yaşın altındaki küçükler için çok sayıda tüketici koruması vardır, ancak yaşlılar için değildir).

3. Engellilerin diğer tüketicilere göre farklı muamele görmesini öngören herhangi bir yasal hüküm var mı? Eğer öyleyse, tüm engelliler için mi yoksa sadece belirli gruplar için mi geçerlidir? Lütfen bilgi veriniz.

Örneğin, bazı engellilerin bir sözleşmeye girmek için sözleşmenin içeriğini anladıklarını kanıtlamak gibi ek koşulları yerine getirmeleri gerekiyor mu?

Ek koşul bilinmemektedir.

4. Vesayet altında olan kişiler sözleşme yapabilir mi? Eğer öyleyse, bu hakla ilgili herhangi bir sınırlama var mı?

Örneğin, yalnızca belirli bir miktar paranın altında bir sözleşmeye girebilirler mi?

Vesayet altındaki insanlar Medeni Hukuk Kitabında (md. 487bis) güçlü bir şekilde korunmaktadır: onlarla yapılan her sözleşme geçersizdir ve bir hakim tarafından feshedildiğinde, sonuç her zaman engelli bir kişinin yararınadır (mallar onun mülkü olarak kalır ve artık ödemek zorunda değildir). Ancak günümüzde mahkemeler artık o kadar katı değil. Artık bu güçlü görüşe göre değil, ilgili tüketicinin gerçek bireysel kapasitesine ve anlayışına göre karar veriyorlar. (cfr Medeni Hukuk El Kitabı (Handboek Burgerlijk Recht),DEKKERS ve WYLLEMAN, Anvers, 2009, nr. 535 vd.)
Mevcut Belçika Adalet Bakanı, mevcut koruma aracında reform yapma ve "insan onuruna daha iyi uyum sağlamış" yeni bir koruma statüsü getirme niyetinde.

5. Yasa, engelliler için haksız ticari uygulamalara karşı ek koruma sağlıyor mu? Eğer öyleyse, bu tüm engelliler için mi yoksa sadece belirli gruplar için mi geçerlidir?

Örneğin: Engelliler için satış / pazarlama ile ilgili olarak taciz, zorlama veya aşırı etkiye karşı ek koruma var mı (yani, ortalama tüketici için izin verilecek olan eylem, (bazı) engelli tüketiciler için taciz, zorlama veya aşırı etki olarak kabul edilir mi?)



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Engelliler için satış / pazarlama ile ilgili yanıtıcı bilgilerle ilgili ek bir koruma var mı (yani, ortalama tüketici için izin verilecek bilgiler, (bazı) engelli tüketiciler için yanıtıcı olarak kabul edilir mi?)

Belçika mevzuatında böyle bir ek koruma yoktur. Genel önlemler 1° altında belirtilmiştir.

Bölüm II: Uygulamada Tüketicinin Korunması

6. Ürünlerin kullanımı ve güvenliği ile ilgili bilgiler, Braille alfabesi veya büyük harflerle basılmış olarak, engellilik açısından erişilebilir biçimlerde sunuluyor mu? Eğer öyleyse, bu mevzuatın mı yoksa şirketlerin gönüllü girişimlerinin bir sonucu mu? Ürünlerin bir kısmı veya tamamı kapsam dahilinde mi?

Engelli erişimine uygun formatlar için bilinen genel (yasal) sistemler yoktur, ancak zaman zaman bazı ürünler için bazı firmalar belirli formatlar kullanır.

10 Mayıs 2007 tarihli Belçika yasası ("Ayrımcılıkla Mücadele Yasası") uyarınca, bir hakim, bireysel bir davada bir kişi tarafından talep edilmesi durumunda, bir şirketi "makul bir konaklama" olarak erişilebilir formatlar sağlamaya zorlayabilir.

Yasanın, genellikle uzlaşmalara varılan okullar gibi belirli kurumlarla bağlantılı gönüllü planlar ve planlar da dahil olmak üzere, yalnızca tahkim veya arabuluculuk organlarından önce çağrıldığı görülmektedir. Adli davalar İlk Teşebbüs Mahkemesi'ne (Genel Medeni Hukuk Mahkemesi) getirilmelidir.

7. Herhangi bir ürün Braille alfabesiyle etiketlenmiş (ör. ürünün türü ve son kullanma tarihi hakkında bilgi verilmesi) içeriyor mu? Eğer öyleyse, hangi ürünler?

