



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

Konu

Engelli Tüketicilerin Korunması¹

Ülke:

ÇEK CUMHURİYETİ

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



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

Özgür Hüseyin AKIŞ - İletişim ve Halkla İlişkiler

Gölnaz KÖKSAL- Finans Sorumlusu

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.

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.

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 kılacak istihdam hakkını ve dolayısıyla da yaşamın ve toplumsal hayatın tüm alanlarını kapsamaktadır.

Engellilerin yoksulluk ve sosyal dışlanmaya maruz kalması olgusu da engellilerin tüketiciler olarak gereksinimlerini karşılama hakkından 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 karşı **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.

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.

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.
7. **Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı:** Tüketicilere 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



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

- ✓ 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 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.



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

Komisyunun 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.

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 sayılamayacak ilkesi olarak kabul edilmektedir.

Komasyon 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.

Komasyon Üye Devletlere aşağıdaki 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.



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

Komisyondun strateji belgesi ve belgede üye devletlerden beklenen sorumluluklar engellilerin toplumsal yaşamdan uzaklaştırılmalarını ve yoksulluğu engelleyecek ve engellilerin bağımsız yaşam dahil insan onuruna yaraşır 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

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 kişiler olarak değerlendirmektedir.



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

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

ANED 2012 Görev 3 – Consumer koruması

Ülke: Çek Cumhuriyeti
Yazar(lar): Jan Šiška

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 unsur içerir. Mesela:

- Tüketicinin akdettiği sözleşmeyi ve satın alma ile ilgili riskleri anlamasını sağlamak;
- Satıcının tüketiciyi bir şey satın alması için sömürmemesini veya baskı yapmamasını sağlamak;
- Satın alınan ürün veya hizmetin tüketici için güvenli olmasını sağlamak;
- Tüketicinin hangi ürün veya hizmeti satın aldığı 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.



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

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?

Engelli tüketicilerle ilgili olarak, Çek Cumhuriyeti'nde, halka sunulduğu takdirde, konut da dahil olmak üzere mal ve hizmetlere erişim gibi alanlarda ayrımcılıkla mücadele yasası uyarınca ayrımcılık yasaktır. Bununla birlikte, Çek Cumhuriyeti'nde ayrımcılık karşıtı anlaşmazlıklar, karmaşıklıklarıyla karakterize edilen diğer anlaşmazlıklardan belki de daha fazladır. Bir avukatın yardımı olmadan mahkeme işlemlerinde başarıya ulaşmak çok zordur. Örneğın, yalnızca bir davanın açılacağı ilgili mahkemenin belirlenmesi, uzmanlar arasında bile çelişkilere sahiptir.

Kamu Hak Savunucusunun Rolü

2009 yılında Ayrımcılıkla Mücadele Yasası'nın onaylanması üzerine Savunucu, ayrımcılık mağdurlarına yardım eden bir organ haline geldi. Görevinin yasal tanımı, Savunucuya özel hukuk ilişkilerine girme hakkı vermez. Ayrımcı davranışlarla ilgili şikayetler tek istisnadır - bu durumlarda Savunucu özel hukuk alanına da müdahale edebilir.

The Defender'ın Yıllık Raporlarında, 2010, 2011 yıllarında ofisi tarafından sunulan raporlarda engelli tüketicilere yönelik ayrımcılık vakaları hakkında herhangi bir referans bulunmamaktadır.

634/1992 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ayrımcılıkla mücadele yasasına ek olarak ayrımcılığı yasaklayan önemli bir mevzuat parçasıdır. § 6'ya göre, tüketicilere karşı ayrımcılık yasaktır, "satıcı, tüketicilere ayrımcılık yapan ürün veya hizmetleri satmamalıdır." Bu, Yasa'da ayrımcılıktan bahseden tek ifadedir. Yasa kapsamında neyin ayrımcılık olarak kabul edildiğine dair net bir kural yoktur.

Şu anda ayrımcılık vakaları veya engelli tüketicileri içeren mahkeme davaları hakkında herhangi bir bilgi bulunmamaktadır.

