

**ÜLKEMİZDEKİ TÜKETİCİ HAKLARI İLE İLGİLİ TÜKETİCİLERİN BİLGİ DÜZEYİNİ
BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Resul USTA

Z.K.Ü. Safranbolu Meslek Yüksekokulu, 78600, Karabük, Türkiye

ÖZET

Araştırmanın temel amacı, ülkemizdeki tüketici hakları ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyini belirlemektir. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'dan, özellikle en çok karşılaşılabilecek sorunlarla ilgili seçilen değişkenlere ait verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Tesadüfi örnekleme ile seçilmiş 540 tüketiciden elde edilen verilere göre; % 77.4'lük kısım, mevcut yasal düzenlemeden haberdardır. Bunların içinde yasa ile tanınan hakları bilenlerin oranı ise sadece % 16'dır. Tüketicilerin eğitim durumu ile, yedi değişkene ait bilgi düzeyi arasında yapılan ilişki testinde; sadece bir değişkene ait bilgi düzeyi ile eğitim durumu arasında ilişki olmadığı tespit edilmiştir. İlişkinin tahmini derecesini veren Cramer's V katsayısı ortalama 0.17'dir. Sonuçlar; % 51'i üniversite mezunu olan bir tüketici kitlesinin, hakları ile ilgili yeterli bilgi düzeyine sahip olmadığını ortaya koymaktadır. Bilgi düzeyini yükseltmenin yolu, aynı zamanda bir tüketici hakkı olan tüketici eğitiminden geçer.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Hakları, Tüketicinin Korunması

**A RESEARCH TO DETERMINE THE KNOWLEDGE LEVEL OF CONSUMERS RELATED TO
THE CONSUMER RIGHTS IN TURKEY**

ABSTRACT

The basic aim of research is to determine the knowledge level of consumers related to consumer rights. Research variables were selected from 4077 Numbered Law About the Protection of the Consumer. These variables, especially, are related to the problems that the consumers so often come across. In the collection of data about the variables questionnaire method was used. According to data gained from randomly-selected 540 consumers, the rate of those knowing current legal regulation is 77.4 %. Out of 77.4 %, the rate of the consumers knowing their legal rights is only 16 %. In a relation test applied between the consumers' education level and knowledge level belonging to seven variables; it was observed that only between the knowledge level belonging to one variable and education level there is no relation. Cramer's V coefficient giving the estimated degree of the relation is as an average 0.17. The results show that consumers 51 % of whom are university graduate don't have enough knowledge level about their rights. The way to increase the knowledge level passes from the consumer education Which is also a consumer right.

Key Words: Consumer Rights, Consumer Protection

1. GİRİŞ

Tarihsel süreç içerisinde işletmeler; meslek kuruluşları, odalar ve dernekler vasıtasıyla tüketicilere göre daha iyi örgütlenmişler ve avantajlı duruma geçmişlerdir. Sosyal devlet anlayışı ise, tüketiciyi korumayı öngörmektedir [1]. Ancak bu şekilde alım-satım işleminde güç dengesinin işletmeler lehine olmasının önüne geçilebilir.

Tüketicinin korunması hareketi, esas itibarıyla ABD’de ortaya çıkan ve giderek boyutları genişleyen bir hareket olmuşsa da, bu ülkeye özgü kalmayıp, önce Batı Avrupa ülkelerine ve sonra da Japonya, Avustralya ve Kanada gibi bir çok ülkeye yayılmıştır. Tüketicinin korunması sorunu; günümüzde hem gelişmiş, hem de bizim gibi gelişmekte olan ülkeler için önemini ve güncelliğini koruyan konulardan biridir. Özellikle AB’ye uyum süreci yaşayan ülkemiz için tüketicinin korunması sorunu büyük önem arz etmektedir [2].

Ülkemizde çağdaş anlamda tüketicinin korunması hareketinin görülmeye başlaması, tüketicinin korunması konusunu başlı başına ele alan bir kanunun, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un (TKHK), 8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe girmesi ile olmuştur [3]. Böylece çok dağınık ve yetersiz düzenlemeler yerine, gelişen uygulamalar paralelinde ve AB mevzuatına yakın bir kanuna kavuşuldu. Daha sonra bu kanunun uygulanması amacıyla çeşitli yönetmelikler ve tebliğler çıkarıldı.

Tüketicinin korunması, tüketiciye sağlanan haklarla olur. “Tüketici Hakları” deyimi kısaca, tüketicilerin örgütlü mücadelesi ve girişimleri sonucunda elde ettikleri kazanımlarla, devletin bu alanda yapmış olduğu düzenlemeler ve işletmelerin almış olduğu önlemler toplamıdır [4]. Günümüzde Uluslararası Tüketiciler Örgütü tarafından deklare edilmiş ve genel kabul görmüş, evrensel tüketici hakları; temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, güvenlik ve güven duyma hakkı, bilgi edinme hakkı, seçme hakkı, sesini duyurma (temsil edilme) hakkı, tazmin edilme hakkı, eğitime hakkı ve sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkıdır [5]. 4077 Sayılı TKHK’nın amacı 1. maddede, “ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir,” şeklinde ifade edilmiştir.

