



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

Konu

Engelli Tüketicilerin Korunması¹

Ülke:

İspanya

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.

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

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.

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 kullanıcıya 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. Eğitim 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:** Tüketicie kıyaslama imkanı verecek çeşitte mal ve hizmetin en uygun fiyattan sunulması, satış sonrası her türlü teknik destek ve servisin tüketiciye ulaştırılması 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.

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



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

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 belgesinde 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.

Bağımsız yaşam geliştirmek ve toplum temelli hizmetleri güçlendirmek



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

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 mşdahalelerini içeren kaliteli, erişilebilir, kişi merkezli ve uygun fiyatlı, toplum ve aile temelli hizmetlerin farklılaştırılmış bir bileşenini gerektirir. Bu olanaklar gşnlşk aktiviteleri kolaylaştırır ve engelli kişilere ve ailelerine seçenekler sunmaktadır.

Ana akım destek hizmetlerinin, cinsiyete ve kşltşre duyarlı olmakla birlikte, engelli çocuklar ve yaşlılar için kapsayıcı ve erişilebilir olması gerektiği Strateji belgesinin yok sayılamayacak 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 Őye Devletlere iyileştirmeler tavsiye etmektedir.

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

- ✓ Kurumsal bakımdan destek sağlayan hizmetlere erişimi gşclendirmek için, ruh sağlığı alanında ve çocuklar da dahil olmak üzere tşm 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 gşvence altına almak
- ✓ 2021'de AB İstihdamda Eşitlik Direktifi hakkında bir uygulama raporu yayınlamak ve uygunsa, özellikle eşitlik kurumlarının rolşnş gşclendirmek için yasal bir öneriyi hayata geçirmek,
- ✓ Avrupa Sosyal Haklar Sştununun uygulanmasına yşnelik 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 gşclendirmek ve bu amaçla sosyal ortaklar ve engelli şgştleriyle çalışmayı geliştirmek;
- ✓ Engellilik ve engellilik yardımlarına uygunlukla ilgili ekstra maliyetlerin tazmin edilmesi de dahil olmak üzere, eşitlikleri azaltmak için engelli bireylere yşnelik sosyal korumadaki boşlukları daha fazla ele almaya yşnelik önlemleri artırmak.

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

Dşnya Engellilik Raporu, AB genelinde ve Tşrkiye'de engelli nşfusun genel nşfus içerisinde oldukça geniş bir yer kapladığını gşstermektedir. Engelli bireylerin eğitim, sağlık, istihdam, kşltşr, spor gibi temel hakları birçok araştırma ve çalışmanın konusu olmuştur. Őrřn ve hizmetlerin CRPD'de şngörşlen "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 güvenliklarının 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 - Tüketicinin korunması

Ülke:İspanya

Yazar(lar):Miguel Angel Verdugo

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.

- İspanya'da tüketici bilgileri için 1.016 (binden fazla) belediye ofisi bulunmaktadır. Engelli kişileri belirli bir grup olarak hedeflemezler veya engelli tüketicilere yardımcı olacak uzmanlara sahip değildirler. Bununla birlikte, "engelli tahkimi" birimi, bu raporun ilerleyen kısımlarında açıklandığı gibi, engelli tüketicilerle ilgili özel konularla ilgilenmektedir.
- El Centro de Información y Documentación del Consumo (CIDOC) [Tüketici Bilgi ve Dokümantasyon Merkezi], tüketiciler, kuruluşlar ve idareler için haklarının savunulmasıyla ilgili bilgileri (yasalar, istatistikler, belgeler,...) detaylandıran ve yayan INC'nin bir parçasıdır .

Engelliler de dahil olmak üzere bir tüketici, üç farklı şekilde talepte bulunabilir: Tüketici koruma kurumlarına veya tüketici örgütlerine, tüketici tahkim sistemi veya olağan sivil mahkemeler aracılığıyla. Taleplerin dosyalanabileceği ana kuruluşlar şunlardır:

- Belediye Tüketici Bilgileri Ofisleri;
- Özerk Toplulukların Tüketim Genel Müdürlükleri;
- CTüketiciler ve Kullanıcı İlişkilendirmeleri;
- Tüketici Hakem Kurulları;
- Mahkeme.

Kısacası, memnun olmayan bir tüketici aşağıdaki önlemleri kullanabilir: talep (satıcıyla iletişim kurmak), arabuluculuk (arabulucular tüketici bilgilerinin belediye veya ilçe ofislerinde bulunabilir), tahkim (hakem veya tahkim kurulu tarafından verilen kararın nihai karar olduğu uyuşmazlık çözümü için yargısız prosedür) ve fesih. Mahkemeler son seçenektir (daha yavaş ve daha pahalı). Farklı engelli insanları temsil eden kuruluşlar, bu seçenekleri kullanmalarına yardımcı olur.

Ayrıca, **Suçlar ve Cezalar** konusunda bir birim bulunmaktadır. Bu birim, doğrudan veya dolaylı olarak ayrımcılığa uğrayan engelli kişilerin haklarının ihlal edilmesini idari olarak cezalandırmak için oluşturulmuştur. Talepler, özel kuruluşlar (tüketicilerin ve kullanıcıların dernekleri) veya kamu kurumları (Bilgi Tüketicileri Belediye Ofisleri (OMIC), Özerk Toplulukların Genel Tüketim Yönleri ve Tüketici Tahkim Kurulları) aracılığıyla yapılabilir (bu raporun bir sonrasına bakınız).

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?

-- Law11/2005 Estatuto del Consumidor [Tüketici Tüzüğü] (http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/leyes/ley_11_2005.htm), engellilerin mimari erişilebilirliği, kentsel, ulaşım ve iletişim gereksinimlerini belirler. 11/2005 sayılı Kanun daha spesifik değildir. Ancak, mimari



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

erişilebilirlik, fırsat eşitliği, ayrımcılık yasağı ve engelliler için evrensel erişilebilirlik hakkındaki 53/2003 sayılı yasa ile ilgilidir. Ley 51/2003 (bkz. istihdamla ilgili önceki rapor: <http://www.disability-europe.net/content/aned/media/ES%20-%20ANED%202009%20Employment%20Report%20Final.pdf>) .

Ulaşım erişilebilirlik yasalarına ilişkin bilgilerden daha önceki bazı raporlarda bahsedilmiştir (örneğin, [1544/2007, de 23 de noviembre](#), engelliler için ulaşım modlarına erişim ve ulaşım modlarının kullanımı için erişilebilirliğin ve ayrımcılığın önlenmesinin temel koşullarını düzenleyen (istihdam raporu, sayfa 8).