Vakalar iki ana sistemde bildirilmektedir:

1) Adalet Bakanlığı - hukuk

Mahkeme kararlarının işlenmesi 2003 yılından bu yana, 20/2002-SM sayılı 20 6 2002 tarihli talimatlara dayanarak gerçekleştirilmektedir. Talimatlar, bölgesel ve yüksek mahkemelerin mahkeme kararlarının elektronik hukuk kayıtlarına tescil edilmesi ve sınıflandırılması prosedürünü yönetir. 2011 yılında, yukarıda belirtilen talimatlar, seçilen yargı kararlarının kamuya açık İnternet ağı



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

üzerinden serbest bırakılmasını sağlamıştır. Mahkeme kararlarının kamuya sunulmasının genel yasal dayanağı 106/1999 sayılı Kanun'dur. , Bilgiye Ücretsiz Erişim Üzerine.
http://www.nsoud.cz/Judikaturans_new/judikatura_vks.nsf/uvod.

2) ASPI - yasal bilgi aracı ile çalışmak için karmaşık bilgi sistemi sistemi.
http://www.systemaspi.cz/Co_je_system_ASPI/Co_je_system_ASPI.html.

Ağustos 2010'da The Defender, görme engelli kişilerin rehberin yardım köpekleriyle halka açık yerlere erişimi sorununu ele aldı. ⁴ Defender şu sonuçlara vardı:

- Ortak alanlar engelliler için erişilebilir olmalıdır. Engelli kişiler, engelli olmayan kişiler tarafından işletilebilecek tüm faaliyetlere erişebilmelidir.
- Engelli insanlara eşlik etmek üzere eğitilmiş köpekler, hareket özgürlüğü, özgürlük ve bağımsızlık haklarını tam olarak kullanmalarını sağlamak için görme engelli insanların vazgeçilmez bir parçası olarak görülmektedir.

Engelli kişilerin haklarının geliştirilmesi ihtiyacını göz önünde bulundurarak, Savunucu ayrıca, özel eğitime sahip köpeklerle ilgili mevcut eksik, yetersiz ve tutarsız yasal hükümün ve böyle bir köpeğin şirketindeki kişilerin erişiminin reddedilmemesi gereken yerlerin yerini alacak mevzuatın sunulmasını tavsiye etmiştir.

Defender'ın bazı bulguları web sitesinde herkese açıktır:

<http://www.ochrance.cz/diskriminace/pravni-stanoviska-pro-odborniky/>.

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?

Satıcı, satılan ürünlerin veya sağlanan hizmetlerin fiyatı hakkında fiyat düzenlemelerine ve Avrupa Topluluklarının doğrudan geçerli düzenlemelerine uygun olarak tüketiciyi bilgilendirmekle yükümlüdür. Ürün fiyatı veya mal veya hizmetlerin fiyatına ilişkin bilgiler uygun şekilde açıklanmalı ve erişilebilir olmalıdır.⁵

⁴http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/DISKRIMINACE/Doporuceni/Recommendation_assistance-dogs.pdf.

⁵ İç pazardaki haksız ticari uygulamalar ve 84/450/EEC sayılı Konsey Direktifi hakkında 2005/29/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi, 2006/2004 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Tüzüğü'nün (EC) 97/7/EC, 98/27/EC ve 2002/65/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi Direktifleri (Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi). Üye Devletlerin kristal camla ilgili yasalarının yakınlaştırılmasına ilişkin 69/493/EEC sayılı Konsey Direktifi. Tüketicilere satılmak üzere ayakkabıların ana bileşenlerinde kullanılan malzemelerin etiketlenmesi ile



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

634/1992 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, madde 9, satıcının görevleri olan bilgileri erişilebilir biçimde sağlamasını gerektirir. Satıcı, tüketicileri satılan ürünlerin özellikleri veya sunulan hizmetlerin niteliği, ürünün nasıl kullanılacağı ve bakımının nasıl yapılacağı ve yanlış kullanım veya bakımdan kaynaklanan tehlikeler ve ayrıca hizmetle ilişkili riskler hakkında bilgilendirecektir. Ürünün niteliği, sözleşmenin yöntemi ve süresi nedeniyle gerekli olması halinde satıcı, bu bilgilerin ulaşılabilir ve anlaşılır olmasını sağlamakla yükümlüdür. (1)

634/1992 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, savunmasız kişilere de atıfta bulunarak haksız ticari uygulamaları yasaklamaktadır:

Haksız ticari uygulamalar yasası (Madde I, paragraf 5) Ticari bir uygulama, tüketicinin başka türlü alamayacağı kararını önemli ölçüde etkiliyorsa haksızlıktır. Ticari bir uygulama, zihinsel veya fiziksel sakatlık veya yaş nedeniyle özellikle savunmasız olan tüketicilere yönelikse. (para 5) Ürünlerin sunulmasında veya satılmasında veya hizmetlerin sağlanmasında haksız ticari uygulamaların kullanılması yasaktır. Yanıltıcı ve agresif ticari uygulamalar özellikle haksızlık olarak görülmektedir. Yasa, bir ürünü engelli kişiler için erişilebilir kılmak için herhangi bir özel biçim gerektirmez.