Görüldüğü gibi TKHK evrensel tüketici haklarını genel olarak sağlamayı amaç edinmiştir. Fakat kanunun kendisinde ve uygulanmasında pek çok eksiklikler ve aksaklıklar görülmektedir [6]. Nitekim 4077 Sayılı Kanun’da bazı değişiklikleri öngören yeni bir tüketici yasası 21 Kasım 2001’de Başbakanlık’a sunulmuştur. [7].

2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bir bireye veya topluma bir hakkın tanınması kadar, o hakkın varlığının bilinmesi ve kullanılması da önemlidir. Bilgi çağı olarak adlandırılan günümüzde, tüketiciler haklarını biliyor mu? Tüketicinin korunmasında en önemli faktör, bizzat tüketicinin kendini koruma bilincine ulaşmasıdır. Bunun da ilk adımı, tüketicinin haklarını öğrenmesidir.

Bu araştırmanın temel amacı, ülkemizdeki tüketici hakları hakkında tüketicilerin bilgi düzeyini belirlemektir. Hakları hususunda tüketicileri bilgilendirmek ve öğrenmeye teşvik etmek, araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Tüketicileri hakları konusunda bilgilendirmek, haklarını nasıl kullanacaklarını öğretmek tüketici eğitiminin işidir. Dolayısıyla bu araştırma ülkemizde tüketici eğitiminin ne düzeyde olduğuna da ışık tutacaktır.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örnek Seçimi

Araştırmanın ana kütesini, Karabük ili ve ilçelerindeki kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurlar oluşturmaktadır. Bu ana kütle, çalışma kolaylığı sağlayacak olması ve sağlıklı veriler elde edilebileceği düşünülmesiyle seçilmiştir. Karabük Valiliği’nin 8 Nisan 2002 tarihli il brifingine göre, memur sayısı 7907’dir.

Örnek seçimi basit tesadüfi yöntemle yapılmıştır. Seçilen örneğin ana kütleyle temsil edilebilmesi için belli bir

büyükte olması gerekir. Örnek büyüklüğü belli tekniklere göre hesaplanmaktadır. Bu çalışmada olduğu gibi ana kütle büyüklüğü belli ise örnek büyüklüğü, yapılan istatistiksel hesaplamalar sonucu bulunan aşağıdaki formüle göre hesaplanabilir[8]. Formüle göre, % 95 güven düzeyi ve % 5 göz yumulabilir yanılğı ile yapılan bu çalışmada, 7907 kişilik ana kütleyle temsil edilebilecek asgari memur-tüketici sayısı, 366 olarak hesaplanmıştır. Mevcut imkanlar çerçevesinde, örnekleme hatasını azaltarak daha sağlıklı sonuçlar elde etmek amacıyla örnek kütle 540 memur-tüketici olarak belirlenmiştir.

$$n = Z^2 \pi (1 - \pi) N / Z^2 \pi (1 - \pi) + (p - \pi)^2 (N-1)$$

Burada;

n: Örneğe girmesi gereken asgari birim sayısı

Z: Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarında bulunur ve % 95 için 1.96'dır),

π : Evren içinde ilgilendiğimiz birimlerin oranı (bu rakam 0.50 alınır),

N: Ana kütledeki birim sayısı (7907),

$p - \pi$: Göz yumulabilir yanılğı (0.05).

$$\begin{aligned} \text{Buna göre; } n &= (1.96)^2 \cdot 0.50 (1 - 0.50) \cdot 7907 / (1.96)^2 \cdot 0.50 (1 - 0.50) + (0.05)^2 (7907 - 1) \\ &= 7593.8828 / 20.7254 \\ &= 366.4 \\ &= 366 \text{ olur.} \end{aligned}$$

3.2. Araştırmanın Değişkenleri ve Ölçkleme

Araştırmada genel ve bilgi ölçmeye yönelik olmak üzere iki tür değişken mevcuttur. Genel değişkenler; eğitim durumu, medeni durum ve cinsiyettir. Bilgi ölçmeye yönelik değişkenler; TKHK'dan, özellikle farklı eğitim düzeylerinden tesadüfen seçilen tüketicilerle yapılan ön görüşmeler sonucunda, en sık karşılaşılabilecek sorunlarla ilgili olarak seçilmiştir. Araştırmanın türü ve verilerin analizinde kullanılacak yöntemler dikkate alınarak, değişkenler nominal ölçekte ölçülmüştür. Bu değişkenler şunlardır;

- TKHK'nın varlığının bilinip-bilinmemesi, yürürlüğe giriş tarihi ve uygulanmasından sorumlu bakanlık,
- Ayıplı mallarda satıcıyı haberdar etmede azami süre,
- Ayıplı mallarda tüketici hakları,
- Taksitli satışlarda, taksitlerin önceden ödenmesi halinde faiz indirimi,
- Kapıdan satışlarda, hiçbir neden göstermeden iade edilecek mallarda asgari tutarın varlığı ve azami iade süresi,
- Asgari garanti süresi,
- Garanti süresi içindeki arızalar için azami tamir süresi,
- Tüketici mahkemelerine başvurma usulü,
- Tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda resim ve harç muafiyeti.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı açısından önemli olduğu düşünülen bazı değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