Farmasötik ürünler sadece özel bir sisteme tabidir (15 Mart 1969 tarihli yasa, 1 Mayıs 2006'da değiştirilen yasa, 14 Aralık 2006 tarihli Kraliyet Kararnamesi) : ürünün adı ve gücü Braille alfabesiyle dışarıda belirtilmelidir. Bu önlem, Avrupa adımları nedeniyle dahil edilmiş gibi görünmektedir (Avrupa Parlamentosu 2004/27/EU ve Avrupa Konseyi 21 Mart 2004).

Bölüm III: Engelli Tüketicilere Sağlanan Yardım

8. Tüketicileri hakları konusunda eğitmek için tasarlanmış herhangi bir plandan haberdar mısınız? Bu programlardan herhangi biri engelli insanları hedef alıyor mu? Eğer öyleyse, bu programlar tüm engellileri mi yoksa sadece belirli grupları mı hedef alıyor? Eğer öyleyse, lütfen bilgi verin.

Genel tüketici örgütleri - özel üyelik organizasyonu "Test-Aankoop" "Tüketiciler-testi" olarak - sadece ürünler ve hizmetler hakkında değil, aynı zamanda yasal haklar ve olası eylemler hakkında da birçok bilgi sağlar. Genel bir bakış açısına sahiptirler ve engelli kişileri hedeflemezler. Belçika merkezi ekonomik işler idaresinin de kamuoyunu bilgilendirme ile ilgili bir dizi faaliyeti vardır. Çalışmaları da engelliliği hedef almıyor. Yerel makamların yanı sıra özel refah kuruluşlarından (kamu sübvansiyonları ve yetkilendirmeleri ile) bazı refah kuruluşları, zihinsel engelli ve psikiyatrik hastalığı olan kişilere



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

yönelik bilgi ve eğitim kampanyaları düzenlemektedir. Çabaları, borcu olan tüm kişi kategorilerine odaklanan, ancak (diğer) kategorilere göre farklılaşan merkezi bir koordinasyon birliği (Borç Sorunları Merkezi, <http://www.vlaamscentrumschuldenlast.be/>) tarafından desteklenmektedir.

9. Engelli kişilere tüketici hakları hakkında bilgi sağlamak için Engelli Toplum Örgütleri ile birlikte çalışan tüketici örgütlerine veya şirketlerine örnekler var mı? Eğer öyleyse, lütfen bilgi verin.

Belçika'daki birçok Engelliler Örgütü elbette üyelerini hakları hakkında bilgilendirmekte ve üyelerinin çıkarlarını ulusal düzeyde ve bazen sokaklarda ve belirli binaların çevresinde çok görünür eylemlerle buldukları yerel düzeyde takip etmek için eylemler düzenlemektedir. Gazeteler ayrıca erişilebilirlik konusundaki eylemlerini destekliyor ve genel halktan para toplanmasına yardımcı oluyor. Ancak ne şirketler ne de genel tüketici örgütleri bu eylemlerle olan ilişkileriyle tanınmıyor.

10. Tüketicilerin haklarını iddia etmelerine veya şikayette bulunmalarına yardımcı olan herhangi bir plandan haberdar mısınız? Bu programlardan herhangi biri engelli insanları hedef alıyor mu? Eğer öyleyse, lütfen daha fazla bilgi verin.

En büyük tüketici organizasyonu olan "Test-Aankoop" "Consumer-Test", bireysel bilgi ve danışmanlık için telefonda ve e-postada, üyeleri için kendi hukuk uzmanlarına sahiptir. Engelli üyeler de bu imkanlardan yararlanabilir. Ayrıca arabuluculuk çabalarında onlara yardımcı olurlar ve hatta bazen onlarla mahkemeye giderler. Ancak engelli kişiler, bu hizmet tüm üyeleri için olduğu için hedeflenen bir kategori değildir. Belçika Ekonomik İşler Departmanı ayrıca tüm tüketiciler için yasal destek organize etmekte ve çevrimiçi arabuluculuğu aktif olarak teşvik etmektedir. Engelliler onlar için hedeflenen bir kategori değildir, ancak bu genel olanakları kullanabilirler.

11. Alternatif uyuşmazlık çözümü, alıcı ve satıcı arasında yapılandırılmış arabuluculuk veya müzakereyi içerir ve bir mahkemeyi dahil etmeden bir anlaşmazlığa çözüm bulmak için tasarlanmıştır. Ülkenizdeki tüketici anlaşmazlıkları için alternatif uyuşmazlık çözümü örnekleri var mı? Eğer öyleyse, engelli tüketicilerin bu tür bir çözümü kullanmasını kolaylaştıran herhangi bir önlem var mı?