İletişim erişilebilirliği ile ilgili bilgiler, genç engelliler için eğitim ve öğretim fırsatlarının eşitliği hakkındaki ANED ülke raporunda yer almıştır ([http://www.disability-europe.net/content/aned/media/Report](http://www.disability-europe.net/content/aned/media/Report%20on%20equality%20of%20educational%20and%20training%20opportunities%20for%20young%20disabled%20people%20-%20Spain.pdf)). Aynı şekilde, ANED ülke raporunda da genç engelliler için eğitim ve öğretim fırsatlarının eşitliğinden bahsedilmiştir (%<http://www.disability-europe.net/content/aned/media/Report>)

-- Elektronik imzanın 59/2003 sayılı Kanununda (http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/leyes/Ley_59_2003.htm), engelliler ve yaşlılar için erişilebilirlikle ilgili dokuzuncu ek hükümde, elektronik imzanın hizmetlerinin, süreçlerinin, prosedürlerinin ve cihazlarının engelli ve yaşlılar için tamamen erişilebilir olması gerektiğini belirleyen, bu Kanunla tanınan hak ve imtiyazların kullanılmasında engellilik veya yaşlılık gerekçesiyle hiçbir şekilde ayrımcılığa uğramayabilir. Daimi İhtisas Ofisi (OPE), PSO'ya açılan her ayrımcılık davasının tam bir açıklamasına sahiptir ve rapor şuradan indirilebilir: <http://www.oficinape.mspsi.es/informesOPE/ano2010/pdf/hechos.pdf>.

Ek olarak, aşağıdaki gibi yıllık raporlar da vardır:

<http://www.oficinape.mspsi.es/informesOPE/ano2010/pdf/informeAnual.pdf>

Bu rapor, 2010 yılında Ulusal Engelliler Konseyi tarafından dile getirilen şikayetleri aşağıdaki bölümlerde sınıflandırmaktadır: (1) Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu. (2) gelişmiş kamusal alanlar ve binalar. (3) Ulaşım erişim ve ulaşımın kullanımı. (4) Kamuya açık mal ve hizmetler. (5) Kamu Yönetimleri ile ilişkiler.

Ayrıca, Ulusal Engellilik Kurulu'nun tamamına sunulacak Öneriler veya öneriler hakkında bir rapor da bulunmaktadır (2009-2010 yılı)

-- Finansal hizmetlerin tüketicilere uzaktan pazarlanması hakkında 22/2007 sayılı Kanun: http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/leyes/Ley_22_2007.htm, gerekli her türlü bilginin açıkça sunulması, ticari amacını belirtmesi ve kullanılan uzaktan iletişim araçlarına uygun herhangi bir şekilde açıkça iletilmesi ve anlaşılması gerektiğini belirtir. Hareket etme kapasitesi olmayan kişilerin korunmasını ve engelliler için evrensel erişilebilirlik haklarını düzenleyen ilkeler. Bu ilkeler, normatif yasaların BM Sözleşmesi'ne aşamalı olarak uyarlanması nedeniyle değişmektedir. 22/2007 sayılı Kanun, CRPD onaylanmadan önce kabul edilmiştir, ancak ilkeleri CRPD'nin gereksinimlerini karşılayacak şekilde yorumlanmıştır. Günümüzde hareket etme kapasitesi olmayan engelli insanlar, CRPD ışığında tüketici olarak



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

korunmaktadır. Engelli kişiler, talep etmeleri halinde erişilebilir biçimlerde bilgi alma hakkına sahiptir. Bu, Yasada belirtilmiştir: Ley 26/2011, de 1 de [agosto, de adaptaci3n normativa a la Convenci3n Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (Engelli Hakları Uluslararası S3zleşmesine normatif uyarılamanın 26/2011, 1 Ağustos tarihli Kanunu), Madde 16, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la informaci3n y de comercio electr3nico'yu (Yasa 34/2002, 11 Temmuz, Bilgi ve E-Ticaret Hizmetleri Derneği) Beşinci ek h3km3 ile: "Engelli ve yaşlılar için elektronik yollarla sağlanan bilgilere erişilebilirlik"

-- Bilgi toplumu ve elektronik ticaret hizmetleri yası 34/2002 (BOE de 12 julio de 2002, n3m. 166/2002 ; ve hataların d3zeltilmesi, BOE de 6 de agosto de 2002, n3m. 187/2002) http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/leyes/Ley_34_2002.htm insan onuruna saygı ve ırk, cinsiyet, din, d3şünce, milliyet, engellilik veya diğer kişisel veya sosyal durumlar nedeniyle ayrımcılık yapılmaması ilkesi ile ilgili kurallardan bahseder.

Birçok 3zerk Topluluğun yasaları, engelli t3keticilerle ilgili 3zel maddeler içermektedir. Bazı 3rnekler şunlardır:

- Galiçya 3zerk Topluluğu, T3keticilerin ve kullanıcıların genel korunması hakkında 2/2012 sayılı Kanun (DOG 69/2012 de 11-04-2012: <http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/derecho/galicia.htm>) "Madde 7. 3zel koruma grupları", bu:1. Yetkili makamlar, çocuklar, ergenler, yaşlılar, aile içi şiddet mağduru kadınlar, fiziksel, zihinsel veya duysal bozukluğu olan kişiler, maddi veya sosyal dışlanma riski taşıyan kişiler ve aşağılık, boyun eğme, kırılgnlık ve daha fazla kırılgnlık konumunda olan herkes gibi 3zel t3keticiler gruplarına 3ncelik verir.2. 3nceki maddenin h3k3mlerine g3re, Galiçya H3k3meti, engelli kişilerin işe alınmadan 3nce bilgiye erişimini kolaylaştırmayı amaçlayan politika ve eylemlerin uygulanmasını ve 3zellikle etiketlemede Braille sisteminin kullanılmasını teşvik edecektir.

- Asturias 3zerk Topluluğu, Yasa 11/2002, t3keticiler ve kullanıcılar (BOE de 15 de enero de 2003, n3m. 13/2003; BO)http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/leyes/Asturias_ley_11_2002.htm, "3zel koruma grupları" ile ilgili 5. b3l3mde: (19) 3zel durumlar için aşağılık, boyun eğme, çaresizlik veya kırılgnlık konumunda olan t3keticiler ve kullanıcı gruplarına(29) Bu Kanunun uygulanmasında devam eden işlemlerde 3ncelikli dikkat g3sterilecektir(29) Bu 3zen 3nceliği y3nlendirilecektir. tercihen: Çocukluk ve ergenlik; Hasta, Engelli, Yaşlılar, Hamile kadınlar, g3menler ve zayıf ekonomik ve sosyal sekt3rler.

- End3l3s 3zerk Topluluğu, 13/2003 sayılı Hakların Savunulması ve Korunması Kanunu (http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/leyes/Andalucia_ley_13_2003.htm), 36. paragrafta "Aşağılık durumlarına karşı eylem", t3keticiler koruma kurumlarının yaş, engellilik, eğitim eksiklikleri, eşitsizlik içi, ikamet veya benzeri nedenlerle piyasadaki t3keticilerin dezavantajlarını gidermek için uygun 3nlemleri teşvik ettiğini belirtmektedir. dezavantaj. Ayrıca, 9. paragrafta, engellilerin erişilebilirlik mimari, kentsel, ulaşım ve iletişimi ile ilgili olanlar da dahil olmak 3zere "3zel g3zetim 3nlemleri" uygulanması gereği belirtilmektedir.

