

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

YASAMA DÖNEMİ

24

YASAMA YILI

3

DİLEKÇE ALT KOMİSYONU

TUTANAK DERGİSİ

05 Aralık 2012 Çarşamba

DİLEKÇE ALT KOMİSYONU

GÖRÜŞME TUTANAKLARI

05 Aralık 2012 Çarşamba

---0---

K O N U

Sayfa

Bankacılık Alt Komisyonunun bankacılık işlemleri hakkındaki şikâyetleri dinlenmesi ve ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi alması

1:27

İ Ç İ N D E K İ L E R

Sayfa

BİRİNCİ OTURUM

1:17

Hüsamettin KURT	1:2, 3:4
Hasan AKGÖL (Hatay)	2, 3:4, 8, 14, 15
Haluk KURNAZ (TBMM Dilekçe Komisyonu Uzmanı)	3, 9, 10, 11, 13, 14, 15
Mehmet İMREK (Tüketiciler Birliği Genel Sekreteri)	4, 10:12, 16
Ali ÇETİN (Tüketicici ve İklimi Koruma Derneği Genel Başkanı)	4:5, 6:7, 8, 9, 15
Emrah URAN (BDDK Bankacılık Uzmanı)	5:
Yrd. Doç. Dr. Başak ŞİT	6, 14
Hakan TOKBAŞ (Tüketici Hukuku Enstitüsü Genel Başkanı)	7, 12:16

İKİNCİ OTURUM

18:27

Yrd. Doç. Dr. Başak ŞİT	18, 19:24, 26
Mehmet İMREK (Tüketiciler Birliği Genel Sekreteri)	18:19, 22, 23, 24
Haluk KURNAZ (TBMM Dilekçe Komisyonu Uzmanı)	19, 20, 23
Hasan AKGÖL (Hatay)	21, 26:27
Hakan TOKBAŞ (Tüketici Hukuku Enstitüsü Genel Başkanı)	22
Ali ÇETİN (Tüketicici ve İklimi Koruma Derneği Genel Başkanı)	22, 25:26, 27
Emrah URAN (BDDK Bankacılık Uzmanı)	24, 27

Açılma Saati: 10.48

Kapanma Saati: 13.04

5 Aralık 2012 Çarşamba

BİRİNCİ OTURUM

Açılma Saati: 10.48

BAŞKAN : Halil ÜRÜN (Afyonkarahisar)

_____0_____

BAŞKAN – Değerli konuklarımız, değerli çalışma arkadaşlarımız; 5 Aralık 2012 tarihli Dilekçe Komisyonu toplantısını başlatıyorum.

Daha önce gündemimiz dağıtılmıştı, elinizde var zaten, konuklarımızda.

Dilekçe Komisyonu bünyesinde kurulmuş olan Bankacılık Alt Komisyonunun ilk toplantısı bu. Hepiniz hoş geldiniz.

Mazeretten dolayı, yeterli yoğunluğumuz var. Zaten bu nevi toplantılarda çok yoğunluk da aranmıyor. Sevd e Hanım mazeretli, Hasan Bey şu anda grup toplantısında, Cumhuriyet Halk Partisinin grup toplantısı devam ediyor, gelip katılacağını söylediler. Biz de biraz bekledikten sonra “Konuklarımızı dinledim çünkü onlardan şehir dışından gelenler var, daha fazla uzatmayalım.” niyetindeyiz.

Hepimizin bildiği üzere, Dilekçe Komisyonu toplumun yoğunluğunu ilgilendiren konuları irdelemek, araştırmak, bunlarla ilgili olarak vatandaşlarımızdan gelen şikâyet ve dilekleri değerlendirmek, kamu kurum ve kuruluşlarının iş ve işlemlerindeki eksiklik veya yanlış uygulamalar varsa bunlarla ilgili uyarılarda bulunmak, inceleme yaptırmak, bilirkişi görevlendirmek ve kararlar almak yetkilerine sahiptir. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 8'inci maddesi: “Dilekçe Komisyonu, görevleri ile ilgili olarak, kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile özel kuruluşlardan her türlü bilgi ve belgeyi almak, ilgilileri çağırıp bilgi almak, idari denetimin yapılmasını istemek, bilirkişi görevlendirmek ve yerinde inceleme yapmak yetkisine sahiptir. Bu yetkinin kullanılması durumunda kamu kurum ve kuruluşları ile kamu personeli, talep edilen bilgi ve belgeyi vermek, idari denetimi yapmak ve yerinde inceleme için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.” hükmünü ihtiva etmektedir. Dilekçe Komisyonu Genel Kurulunun 19 Ekim 2011 tarihli toplantısında “Bankalarca yeterli hizmet üretilmediği hâlde hesap işletim ücreti, kart aidatı ve benzeri adlar altında tüketici haklarına aykırı bedeller alındığı şikâyetini içeren dilekçeleri gündemine almış ve gerekli çalışmaları, araştırmaları yapmak üzere -kısa adıyla- bankacılık konusunda bir alt komisyon kurulmasına karar vermiştir. Konuyla ilgili olarak komisyonumuza çok sayıda dilekçe gelmiştir. Bu dilekçelerde vatandaşların şikâyet ettiği konuları başlıklar hâlinde özetlemek gerekirse, kart aidatı -en çok şikâyet edilen konu- hesap işletim ücreti, kredi dosya masrafları, çeşitli adlar altında alınan komisyonlar -ki, bunun altı çok kalabalık, bankalar pek çok komisyon alıyorlarmış, biz de bu vesileyle öğrendik- yine kredi yapılandırılmaları sırasında ortaya çıkan ücret talepleri, tüketicileri bilgilendirmeksizin alınan faiz bedellerini özellikle başlık olarak sayabiliriz. Bu konuda ilgili kurumlarla birtakım yazışmalar yapıldı şu ana kadar. Bir ortak akıl oluşturmak için vatandaşların konuyla ilgili diğer kurumlara ne tür şikâyetlerde bulunduğunu da araştırdı komisyonumuz. Bankaların faiz dışı gelir rakamları ve bu konudaki bazı istatistikler üzerinde arkadaşlarımız çeşitli incelemeler de yaptılar. Bu ilk toplantımızda sorunun genel çerçevesini, değerli katılımcı konuklarımızla birlikte genel çerçeveyi çizip, sorunu oluşturan etmenleri tespit etmeye çalışacağız.

Bankaların aldığı haksız ücretler hepimizin günlük hayatta karşılaştığı sıradan olaylar hâline geldi. Biz de bu anlamda yaşadığı olumsuzlukları bizlerle paylaşması adına dilekçe veren ve Ankara'da yaşayan vatandaşlarımızdan birini toplantımıza davet ettik. Eğer sizler de uygun görürseniz, öncelikli olarak, ilk dilekçi olan Sayın Hüsamet'in Kurt Bey'e sözü vermek istiyorum. Onun anlatımlarıyla çalışmamızı başlatalım, ondan sonra diğer konuklarımızla da sırayla söz vereceğ'im.

Hüsamet'in Bey, buyurun lütfen.

Önce kendinizi tanıtarak başlarsanız...

HÜSAMETTİN KURT – Kamu kurumunda çalışıyorum.

Öncelikle teşekkür ederim bankalarla yaşadığımız sıkıntıları gündeme getirdiğiniz için.

Banka ismi vermemde sakınca var mı?

BAŞKAN – Bence yok, komisyonumuzda... Yani, nihayetinde siz çok açık bir şekilde dilekçenizi vermişsiniz, kayıtlara girmiş ve komisyonumuz zatiîlilerinizi dinliyor, hiçbir sakınca yok.