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?

Yukarıda belirtilenler dışında engelliliğe özgü hükümler bulunmamaktadır.

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?

Yasal ehliyetin kısıtlanması ve yoksun bırakılmasına ilişkin yasal hüküm 1964 yılından beri değiştirilmemiştir. İnsan hakları alanındaki uluslararası deneyim ve deneyimler ışığında, mevzuat oldukça modası geçmiş ve Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 12. maddesine aykırıdır.⁶ Tam ve kısmi hukuki yetersizliklerin insan hak ve özgürlükleri üzerinde önemli etkileri vardır. Mevcut kavramın

ilgili olarak Üye Devletlerin yasa, yönetmelik ve idari hükümlerinin yakınlaştırılmasına ilişkin 94/11/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi Direktifi. Gerçek doğası tanınmayan ve tüketicilerin sağlığını veya güvenliğini tehlikeye atan ürünlerle ilgili Üye Devletlerin yasalarının yakınlaştırılmasına ilişkin 87/357/EEC sayılı Konsey Direktifi. Tekstil isimleri hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi 96/74/EC sayılı Direktif. "⁶ Çek Cumhuriyeti, Eylül 2009'da Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'ni (bundan böyle sözleşme ve CRPD olarak anılacaktır) onaylamıştır. Hareket özgürlüğü hakkı ve nerede yaşayacağını seçme hakkı da dahil olmak üzere temel haklar, anayasa hukuku, özellikle Temel Hak ve Özgürlükler Şartı ile korunmaktadır. (*Arjantin zâkladních práv a svobod, Md. 15*). 1 Eylül 2009 tarihinde, 198/2009 sayılı Kanun Coll eşit muamele ve ayrımcılığa karşı korunmanın yasal yolları - ayrımcılıkla mücadele yasası - yürürlüğe girdi.⁶ Bu yasayı kabul ederek, Çek Cumhuriyeti ayrımcılıkla mücadele yükümlülüğünü yerine getirmiştir. Avrupa Birliği belgeleri.



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

temel sorunu, zihinsel engelli kişi adına bir vasi tarafından verilen bir karar durumunda, böyle bir kararın engelli kişinin merkezi çıkarına olmayabileceğidir.

Defender, 2009 tarihli raporunda, makul olmayan yasal yetersizliklerin kişisel bütünlüğü ciddi şekilde bozduğunu vurgulamaktadır. Örneğin, mevcut yasal hükümler uyarınca, yasal olarak tamamen yetersiz olan bir kişi hiçbir şey satın alamaz. Kısmen yasal olarak yetersiz olan kişiler, kısmi yasal yetersizlikle ilgili bir mahkeme kararında belirtilen sınırlı mali tutarı idare edebilirler. Defender ayrıca bir vasinin rolünün yanlış anlaşıldığını da bildiriyor. Kamu ve sosyal hizmetler sağlayan tesislerin yazılı düzenlemeleri, genellikle bir vasi ile yasal olarak yetersiz ilan edilen bir kişi arasındaki ilişkinin doğru anlaşılması konusunda şüphe uyandırmaktadır (Šiška, 2012⁷).⁸

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?)

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?)

Çek yasası engelli insanlar için ek koruma sağlamaz.

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?

Yukarıda belirtildiği gibi, 634/1992 sayılı Kanuna göre Coll. Tüketicinin korunması konusunda, ürünün niteliği, sözleşmenin yöntemi ve süresi nedeniyle gerekli olması halinde, satıcı bu bilgilerin ekteki kullanım talimatlarında yer almasını sağlamak ve bunları anlaşılır kılmakla yükümlüdür.

Tıbbi ürünler için ambalaj

2012 yılında Çek Cumhuriyeti'nde Çek teknik standardı EN 15823 Ambalaj - Tıbbi ürünlerin ambalajında Braille alfabesi yayınlanmıştır. Bu standart, EN ISO 11683:1997 Avrupa Standardı'nın Çek versiyonudur. Bu standart aynı zamanda eşkenar üçgen şeklinin arttırıldığı

⁷ Kamu Hak Savunucusu demokratik hukuk devletinin ilkelerine ve iyi yönetim ilkelerine uygun değilse veya yetkililer etkin değilse, davranış yasalara aykırıysa, insanları yetkililerin ve diğer kurumların davranışlarına karşı korur. Savunucu ayrıca eşit muamele ve ayrımcılığa karşı korunma hakkının geliştirilmesine katkıda bulunur. (KANUN No. 349/1999 Coll. Hakların Kamu Savunucusu Üzerine, 8 Aralık 1999).