- Madrid 3zerk Topluluğu, Kanun11/1998, t3keticilerin ve kullanıcıların korunması (BOE de 28 de agosto de 1998, n3m. 206/1998; BO. Comunidad de Madrid de 16 de julio de 1998, n3m.



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

167/1998; corrección de errores BO. Comunidad de Madrid de 29 de julio de 1998, núm. 178/1998<http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/derecho/cMadrid.htm>), paragraf 4'te "Özel koruma grupları" nı belirtir: (1) Yaşları, kökenleri nedeniyle aşağılık, kırılabilirlik veya engellilik durumlarında olan tüketici grupları veya Madrid Topluluğu Kamu Yönetimi tarafından geliştirilen faaliyetlere öncelik verilecektir. (2) Bu koruma özellikle şunlar için uygulanacaktır: Çocukluk ve ergenlik, hasta ve özürlüler, yaşlılar, hamile kadınlar, göçmenler, ekonomik ve zayıf sosyal sektörler.

Yukarıda belirtilenlerin yanı sıra, engelli kişilerin patrimonial olarak korunmasına yönelik özel mevzuat vardır. Bu, aile varlıklarının, mülklerin, paranın, gayrimenkulün veya engelli bir bireyin sahip olabileceği mülklerin korunmasıdır. Yasa, hem yasal ehliyete sahip engelli bireyleri, hem de yasal ehliyete sahip engelli kişileri korumaktadır:

1. [Ley 1/2009, de 25 de marzo, de reforma de la Ley de 8 de junio de 1957, sobre el Registro Civil, en materia de incapacitaciones, cargos tutelares y administradores de patrimonios protegidos, y de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, sobre protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil de la normativa tributaria con esta finalidad.](#)
([25 Mart tarihli 1/2009 sayılı Kanun, 8 Haziran 1957 tarihli Kanunu, malulsüzlükler, saklama ücretleri ve varlık yöneticilerinin korunması ile ilgili Nüfus Sicili ve 18 Kasım tarihli 41/2003 sayılı Kanun ile engelliler için varlıkların korunması ve Medeni Kanun'un değiştirilmesi ile ilgili Kanun, bu amaçla vergi düzenlemelerinin Medeni Usul Kanunu (BOE No 73, 26 Mart 2009)])
2. [Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria con esta finalidad.](#)
([18 Kasım tarihli 41/2003 sayılı Kanun, engellilerin mirasının korunması ve Medeni Kanun, Medeni Usul Kanunu ve vergi düzenlemelerinin bu amaçla değiştirilmesi (BOE No 277, 19-Kasım-2003)])
3. [Real Decreto 1146/2012, de 27 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, por el que se reordena la Organización Nacional de Ciegos Españoles, el Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establece las normas de ordenación de la Cruz Roja Española, el Real Decreto 177/2004, de 30 de enero, por el que se determina la composición, funcionamiento y funciones de la Comisión de protección patrimonial de las personas con discapacidad y el Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.](#)
([İspanyol Körler Ulusal Örgütü'nü (ONCE) yeniden düzenleyen 15 Mart tarihli 358/1991 sayılı Kraliyet Kararnamesi'ni değiştiren 27 Temmuz tarihli 1146/2012 sayılı Kraliyet Kararnamesi, 1 Mart tarihli 415/1996 sayılı Kraliyet Kararnamesi, İspanyol Kızıl Haç'ının yönetim standartlarını belirleyen, 30 Ocak tarihli 177/2004 sayılı Kraliyet Kararnamesi, engellilerin mirasını koruma komisyonunun bileşimi, işleyişi ve işlevleri ve 4 Aralık tarihli 1855/2009 sayılı Kraliyet Kararnamesi, Ulusal Engelliler Konseyi'ni düzenleyen (BOE No 208, 30-Ağustos-2012)])
4. [Real Decreto 1853/2009, de 4 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 177/2004, de 30 de enero, por el que se determina la composición, funcionamiento y funciones de la Comisión de protección patrimonial de las personas con discapacidad.](#)



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

- ([4 Aralık tarihli 1853/2009 sayılı Kraliyet Kararnamesi, 30 Ocak tarihli 177/2004 sayılı Kraliyet Kararnamesi'ni değiştirerek, engellilerin mirasını koruma komisyonunun bileşimi, işleyişi ve işlevleri tarafından belirlenir (BOE No 302, 16-Dec-2009)]
5. [Real Decreto 2270/2004, de 3 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 177/2004, de 30 de enero, por el que se determina la composición, funcionamiento y funciones de la Comisión de protección patrimonial de las personas con discapacidad.](#)
([3 Aralık tarihli 2270/2004 sayılı Kraliyet Kararnamesi, 30 Ocak tarihli 177/2004 sayılı Kraliyet Kararnamesi'ni değiştiren, engellilerin mirasını koruma komisyonunun bileşimi, işleyişi ve işlevleri tarafından belirlenir (BOE No 303, 17-Dec-2004)]
6. [Real Decreto 177/2004, de 30 de enero, por el que se determina la composición, funcionamiento y funciones de la Comisión de protección patrimonial de las personas con discapacidad.](#)
([Engellilerin Mirasını Koruma Komisyonu'nun bileşimini, işleyişini ve işlevlerini belirleyen 30 Ocak tarihli 177/2004 sayılı Kraliyet Kararnamesi (BOE n° 32, 6-şubat-2004)]

Bu koruma, Castilla-Leon gibi özerk bölgelerin düzenlenmesinde de dikkate alınmaktadır: 14 Temmuz tarihli 57/2005 sayılı Kararname, Bebeklere, Yaşlılara, Engellilere Bakım ve Koruma Bölgesel Planlarını ve Sosyal İçerme Eylemlerini (http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/cl-d57-2005.html) onaylayan (BOCyL No 140, 20-Jul-2005) Bu yasalar özel koruma (örneğin vergiler) ile ilgilidir. Varlık koruması, ciddi fiziksel veya duyuusal engeli olan kişiler veya zihinsel engelli kişilerin ebeveynleri için büyük ilgi çekici yasal bir araçtır. 18 Kasım tarihli 41/2003 sayılı Kanun ile engellilerin miraslarının korunması ve Medeni Kanun, Medeni Usul Kanunu ve vergi düzenlemelerinin bu amaçla değiştirilmesi (miras burada aile varlıkları, mülkler, para, gayrimenkul veya bireyin sahip olabileceği diğer mülkler anlamına gelir) ile düzenlenmiştir. 1/2009 sayılı Kanun ile, Miras Koruma Kanunu'nun belirli hükümlerinin uygulanmasını açıklığa kavuşturmaktadır. Korunan mirasın amacı, hangi malların bu ihtiyaçlara bağlı olduğu için kimin çıkarına olduğu konusunda engelli kişinin hayati ihtiyaçlarıdır. Korunan miras, engelli bir kişinin varlıklarını güvence altına almanın yasal bir yoludur. Engelli bireylerin ekonomik geleceğini korumak için avantajlar sağlar. Yasa, bu mirasın yaratılmasını içeren yararlanıcıları, hakları, özel koşulları ve vergi avantajlarını belirler.