- H₁: Tüketicilerin TKHK'nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.
- H₂: Tüketicilerin TKHK'nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyleri ile cinsiyetleri arasında ilişki vardır.
- H₃: Tüketicilerin TKHK'nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyleri ile medeni durumları arasında ilişki vardır.
- H₄: Tüketicilerin ayıplı mallarda satıcının haberdar edilmesi gereken azami süre hakkındaki bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.
- H₅: Tüketicilerin taksitli satışlarda, taksitlerin önceden ödenmesi halinde satıcının faiz indirimi yapma zorunluluğu hakkındaki bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.
- H₆: Tüketicilerin asgari garanti süresi hakkındaki bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.
- H₇: Tüketicilerin garanti süresi içindeki arızalar için azami tamir süresi hakkındaki bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.
- H₈: Tüketicilerin mahkemeye başvurma usulü hakkındaki bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.
- H₉: Tüketicilerin tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda resim ve harç muafiyeti ile ilgili bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki vardır.

3.4. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Değişkenlerle ilgili verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Üç adedi genel 14 tane kapalı uçlu (iki şıklı ve çoktan seçmeli) sorudan oluşan anket formuna son şeklinin verilmesinde, farklı eğitim düzeylerinden memur tüketicilerle ön anketler düzenlenerek soruların kolay anlaşılır hale getirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, soruların öğretici ve öğrenmeye teşvik edici nitelikte olmasına özen gösterilmiştir.

Seçeneklerde “bilmiyorum” veya “hayır” ifadeleri yerine “fikrim yok” ifadesine yer verilerek, hem cevaplayıcıların şevkinin kırılmasının önüne geçilmeye çalışılmış, hem de rast gele cevaplar önlenmek istenmiştir.

Anketler bizzat araştırmacı tarafından Nisan 2002 döneminde; iş yoğunluğunun en az olduğu saatlerde, kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticilerinden izin almak suretiyle, memurlarla yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir.

4. VERİLERİN SUNULMASI VE ANALİZİ

Araştırma kapsamındaki 540 memur tüketiciden elde edilen veriler, tablolarda sayı ve yüzde olarak sunulmuştur. Ayrıca, bazı değişkenler arasında ilişki olup olmadığı χ^2 analizi test tekniği kullanılarak araştırılmıştır. Aralarında ilişki bulunan değişkenler için, ilişkinin tahmini derecesini veren Cramer's V katsayısı hesaplanmıştır.

4.1. Araştırma Örneğinin Bazı Demografik Özellikleri

Anketin genel sorular kısmında, bazı değişkenler arasındaki ilişkilerin araştırılması amacıyla; tüketicilerin eğitim durumu, cinsiyet ve medeni durumları araştırılmıştır. Alınan cevaplar Tablo-1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Tüketicilerin Bazı Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Frekanslar		n	%
Eğitim Durumu	İlköğretim	90	16.7
	Lise	174	32.2
	Üniversite	276	51.1
	Toplam	540	100.0
Cinsiyet	Erkek	408	75.6
	Kadın	132	24.4
	Toplam	540	100.0
Medeni Durum	Evli	456	84.4
	Bekar	84	15.6
	Toplam	540	100.0

Örneği oluşturan 540 memur tüketicinin % 51.1’i üniversite, % 32.2’si lise ve % 16.7’si ilköğretim mezunudur. Ayrıca % 75.6’sı erkek ve % 84.4’ü evlidir.

4.2. Ülkemizdeki Tüketici Hakları ile İlgili Tüketicilerin Bilgi Düzeyini Belirlemeye Yönelik Verilerin Analizi

Anketin ikinci kısmındaki sorular, tüketicilerin ülkemizdeki tüketici haklarını ne ölçüde bildiğini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. 4077 Sayılı TKHK’dan yararlanılarak hazırlanan bu sorularla ilgili elde edilen veriler aşağıda analiz edilmiştir.

4.2.1. Tüketicilerin TKHK’nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyi

Bilgi ölçmeye yönelik soruların birincisinde tüketicilere, “Ülkemizde tüketicinin korunması ile ilgili ayrı bir kanunun var olup olmadığı” sorulmuştur. Soruya “evet” cevabı verenlerin ankete devam etmeleri istenirken, “fikrim yok” cevabı verenlere teşekkür edilerek anketin bittiği belirtilmiştir. Alınan cevapların eğitim durumu, cinsiyet ve medeni duruma göre dağılımı Tablo-2, Tablo-3 ve Tablo-4’dedir.

Tablo 2’ye göre, araştırma kapsamındaki tüketicilerin % 77.4’ü ülkemizde tüketicinin korunması ile ilgili başlı başına bir yasal düzenlemenin varlığından haberdar iken, % 22.6’sı bir fikirlerinin olmadığını belirtmiştir. İlköğretim mezunlarının % 37.8’inin, lise mezunlarının % 34.5’inin ve üniversite mezunlarının % 10.1’inin TKHK’dan haberlerinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 2. Tüketicilerin TKHK'nın Varlığı İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı (Eğitim Durumuna Göre)

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi				Toplam
	Evet Vardır		Fikrim Yok		
	n	%	n	%	
İlköğretim	56	62.2	34	37.8	90
Lise	114	65.5	60	34.5	174
Üniversite	248	89.9	28	10.1	276
Toplam	418	77.4	122	22.6	540