HÜSAMETTİN KURT – 1999 yılında Yapı Krediden World Card aldım, kredi kartı. O zamanki yaptığım sözleşmede üyelik ücretinin kartın verildiği yıl alınacağına dair bir maddemiz var. İlk sene alındı. Ondan sonraki seneler düzenli olarak alınmaya başlandı, 2010 yılına kadar. Bazen, işte, harcamalarımız yüksek olduğu zaman talebimiz doğrultusunda iptal yöntemine gittiler, bazen harcamalarımız az olduğu zaman zoraki aldılar. 2010 yılına gelene kadar böyle devam etti. 2010 yılında yine ekstreye üyelik ücreti yansıdı. Tüketici sorunları hakem heyetine başvurdum, oradan lehime karar çıktı ve aldıkları ücreti iade ettiler. Bir sonraki yıl, 2011 yılında, aynı üyelik ücretini tekrar benden tahsil etmek istediler, ekstreme yansıdı. Aradığımda, geçen yıl böyle bir kararın olduğunu, onun da dayanaklarının olduğunu, Yargıtay'ın, işte, kararlarına dayanak yaparak iptal edildiğini, hukuksuz olduğunu ifade etmişlerdi. Bunları anlatmama rağmen “O karar geçen seneyi bağlar, biz bu sene tekrar alıyoruz.” dediler.

BAŞKAN – Komisyonumuza ilettiğiniz şikâyet bu muydu?

HÜSAMETTİN KURT – Bir aşaması daha var.

BAŞKAN – Buyurun.

HÜSAMETTİN KURT – Yine 2012 yılında aynı şekilde üyelik ücretini yansıttılar. Aradığımda bana diyorlar ki: “Biz sözleşmenin bazı maddelerini güncelliyoruz zaman zaman. İlgili maddeyi de güncellemişizdir, size de “mail”le bilgi vermişizdir. Geri dönüş, itiraz etmediğiniz müddetçe bu kabul anlamına gelir. Dolayısıyla biz üyelik ücreti maddesini kendimiz güncelledik, size de bunu yansıttık.” diyorlar. Şimdi, sözleşmenin asıl maddesi, yani güncellemek başka bir şey, sözleşmenin maddesini değiştirmek başka bir konu. Hani, Türkçe bilen insan bunun ne anlama geldiğini bilir az çok. Bunu ifade ettiğimde, yani, bizim duygularımızı, düşüncelerimizi söylediğimizi anlamak, yanıtlamak yerine, onları, müşteri hizmetlerindeki görevlileri öyle bir kodlamışlar ki, bizi dinlemeden kendi söylemek istediklerini söylüyorlar. Yani, “Güncelleme ne anlama gelir, değiştirmek ne anlama gelir?” bunların cevabını vermeden “Biz güncelledik.” diyorlar. Hani, dönemsel rakamlarda güncelleme olur, faiz değişir, güncellersiniz ama sözleşmenin asıl maddesini “güncellemek” diye bir şey olmaz. “Değiştirdik.” diyebilirsiniz, değiştirdiğiniz takdirde de benim imzam olmadan onu değiştirme yetkisine sahip değilsiniz.

BAŞKAN – Kesinlikle doğru söylüyorsunuz. Sözleşme tarafının muvafakati olması lazım.

HÜSAMETTİN KURT – Ya o zaman sözleşme olmaz. Ben niye sözleşme imzalıyorum? Durum bu. Benim özellikle imzaladığım sözleşmede “Kartın verildiği ilk yıl alınır.” ibaresi var. Bu ibare olmasa belki konu biraz daha farklı olabilir ama açıkça sözleşmenin maddesine aykırı davranılıyor. Durumu Bankacılık Düzenleme Denetleme Kuruluna bildirdiğimde onlar da bana 2 yol önerdiler: “Ya tüketici hakem heyetine gidersiniz ya da mahkemeye gidebilirsiniz.” Yani “Açıkça hukuka aykırı olan, sözleşmeye aykırı olan bir madde için biz niye bu kadar uğraşalım?” diye de soruyorum ayrıca. Yani, Bankacılık Düzenleme Denetleme Kurulu bu birimleri, o bankaları düzenlemek ve denetlemekle yetkiliyse, birazcık da Bankacılık Düzenleme Denetleme Kuruluna yetki düşüyor diye düşünüyorum.

BAŞKAN – Teşekkür ediyoruz.

Şimdi, değerli arkadaşlar, öncelikle, Hasan Bey teşekkür etti.

Hoş geldiniz.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Hoş bulduk.

BAŞKAN – Hemen daha yenice başladık, kısaca bilgi veriyorum ben size.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Başlayabilirsiniz dedim zaten.

BAŞKAN – Zaten sizin o beyanınız üzerine... İlk söz verdiğimiz arkadaşımız. Zaten gündemden de baktınız. Çok sayıda dilekçe var ancak, sembolik olarak, biz sadece, Ankara’da oturuyor düşüncesiyle, iş kolay olsun diye Hüsamettin Bey’i davet ettik. O da sağ olsun, komisyonumuzun davetini kırmadı, teşekkür etti.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Hoş gelmişler.

BAŞKAN – İlk olarak onu dinlemiş olduk. 2 konuda çok net beyanı var. Kendisi bilinçli bir tüketici, haklarını da biliyor. Konu şu:

- 1) Kart aidatı,
- 2) “Tüketicinin bilgisi olmadan nasıl oluyor da sözleşmenin ana hükmünü değiştiriyorlar?” şeklinde soruyor. Bizim komisyonumuza gelmiş. Ben kendisine teşekkür ediyorum.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Şu ana kadar acaba ne kadara mal olmuş?

BAŞKAN – Şimdi, tabii, uzmanlarımız da sorabilir, buradaki diğer tüketici derneklerinin temsilcileri de soru sorabilirler. Çünkü her şeyimizi biz bu dilekçelerin üzerine başlattık. Sembolik olarak beyefendiyi davet ettik, bizim komisyonumuzu harekete geçiren vatandaşların bu tür dilekçeleri ve talepleri. Bu noktada soru sorulabilir.

Uzmanımız bir soru soruyor Hüsamettin Bey. Bütün bu mücadeleniz yaklaşık on yıldan fazladır devam ediyor. Yani, söylüyorsunuz, iptal ettiriyorsunuz, söylüyorsunuz, tüketici hakem heyetinden karar alıyorsunuz, görevli diyor ki size: “O geçen yılındı, bu sene olmaz, git bir tane daha al, gel.” Bütün bunlar size neye mal oldu? Ölçülebilir... Tabii, nakit belki ölçülür ama vakit nasıl ölçülecek? Sizce neye mal olmuştur? Böyle bir soru var, ne cevap verirsiniz?

HÜSAMETTİN KURT – Maliyet anlamında bir maliyeti yok ama tabii, ürettiğiniz işten sizi alıkoyuyor. Sürekli, işte, komisyona gidiyorsunuz, başvuru yapıyorsunuz, onu takip ediyorsunuz, zaman kaybı söz konusu.

BAŞKAN – Tüketici hakem heyetlerine ücretsiz gidiyorsunuz değil mi?

HÜSAMETTİN KURT – Tabii. Ama 2010 yılında ücret ödemiştım. Sanıyorum 6 lira posta pulu ücreti ödemiştım. Bu sene ücret alınmadı da. Bu sene de başvurdum ayrıca onu da söyleyeyim.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Aynı kart için mi?

HÜSAMETTİN KURT – Evet, aynı. 2011 yılına kadar aylık 40 TL alındı, 2012 yılında benden üyelik ücreti olarak 55 TL tahsil edildi. Onu da söyleyeyim.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Başka bir kart kullanıyor musunuz?

HÜSAMETTİN KURT – Şu an başka kart kullanıyorum, onu iptal ettim.

BAŞKAN – Tamam. Teşekkürler.

Başka soru yoksa arkadaşımıza...

HASAN AKGÖL (Hatay) – Ben bir soru sorabilir miyim Sayın Başkan?

BAŞKAN – Tabii, buyurun.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Ben konuya sonradan girdim de.

Sizin esas şikâyetiniz kart aidatları mı, sözleşme hükümleri mi?

BAŞKAN – Hem kart aidatları hem de sözleşmenin hükümlerinin değiştirilmesi.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Peki, kartı iptal ederken... Şimdi kartı çok kolay veriyor bankalar. Bir kimlik götürün, kart veriyorlar ama iptal ederken bir sürü gerekçe arıyorlar ve ilk talebinizin üzerinden bir süre geçmesi gerekir. Bunları yaşadığınızı anlıyorum, doğru mudur?