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?

Daha önce de belirtildiği gibi, engelli insanlar genellikle tüketici olarak kabul edilir, ancak bilgiye tam erişilebilirlik, ayrımcılıktan kurtulma özgürlüğü, hareket etme kapasitesinden yoksun olanlar için koruma veya dezavantajlı oldukları için bu gruba özel dikkat gösterme ihtiyacı gibi garanti edilmesi gereken bazı özel özelliklere sahiptir.



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

Sağlık, Sosyal Hizmetler ve Eşitlik Bakanlığı'nın (<http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/home.htm>) internet sayfasında açıklandığı üzere, kanunla belirlenen engelli haklarının korunması, bunlarda belirtilen ilkelerin uygulanmasını sağlamak için izleme ve yaptırım sistemlerinin geliştirilmesini gerektirmektedir. Bu anlamda hükümet, herhangi bir ayrımcılık biçimine maruz kalmış engelli kişilerden gelen şikayet ve soruşturmaların danışmanlığını, analizini ve incelenmesini gerçekleştirme konusunda uzmanlaşmış bir ajans olan *Daimi İhtisas Ofisi'ni* (OPE) kurmuştur. OPE, her vakanın tam bir açıklamasını içerir ve rapor şuradan indirilebilir: <http://www.oficinape.mspsi.es/informesOPE/ano2010/pdf/hechos.pdf>.

Ek olarak, aşağıdaki gibi yıllık raporlar da vardır: <http://www.oficinape.mspsi.es/informesOPE/ano2010/pdf/informeAnual.pdf>. Bu rapor, 2010 yılında Ulusal Engelliler Konseyi tarafından dile getirilen şikayetleri aşağıdaki bölümlerde sınıflandırmaktadır: (1) Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu. (2) gelişmiş kamusal alanlar ve binalar. (3) Ulaşım erişim ve ulaşımın kullanımı. (4) Kamuya açık mal ve hizmetler. (5) Kamu Yönetimleri ile ilişkiler.

Ayrıca, Ulusal Engellilik Kurulu'nun tamamına (2009-2010 yılı) sunulacak Öneriler veya öneriler hakkında bir rapor da bulunmaktadır.

OPE ayrıca, hak oluşturmamaları koşuluyla, *fırsat*⁴ eşitliği, ayrımcılık yapılmaması ve engellilik nedeniyle erişilebilirliğe ilişkin şikayetler ve talepler için bir engellilik Tahkim sistemi uygulamıştır. İddiaların veya şikayetlerin türü aşağıdaki konulardan herhangi biriyle ilgilidir.

(<http://www.msssi.gob.es/en/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/reclamaciones.htm>):

- Telekomünikasyon ve Bilgi Toplumu;
- Kamusal alanların, altyapının ve inşaatın erişilebilirliği;
- Ulaşım;

⁴ Engelli Tahkim Sistemi: Engelliliğe ilişkin Tahkim Sistemi, hükümetin fırsat eşitliği, ayrımcılık yasağı ve evrensel erişilebilirlik alanında ortaya çıkan şikayet ve iddiaları etkin bir şekilde çözmek için engellilere sunduğu araçtır. Bu sistem sayesinde taraflar gönüllü olarak tahkimi bir tahkim organına emanet etmiş, tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ile hareket etmiş, şikayet veya talep ile ilgili karar ortaya çıkmıştır. Bu karar her iki taraf için de bağlayıcıdır, bir karar kadar etkilidir.

Tahkim Sisteminin temel hükümleri, 2 Aralık tarihli 51/2003 sayılı Kanun'un 17. Maddesinde yer almakta olup, engelli insanlar için fırsat eşitliği, ayrımcılık yapmama ve evrensel erişilebilirliği birbirine bağlamaktadır. Ek hükümler, 1 Aralık tarihli 1417/2006 sayılı Kraliyet Kararnamesi'nde, engelli erişilebilirliği gerekçesiyle fırsat eşitliği ve ayrımcılık yapılmaması ile ilgili şikayetleri ve iddiaları çözmek için tahkim sistemini kurmaktadır. Bu kuralların kapsamına girmeyen konularda, 23 Aralık tarihli ve 60/2003 sayılı Tahkim Kanunu ve 22 Haziran tarihli 11/2007 sayılı Tahkim Posta ve Elektronik Kanun hükümlerinin vatandaşların kamu hizmetlerine elektronik erişimine ilişkin ek bir uygulama ile sonuçlanacaktır. Tahkim Kurullarının faaliyetleri, kurumsal organlar olarak, 1417/2006 sayılı Kraliyet Kararnamesi, 1 Aralık tarihli 30/1992 sayılı Kanun ile kapsanmayan konuları yöneten, 26 Kasım tarihli Kamu Reklamının Yasal Rejimi Hakkında Bakanlıklar ve Ortak İdari Prosedür (aşağıdaki bilgiler: <http://www.msssi.gob.es/en/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/sistemaArbitral.htm>).



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

- Gayrimenkul ve kişisel mülkiyet, ürünler, hizmetler, faaliyetler veya işlevler, doğrudan tüketicilere son kullanıcı olarak pazarlanan;
- Özel hukuk alanında kamu otoriteleri ile ilişkiler.

Yukarıda listelenen alanların tümünün tüketicinin korunması konularını içerebileceği ileri sürülmüştür.

Ancak, tahkime tabi olmamak şunlardır:

- Burada kesin ve kesin yargı olduğu uyuşmazlıklar;
- Mevcut mevzuat uyarınca savcılığın müdahale etmesi gereken konular;
- Prima facie suç delilini ortaya koyanlar;
- İdari sözleşmelerde belirtilen hususlar;
- taraflarından çıkarma yetkisine sahip olmadıkları;
- İş tahkimi.

Buna ek olarak, hükümet *Suçlar ve Cezalar birimini* oluşturdu. Bu birim, engellilerin doğrudan veya dolaylı olarak ayrımcılığa uğradıklarında, tacize uğradıklarında veya erişilebilirlik ve makul barınma gerekliliklerinin ihlali ve yasalarla belirlenen olumlu eylem önlemlerinin alınmaması durumunda haklarının ihlalini idari olarak yaptırım uygulamak için oluşturulmuştur. Sistem, 51/2003 sayılı Yasada (LIONDAU) sağlanan yasal yetkiye uygun olarak 26 Aralık tarihli 49/2007 sayılı Yasa ile kurulmuştur. Bu Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte, erişilebilirlik açısından doğrudan veya dolaylı ayrımcılık, taciz veya yasanın ihlali, bir milyon Euro'ya kadar para cezasına çarptırılabilir (bkz. önceki Aned istihdam raporu: <http://www.disability-europe.net/content/aned/media/ES%20employment%20report.pdf>).