Tüketicilerin TKHK'nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla ki-kare test istatistiği kullanılmıştır. Hesaplanan ki-kare değeri 50.28'dir. Bu değer 0.05 önem düzeyinde ve 2 serbestlik derecesindeki tablo değeri olan 5.991'den büyük olduğu için H_0 hipotezi red (H_1 kabul) edilmiştir. Bu durum iki değişken arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Her ikisi de nominal (sınıflama) ya da biri nominal diğeri sıralama düzeyinde ölçülen değişkenler arası ilişkiyi veren parametrelerin çoğu ki-kare ölçüsüne bağlı olarak tanımlanırlar. Bunlardan sıklıkla kullanılanlardan biri Cramer's v parametresidir. Hipotez testinde hesaplanmış olan χ^2 değerinden v parametresi için V istatistiği, değişkenler arası tahmini ilişki katsayısını verir. V istatistiği sadece aralarında ilişki olduğu tespit edilen değişkenler için (H_0 =yokluk hipotezinin red edildiği durumda) hesaplanır ve 0 ile 1 arasında değişim gösterir. Katsayı sıfıra yaklaştıkça ilişki zayıflarken, bire yaklaştıkça güçlenir [9]. Buna göre, tüketicilerin TKHK'nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki tahmini ilişki katsayısı, 0.30'dur.

Tablo 3. Tüketicilerin TKHK'nın Varlığı İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı (Cinsiyete Göre)

Cinsiyet	Bilgi Düzeyi				Toplam
	Evet Vardır		Fikrim Yok		
	n	%	n	%	
Erkek	334	81.9	74	18.1	408
Kadın	84	63.6	48	33.4	132
Toplam	418	77.4	122	22.6	540

Erkek tüketicilerin % 81.9'u TKHK'nın varlığından haberdar iken, bu oran kadınlarda % 63.6'dır. Tablo 3'e göre, bilgi düzeyi ile cinsiyet arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki vardır. Cramer's V katsayısı ise 0.18 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4. Tüketicilerin TKHK'nın Varlığı İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı (Medeni Duruma Göre)

Medeni Durum	Bilgi Düzeyi				Toplam
	Evet Vardır		Fikrim Yok		
	n	%	N	%	
Evli	358	78.5	98	21.5	456
Bekar	60	71.4	24	28.6	84
Toplam	418		122		540

Evli tüketicilerin % 78.5'i, "ülkemizde tüketicinin korunması ile ilgili ayrı bir kanun var mıdır?" sorusuna "evet vardır" cevabı verirken; bu oran bekarlarda % 71.4'tür. Tabloya göre, tüketicilerin TKHK'nın varlığı ile ilgili bilgi düzeyleri ile medeni durumları arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Yani, H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

4.2.2. 4077 Sayılı TKHK'nın yürürlüğe giriş tarihi ve uygulanmasından sorumlu bakanlık ile ilgili bilgi düzeyi

Tüketicilere, "kanunun yürürlüğe giriş tarihi ve uygulanmasından sorumlu bakanlık" sorulmuştur. Bilindiği gibi 4077 Sayılı Kanun 1995 yılında yürürlüğe girmiştir ve kanunun 3. maddesine göre uygulanmasından sorumlu Bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'dır.

Araştırmaya katılan ve bir önceki soruya “evet vardır” cevabı veren 418 memur tüketiciden % 34’ü kanunun yürürlüğe giriş tarihini doğru, % 26.8’i ise yanlış bilmektedir. Tüketicilerin % 39.2’si ise, “fikrim yok” seçeneğini işaretlemiştir. Kanunun uygulanmasından sorumlu bakanlığı tüketicilerin % 84.2’lik gibi büyük bir kısmı doğru bilmiştir.

4.2.3. Ayıplı mallarda satıcının haberdar edilmesi gereken azami süre ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

4077 Sayılı TKHK’nın 4. maddesinin 2. fıkrasında, “satın alınan malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde; tüketici, malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içinde bu malı satıcı firmaya geri vererek değiştirilmesini veya ödediği bedelin iadesini veya ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirimini ya da ücretsiz olarak tamirini talep edebilir. Tüketici bu taleplerden herhangi birisini tercihte serbesttir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür” denilmektedir. Diğer yandan aynı maddenin 3. fıkrasında, “satılan malın ayıbı gizil nitelikte ise ya da ayıp tüketiciden hile ile gizlenmişse, satıcı 15 gün içerisinde kendisine başvurulmadığını ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz” hükmü bulunmaktadır.

Görüldüğü gibi 4077 Sayılı Kanun, ayıplı mallarla ilgili olarak tüketiciye önemli haklar tanımıştır. Ancak tüketicinin bu haklardan yararlanabilmesi için, malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içinde satıcıya başvurması gerekir. Anketin bilgi ölçme ile ilgili 4. sorusunda tüketicilere bu süre sorulmuştur. Alınan cevapların tüketicilerin eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 5’dedir.