HÜSAMETTİN KURT – Şöyle söyleyeyim: Bankaların iptal konusunda sıkıntı yaşattıklarını bildiğim için, müşteri hizmetleriyle görüştüğümde, o tarih, saat itibarıyla yasal hiçbir sorumluluğu kabul etmeyeceğimi beyan ettiğimde –biraz da onlar için emrivaki oluyor- o saatten sonra da mecburen iptal ediyorlar.

Başka bankalarla yaşadım söylediğinizi. “İptal etmek istiyorsanız talebinizi alacağız, işte müşteri hizmetlerindeki arkadaşlarımız size uygun zamanda dönecekler.” veya “Şu numarayı aramanız gerekiyor.” gibi gerekçelerle oyalıyorlar. O taktik, oyalama var.

HASAN AKGÖL (Hatay) - Ama bir de şu var: Yani herkes de siz değil yani sizin kadar konunun takipçisi olmayabilir yani bunu sizin kadar, işte, bilmeyebilir. Dolayısıyla, mağduriyet haddinden fazla.

HÜSAMETTİN KURT – Yaşanıyor, doğru.

HASAN AKGÖL (Hatay) - Peki, sözleşmeye imza attırıyorlar mı size? Mesela bu kartı verirken sizin önünüze şu kalınlıkta bir sözleşme veriyorlar mı veya onu okutturuyorlar mı?

HÜSAMETTİN KURT – Tabii.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Veya orada, boş yerler var mı o sözleşmede? Mesela genelde noktalı noktalı yerler olur, onu sonradan kendileri doldururlar. Var mıydı öyle yerler?

HÜSAMETTİN KURT – 99 yılında yaptığım sözleşmenin örneğini almıştım bankadan. İmzam var ama orada da bu üyelik ücreti konusu net olduğu için. Sonraki yıllarda bu üyelik ücreti konusunu, bildiğim kadarıyla, yazmıyorlar çünkü bağlayıcı bir konu, sadece “Kartın verildiği ilk yıl alınır.” maddesi var bende, 99 yılında.

HASAN AKGÖL (Hatay) - Yani kart ücreti gibi düşünülüyor o, üyelik ücreti değil de ilk verdikleri kartın ücreti gibi.

HÜSAMETTİN KURT – Sonraki yıllarda bu maddeyi, bildiğim kadarıyla, yazmıyorlar. Yani biraz da açık olsun da rahatlıkla bu ücreti alalım diye yazmadıklarını biliyorum.

HASAN AKGÖL (Hatay) - Onu söylüyorum yani sözleşmeler aslında elastiki birazcık ve okunması zor çerçevede hazırlanan sözleşmeler. Sıkıntı buradan kaynaklanıyor zaten.

HÜSAMETTİN KURT – Doğru. Çok uzun. Tamamını zaten okuma şansımız yok.

HASAN AKGÖL (Hatay) - Okuma şansınız yok. Sonuçta kart almak istiyorsanız o sözleşmeye uymak zorundasınız. İçeriğini çok net...

HÜSAMETTİN KURT – Yani on küsur sayfalık... İşte şurada örnekleri de var.

HASAN AKGÖL (Hatay) – On küsur sayfa, kaç kişi okuyacak onu? Bunun daha sadeleştirilmesi gerekiyor Başkan.

HÜSAMETTİN KURT – Yani şu puntoları okumak da mümkün değil.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Değil mi, bunun daha sadeleştirilmesi gerekir diye notlarıma aldım.

BAŞKAN - Arkadaşlar, biraz daha ilerleyelim o zaman, soru yoksa.

Hüsamettin Bey'i dinledik, ilk temel taşımız, şikâyetçilerimiz, bizim bu çalışmamıza, bu toplantıya vesile olan kişiler adına. Şimdi, bireysel şikâyetçinin ötesinde bir adım öteye geçelim, tüketici dernekleri temsilcileri var. Şimdi, 3 arkadaşımız buradalar.

Hanginizden başlayalım?

Sayın Genel Sekreterim, sizden mi başlayalım, Ali Bey'den mi başlayalım?

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Sizin tercihiniz...

BAŞKAN – Estağfurullah...

O zaman, ben beyefendiye öncelikli olarak söz vermek istiyorum siz de uygun görürseniz eğer.

Ali Çetin Bey, Tüketici ve İklimi Koruma Derneğinin Genel Başkanı. Uzun yıllardır tüketici hakları konusunda çalışıyor. Bankacılık konusunda konuyla sınırlı kalmak üzere... Biliyorum ki sizin aynı zamanda Birleşmiş Milletler iklim gözetmeni göreviniz de var ama sizin Tüketici Derneği olarak başka konularınız da var, Telekom şirketleriyle, GSM... Zaten bizim elektrikle ilgili çalışmamıza katılmış mıydınız?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Evet.

BAŞKAN – Elektrikle ilgili var, ulaşım sektörüyle ilgili var, pek çok şikâyet var ama bugünkü konumuz sadece ve sadece bankalar ve bankacılık sektörü.

Ali Bey, sizi dinleyelim, kayıtlara geçsin, Türkiye Büyük Millet Meclisinin zabıtlarında bulunsun, bizim çalışmalarımıza da böylece katkıda bulunun.

Genel gidiş de şöyle olacak: Sivil toplum örgütü temsilcilerini dinledikten sonra, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesinden Hocamız var, bütün dinlenenlerle birlikte bir de onu dinleyeceğiz. Bugünkü çalışmamız bu şekilde sona erecek.

Buyurun Ali Çetin Bey.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Sayın Başkan, öncelikle çok teşekkür ederim.

Ben aynı zamanda yeni görevi bıraktım ama TÜDEF Genel Başkanlığı yaptım altı yıl. Bu çerçevede de kredi kartlarıyla ilgili -aktif medyayla da yakından tanışırız- çok ciddi mücadeleler verdik.

Öncelikle, tabii ki konuyla ilgili sınırlı kalacağım ancak asıl tüketici mağduriyetleri, bankalarla ilgili, bankaların çoğu zaman, çoğunda hukuk dışı olarak aldıkları toplam otuz bir çeşit, otuz bir kalem işte "aidat ücreti, işlemsizlik ücreti, hesap işletim ücreti, hatta hesap bakım ücreti" diye bir ücret bile şey yaptılar, hesaba ne tür bakım yapıyorlarsa,

BAŞKAN – Gözleriyle bakıyorlar Sayın Başkan.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Herhâlde.

Ben bunu Komisyonunuza takdim edeceğim, otuz bir tür var ama bunların en fazla yapılanı, en fazla şikâyet edileni, hesap işletim ücreti ve kredi kartı aidatıyla ilgili.

Şimdi, niye bu kadar bunlar? Bunu, dün itibarıyla sistemden aldım. Çünkü bugün Türkiye'de kredi kartları 53 milyon 728 bine, banka kartları da hesap yani 90 milyon 418 bine çıkmış. Bunların da ortalama 50 lira ücret aldıklarını düşünersek -ki çoğu daha fazla- sadece ve sadece yıllık aldıkları kart aidatı ve banka hesap işletim ücreti 8 milyar TL civarında.

Şimdi, yine gelirken Türkiye Bankalar Birliğinden bankaların bilançolarını aldım. Bankaların giderlerine baktım sistem olarak, sektörel olarak. Sektörel olarak bankaların dokuzuncu ayın sonu itibarıyla personel giderleri 9 milyar 993 milyonmuş. Buna maddi varlık amortismanları yani kullandıkları bilgisayarları, binaları vesaireleri, maddi demirbaşlarını katarsak, artı, kullandıkları bilgisayar programlarının, bunların da amortismanını kattığımız zaman, bir de bunların bakım-onarımını katsak bile bugüne kadar yani dokuzuncu ayın sonuna kadar toplam bu tür giderleri 11 milyar 476 milyon.

Şimdi peki, bankalar bu bankacılık işlemleri dışında ne kadar almışlar? “Gelirler” diye bilançoya bakıyorum, orada da alınan ücret ve komisyonlarda 11 milyar 552 milyon. Yani bankalar tüketicilerin sırtından bütün işletme giderlerini -personel dâhil- aldıkları gibi ceplerine de kâr kalıyor. Kredi şeyleri çünkü asıl faaliyet konuları ona girmiyor.