⁸ Šiška, J. (2012) *Ruh sağlığı sorunları olan kişilerin ve zihinsel engelli kişilerin temel haklar durumu: masa başı raporu Çek Cumhuriyeti*. Charles Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Praha.



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

veya paketin bir üçgen için yeterli alana sahip olmadığı dokunsal bir uyarı belirtir, uyarı 3 yükseltilmiş nokta ile artırılır.

Bu uyarı, kör ve görme engelli kişilerin tehlikeli içerikleri belirlemelerine yardımcı olmak içindir. Teknik standart ayrıca gereksinimleri belirtir ve ilaçların Braille etiketlemesinin uygulanması konusunda rehberlik sağlar. Piyasaya sürülen tıbbi ürünlerin tanımlanması ve Braille alfabesinin uygulanması, bu Avrupa Standardının 2004/27/EC sayılı Direktif ile değiştirilen 2001/83/EC sayılı Avrupa Direktifi, Madde 56a'nın gerekliliklerini karşılamasına uygundur.

Rehber/rehber köpek

Çek Cumhuriyeti'nde, çođu AB ülkesinden farklı olarak, yardım ve rehber köpekler için etiketleme veya sertifikasyon otoritesinin belirlenmesi de dahil olmak üzere, yardım ve rehber köpekler konusunu kapsamlı bir şekilde ele alacak bir mevzuat yoktur (yani, köpeklere kimin ve hangi koşullar altında yardım edeceği ve rehber köpeklerin eğitime tabi tutulacağı ve bu köpeklerin nasıl etiketlendiği). Ulusal Engelliler Kurulu, rehber / yardım köpekleri ile ilgili olarak uyulması gereken iki genel kural formüle eder. Yardım veya rehber köpek yasal olarak öncelikle engelli bir kişinin (aynı şekilde) tazminat yardımı olarak ve ikincil olarak bir köpek - evcil hayvan olarak görülür . Bu nedenle bir rehber köpek ortak bir köpek değildir. Ulusal Engelliler Kurulu'na göre, engelli bir kişinin bir rehber köpek veya yardım eşliğinde kamusal alana erişim hakkını kullanması engellenirse, dolaylı ayrımcılıktır. Halka açık yerlere serbest erişimden kaynaklanan istisnalar dar yorumlanmalı ve objektif faktörlerden oluşmalıdır (örneğin, enfeksiyonun ameliyathaneye veya pratisyen hekime sokulması) (Čermák, 2012). Bu açıklama, Defender'ın 2010 yılında yayınlanan bir basın açıklamasına dayanmaktadır^{9,10}.

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

634/1992 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, satıcının erişilebilir formatta bilgi sağlaması için görevleri olan satıcıyı gerektirir. Satıcı, tüketicileri satılan ürünlerin özellikleri veya sağlanan hizmetlerin niteliği, ürünün nasıl kullanılacağı ve bakımının nasıl yapılacağı ve yanlış kullanım veya bakımdan kaynaklanan tehlikelerin yanı sıra hizmetle ilişkili risk hakkında bilgilendirecektir (ayrıca yukarıya bakınız).

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

⁹ Čermák, M. (2012) *Projevy a formy diskriminace osob se zdravotním postižením* (Engellilere Yönelik Ayrımcılık İşaretleri ve Biçimleri). Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, http://nrzp.cz/images/PDF/Projevy%20a%20formy%20diskriminace%20OZP_DEF.pdf.

¹⁰ <http://www.ochrance.cz/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2010/zakaz-vstupu-vodicich-a-asistencnich-psu-do-verejnych-prostor-muze-byt-diskriminaci/>.



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

programlar tüm engellileri mi yoksa sadece belirli grupları mı hedef alıyor? Eğer öyleyse, lütfen bilgi verin.

Engelli tüketicileri hakları konusunda eğitmek için tasarlanmış planların farkında olmamak.

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.

Farkında değilim

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.