Tablo 5. Tüketicilerin Ayıplı Mallarda Satıcıyı Haberdar Etmede Azami Süre İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	Doğru Bilenler		Yanlış Bilenler		Fikri Olmayanlar		
	n	%	n	%	n	%	
İlköğretim	6	10.7	48	85.7	2	3.6	56
Lise	12	10.5	96	84.3	6	5.2	114
Üniversite	84	33.9	148	59.6	16	6.5	248
Toplam	102	24.4	292	69.9	24	5.7	418

Tabloya göre ayıplı mallarda satıcıya başvurma süresini memur tüketicilerin % 24.4’ü doğru, % 69.9’u yanlış bilirken, % 5.7’si fikirlerinin olmadığını beyan etmiştir. İlköğretim mezunlarının % 10.7’si süreyi doğru bilirken, bu oran lise mezunlarında 10.5 ve üniversite mezunlarında % 33.9’dur.

Tüketicilerin ayıplı mallarda satıcıyı haberdar etmede azami süre ile ilgili bilgi düzeyleri ile eğitim durumları arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla H_0 red (H_4 kabul) edilmelidir. Cramer’s V sayısı ise 0.13’tür. Yani, iki değişken arasındaki ilişki zayıftır.

4.2.4. Ayıplı mallarda tüketici hakları ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

Yukarıda da belirtildiği gibi ayıplı bir malla karşılaşan tüketici, bu malı teslim aldığı tarihten itibaren 15 gün içerisinde satıcıya başvurursa aşağıdaki seçeneklerden birini tercih edebilir. Bunlar;

- Değiştirme veya ödenen bedelin iadesi,
- Ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirimini,
- Ücretsiz tamir isteme hakkıdır.

Tüketicilerin bu hakları bilip bilmedikleri araştırılmış ve alınan cevaplar, tüketicilerin eğitim durumuna göre Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Tüketicilerin Ayıplı Mallarda Tüketici Hakları İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi				Toplam
	Bilenler		Bilmeyenler		
	n	%	n	%	
İlköğretim	4	7.1	52	92.9	56
Lise	34	29.8	80	70.2	114
Üniversite	162	65.3	86	34.7	248
Toplam	200	47.8	218	52.2	418

Tabloya göre tüketicilerin % 52.2'si, ayıplı mal için kanuni süresi içinde satıcıya başvurulması halinde hangi haklara sahip olduğunu bilmemektedir. Bu oran ilköğretim mezunlarında % 92.9, lise mezunlarında % 70.2 ve üniversite mezunlarında % 34.7'dir.

4.2.5. Taksitli satışlarda taksitlerin önceden ödenmesi halinde faiz indirimi ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

Tüketicilere, "taksitli satışlarda; tüketici borçlandığı toplam tutarı, bir veya birkaç taksiti önceden ödese bile, satıcı ödenen miktara göre faiz indirimi yapmak zorunda değildir" ifadesinin yasal olarak doğru olup olmadığı sorulmuştur. Alınan cevapların tüketicilerin eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 7'de verilmiştir.

Kanunun taksitli satışları düzenleyen 6. maddenin 1. fıkrasına göre, tüketicilere sunulan ifade yanlıştır. Yani taksitli satışlarda; tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Kampanyalı satışları düzenleyen 7. maddenin son fıkrasına göre, taksitli kampanyalar için de aynı hüküm geçerlidir.

Tablo-7: Tüketicilerin Taksitli Satışlarda Taksitlerin Önceden Ödenmesi Halinde Faiz İndirimi İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	"Doğrudur" Diyenler		"Yanlıştır" Diyenler		"Fikrim Yok" Diyenler		
	n	%	n	%	n	%	
İlköğretim	18	32.1	20	35.8	18	32.1	56
Lise	38	33.3	36	31.6	40	35.1	114
Üniversite	88	35.5	82	33.1	78	31.4	248
Toplam	144	34.4	138	33.0	136	32.6	418

Anketin uygulanması sırasında en çok dikkat çeken bu soru ile elde edilen verilere göre, tüketicilerin % 33'ü yasal olarak yanlış olan ifadeye "yanlıştır" diyerek; taksitli satışlarda taksitlerin tamamının, bir veya bir kaçının önceden ödenmesi halinde, satıcının ödenen miktara göre gerekli faiz indirimi yapma zorunluluğunu bildiğini göstermiştir. % 34.4'lük kısım ise, yanlış olan ifadeyi "doğru" nitelerken; % 32.6'nın konu ile ilgili bir fikri yoktur. İki değişken (taksitli satışlarda taksitlerin önceden ödenmesi halinde faiz indirimi ile ilgili bilgi düzeyi ile eğitim durumu) arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki yoktur. Dolayısıyla H_0 kabul (H_5 red) edilmelidir.

4.2.6. Kapıdan satışlarla ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

Tüketicilere, kapıdan satışlarda satın aldıkları malları hiçbir neden göstermeden iade edebilmeleri için, asgari tutar şartı ve azami iade süresi ile ilgili ifadeler verilmiş ve bu ifadelerden hangisinin yasal olarak doğru olduğu sorulmuştur. Alınan cevapların tüketicilerin eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. Tüketicilerin Kapıdan Satışlarda Hiçbir Neden Göstermeden İade Edilecek Mallarda Asgari Tutarın Varlığı ve Azami İade Süresi İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	Doğru Bilenler		Yanlış Bilenler		Fikri Olmayanlar		
	n	%	n	%	n	%	
İlköğretim	-	-	22	39.2	34	60.8	56
Lise	-	-	84	73.7	30	26.3	114
Üniversite	8	3.2	172	69.3	68	27.5	248
Toplam	8	1.9	278	66.5	132	31.5	418

Tablo 8'e göre, kapıdan satışlarda satın alınan bir malın hiçbir neden göstermeden iade edilebilmesi için belli bir tutarın üstünde olması gerektiğini ve aynı zamanda iade işleminin kaç gün içinde yapılabildiğini bilen sadece 8 tüketici vardır. Bu tüketiciler araştırmaya katılan ve TKHK'dan haberdar olanların % 1.9'unu oluşturmaktadır.