Şimdi, birincisi bu. İkincisi...

BAŞKAN – Ali Bey, affederseniz, gazeteci arkadaşlara yardımcı olmak açısından elinizdeki yazılı bilgileri basına verecek misiniz?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Bunlardan fotokopi çekilerek verilebilir. Ben Komisyonunuza takdim edeceğim bunları.

BAŞKAN – Tamam çünkü -biraz önce de söyledim- bizim en büyük gücümüz, kamuoyunda bilinçlendirmeyi sağlamak. Verdiğiniz rakamlar çok ciddi. Bizim çalışmalarımızda biz, sizin verdiklerinizden daha fazlasını tespit ettik ama tabii ki sizin, yetkili bir kuruluşun temsilcisi olarak tüketiciler adına böyle şeyleri açıklamamız ve basında bunun yer almasını ben gerçekten istiyorum. Bu çok önemli. Onun için, elinizde yazılı varsa arkadaşlara da verelim ya da tekrar edelim ki onlar not alsınlar. Ben not alamadım, eminim onlar da not alamadılar muhtemelen.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Sayın Başkanım, burada yazılı olarak bilançolarda söylediklerim var. Bunların belgeleri burada. Bunlar Merkez Bankasının, Türkiye Bankalar Birliğinin ve Kredi Kartları Merkezinin bilgileri. O anlamıyla hani afaki bilgiler değil.

BAŞKAN – Evet, devam edelim.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Şimdi, bu konuda bankalar bir de zaten son zamanlarda bir soruşturma geçiriyorlar, tekel davranışını sergiliyorlar. Yani bankaların bir tanesi ne uyguluyorsa, kendi aralarında anlaşıyorlar ve tekel olarak uyguluyorlar. Bunun en somut örneğini de örneğin kredi kartlarına uygulanan faiz oranlarında görebiliriz. Burada bütün bankalar var. Türkiye bankacılık sisteminde uyguladıkları faiz oranının hepsi 2,34 yani bir tanesi 2,33 uygulamamış. Bu anlamıyla da tekel olarak faaliyet gösteriyorlar. Zaten Rekabet Kurumunun da bu konuda bir soruşturması var. Umuyoruz ki bu soruşturmada bankalar gerekli cezayı alırlar.

Şimdi, kredi kartı günlük yaşamın vazgeçilmezi oldu, her geçen gün de kullanımı artıyor. Mesela ben “2007 yılından 2012 yılına kadar yıllık ne kadar artmış?” diye baktığımda, kart işlemleri, mesela yüzde 10’ dan yüzde 17’ye kadar her yıl bir artış gösteriyor.

İşlem tutarları ise yani kartlarla yapılan işlem tutarları ise şeyden daha fazla, yüzde 20’den yüzde 30’a kadar bir artış göstermiş, her bir dönem bir öncekine göre. Bununla ilgili de dokümanlar burada. Yani kredi kartları hem sayı olarak her geçen gün artıyor hem işlem olarak her geçen gün artıyor. Bu demektir ki bankaların bu noktada tüketici mağduriyetlerine verdikleri sebebiyet de her geçen gün artıyor.

Şimdi, bunun dışında Sayın Başkanım, hani kredi kartlarına şöyle -bu propagandayı da önlemek için söylüyorum- “Kredi kartlarıyla harcıyorlar rastgele.” diye. Onunla ilgili de yine Bankalar Kart Merkezinden sektörel dağılımı aldım yani “Ne kadar tüketici, nereye harcıyor bu kartı?” Baktığımızda, aslolarak tüketici, market ve alışveriş merkezlerine, çeşitli gıda, yemek, benzin istasyonlarına yüzde 35,3’ ünü harcıyor yani asıl kredi kartını günlük hayatını idame ettirmek için kullanıyor.

Şimdi, bütün bu tartışmaların dışında bunlar ne kadar yasal, ne kadar yasal değil tartışmalarına geliyoruz. Biz normal olarak baktığımızda, bankaların tüketiciden aldıkları... Bunu Sanayi Bakanlığında yapılan toplantıda bir başka BDDK temsilcisi de söylemişti bize. Bu noktada parantez içinde söyleyeyim; BDDK’nın bankaların üzerinde bir denetleme görevi yapması lazım ve bu noktada tarafsız olması lazım ama maalesef bankalardan yana şimdiye kadar hep taraf oldular, hiçbir zaman bağımsız bir görev yapmadılar. Bunu bir tüketici temsilcisi olarak altını çizerek söylüyorum.

BAŞKAN – Biz de kayıtlara geçtik Sayın Başkan. Bankacılık Düzenleme için bir yasal düzenleme yapacağız yani.

BDDK BANKACILIK UZMANI EMRAH URAN – Efendim, toplantının sonunda bir telafisi olur herhâlde.

BAŞKAN – Tabii canım, savunma.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Şimdi, BDDK’nın avukatı hemen harekete geçti, savunma hakkı istiyor Sayın Başkanım.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT - İstesin, bir daha duyabileceği bir şey değil, o yüzden...

BAŞKAN – Vereceğiz. Burası Türkiye Büyük Millet Meclisi, demokrasinin merkezi, herkese söz hakkı vereceğiz efendim. Buyurun.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Şimdi, normal olarak BDDK da Bankalar Birliği de bize karşı şu savunmayı getiriyorlar: “Bankacılık Yasası var, 5411 sayılı Yasa; biz bu yasaya göre alıyoruz.” Aslında bu yasaya göre alıyorlar ve bu yasaya göre diyorlar ki: “Merkez Bankasının 2006/1 sayılı bir tebliği var. Bu tebliğ çerçevesinde biz istediğimiz gibi alırız.” Biz de tuttuk, Merkez Bankasına yazdık, dedik ki: “Merkez Bankası, Sayın Banka, BDDK ve bankalar böyle diyor, sizin 2006/1 sayılı tebliğiniz cevaz veriyor mu bankaların bu anlamda işte kart aidatı ya da hesap işletim ücreti alması gibi?” Merkez Bankası da –o da burada Başkanım, onu da takdim edeceğim- bize cevap verdi. Cevap da işte, hani önceki şeyleri saymış, diyor ki: “Bizim tebliğimizde reeskont kaynaklı krediler dışındaki kredilere uygulanacak azami faiz oranları ve faiz dışındaki diğer menfaatlerin ve tahsil olunacak masrafların nitelikleri ve azami sınırlarının serbestçe belirleneceği hususu düzenlenmiştir.” Yani bu düzenlenmiştir. “Dolayısıyla, Bakanlar Kurulunca Bankamıza devredilmiş olan ve Bankamıza düzenleme konusu yapılan hususlar sadece kredi işlemlerinde sağlanacak faiz dışındaki menfaatlerle ilgili olup –burası çok önemli- bu itibarla, konusu kredi işlemi olmayan bankacılık hizmetlerinden tahsil edilen hesap işletim ücreti –açıkça yazmış- havale ücreti, ekstre ücreti, kira bedeli yatırma masrafı ve benzeri ücret ve komisyonların söz konusu Bankamız tebliğinin 4’üncü maddesi kapsamına dâhil edilmesi mümkün olmayıp 2006/1 sayılı Bankamız tebliğinin bir örneği ekte gönderilmiştir.” Yani Bankalar Birliğinin ve BDDK’nın “Bankalar alır çünkü Merkez Bankasının 2006/1 sayılı tebliğine istinaden alır.” dediklerine Merkez Bankası diyor ki: “Zinhar alamazlar.”

BAŞKAN – Ona tebliğ etmesin diye...

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Çok açık ve net biçimde diyor.

Şimdi, Sayın Başkanım, açılıştaki bir şey söylediniz, dediniz ki: “Asıl sorumluluk tüketiciye düşüyor.” Yürekten katılıyoruz, doğru, asıl sorumluluk tüketici ve tüketici örgütlerine düşüyor ama biz hukuk devleti olduğumuzu söylüyoruz –ki buna da inanıyorum- hukuksal bir düzenleme yapılacaksa o zaman yüksek yargı kararlarının hukuksal düzenlemelerinin esas alınması lazım. Bu konuda Yargıtayın çok çeşitli kararları var kredi kartı aidatıyla ilgili, diğerleriyle ilgili.