Yasa, potansiyel ihlalleri küçük, ciddi ve çok ciddi olarak sınıflandırıyor ve bunlara 301 ila bir milyon Euro arasında değişen yaptırımların uygulanmasını öngörüyor. Engellilikle ilgili disiplin kovuşturmalarının geliştirilmesinde, Özerk Topluluklar İhtisas Daimi Ofisi, ihlalin ciddiyetini değerlendiren bir rapor hazırlar.

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?

Medeni Kanun'un (http://noticias.juridicas.com/base_datos/Privado/cc.html) II. Başlığının 1263. maddesine göre, hukuken aciz durumda olan kişiler sözleşme imzalamak için olmayabilirler. Hukuki ehliyeti olmayan kişilerden Medeni Kanun'un çeşitli maddelerinde bahsedilmektedir:

Madde 200. Engelliliğin nedenleri, kişinin kendisini yönetmesini engelleyecek fiziksel veya zihinsel bir durumun hastalığı veya kalıcı eksiklikleridir.

Madde 201. Bunun için bir neden olduğunda reşit olmayanlar aciz kalabilir ve reşit olma yaşından sonra devam etmesi makul bir şekilde beklenir.



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

Madde 215. Kişilerin ve malların ya da yalnızca reşit olmayan veya engellilerin kişi veya mülklerinin bakımı ve korunması, uygun olduğunda, aşağıdaki yollarla yapılacaktır: 1. Vesayet 2. Küratörlük; 3. Savunma avukatı.

Vesayet, vesayet altındaki kişinin yararına ve yargının gözetiminde yerine getirilmesi gereken bir görevi belirleyen aciz bir sürecin sonucudur. Yasal düzenlemesi Medeni Kanun'un 222. ve takip eden bölümlerinde yer almaktadır.

Küratörlük, *madde 287*, bu tür özel korumayı düzenler. Küratörün müdahalesi olmaksızın yürütülen yasal işlemler, öngörüldüğü zaman, Medeni Kanun'un *1301. maddesi* ve devamı uyarınca bir küratör veya vesayete tabi kişi durumunda geçersiz kılınabilir.

Sözleşmelerle ilgili 1265. madde, hata, şiddet, yıldırma veya yanlış niyetle verilen rızanın (tarafardan birinin sözleri veya sinsî entrikalarıyla, diğerinin onlarsız yapılamayacak bir sözleşmeye girmeye teşvik edilmesiyle) geçersiz olacağını belirler. Ancak aynı zamanda, *Madde 271'e* göre, The Guardian'ın diğer şeylerin yanı sıra, sözleşmelere girmek ve koğuşun ilgilendiği tahkim konularına başvurmak için mahkeme onayına ihtiyacı vardır.

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 yanıltıcı bilgilerle ilgili ek bir koruma var mı (yani, ortalama tüketici için izin verilecek bilgiler, (bazı) engelli tüketiciler için yanıltıcı olarak kabul edilir mi?)

Medeni Kanun'un sözleşmeyle ilgili 1265. maddesine göre, hata, şiddet, yıldırma veya dolandırıcılık yoluyla verilen rıza geçersiz olacaktır. Ayrıca, *1/2007 sayılı Kraliyet Kararnamesi'nin* (http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rdleg1-2007.html) *68. maddesine* göre, tüketici cayma hakkını kullanabilir. Bir sözleşmenin cayma hakkı, tüketicilerin ve kullanıcıların sözleşmeyi feshetme ve böylece kararını haklı çıkarmak zorunda kalmadan ve herhangi bir ceza ödemedi bu hakkın kullanılması için son tarihe kadar diğer tarafa bildirimde bulunma yeteneğidir. Bu makale kapsamında getirilen davalar hakkında bilgimiz yok.

Madde 97, Tüketicilerin ve Kullanıcıların Korunması Genel Kanunu ve diğer tamamlayıcı yasaların sözleşme öncesi bilgiler, sözleşme öncesi bilgiler açısından karşılanması gereken kriterleri belirler. Ayrıca, önceki paragrafta yer alan bilgilerin, özellikle ticari işlemlerde iyi niyet ilkesi ve yasal olarak aciz olanların korunması ilkeleri dikkate alınarak, kullanılan uzaktan iletişim araçlarına uygun herhangi bir teknikle, kullanıcıya açık ve net bir şekilde sağlanacağını belirler.

Madde 125, Ek ticari garanti, ticari garantinin gönüllülük esasına göre ek olarak sunulabilecek bir garanti olduğunu ve garanti beyanında ve ilgili reklamda belirtilen koşullar altında garantör için bağlayıcı olacağını öngörmektedir. Ayrıca, ticari garantinin en azından Kastilya dilinde (İspanyolca) ve tüketici ve kullanıcı talebi altında, yazılı olarak veya başka bir dayanıklı ortamda ve doğrudan tüketici ve kullanıcı tarafından kullanılabilen, bunun için erişilebilir olan ve kullanılan teknik iletişime göre



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

sunulması gerektiğini belirtir. (Bu, engelli bir kişinin engelli erişimine uygun bir biçimde bilgi talep etme ve alma hakkına sahip olduğu anlamına gelir.)

Madde 80, Diđer Őartların yanı sıra ayrı ayrı műzakere edilmeyen, oluřturulmayan fıkraların gereklilikleri 1. Kamu idarelerini, ticari kuruluřları ve bakmakla yűkűmlű oldukları kiřileri teřvik etmek de dahil olmak űzere, bireysel olarak műzakere edilmeyen Őartları kullanan tűketiciler ve műřterilerle yapılan sűzleřmelerde, bunlar ařađıdaki gereklilikleri karřılamalıdır: b. Eriřilebilirlik ve okunabilirlik, bűylece sűzleřmenin varlıđı ve içeriđi hakkında sűzleřme yapmadan űnce tűketicisi ve kullanıcı bilgisinin sađlanması.

Bűlűm II: Uygulamada Tűketicinin Korunması

- 6. űrűnlerin kullanımı ve gűvenliđi ile ilgili bilgiler, Braille alfabesi veya bűyűk harflerle basılmıř olarak, engellilik açısından eriřilebilir biçimlerde sunuluyor mu? Eđer űyleyse, bu mevzuatın mı yoksa Őirketlerin gűnűllű giriřimlerinin bir sonucu mu? űrűnlerin bir kısmı veya tamamı kapsam dahilinde mi?**

Tűketicilerin ve Kullanıcıların Savunulması Genel Kanunu'nun ve diđer tamamlayıcı yasaların (1/2007 sayılı Kraliyet Kararnamesi) gűzden geirilmif metninden mal ve hizmetlerin etiketlenmesi ve sunulmasına iliřkin 18. madde, İřpanya'da satılan mal veya hizmetlerin en azından İřpanyolca etiketlemeyi içermesi gerektiđini belirler. Braille alfabesine veya daha bűyűk yazı tipi boyutuna atıfta bulunmaz.