4077 Sayılı Kanun'un 8. maddesinin 2. fıkrasına göre, tüketici kapıdan satışlarda satın aldığı bir malı 7 günlük tecrübe ve muayene süresi sonuna kadar hiçbir gerekçe göstermeden reddetmekte serbesttir. Ancak bunun yapılabilmesi için satın alınan malın 8.maddenin 1. fıkrasında belirtilen asgari tutarı aşması gerekir. Bu tutar, maddenin son fıkrasında belirtildiği üzere, her yılın Ekim ayı sonunda DİE'nin Toptan Eşya Fiyatları Endeksi (TEFE)'nde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artar ve Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmî Gazetede ilan edilir. "2002 yılı için bu tutar 39 milyon olarak ilan edilmiştir" [10].

4.2.7. Asgari garanti süresi ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

Tüketicilere televizyon, radyo, ütü, telefon makinesi gibi mallarda asgari garanti süresi sorulmuştur. Alınan cevapların eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 9'da verilmiştir.

Kanunun 13. maddesinin 1. fıkrasına göre, ithalatçı veya imalatçı firmalar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar. Yine bu fıkrada, garanti süresinin malın teslim tarihinden itibaren başladığı ve asgari 1 yıl olduğu belirtilmektedir. "21 Kasım 2001'de Başbakanlık'a sunulan yeni tüketici kanununda bu süre 2 yıldır"[7]. 13, 14 ve 31. maddelere dayanılarak çıkarılan, "Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ" in 6. maddesinin 2. fıkrasına göre ise, sanayi malının arızalanması durumunda tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. 13 ve 31. maddelere dayanılarak çıkarılan "Garanti Belgesi ile Satılmak Zorunda olan Sanayi Malları ve Bu Malların Arızalarının Tamiri İçin Gereken Azami Süreler Hakkında Tebliğ", sanayi malının tanımını yapmış ve garanti belgesi ile satılması zorunlu malları bir liste olarak vermiştir. Bu listenin 8. kısmında yukarıda isimleri sayılan ve benzeri mallar sıralanmıştır.

Tablo 9. Tüketicilerin Asgari Garanti Süresi İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	Doğru Bilenler		Yanlış Bilenler		Fikri Olmayanlar		
	n	%	n	%	n	%	
İlköğretim	52	92.9	4	7.1	-	-	56
Lise	90	79.0	16	14.0	8	7.0	114
Üniversite	204	82.3	14	5.7	30	12.0	248
Toplam	346	82.8	34	8.1	38	9.1	418

Tabloya göre tüketicilerin % 82.8'i asgari garanti süresini doğru bilmektedir. Doğru bilenlerin ilköğretim mezunları içerisindeki oranı % 92.9, lise mezunlarındaki oranı % 79 ve üniversite mezunları içindeki oranı % 82.3'tür. İki değişken (asgari garanti süresi ile ilgili bilgi düzeyi ile eğitim durumu) arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki vardır. Dolayısıyla Ho red (H₀ kabul) edilmelidir. Cramer's V ise 0.13 bulunmuştur.

4.2.8. Garanti süresi içindeki arızalar için azami tamir süresi ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

4077 Sayılı Kanun'un 13. maddesinin 3. fıkrasına göre, garanti süresi içerisinde sık sık arızalanması sonucu maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması hallerinde, tüketici, malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. "... Bu Malların Arızalarının Tamiri İçin Gereken Azami Süreler Hakkında Tebliğ" in 6. maddesine göre azami tamir süresi, arızalı malın yetkili servise veya yetkili servisin olmaması durumunda satıcısına teslim edildiği tarihten itibaren 30 iş günüdür. Tüketicilerin bu süre ile ilgili bilgi düzeyleri araştırılmış, sonuçların eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Tüketicilerin Azami Tamir Süresi İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	Doğru Bilenler		Yanlış Bilenler		Fikri Olmayanlar		
	n	%	n	%	n	%	
İlköğretim	12	21.4	20	35.8	24	42.8	56
Lise	46	40.4	34	29.8	34	29.8	114
Üniversite	138	55.6	44	17.7	66	26.7	248
Toplam	196	46.9	98	23.4	124	29.7	418

Tablo 10'a göre tüketicilerin % 46.9'u "... azami tamir süresi"ni doğru, % 23.4'ü yanlış bilirken, % 29.7'si fikirlerinin olmadığını beyan etmiştir. Doğru bilenlerin ilköğretim mezunlarının içindeki oranı % 21.4, lise mezunları içindeki oranı % 40.4 ve üniversite mezunları içindeki oranı % 55.6'dır. Azami tamir süresi hakkındaki bilgi düzeyi ile eğitim durumu arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla Ho red (H_7 kabul) edilmelidir. Cramer's katsayı 0.17'dir.