Kredi kartı aidatlarını Yargıtay -ben bu kararları getirmedim çünkü nasıl olsa herkeste var, kolayca bulunur diye- bir, içerik yönünden tartıştı. İçerik yönünden tartıştığı şu: Bir kere, diyor ki içerik yönünden tartışırken: “Bankalar zaten yeterince mevduatlardan ve POS kullanımlarından dolayı kâr elde ediyor. Tüketicilerden bu noktada artı kart aidatı alması uygun değil, hukuka uygun değil. İkincisi, bunu alırken de 4077 sayılı Yasa’nın 6/A maddesine göre haksız şart var çünkü bankalar bunu tüketiciyle tartışmıyor. Bu tip sözleşmeleri getiriyor, tüketici buna uymak zorunda.

Parantez içinde söylüyorum, uymak zorunda eğer siz tartışmaya kalkarsanız... Ben birkaç kez denedim, bana çok telefon ettiler “Banka kartı gönderelim mi?” dediler, “Gönderin.” dedim. Kargoyla geldi. Kargoyla geldiği zaman açtım sözleşmeyi, üzerindeki “Kart aidatı alınabilir.” ve “Hesap işletim ücreti”ni çizip parafладım, imzaladım, gönderdim. Kart göndermediler ve “Bankamızın politikası, göndermeyeceğiz.” dediler daha önce yalvaran bankalar. Bu anlamıyla, bir serbest ligin olduğu bir durum söz konusu değil. Karşılıklı tüketiciyle müzakere söz konusu değil. Bankalar “Ya alırsın ya alırsın.” diyorlar.

Bu çerçevede baktığımızda da bu çerçevede de zaten bunu esas alarak Yargıtay diyor ki: “4077’ye göre haksız şarttır, bu nedenle alamaz.”

Bir başka şey, yine Sanayi Bakanlığımızın –daha önceki Sanayi ve Ticaret Bakanlığının, şimdi Gümrük ve Ticaret Bakanlığının- yayınladığı tebliğler var. Burada “On iki puntodan küçükse, kart aidatı alınacağı yazmıyorsa ve tüketicinin orası boş bırakılmışsa bunlar zaten yok hükmünde.” diyor ama bugün bakın, bugün işte 90 milyon civarında, 50 milyon civarında kart sözleşmesi var. 50 milyonun yüzde 25’i hâlâ ilk şeylerden, kiminin sözleşmesi yok, kiminin on iki puntodan küçük, kiminin ki ilk sözleşmelerden; onları bile güncellemediler.

Şimdi, bu açıdan baktığımızda yani Yargıtayın verdiği ve yerleşik olmuş kararlar açısından baktığımızda, gerçekten hukuka uyarlı değil. Merkez Bankasının hesap işletim ücretiyle ilgili kararına baktığımızda, yazısına baktığımızda burada da hukuka uyarlı değil. Sorun... Tabii ki burada bir kamuoyu oluşturacağız ama önümüzdeki günlerde Tüketici Yasası Meclise de gelecek, bu noktada sayın vekillerimiz olarak sizden tüketiciler adına istirhamımız, bu noktada yargı kararlarına uygun kararların çıkmasıdır.

Bu çerçevede de bunlar tümüyle hukuksuzdur. Gerçekten, BDDK'nın hazırladığı daha önceki taslağı da dikkate alarak söylüyorum ve sözlerimi toparlıyorum ve bankaların girişimlerine de söylüyorum, hukuksuz olduklarını bildikleri için bunun hukuka uyarlamaya yani bir yasal düzenlemeye bağlamaya çalışıyorlar.

Bu nedenle de bu noktada yasal düzenlemeye bağlanacaksa daha önce yine bir önceki Sayın Bakanın döneminde hazırlanan Tüketici Yasası'nda bununla ilgili bir düzenleme vardı. Diyordu ki: "İlk giriş yılında bir kart aidatı alınır ama ondan sonraki yıllarda alınmaz." Bu noktada alınabilir.

Son olarak da bankaların genel olarak genel kullandıkları argümanlardan bir tanesi, "Biz bunları bedava bastırıyoruz, bir para veriyoruz." Bir kartın basımı, eğer bankalar gibi milyonlarca basarsanız çok daha ucuz ama biz özel olarak kimlik kartı biçimiyle dernek kartı bastırılacak dedik 500 tane, verdikleri fiyat 1 lira. 1 liralık bir maliyet için yılda aldıkları eğer 50 liranın üzerindeyse, en az 50 liraysa burada da maliyetin söz konusu olmadığı çok açıkça ortada.

Demin verdiğim rakamlarda da bu artık tüketiciler için bir soyguna dönüştü ve bu Komisyonunda bunun tartışılması, burada dile getirilmesinden son derece mutluyuz, o noktada minnettarlığımızı sunuyoruz size. Bu konuda da gerekli girişimlerin yasa, daha doğrusu Tüketici Yasası Meclise geldiğinde sizlerin öncülüğünde olacağını ümit ediyoruz.

Saygılarımla efendim.

BAŞKAN – Teşekkür ediyoruz.

Tabii ki soru soracağız Sayın Başkana ancak şunu belirtirim: Aynı veriler, bu çalışmalar bizde de var. Bu Komisyon kurulalı yaklaşık –başlangıçta söyledim- bir seneyi geçti. Hep öncelikli çalışmalardan dolayı bunu erteledik ama öyle bir zamana denk geldi ki çok iyi olacak. Yasa tartışılıyor. Ben Sayın Bakanla da konuyu görüştüm, şuradaki çalışmalar o yasada çok etkin olacak. Normal şartlarda burada Bakanlığın tüketiciyle ilgili biriminin elemanlarının da görevli olması gerekiyordu burada ancak yarın onların tam da bu konuyla ilgili olarak bir toplantıları vardı İstanbul'da Hayat Otel'de, "Tüketici Hakları ve Finans Sektörünün Sorunları." Yani tam böyle daraltmışlar, sizin sempozyumdan daha da dar yani tam bizim Komisyonun konusu. İnşallah, Batıkan Bey gidecek.

Üstadım, bu çalışmaları onun için biraz daha hızlandırdık. Şeyle de iş birliğimiz devam etsin. O taslak şu anda taraflarla tartışılıyor. Hükûmetin böyle bir uygulaması var. Özellikle tarafları çok olan yasalarda, sendikadır, şudur, budur, bunlarda sosyal taraflarla bir yıl, bir buçuk yıl sürüyor. Malum, Sendikalar Yasası'nı beş senede pazarlık ede ede zor bitirdiler yani sendikacılarla.

Ama tüketicilerin ki tabii daha yeni yeni örgütleniyor, tüketiciler daha yeni yeni bilinçleniyor. İnşallah, siz o yasanın tarafısınız yani siz kesinlikle olacaksınız. Alt komisyon çalışmalarında, Hasan Bey de yani muhalefet partisi milletvekili olarak, ben aynı şekilde iktidardaki partinin milletvekili olarak sizlerle beraber hareket etmeye hazırız.

Ben şunun altını çiziyorum özellikle. Türkiye'de iki güçlü sektör var, devlete ve millete kafa tutuyor bu sektörler. Sizin söylediğiniz tabiri de kullanacağım, tam anlamıyla soygun yapıyorlar ama millet farkında değil. Biraz belki basına...

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Kayıtlara geçti...