Çek Ticaret Denetim Otoritesi (CTIA), Çek Cumhuriyeti Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın yetki alanına giren idari bir devlet kurumudur. ¹¹ CTIA Genel Müdürü, Sanayi ve Ticaret Bakanı tarafından atanır. CTIA, Çek Ticaret Denetim Otoritesi Yasası olan 64/1986 Coll. sayılı Yasa uyarınca kurulmuştur. CTIA, eski Devlet Ticaret Denetimi'nin halefidir. Merkezi Müfettişlik ve Bölge Şube Müfettişliklerinden oluşur ve merkezi büyük bölgesel şehirlerde bulunur.

CTIA, Çek pazarına mal tedarik eden veya bu pazarda mal satan, iç pazarda hizmet veya benzeri faaliyetlerde bulunan, tüketici kredisi sağlayan ve pazar yerleri işleten işletmeleri ve bireyleri, özel mevzuatın bir sonucu olarak, bu faaliyetler başka bir idari kurumun yetkisi altına girmediği izler ve denetler.

Ulusal Engelliler Kurulu (Národní rada osob se zdravotním postižením), engelli kişilerin haklarını savunan veya şikayette bulunan önemli bir kuruluştur. Ulusal Kurul yakın zamanda ayrımcılıkla ilgili bir kılavuz yayınladı: Projevy a formy diskriminace osob se zdravotním postižením (Engelli Kişilerin Ayrımcılığının İşaretleri ve Biçimleri). Yayında, engellilikle ilgili olarak halka açık yerlere ve hizmetlere erişilebilirlikle ilgili bir bölüm yer almaktadır. ¹² Bu yayın, nasıl şikayette bulunulacağı (s. 71) ve hangi makama gönderileceği konusunda pratik bilgiler sunmaktadır.

Engelli kişilerin bireysel şikayetlerine destek sağlayan ve soruşturmalar da dahil olmak üzere farkındalık yaratmaya yönelik çalışmalar yapan çeşitli STK'lar bulunmaktadır. Örneğin, Vatandaşlık, Medeni ve İnsan Hakları Danışma Merkezi, Çek iç yasalarının onaylanmış uluslararası insan hakları anlaşmalarına uygunluğunu izleyen sivil toplum ve kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. Bir sivil toplum kuruluşunun bir başka örneği de Liga lidských práv'dır (İnsan Hakları Ligi). ¹³

Çek Cumhuriyeti'nde tüketicilerin korunması için bir sivil toplum örgütü (SOS) bulunmaktadır. STK'nın misyonu öncelikle tüketici haklarının savunulmasıdır. Temel öncelikler, tüketicinin korunmasıyla ilgili bilgilerin tüketici eğitimi, toplanması, işlenmesi ve yayılmasıdır. SOS faaliyetlerinin büyük bir kısmı, engelliler de dahil olmak üzere tüketicilere sunulan danışmanlıktır. SOS ayrıca tüketicinin

¹¹ <http://www.coi.cz/en/about-ctia/who-we-are-what-biz-yapiyoruz/>.

¹² http://nrzp.cz/images/PDF/Projevy%20a%20formy%20diskriminace%20OZP_DEF.pdf.

¹³ <http://poradna-prava.cz/poradna/english.htm>.



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

korunmasına ilişkin yasalar hakkındaki yorumları da gerçekleştirmekte ve yasadışı veya etik olmayan iş davranışlarına dikkat çekmektedir.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, tüketicuyu koruma STK'larının bir iletişim listesini sağlar. ¹⁴ Bu kuruluşların engelli insanlarla ve DPO'larla ne ölçüde çalıştığına dair bir genel bakış yapmak için saha çalışması gerekecektir.

- 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?**

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

1 Nisan 2008'den itibaren Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, lternative dispute solution'ı (ADR) sağlamak için bir proje başlattı. Proje, tüketici anlaşmazlıklarının, bir d ispute yapılandırılmış arabuluculuk içeriyorsa, tüm prosedür üzerinde daha düşük finansal ve zaman taleplerine sahip olabileceğini göstermiştir. ADR projesi, ADR sistemini başlatmak ve çalışması için gerekli koşulları oluşturmak için 24 5 2010 tarihli ve 367 sayılı Hükümet Kararına dayanmaktadır. Ancak projeden doğrudan yararlanan engelliler hakkında bilgi bulunmamaktadır. ¹⁵

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

Düzenleyici kurumların, engelli tüketicilerin korunmasına ilişkin herhangi bir özel görevi veya görevi yoktur. Bazı şirketler engelli kişilere indirimler sunmaktadır.