Bununla birlikte, *ilaçların ve sađlık űrűnlerinin garantileri ve akılcı kullanımı* hakkında 26 Temmuz tarihli 29/2006 sayılı Kanun (http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l29-2006.html), ilaçların Braille alfabesindeki bilgileri içermesi gerekliliđini belirlemektedir. Bu mevzuat, endűstriyel olarak űretilen insan kullanımı için tıbbi űrűnlerin yetkilendirilmesi, tescili ve tedarik kořullarının prosedűrűnű dűzenleyen 1345/2007 sayılı Kraliyet Kararnamesi ile desteklenmektedir ve bu da tıp dıřında da Braille alfabesinde (<http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/07/pdfs/A45652-45698.pdf>) adı belirtmesi gerektiđini belirtmektedir.

- 7. Herhangi bir űrűn Braille alfabesiyle etiketlenmiř (űr. űrűnűn tűrű ve son kullanma tarihi hakkında bilgi verilmesi) içeriyor mu? Eđer űyleyse, hangi űrűnler?**

İlaç ve sađlık űrűnlerinin garantileri ve akılcı kullanımı hakkındaki 29/2006 sayılı Kanun (http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l29-2006.html), Madde 15, *Bilgi Garantileri, Paragraf 5'te* űyle der: Kűrlerin veya gűrme engellilerin bilgiye eriřimini sađlamak için, tűm ilaç ambalajları Braille alfabesiyle basılmıř kimlik tespiti için gerekli verileri içermelidir. İzin sahibi, hasta derneklerinin talebi űzerine, prospektűsűn kűrler ve kısmen gűrenler için uygun formatlarda sunulmasını sađlayacaktır, ancak, Braille alfabesindeki Talimatlar hakkındaki Beřinci Geçici Tasarrufunda Őunları belirtmektedir: 15 inci maddenin 5 inci paragrafında yer alan hűkűmler, yalnızca bu Kanunun yűrűrlűđe girmesinden altı ay sonra pazarlanan ilaçlar için űdenecektir.

Bazı İřpanyol űzerk Topluluklarında, etiketlenmenin űneminden bahseden űzel yasalar vardır. űrneđin, Galiçya'nın űzerk topluluđunda, tűketicilerin ve kullanıcıların genel korunmasına



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

ilişkin 28 Mart tarihli Galiçya Kanunu 2/2012. (DOG 69/2012 tarih ve 04.11.2012), Özel Koruma Kolektifleri, Madde 7, şunları sağlar: (1) Yetkili makamlar, çocuklar, ergenler, yaşlılar, aile içi şiddet mağduru kadınlar, fiziksel, zihinsel veya duyuusal engelli kişiler, maddi sorunları olan veya sosyal dışlanma riski taşıyan kişiler ve aşağılık konumunda olan herkes gibi özel korumaya ihtiyaç duyan gruplara, bağımlılık, guvenlik açığı ve daha bueyuek bir guvenlik açığı derecesi. (2) Galiçya Hukeumeti, bir onceki maddenin hukeumlerine uygun olarak, engellilerin işe alınmadan once bilgiye erişimini ve ozellikle de urun etiketlemede Braille alfabesinin kullanilmasini kolaylaştırmayı amaçlayan politika ve eylemlerin uygulanmasını teşvik edecektir.

Bolum III: Engelli Tuketiciilere Sağlanan Yardım

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

Dolceta (Yetişkinler için cevrimii Tuketici Eğitim Aracının Geliştirilmesi), tuketici eğitimini her duzeyde yaymayı amaçlayan bir AB projesidir. Farklı uelkeler için bilgi ve suruimlere sahiptir, onreğin İspanya: <http://www.dolceta.eu> (ayrıca bir bilgi kılavuzu vardır:

<http://www.dolceta.eu/espana/Mod1/Que-es-una-accion-de-cesacion.html>. Bu girişimin tuketici haklarıyla ilgili bir bolumu vardır. Web sayfasında belirtildiği gibi: ilkoğretim duzeyinde, tuketici eğitim materyalleri, sosyal, kulturnel, doğal ve matematik dersi bilgisi ile ilgili konularda çalışmak mumkun olacak şekilde duzenlenmiştir. Ortaoğretim duzeyi (ortaoğretim) için materyaller Teknoloji, Sosyal Bilimler, Doğa Bilimleri, Matematik, Mentorluk ve Vatandaşlık eğitimi konularında geliştirilecek şekilde yapılandırılmıştır. Yetişkin eğitiminin çeşitli duzeylerinde, tuketiciyelere yonelik eğitim materyalleri, yabancı diller ve sanat eğitimi ile ilgili konular dışında hemen hemen tum alanlarda alışlabilmektedir (<http://www.dolceta.eu/espana/Mod4/1-5-1-3-Konu-ozel-del.html>). Web sayfası, Avrupa Tuketici Eğitimi Ağı: http://www.e-cons.net/home_cast.htm gibi diğer yararlı bağlantılar hakkında bilgi içerir.

Diğer bir kaynak ise Ulusal Tuketici Enstitusu tarafından yayınlanan Tuketici Rehberidir ve haklarla ilgili bir bolum içerir: <http://www.consumo-inc.gob.es/guiaCons/derecho/home.htm>.

Ulusal Tuketici Enstitusu (INC), Tuketiciyelere ve Kullanıcıların Korunmasına İlişkin Genel Kanun ve diğer tamamlayıcı yasaların Birleştirilmiş Metninin 17. Maddesinin gerektirdiği şekilde, tuketiciyelere ve kullanıcıların eğitim ve oğretimini teşvik etmek için her yıl çeşitli eğitim oturumları, konferanslar ve toplantılar duzenlemektedir. Bu eğitim faaliyetlerini organize ederken INC genellikle diğer kuruluşların yanı sıra diğer hukeumet (eyalet hukeumeti, belediye vb.) kurumlarıyla işbirliği içinde çalışır. Yapılacak konferans ve etkinliklerle ilgili bilgiler Web sayfasında yayınlanır. CERMI, İspanya Engelli Temsilcileri Komitesi organizasyonu ile engelliler için sosyal yardım ve eğitim yapmaktadır. Bu, pwd'yi hedef alan tek eğitim erişimidir.

Sağlık, Sosyal Hizmetler ve Eşitlik Bakanlığı

(<http://www.msssi.gob.es/en/campannas/campanas11/home.htm>) tarafından engellilere yonelik çeşitli bilgilendirme kampanyaları geliştirilmektedir.