4.2.9. Tüketici mahkemelerine başvurma usulü ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

Kanunun 23. maddesinin 1. fıkrasına göre, TKHK'nın uygulanması ile ilgili çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır. Ancak ülkemizde müstakil tüketici mahkemeleri henüz kurulmamıştır. Tüketici davalarına, Asliye Hukuk ve Asliye Ticaret Mahkemeleri bakmaktadır.

Tüketicilere, "alıcı ve satıcı arasında uyuşmazlığa konu olan malın tutarı ne olursa olsun, tüketici direkt olarak tüketici mahkemelerine başvurabilir" ifadesinin yasal olarak doğru olup olmadığı sorulmuştur. Alınan cevapların tüketicilerin eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 11'dedir.

Kanunun 22. maddesinin 1. fıkrasına göre; Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, il ve ilçe merkezlerinde, tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla belediyelerle koordineli olarak, en az bir "tüketici sorunları hakem heyeti" oluşturmakla görevlidir. 4. fıkraya göre uyuşmazlığa konu olan mal belli bir tutarı aşmıyorsa, bu heyetlerce verilmiş bir karar olmaksızın mahkemeye başvurulamamaktadır. Bu parasal sınır kapıdan satışlarda olduğu gibi TEFE'ye göre belirlenmekte ve Bakanlıkça her yıl aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilan edilmektedir. "2002 yılı için ilan edilen tutar 214.578.000 TL'dir"[10]. Dolayısıyla ankette tüketicilere sunulan, "... malın tutarı ne olursa olsun, tüketici direkt olarak tüketici mahkemelerine başvurabilir" ifadesi yanlıştır.

Tablo 11. Tüketicilerin Mahkemeye Başvurma Usulü İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılım

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	"Doğrudur" Diyenler		"Yanlıştır" Diyenler		"Fikrim Yok" Diyenler		
	n	%	n	%	n	%	
İlköğretim	42	75.0	6	10.7	8	14.3	56
Lise	78	68.4	10	8.8	26	22.8	114
Üniversite	144	58.0	62	25.0	42	17.0	248
Toplam	264	63.1	78	18.7	76	18.2	418

Tablo 11'e göre, tüketicilerin % 18.7'si mahkemeye başvurma usulü ile ilgili yanlış olan ifadeye "yanlıştır" demiştir. Yani, tüketicilerin sadece % 18.7'si mahkemeye başvurma usulünü doğru bilmektedir. % 63.1'i yanlış olan ifadeye "doğrudur" derken, % 18.2'si herhangi bir fikir beyan etmemiştir. İki değişken (mahkemeye başvurma usulü ile ilgili bilgi düzeyi ile eğitim durumu) arasında 0.05 önem derecesinde ilişki vardır. Dolayısıyla H_0 red (H_8 kabul) edilmelidir. Cramer's V 0.14 hesaplanmıştır.

4.2.10. Tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda resim ve harç muafiyeti ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyi

Tüketicilere, "tüketici mahkemelerinde tüketiciler ve tüketici örgütlerince açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muafır" ifadesinin TKHK'ya göre doğru olup olmadığı sorulmuştur. Kanununun 23. m. 3. fıkrasına göre bu ifade doğrudur. Alınan cevapların tüketicilerin eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 12'dedir.

Tablo 12. Tüketicilerin Tüketici mahkemelerinde Açılacak Davalarda Resim ve Harç Muafiyeti İle İlgili Bilgi Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Bilgi Düzeyi						Toplam
	"Doğrudur" Diyenler		"Yanlıştır" Diyenler		"Fikrim Yok" Diyenler		
	n	%	n	%	N	%	
İlköğretim	8	14.2	18	32.2	30	53.6	56
Lise	32	28.0	28	24.6	54	47.4	114
Üniversite	94	37.9	52	21.0	102	41.1	248
Toplam	134	32.1	98	23.4	186	44.5	418

Tablo 12'ye göre tüketicilerin % 32.1'i "..... resim ve harç muafiyeti" ile ilgili doğru olan ifadeye "doğrudur" derken, % 23.4'ü "yanlıştır", % 44.5'i ise "fikrim yok" demiştir. İlköğretim mezunlarının % 14.2'si, lise mezunlarının % 28'i ve üniversite mezunlarının % 37.9'u sözü geçen ifadenin doğru olduğunu belirterek, tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda resim ve harç muafiyetinin olduğunu bildiklerini ortaya koymuşlardır. İki değişken (tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda resim ve harç muafiyeti ile ilgili bilgi düzeyi ile eğitim durumu) arasında 0.05 önem düzeyinde ilişki vardır. H_0 red (H_9 kabul) edilmelidir. Cramer's V 0.11'dir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkemizdeki tüketici hakları ile ilgili tüketicilerin bilgi düzeyini belirlemeyi amaçlayan bu araştırma, tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilmiş tamamı memur 540 denek üzerinde uygulanmıştır. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'dan, özellikle tüketicilerin en sık karşılaşılabilecekleri sorunlarla ilgili seçilen değişkenlere ait elde edilen verilerin analizi ile ulaşılan sonuçlar şu şekilde özetlenebilir.