BAŞKAN – Kayıtlara geçsin diye söylüyorum, basıncı arkadaşlara dikkat çekmek için söylüyorum. Başka türlü sesimizi duyuramayacağız. Bu iki sektör, birisi profesyonel futbol sektörü, birisi de bu bankacılık sektörü. Bankacılık düşmanı değiliz ama kardeşim, onlar da benim halkıma dost olsunlar yani. Şu rakamlara bak, şu soygunlara bak yani. "Soygun" diyor Tüketici Dernekleri Başkanı. Ben bunu dillendirmek zorundayım. Haksız mıyım Hakan Bey? Bizim görevimiz bu yani. Bir denge kurulsun ya. Böyle şey olur mu? 500 tanesini 1 liradan maliyet diyor. Onların bastıkları 20 kuruş. Bu millet o kadar aptal falan değil yani her şeyi görüyor ama ne yapalım ki biz milletimize sahip çıkamıyoruz, millet bize bu makamları verdiği hâlde, bu binaları verdiği hâlde, yasa yapma yetkisini verdiği hâlde maalesef milletimizi... Belki de bizim zaafımız o, bizden önceki arkadaşların diyelim, biz yine kendimizi suçlayalım, kimseyi suçlamıyoruz.

Elbette, bankacılık sektörüyle övünüyoruz, "Bankacılığımız dünyanın en gelişmiş yazılım sistemlerine bağlı. Kartları Avrupalılar bizden örnek alıyorlar, bütün cinlikleri bizimkiler geliştiriyor." diye övünüyoruz ama bu cinliklerin, lütfen ya, bütün bedelini böyle, halkın üstüne yığmayın yani.

Sayın Başkana soru soracak uzmanımız...

Ali Bey, şimdi kayda girecek ya. "8 milyar TL civarında bir geliri var, 11 TL civarında bir geliri var -bilançolarını inceledim- hesap işletim ücreti ve kredi kartları ücretlerinden topladığı rakamlar ama giderlerine de baktım, giderlerin toplamı 11 milyar etmiyor." dediniz. O rakamları tekrarlamamızı talep ediyor basındaki arkadaşlarımız.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Şimdi, Türkiye’de bankacılık sektöründe onuncu ay sonu itibarıyla kredi kartı maliyeti 53 milyon 728 bin lira. Banka kartı adedi 90 milyon 418 bin 707 lira. Bunlardan, kredi kartlarından ortalama en az 50 lira banka hesap işletim ücreti olarak 60 lira aldıklarında 8 milyar civarında sadece ve sadece kredi kartı aidatı ve bankacılıkta hesap işletim ücreti alıyorlar.

Şimdi, yine Merkez Bankasının, Türkiye Bankalar Birliğinin birleştirilmiş, konsolide bilançolarını incelediğimizde, personel giderlerinin 9 milyar 993, maddi duran varlık amortismanlarının 971 milyon, maddi olmayan bilgisayar işletimlerinin 274 milyon, bütün bunların bakım-onarımının 644 milyon olan, toplamda 11 milyar 476 milyon işletme giderleri var.

Yine Bankalar Birliğinin birleştirilmiş bilançolarında tüketicilerden alınan ücret ve gelirlerin toplamı 11 milyar 552 milyon. Yani bankalar, bankacılık sistemi, bütün işletim giderlerini tüketiciden aldıkları gibi bir de ceplerine kâr bırakıyorlar.

BAŞKAN – Bir defa, esas ana konuları olan kredilerden aldıkları faizler hariç.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Hariç.

BAŞKAN – Ana konuları hariç yani?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Onlar hariç.

Sayın Başkanım, izin verirseniz, bir cümle daha unuttuğumu söyleyeyim. Biz aynı zamanda Consumers International, Dünya Tüketiciler Birliğinin üyesiyiz. Üç yıldır Consumers International’ın ana konusu bankacılık sisteminde tüketici mağduriyetleri. Bu konuda biz Sayın Başbakanımıza, Sayın Ali Babacan’a, Sayın Mehmet Şimşek’e Consumers International adına ve kendi adımıza da mektuplar gönderdik, görüşmeler de yaptık. Talep de şu: “Bu konuda bir komisyon kurulsun. Bu komisyonun içinde mutlaka ve mutlaka akademi çevreleri, BDDK, bankacılık çevreleri, kamu ve aynı zamanda tüketiciler de olsun, tüketicilerle ilgili alınacak faiz ve faiz dışındaki diğer bu tür şeylerde bu komisyon danışma olarak görev yapsın.” diye bir talebimiz var bütün dünyada, Türkiye’de de bunu Sayın Başbakanımıza defalarca ilettik.

BAŞKAN – Tamam, biz de çalışmalarımızda bu talebi kayda geçtik zaten yani.

Hasan Bey, önce siz mi sormak istersiniz?

Buyurun.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Sormak istemeyeceğim de şunu da açıklayacağım. Onu da biliyor musunuz bilmiyorum. Bankalarda bankamatiklerde gittiğiniz zaman hesap bakiyesi veya hesap özeti sorgulandığında 0,5 kuruşla 1 TL arasında bir para alınıyor veya “Makbuz istiyor musunuz?” diyor. Bu makbuz istemenin bedeli 1 TL veya 0,5 kuruş. Yani şimdi bu da çok anormal bir para.

Ben şunu sormak istiyorum: Böyle bir araştırma yaptınız mı? Dünyadaki diğer bankalardaki, diğer ülkelerdeki bankalardaki sistemle bizim sistem arasında tüketici açısından bir fark var mı?

BAŞKAN – Kime...

HASAN AKGÖL (Hatay) – Hayır, Başkana sordum ben.

Siz öyle bir şey yaptınız mı?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Sayın Vekilim, var çünkü bu noktada, dediğim gibi, Consumers International’ın bütün dünyadaki tüketici raporları da geliyor, biz burada da görüyoruz, gittiğimiz toplantılarda da görüyoruz. Gerçekten bizdeki en uç noktada.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Değil mi.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Hatta bu noktada ING Bank Genel Müdürünün bir lafı var, gazetede yansıdı manşet olarak. Dedi ki: “Bütün dünyada bankacılık sistemi ekşi bir erikken Türkiye’de lokum.”

HASAN AKGÖL (Hatay) – Zaten banka sayısının çok olması da bunun bir göstergesidir.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Yani o anlamıyla ciddi anlamda farklar var ama buna rağmen onlar bu komisyonu G20 ülkeleri zirvesinde getirdiler, Meksika’da, Japonya’da yapılan toplantılarda bunu gündeme getirdiler ve bu konuda böyle bir komisyon kurma çalışmalarında ciddi yol aldılar ancak bizim ülkemizde, özellikle bankaların bastırmasıyla burada çok fazla, bir adım ileri gidemedik.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Başkan, biz şunun da bilinmesini isteriz Sayın Başkanın nezdinde. Özellikle tüketici konusunda iktidar-muhalefet diye bir şey yok, tüketicinin lehine neyse, hep birlikteyiz. Yani o konuda bir tereddüdümüz yok.

BAŞKAN – Eyvallah.

Şimdi, Haluk Bey, sizin sorunuzu da alalım.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Başkanım, ben de şey soracaktım. Şimdi, Ali Bey konuşmasında bankaların, tüketicilerin aleyhine rekabeti bozucu davranışlar sergilediklerini...

BAŞKAN – Anlaştıklarını, tekel...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – ...dolayısıyla, işte Sayın Hasan Bey'in dediği gibi, bütün şeylerin işte 5 kuruş da olsa 10 kuruş da olsa kredi kartı aidatları da olsa aynı parayı aldıklarını söyledi. Bankaların uygulamasına kredi kartları aidatlarında tamamı aynı parayı mı alıyor yaptığınız çalışmada?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Yok, hayır. Her bankaya göre değiştiği gibi kart cinsine göre de değişiyor. Bu anlamıyla aynı parayı almıyorlar, burada farklılıklar gösteriyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ortalama nedir yaptığınız çalışmalarda, hangi parayı alıyorlar?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Ortalamayı şöyle yaptık: Genel olarak aldıkları 50 lira banka kart aidatlarından. Bunu minimuma dikkat olarak... Çünkü 100, 200 lira aldıkları da var, 180 lira aldıkları da var, 150 lira aldıkları da var ancak ortalama 50 lira diye baktık.

Hesap işletim ücretinde de ortalama 60 lira aldık çünkü aslında ortalaması daha yüksek. Burada da en az aldıkları 40 lira ama en fazla aldıkları 150 lira arasında değişiyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – O zaman ben eğer doğru anladıysam, maliyetinin 50'yle 100 katı bir para alıyorlar. Doğru değil mi?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Kesinlikle. Her yıl maliyetinin 50'yle 100 katı arasında bir para alıyorlar.