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

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

Extremadura Tüketiciler Enstitüsü, "Extremadura'da Engellilik için Tüketiciler Kılavuzu" nu (2009) düzenlemiştir , http://www.incoex.org/guia_discapacidad/introduccion.pdf
Facua Endülüs, "Engelli <http://www.facua.org/es/guia.php?id=73> tüketiciler hakları" başlıklı bir rehber yayınladı . Bu kılavuz (<http://www.facua.org/es/guia.php?id=73&capitulo=611>): Günlük uygulama, engellilerin günlük yaşamlarının belirli yönlerinin yasal olarak tanınmasına rağmen, hala çözülmemiş birkaç sorun olduğunu göstermektedir. Bu rapor için, özellikle ilgili bazı konular vardır: (1) Ürünün ve pazarın reçete edilmesi ve kullanılması süreçleri hakkında çalışmalar yapmak. (2) Engelli kişiler için pazar programlarına giren ürünlerin kalitesi ve uyarlanabilirliği üzerindeki kontrolü artırmak. (3) İletişimin önündeki engelleri kaldırın: özel diller (işaret dili ve Braille) hakkında daha fazla bilgi, tüketicilere ücretsiz tercümanlık hizmetleri sunmak, vb.

Asturias'ta, COCEMFE Asturias tarafından düzenlenen Asturias'ta (2007) (<http://www.cocemfeasturias.es/fotos/2rhHDNPVhEODCmITUlu.pdf>) Engelli Tüketiciler Rehberi bulunmaktadır.

Madrid'de, Tüketiciler İşleri Bakanlığı, FEAPS ile işbirliği içinde, kolay okuma biçiminde yayınlanan zihinsel engelli insanlar için Tüketiciler Temel Kılavuzu'nu düzenledi: (http://www.feapsclm.org/pdf/lectura/GUIA_DEL_CONSUMIDOR.pdf).

Engelliler Devlet Komitesi (CERMI), Tüketiciler ve Kullanıcılar Konseyi, İspanya Ulusal Körler Örgütü (ONCE) ve Vakfı, engelli kullanıcıların korunmasını teşvik etmek ve sorumlu bir tüketim sağlamak için 25 Ekim 2010'da bir anlaşma imzaladı.

12 Haziran 2013 tarihinde ONCE Vakfı, engelli kişilerin tüketiciler olarak haklarını yaymayı ve erişilebilirliğin mal ve hizmet üretimine dahil edilmesini amaçlayan "Engelli tüketicilerin ve kullanıcıların hakları" başlıklı bir rehber sundu. Kılavuz, tüketicinin haklarını, mevcut talep prosedürlerini ve tüketiciler ve engelli kullanıcılar için en yaygın sorunları içermektedir.

(<http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/308/Folleto%20Los%20Derechos%20de%20los%20consumidores%20y%20usuarios%20con%20discapacidad.pdf>)

Yukarıda listelenen örneklerde Engelli Toplum Örgütleri, engelliler hakkında ve engelliler için tüketiciler hakları için bilgi üretmeye dahil olmuşlardır.

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.

Yukarıda belirtilen dokümanlar bu konuda bilgi ve öneriler içermektedir. Bu anlamda danışılan çoğu engelli kuruluş, kullanıcıları belediyelerin tüketiciler ofislerine gönderdiklerini belirtti.



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

İhtisas Daimi Ofisi (OPE), çoğu soruşturmanın fiziksel erişilebilirliğe dayalı ayrımcılığa atıfta bulunduğu göz önüne alındığında, nadiren bu tür şikayetler alır. Ancak, kolay okuma konusunda bilgi sahibidirler: <http://www.oficinape.mspsi.es/cartaServicios/docs/tripCartaServ2010LecturaFacil.pdf>

- 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?

Daha önce de belirtildiği gibi, İspanya'da arabuluculuk ve tahkim kullanmak mümkündür. Yasa, bu araçların engelli kişiler tarafından kullanılmasını kolaylaştırmak için, mevzuatta yer alan özel gruplar olarak dikkate alınmalarının ötesinde özel önlemler sağlamamaktadır (OPE (Daimi İhtisas Ofisi) hakkında yukarıdaki bilgilere bakınız).

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

Telekomünikasyon Hizmetleri Kullanıcılarının Hakları Şartı,⁵ 22 Mayıs tarihli 899/2009 sayılı Kraliyet Kararnamesi, engelli ve düşük gelirli sabit telefon kullanıcıları için özel faydalar öngörmektedir. Bu düzenleme, bu Kraliyet Kararnamesi'nin IX. Bölümünde belirtildiği gibi, engelli insanlar gibi belirli grupları korur.⁶ Tüzük, engelli insanlar için sabit telefon hizmetine erişim için özel önlemler de dahil olmak üzere, operatör tarafından tüm vatandaşlara sağlanması gereken faydaları içermektedir. Engelli kullanıcılar, telefon hizmetine, diğer son kullanıcılara sunulanlarla karşılaştırılabilir koşullarda, sabit bir yerden erişebilmelidir. Operatör, emekliler ve engelliler için kayıt ve kurulum konseptlerinin fiyatını veya aylık ücretleri düşürecek özel fiyatlı programlar sağlamalıdır.⁷

Telekomünikasyon hizmeti kullanıcısı Ofisi farklı raporlar yayınlamaktadır, ancak engelli tüketiciler hakkında belirli istatistikler bulamadık:

<http://www.usuarioteleco.es/Paginas/index.aspx>.

Bölüm IV: İyi Uygulamalar

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

⁵ www.boe.es/boe/dias/2009/05/30/pdfs/BOE-A-2009-8961.pdf.

⁶ <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/prestaciones-especiales-para-usuarios-de-telefonía-fija-con-discapacidad-o-renta-baja>.

⁷ http://www.cmt.es/c/document_library/get_file?uuid=d01442f3-a133-4932-8bfa-599eef467668&groupId=10138.



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

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

Kolay okunan zihinsel engelli insanlar için yukarıda belirtilen Tüketici Temel Kılavuzu iyi bir örnektir: (http://www.feapsclm.org/pdf/lectura/GUIA_DEL_CONSUMIDOR.pdf).

Benzer şekilde, daha önce bahsedilen Web portalı: Dolceta (Yetişkinler için çevrimiçi Tüketici Eğitim Aracının Geliştirilmesi), tüketici eğitimini her düzeyde yaymayı amaçlayan bir AB projesinin iyi bir örneğidir, ancak bilgilerin her türlü engel için erişilebilir olduğundan emin değiliz:

<http://www.dolceta.eu>.

Son zamanlarda, çeşitli İspanyol şirketleri ve kurumları, Braille'i hizmetlerinde veya ürünlerinde tanıttıkları için tanınmıştır. Bazı örnekler Reina Sofia Müzesi, Şarap Kültürü Müzesi-Hanedan Vivanco ve Farmaindustria şirketleri, Novartis, Auchán ve Sanex'tir.