- Tüketicilerin % 77.4'ü ülkemizde tüketicinin korunması ile ilgili başlıbaşına bir yasal düzenlemenin varlığından haberdar iken, % 22.6'sının konu ile ilgili fikri yoktur. Bu konuda fikri olmayan 122 tüketicinin diğer değişkenlerle ilgili bilgi düzeyleri araştırılmamıştır. Dolayısıyla aşağıdaki sonuçlar 418 tüketici için geçerlidir.
- Tüketicilerin % 24.4'ü satın alınan malın ayıplı çıkması durumunda satıcının haberdar edilmesi gereken azami süreyi doğru, % 69.9'u ise yanlış bilmektedir. % 5.7'lik kısım ise fikri olmayanları temsil etmektedir.
- Tüketicilerin % 52.2'si ayıplı mal için kanuni süresi içinde satıcıya başvurulması halinde hangi haklara sahip olduğunu bilmemektedir.
- Taksitli satışlarda; taksitlerin tamamının bir veya bir kaçının önceden ödenmesi halinde, satıcının ödenen miktara göre yasal faiz indirimi yapmak zorunda olduğunu, tüketicilerin % 33'ü bilmektedir. % 34.4'lük kısım ise, satıcının böyle bir zorunluluğunun olduğunu bilmemektedir. Fikri olmayanların oranı ise % 32.6'dır.
- Kapıdan satışlarda, satın alınan bir malın hiçbir neden göstermeden iade edilebilmesi için belli bir tutarın üstünde olması gerektiğini ve aynı zamanda iade işleminin 7 gün içinde yapılabildiğini bilenlerin oranı sadece % 1.9'dur.
- % 82.8'lik gibi büyük çoğunluk asgari garanti süresini doğru bilirken; garanti süresi içinde arızalar için azami tamir süresini % 46.9'luk kısım doğru bilmektedir.
- Tüketici Mahkemeleri'ne başvurma usulü hakkında tüketicilerin % 18.7'si bilgi sahibi iken; % 32.1'i, mahkemelerde açılacak davalarda resim ve harç muafiyetinin olduğunu bilmektedir.

- Tüketicilerin eğitim durumu ile altı değişkene ait bilgi düzeyi arasında 0.05 önem derecesinde ilişki tespit edilirken; sadece taksitli satışlarda, taksitlerin önceden ödenmesi halinde faiz indirimi hakkındaki bilgi düzeyi ile eğitim durumu arasında ilişki yoktur.

- Eğitim durumu ile altı değişkene ait bilgi düzeyi arasındaki ilişkinin tahmini derecesini veren Cramer's V katsayısı 0.11 ile 0.30 arasında değişmektedir. Altı ilişkinin ortalaması ise 0.16'dır. Yani, ilişki zayıftır.

Bu sonuçlar, ülkemizdeki tüketici hakları ile ilgili olarak % 51.1'i üniversite mezunu olan bir tüketici kitlesinin, ne derece düşük bir bilgi düzeyine sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bilgi düzeyini yükseltmenin yolu; aynı zamanda bir tüketici hakkı olan, tüketici eğitiminden geçmektedir. Tüketici eğitiminde öncelik, Tüketici Eğitimsi yetiştirmeye verilmelidir. Devlet ilgili bakanlıkları vasıtasıyla bu konuda öncülük etmelidir. Başta üniversiteler olmak üzere ilgili kurum ve kuruluşlar Tüketici Eğitim Merkezleri oluşturmalarıdır.

KAYNAKLAR

- [1] Özsabuncuoğlu, İ. H., "Tüketici Haklarının Korunmasına İlişkin Gözlemler", **Standard Dergisi**, sayı 471, sayfa 32-36, Mart 2001.
- [2] Mucuk, İ., **Pazarlama İlkeleri**, sayfa 366, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2000.
- [3] Akipek, Ş., "Türkiye'de Tüketicinin Korunmasının Yasal Boyutu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun", **Standard Dergisi**, sayı 471, sayfa 24-31, Mart 2001.
- [4] Ünlüöner, K., Yaylı, A., "Turizm Sektöründe Tüketicinin Zararının Tazmin Edilmesi Hakkı Üzerine Bir Araştırma", **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, sayı 2, sayfa 117-140, 1999.
- [5] Ünlüöner, K., "Turizm Sektöründe Tüketicinin Zararının Tazmin Edilmesi Hakkı Üzerine Bir Araştırma", **G.Ü. Ticaret ve Turizm Fakültesi Dergisi**, sayı 2, sayfa 111-133, 1999.
- [6] Battal, A., Gümüş, İ. "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yenilikler", **Pazarlama Dünyası Dergisi**, sayı 54, sayfa 2-12, Kasım-Aralık 1995.
- [7] "Tüketici Kral Olacak", **Posta Gazetesi**, sayfa 8, 15 Ocak 2002; "Tüketicie Daha Etkin Koruma Geliyor", **Pazarlama Dünyası Dergisi**, sayı 2002-01, sayfa 3, Ocak-Şubat 2002.
- [8] Bal, H., **Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri**, sayfa 113-118, Süleyman Demirel Üniversitesi Yayını, Isparta, 2001.
- [9] Ünver, Ö., Gamgam, H., **Uygulamalı İstatistik Yöntemler**, sayfa 184-192, Siyasal Kitabevi, 1996.
- [10] "4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 8. ve 22. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ", **Resmi Gazete**, sayı 24607, 8 Aralık 2001.