Belçika'da, örneğin seyahat işleri, tekstil, mobilya, bina ve inşaat, kamu hizmetleri ve gayrimenkul için bir dizi farklı özel tüketici arabuluculuk sistemi bulunmaktadır. Geniş bir kitleye yöneliktirler ve engelliler için tipik konularda uzmanlaşmamışlardır. Ancak bu tesisleri tüm sakinler olarak kullanabilirler.

Örneğin, engelliler ücretsiz veya daha düşük fiyatlı arabuluculuktan, destek alma açısından önceliklilikten yararlanıyor mu veya arabuluculuk sürecinde ek destek alıyor mu?

Hayır.

12. Düzenleyici kurumların (genel veya sektöre özgü (örneğin gaz, elektrik, su)) engelli tüketicileri koruma konusunda herhangi bir özel görevi veya görevi var mı?



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Kamu hizmetlerinin engelli tüketicileri koruma konusunda özel bir görevi yoktur , ancak yoksul tüketicilerle ilgili görevleri vardır. Resmi olarak düşük gelirli kişiler - asgari gelir planı, düşük emekli maaşı veya malullük ödeneği - yasalarla gaz ve elektrikle kolayca ayrılamaz. Bu nedenle, bir kamu hizmetinin, teslimatı kesmek için prosedür belirlemeden önce yerel otoriteye başvurması gerekir. Düşükgelirli bir ödeneğe sahip kişileri, bu koruyucu önlemden dolayı gerekli durumlarda devre dışı bıraktı. Ek olarak, yerel yönetimlerde iyi niyetli yoksul insanları bu sorunlarla sürdürmek için genel bir uygulama vardır. Sosyal hizmet departmanları bağlantıların kopmamasını önlemeye ve şirketlerle arabuluculuk yapmaya çalışır. Ayrıca ulusal düzeyde, durumu hafifletmek için bir dizi önlem alınmıştır, örneğin bir bütçe sayacı kurmak, ulusal bir ısıtma fonu kurmak ve bir dizi sosyal tarife. Yerel makamlar ve özel refah örgütleri bu önlemleri yoksul insanların kamu hizmetleriyle ilgili sorunlarını çözmek için ve düşük gelirli kişilerin işten çıkarılması durumunda kullanmaktadır.

Bu önlemler birçok web sitesinde mevcuttur: öncelikle üreten kamu hizmetlerinin (su, gaz ve elektrik) ağlarında, ayrıca Ekonomik İşler Bakanlığı'nın (http://economie.fgov.be/nl/consument/Energie/Facture_energie/sociale_energiemaatregelen/) web sitesinde ve son olarak yoksullukla mücadele eden sosyal hizmet kuruluşlarının ve derneklerinin web sitelerinde (örneğin www.welzijnszorg.be/energiearmoede).

Bölüm IV: İyi Uygulamalar

13. Lütfen ülkenizde tüketicinin korunması ve engellilerle ilgili bir veya daha fazla iyi uygulama örneği verin.

Bu, mevzuat / kamu politikası veya belirli bir şirket veya sektör tarafından oluşturulan gönüllü bir önlemlerle ilgili olabilir.

İyi uygulamalara özel bir örnek yok.

Bölüm V: Belirli alanlarla ilgili sorular

14. Engelli kişiler, telefon şebekesine veya internet bağlantısına kurulum veya bağlantı talep ettiklerinde öncelik veya tercih hakkına sahip midir?

Hayır.

15. Engellilerin gaz, elektrik, su veya telekomünikasyon gibi temel hizmetlerin bakımı veya bağlantısı konusunda ek koruma/garantileri var mı?

Örneğin, faturaları ödemiş olsalar bile, diğer kullanıcıların bağlantısının kesileceği durumlarda bağlantıları kesilmeyecek mi?

Hayır.

16. Engelliler, temel hizmetlerin temini ile ilgili hedeflenen diğer hükümlerden yararlanıyor mu?



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
This project is funded by the European Union.

Örneğin, indirimli ücretler alıyorlar mı, (uzatılmış) ödeme için özel olanaklar alıyorlar mı, yanlışlıkla bağlantının kesilmesi durumunda yeniden bağlanma önceliğine sahipler mi?

Evet, asgari gelir seviyesini alırlarsa. O zaman ülkedeki tüm yoksul insanlar gibi korunacaklar.

17. Tüketici kredisi sözleşmeleri (kredi) sunan şirketler, tüketicinin sözleşmenin niteliğini anlamasını sağlamak için ürünü engelli tüketicilere kişiselleştirilmiş bir şekilde açıklamakla yükümlü müdür?

Belirtildiği gibi değil, 1 altında belirtilenlerin bir uygulaması olarak durum söz konusu olabilir (üstte).