BAŞKAN – Sayın Başkanım, ne 50'si ne 100'ü ya.

Sayın Başkanım, çok güzel çalışmışsınız, teşekkür ederim ama bizim elde ettiğimiz sonuçlar daha da beter.

Üstadım, yazılım programı dedikleri olay, kendi elemanları tarafından yazılıyor. Tamam, bu bir başarı, çok güzel bankacılık programları yazdılar, efendim çok güzel kart ürünleri de ürettiler. Biz bunları takdirle karşılıyoruz. Öyle, maliyetin 100 katı falan değil, 1 milyon katı, 10 milyon katı para kazanıyorlar. Yani öyle 100 katı falan olur mu ya? Ya, nihayetinde bir yazılımı 4 tane mühendis oturuyor, yazıyor. İlk yazılımı bankacılar yazdırmıyor ki kardeşim, bütün herkes yazılım yazdırıyor; özel şirketler de yazdırıyor... Sizin bile yazılımlarınız var değil mi? Yazdırmadınız mı, bilmiyorum yani.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Biz yazdırdık.

BAŞKAN - Ben avukatım, benim mesleğimde avukatlarla ilgili bir sürü yazılım yapıldı her programda; dava programları ayrı, icra programları ayrı. Öyle çok büyük paralar falan da değil yani.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Başkanım, biz de yazdırdık. Tüketici şikayetlerini alırken hani şubeler arasında uyum sağlansın, aynı form olsun diye.

BAŞKAN – Kaç para tuttu?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Vallahi, 3 bin liraya yazdırdık.

BAŞKAN – Bütün derneklerin kullanıyor değil mi yani?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Hepsi kullanıyor.

BAŞKAN – Her yazılan dilekçeyi böl bakalım, kaç para çıkıyor maliyeti?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Yüzde yüz haklısınız Sayın Başkanım. Ben sadece 1 lira maliyet olursa 50 lira alırlarsa diye 50 katı, 100 katı diye söyledim. Tabii, haklısınız bu konuda, yüzde yüz katılıyoruz.

BAŞKAN – Yok. Şimdi, adamın dediği doğru, başka yerde de lokum, "Başka yerde erikse Türkiye'de lokum." diyor ya ING'nin Müdürü. Belki Avrupa ülkeleri için söylenebilir. Dünyanın her tarafından para sahipleri tarih boyunca bugün adları "bankacı" bir başka gün başka, başka, başka... Tarih boyunca güçlü olmuşlardır. Biz bunların bilincindeyiz, farkındayız. Biz demokrasinin nimetlerinden faydalanarak bankacılarımızla vatandaşımız arasında bir denge kurmayı sağlamalıyız. Komisyon çalışmalarımızın nihai hedefi. Bunların hepsi var, çalışmaları yapıyoruz.

Sayın Milletvekilim, Komisyonumuz, alt komisyon olarak yazılarını yazdık. Hem Medis araştırma servisinde istedik hem BDDK'da varmış zaten öyle araştırmalar, onu da istedik. Dünya uygulama örneklerinin son birimleri de gelecek. İnşallah, bu

Komisyonun çalışmaları sonucunda oluşturacağımız raporda bunu da açıklayacağız kamuoyuna. Dünyanın neresinde nasıl uygulanıyorsa, Rusya'da ne alınıyor, ABD'de ne alınıyor, Avrupa'da ne alınıyor, bu çalışmaları da aktaracağız.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Bir örnek verebilir miyim Başkanım.

BAŞKAN – Tabii, buyurun.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ben geçen yıl Amerika'daydım. Orada bir sözleşme imzaladım. Sözleşmede şöyle bir hüküm vardı: "Yapılan her türlü harcama itirazınız hâlinde bankamızca kanıtlanacaktır." Ben herhangi bir harcamaya itiraz ettiğimde...

BAŞKAN – Bakın, Amerika'da banka kanıtlıyor, burada da diyor ki: "Bankacılık esastır, banka kayıtları esastır, diğerini sen ispatla."

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Öyle bir hüküm var sözleşmede.

BAŞKAN – Çok teşekkür ediyoruz verdiğiniz bilgiler için Ali Bey.

Mehmet Bey ve Hakan Bey, kendi aranızda anlaşın, hanginiz önce konuşacaksa buyurun.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Sayın Başkan, Komisyonumuzun değerli üyeleri, değerli katılımcılar; saygıyla selamlıyorum sizleri. Toplantımızın hayırlara vesile olmasını diliyorum.

Tabii ben burada veri açıklamayacağım zamanı daha iyi kullanmak adına.

BAŞKAN – Çok isabet edersiniz, tekrarlara gerek yok.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Tekrarlara gerek yok.

Ben özellikle bankaların isim üretmekte yani ücret kesmek için isim üretmekte çok mahir olduğunu burada belirtmek istiyorum. Kanunda arkadaşımız otuz bir madde dedi. Gerçi kanunda yer almıyor ama...

BAŞKAN – "Çeşit" dedi.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Çeşitlilik olarak.

...bu aslında daha da fazladır. Kanun içerisinde biz bu isimleri tek tek yazsak da -tabiriimi hoş görün- kanunun arkasına dolanmayı bankacılık sektörü çok iyi bildiği için, isim üretmekte, dediğim gibi, sıkıntı çekmeyecek. Tek sıkıntı çekecek kurum Türk Dil Kurumudur, anlamlandırmak bakımından.

Şimdi, birkaç tane şikâyet var, Tüketiciler Birliğinin web sitesine gelen on-line şikâyetler var, biz onları değerlendiriyoruz. Gelen kredi kartı aidatlarında isim değişikliğine gitmiş banka; bir tanesinde "Program ücreti kesintisi." çok ilginç, akabinde "Şube para çekme bedeli."

BAŞKAN – Makine para çekme bedeli.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Evet.

Diğer bir şey "İşlemsizlik ücreti." yani sizin kartınız veyahut da mevduat hesabınız eğer hareketli değilse banka diyor ki: "Senin orada bir hareketsizliğin söz konusu, işlem yapmıyorsun, sana ceza kesiyorum bir şekilde." Yani kendi paranızla rezil oluyorsunuz, böyle bir durum söz konusu.

BAŞKAN – Onu düzeltelim yani şimdi biraz haksızlık oluyor, işlemsizlikte hiçbir para ödemiyorsunuz, demek ki sizin paranız yok, niye alıyorsunuz o kartı? O zaman...

HASAN AKGÖL (Hatay) – Alıyor, ben şahidim.

BAŞKAN – İşte almaması lazım bankanın, sorun orada.

Şimdi, vatandaştaki... Üstadım, çok özür dilerim, araya girdim.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Estağfurullah.

BAŞKAN – Bir genç açıyor cüzdanını 20 tane kart, kardeşim neyine senin 20 tane kart? Ondan sonra bas bas bağıyor yani "Banka beni soyuyor da, işte şöyle yapıyor da böyle yapıyor da, 50 lira aldı, 100 lira aldı." E niye? Sen alma. Banka sana silah mı dayıyor? Bak, bilinçli tüketici "Gönderdi bana sözleşmeyi, paraf ettim 'Kart ücreti ödemem, şunu ödemem' dedim, kart gelmedi." diyor. Aradım: "Kusura bakmayın, size veremeyiz." "Neden?" "Çünkü siz yolunacak kaz değilsiniz, sizi yolamayacağız yani." Bu anlaşılıyor yani biraz amiyane tabirle.

Evet, buyurun devam edin üstadım.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Diğer bir isim de "Harcama vaadi ihlal ücreti." Sizin banka kredi kartınız var, banka diyor ki: "Sizden aidat bedeli almayacağız ama aylık bir vaatle bulunun -işte ortalama 750 liradan

bahsediliyor- bu harcamayı garanti edin. Biz sizden aidat ücretini almayalım.” Vatandaş, tabii, zorla tüketime de burada bir şekilde yönlendirilmiş oluyor. Eğer o 750 liralık harcamayı yerine getirmezse o vaadini de ihlal ettiği için banka ondan da bir ücret kesiyor.