1996 yılında, Valensiya Topluluğu, ombudsman figürüne ek olarak, http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/va-d10-1996.html Engellilerin savunucusu pozisyonunu belirledi. Bu pozisyon Engelli Ombudsmanına karşılık gelir: (1) Engellilerin maruz kaldığı ayrımcılık, gecikme veya diğer konularla ilgili şikayetlerin alınması ve işlenmesi, ilgili idari makamlardan bilgi alınması. (2) Fiziksel, zihinsel ve duyuşsal olanların istihdamı ve sosyal entegrasyonuna ilişkin düzenlemelere uyumla ilgili resmi ve özel girişimleri analiz etmek ve usulsüzlük veya arızalar hakkında yetkili makamları bilgilendirmek. Tüketicinin korunması ile ilgili olarak Savunucu, engelli tüketiciye nasıl şikayette bulunacağı ve nereye başvuracağı konusunda tavsiyede bulunabilir.

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?

Yükleme için öncelik veya tercih hakkı yoktur, ancak başka haklar da vardır. Telekomünikasyon hizmeti kullanıcısı Ofisi'ne göre, Sanayi, Enerji ve Turizm Bakanlığı'ndan (<http://www.usuarioteleco.es/Derechos/TelefoniaFija/Paginas/ListadoCategorias.aspx>) kör kişilerin telekomünikasyon hizmetlerine erişimi için özel koşullar vardır. Engelli kişilerin sabit telefona erişimini kolaylaştırmaya yönelik önlemler, performansı şu anda Telefónica'ya emanet edilen Evrensel Hizmet'in bir parçasıdır. Evrensel hizmet, çoğunlukla düzenlenmiş endüstrilerde kullanılan, bir ülkenin her sakinine temel düzeyde hizmet sağlama uygulamasına atıfta bulunan ekonomik, yasal ve ticari bir terimdir. Temel veya hayati niteliği göz önüne alındığında kimseye inkar edilemeyecek bir hizmettir.

Görme engelli veya ciddi görme engelli kullanıcılar için, danışma görüşmeleri için belirli bir ücret uygulanır ve Braille veya büyük baskı olarak ücretsiz olarak telefon faturaları, tanıtım ve bilgiler alırlar.



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

Engelli tüm son kullanıcılar, diğer son kullanıcılarla karşılaştırılabilir koşullarda sabit telefon hizmetine erişim hakkına sahiptir. Evrensel hizmet sağlamak üzere belirlenen operatör, yani Telefónica, farklı engellere uyarlanmış terminallerin varlığını teşvik etmelidir. Buna ek olarak, şunları sağlamalıdır: (a) görme engelli kullanıcılar için Braille alfabesiyle yazılmış faturalar veya büyük baskı, (B) işitme engelli veya işitme güçlüğü çeken kullanıcılar için metin telefonu terminalleri arasındaki iletişim için özel bir fiyatlandırma planı.

Tekerlekli sandalye kullanıcıları için uyarlanmış veya büyüme eksiklikleri olan engellilerin kullanımı için halka açık telefonların tedariki de 32/2003 sayılı Kanun ile Sanayi, Enerji ve Turizm Bakanlığı'nın kademeli olarak iyileştirilmesi gerekmektedir. OPE bu kademeli iyileşmeyi denetliyor.

İşitme güçlüğü çeken kişilerin telekomünikasyon hizmetlerine erişimi için tesisler vardır. Engelli insanlar için sabit telefona erişimi kolaylaştırmaya yönelik önlemler, bugün performansı İspanya'nın Telefónica'sına emanet edilen Evrensel Hizmet'in bir parçasıdır. İşitme engelli veya işitme güçlüğü çeken kullanıcılar, metin telefonu terminalleri arasındaki iletişim için özel bir fiyatlandırma planı için uygundur.

Bu ve diğer hususlar, 3 Kasım tarihli 32/2003 sayılı Telekomünikasyon Genel Kanunu (http://www.usuariostelego.es/OtrosServicios/Normativa/General/HakkındaLeyGeneral_2003.pdf) ile düzenlenmiştir.

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

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

Ulusal Enerji Komisyonu'na

(http://www.eng.cne.es/cne/contenido.jsp?id_nodo=3&&keyword=&auditoria=F) göre [Ulusal Enerji Komisyonu, Hidrokarbon Sektörünün 7 Ekim tarihli 34 / 1998 sayılı Yasası ile oluşturulan ve Düzenlemelerini onaylayan 31 Temmuz tarihli 1339/1999 sayılı Kraliyet Kararnamesi ile geliştirilen enerji sistemleri için Düzenleyici Kurumdur] elektrik için son kaynak tarifeleri vardır. Sözleşmeli kapasitesi 10 kW'ın altında olan tüketiciler ve tanınmış bir kalıcı sakatlığı olan kişiler bunlar için uygundur.

Ayrıca, miktarı Sanayi, Turizm ve Ticaret Bakanı tarafından belirlenen Sosyal Elektrik ücretleri de vardır. Bu ücret, kalıcı bir engeli olanlar da dahil olmak üzere özel gruplara yöneliktir. Tutarlar yıllık olarak belirlenir. Bu konuları düzenleyen Kanunlar 34/1998 sayılı Kanun ve 1339/1999 sayılı Kraliyet Kararnamesi'dir.

Yıllık tüketimi 50.000 kWh/yıl'dan az veya ona eşit olan tüketiciler, son kaynak tarifesinden doğal gaz satın alma hakkına sahiptir.

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, yanışlıkları bağlantının kesilmesi durumunda yeniden bağlanma önceliğine sahipler mi?

Engelli ve düşük gelirli kişiler, yukarıda açıklandığı gibi Bakanlık tarafından yıllık bazda belirlenen çeşitli indirimli oranlardan yararlanabilirler.

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

Genel yasa, açıklandığı gibi tüm kişileri korur.

Not:

Bu belgede yer alan bilgiler, mevzuatın, belgelerin, İnternet araştırmalarının gözden geçirilmesine ve ayrıca engelli kişilerin örgüt ve derneklerini (COCEMFE, CNSE, FEAPS, ONCE), İspanya Engelliler Temsilcileri Komitesi (CERMI) ve Consejo Nacional de la Discapacidad'ın [Ulusal Engellilik Ofisi] OPE [Daimi İhtisas Ofisi] Oficina Permanente Especializada, OPE [Daimi İhtisas Ofisi] ile yapılan istişarelere dayanarak detaylandırılmıştır. Konsey]. İspanyol örgütleri, engelli kişileri tüketici olarak koruma, destek ve tavsiye verme eğilimindedir ve bir ayrımcılık olduğunda, olası şikayet kanallarını önerirler.

OPE, bilgileri toplayan kuruluştur. şikayetler, daha önce açıklandığı gibi farklı alanlarda gruplandırılmıştır:

- Telekomünikasyonve Bilgi Toplumu;
- Kamusal alanların, altyapının ve inşaatın erişilebilirliği;
- Ulaşım;
- Gayrimenkul ve kişisel mülkiyet, ürünler, hizmetler, faaliyetler veya işlevler, doğrudantüketicilere son kullanıcı olarak pazarlanan;
- Özel hukuk alanında kamu otoriteleri ile ilişkiler.