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 önleme ilgili olabilir.

Engelli kartı sahipleri, çeşitli kültürel ve sosyal etkinliklerde indirim hakkına sahip olabilir. Engelli kartı sahipleri ücretsiz toplu taşıma araçlarına veya indirimlere ve toplu taşıma araçlarında ayrılmış koltuklara sahiptir.

Engellilik kartları, ciddi engelli kişilere olağanüstü faydalar hakkı verir. Genişletilmiş yetkilere sahip bir belediyenin yetkisi, ağır engelli bir yıldan büyük kişilere yetenek kartları (TP, ZTP, ZTP / P) verir (182/1991 sayılı Kararnamenin Ek 2'sinde listelenmiştir.) , hareketliliklerini önemli ölçüde sınırlayan,

¹⁴ [http \(İngilizce\)://www.mpo.cz/dokument5724.html](http://www.mpo.cz/dokument5724.html).

¹⁵ <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/>.



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

oryantasyon yeteneklerini, engelliliğin türüne ve derecesine göre olağanüstü faydalar sağlayan I. (TP), II. (ZTP) veya III. derecesi (ZTP / P).

TP, ZTP ve ZTP/P kartlarının verilmesinden kaynaklanan faydalardan bazıları, 182/1991 sayılı Kararnamenin Ek 3'ünde listelenmiştir. Diğer faydalar ve indirimler, Çalışma ve Sosyal İşler Bakanlığı'ndan sonra diğer bakanlıkların mevzuatında düzenlenmiştir (örneğin, vergi mükellefinin ZTP / P - Maliye Bakanlığı'na sahip olması durumunda, gelir vergisi matrahındaki indirimin daha yüksek oranı; otoyolların ve otoyolların ücretsiz kullanımı, otopark için yer tutucular - Ulaştırma Bakanlığı, vb.).

182/1991 sayılı Fermana göre, engelli kişiler, daha uzun süre beklemek veya daha uzun süre beklemek nedeniyle gerekiyorsa, kişisel işlerini kamu yöneticileriyle tartışırken "öncelik hakkına" sahiptir. Bu öncelik hakkı, mağazalarda alışveriş yapmak veya ücretli hizmetler sunmak veya sağlık tesislerinde muayene ve tedaviler için geçerli değildir.

İyi Uygulama Örneği

Zihinsel engelli kişilerin polis tarafından sağlanan tavsiye ve korumaya daha iyi erişimi.

Zihinsel engelli insanlar için örgütler birliği - SPMP CR polis memurlarını eğitti ve zihinsel engelli insanlarla daha iyi iletişim için ortak bir broşür yayınladı. Zihinsel engelli kişiler, tavsiye veya koruma ararken polise daha iyi erişebilmelidir.¹⁶

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?

O2 gibi bazı telefon operatörleri, engelli insanlara son cihazlarda - telefonlarda - ücretleri düşürmektedir.

http://www.o2.cz/osobni/volani-z-domova/48472-koncova_zarizeni_pro_postizene_osoby.html

ZTP, ZTP/P kartlarına sahip olan engelli kişiler ve bakım parası II - IV hakkına sahip olan kişiler, telefon şebekesine veya internet bağlantısına ücretsiz ve öncelikli erişim hakkına sahiptir.¹⁷

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?

Telefónica Çek Cumhuriyeti 2007 yılından bu yana sabit ve mobil ağ O2'de engelli kişilere özel indirimler. Sabit engelli gruplarının yeni ve mevcut müşterileri, KDV dahil ayda Telefónica 203

¹⁶ <http://www.spmPCR.cz/uploaded/Publikace/brozura-jak-jednat-s-lidmi-web.pdf>.

¹⁷ 182/1991 sayılı fermana göre Coll.



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

CZK'dan alınabilir. Bu miktar, devletin engelliler için 200 kron değerinde olan elektronik iletişim hizmetlerinin kullanımına katkısına katkıda bulundu.

şirket, engelli kişilere sabit hatlı (kablolu değer) telefon görüşmeleri için ücretsiz olarak özel telefonlar kiralamak veya satın almak için hizmet vermektedir.

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

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

Farkında değerim

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

634/1992 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, satıcının erişilebilir formatta bilgi vermesini gerektirir. Satıcı, tüketicileri satılan ürünlerin özellikleri veya sunulan hizmetlerin niteliği hakkında bilgilendirir.