BAŞKAN – Doğru.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Şimdi, demin, Sayın Başkan, kredi kartı sayısını 52 milyon gibi bir rakamla telaffuz etti yanılmıyorsan, hata yapmayım orada da. Şu an kredi kartları sayısı 68 milyonlar civarındadır. Dolayısıyla, bu, bankacılık sektöründe sürekli artış gösteren ücret kalemleri arasındadır. Hesap işletim ücretlerinde sayısal olarak bir azalma söz konusu. Orada da tabii Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin vermiş olduğu bir karar vardı, o karara istinaden tüketiciler hesaplarını kapatıyorlar bankalardan. Yargıtayın vermiş olduğu karar da Türk Ticaret Kanunu’nun 22’nci maddesine atıfta bulunuyor. “Tacir olan veya olmayan kimseye tacir işletmesiyle ilgili bir iş veya hizmetin karşılığı olarak münasip bir ücret alabilir.” diye Yargıtayın bir kararı var, hesap işletim ücretlerinin bankalar tarafından alınabileceğine dair karardır. Yani diyor ki: “Kanunda yer yok, bu isimde bir şey yok, ben dolayısıyla bankayı burada haklı görüyorum.” Ancak bankalar bu münasip ücreti bir türlü münasip şekle sokamadılar. Onu öyle bir münasip olmaktan tatlı tatlı çıkardılar ki artık fahiş ücret hâline dönüştü, 15 lirayla 85 lira arasında değişen oranlarda ücret alınıyor burada; bu da vatandaşın en çok mağdur olduğu bir alan.

Diğer bir konu da kredili mevduat hesapları var, hepimizin bildiği KMH hesabı. Bu da bankanın tüketiciye haber vermeden, gizli, kredi kartından veyahut da aldığı bir krediye bağlı olarak açmış olduğu bir hesap. Buradan da banka yüzde 4 ve 6,5’ler oranında haksız bir faiz uygulaması yapıyor ki bugün enflasyonun yüzde 6’lar civarında olduğu ülkemizde...

BAŞKAN – Aylık yüzde 4 alıyor.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Aylık yüzde 4, evet.

BAŞKAN – 4,5 hatta.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Evet, o yüksek bir orana çıkıyor topladığınız zaman yıllık bazda. Dolayısıyla, burada da faizde büyük bir kazanç sağlıyor, artı, o kendi açmış olduğu kredili mevduat hesabına bir de bir güvence sigortası koyuyor, KMH güvence sigortası bedeli, oradan da alıyor. “Eğer kredi alan borcunu ödeyemez hâle gelirse oradan da bir hayat sigortası yapayım, oradan da kendimi sağlama alayım. Ola ki işinden çıkartılırsa bir de işsizlik sigortası yapayım, oradan da bedel alayım.” diyor ama bunların hiçbirinden tüketicinin haberi yok yani bu sigortaların yapılmasında, KMH hesabının açılmasında tüketicinin hiç haberi yok.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Sözleşmede yapıyor değil mi bunu?

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Tabii, sözleşmede yapıyor ama tüketiciye...

BAŞKAN – Okumuyor ki.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Ama şimdi şöyle, kanunun ilgili maddesi der ki: “Yirmi dört saat öncesinden, banka, bilgilendirme formunu verir, sözlü olarak da bilgilendirir. Tüketiciye bunları bilgilendirdikten sonra kredi sözleşmesini, anlaşmasını imzalar, kredi karşı tarafa verilir.” Ancak tüketiciyle müzakere edildiği zaman veyahut da bilgi formu verildiği zaman bunların hiçbirini yazmıyor o bilgilendirme formlarında. Dolayısıyla, tüketici böyle gizli bir tuzağın içerisine düşürülmüş oluyor.

Vaktiyle Bankalar Birliği Başkanının şöyle bir sözü vardı ki CHP İstanbul Milletvekili Esfender Korkmaz Hocamızın naklinden ben burada anlatacağım. “Ya, biz böyle vatandaşa ucuz, bedelsiz hizmet verecek değiliz, biz bir ticari kuruluşuz, biz bir bankayız. Dolayısıyla, öyle körü körüne de her şeyi biz bedava yapacağız diye bir şeyimiz, kaidemiz, kuralımız yok.” dedi. Esfender Hocamızın naklidir bu, aynen. Dolayısıyla yani bankacılık sektörü, tüketicileri -çok özür diliyorum- yolunacak kaz gibi görüyor. Dolayısıyla, aldıkları her ücreti kendilerinin bir hakkıymış, bir gereklilikmiş gibi görerek bunu süreklilik hâline getirmişler, kendi aralarında -demin zikredildi- rekabet kurallarını da tekel durumuna getirerek... Çünkü Bankalar Birliğinin oluşumu...

BAŞKAN – Anlaşıyorlar.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Anlaşıyorlar kendi aralarında. Üç aşağı beş yukarı -çok yüksek rakamlar değildir- hemen hemen hepsinin aldığı rakamlar aynıdır. Tüketicilerden bu şekilde para kesiyorlar.

Diğer bir husus, faiz dışı gelirleri çok yüksek rakamlardı. Bugün hiçbir bankanın bu faiz dışı gelirlerinden imtina edeceğini düşünmemiz bizim saflığımız olur, mümkün değil. Dışardan bankacılar ülkemize geldiler, bankalarla ortaklık yaptılar. Bizim ülkemiz, evet, cennet bir ülke her anlamda ama onlar 1 getirip 10 götürdüklerini bildikleri için bankacılık sektörüne gelip rahat rahat -demin Başkanın da söylediği gibi- “ekşi erik-lokum” misali tatlı tatlı ülkemize girdiler ve hegemonyalarını sağladılar şu an.

Sayın Başkan, ben fazla uzatmak istemiyorum, aşağı yukarı konular hep aynı, birbirine bağlantılı.

Burada sözleşmeden bahsettik. Sözleşmede “Haksız şartlar.” diyoruz, kanunda yer alıyor. Kanun diyor ki: “Sözleşme şartları tüketiciyle müzakere edilmek zorundadır.” Ama bankalar hiçbir gün veyahut da hiçbir tanesi bu şartları müzakere etmedi bugüne kadar, ben de bir banka müşterisi olarak bunu rahatlıkla söyleyebiliyorum. Dolayısıyla, eğer burada banka bir ticari kuruluşsa -ki evet, ticari kuruluş- bir ücret alacaksa “Evet, almalı.” diyoruz ama bu münasip ve makul ücret sınırlamasını artık ahlaki ve vicdan ölçüleri içerisinde yapmaları lazım. Kredi kartı sözleşmeleri veya diğer işlemlere ilişkin sözleşmelerde “nokta nokta” alan boş bırakılarak kendilerinin yazdığı rakamlar... Aslında bunu, tüketicinin kendi yazısı ile rakamı müzakere ederek bilgisi dâhilinde yazsa, karşısına da o günkü tarihi ve şerhini düşse burada bir sorun çıkmayacak. En netameli konu budur fakat bankalar bunu da yapmıyorlar ne hikmetse. Dolayısıyla, böyle de bir sıkıntı söz konusu.

Benim aklıma gelen şimdilik bunlar Başkan, diğer bir şey olursa nakletmeye çalışacağım.

Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Sayın Mehmet İmrek, biz de teşekkür ediyoruz. Tüketiciler Birliği Genel Sekreteri olarak yıllardır tüketicilere zaten hizmet veriyorsunuz. Bu hizmetleriniz sonucunda oluşan birikimi de bizimle paylaştığınız için ayrıca teşekkür ediyoruz. Sağ olun, var olun.

Mehmet Bey’e soru var mı uzman arkadaşlar? Yok.

O zaman, üstadım Hakan Bey, Tüketici Hukuku Enstitüsü kurdu ve kendisi de Kurucu Genel Başkan.

Tüketici Hukuku Enstitüsü Genel Başkanı Hakan Tokbaş Bey’i dinliyoruz arkadaşlar.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Teşekkür ederim Sayın Başkan.

Öncelikle, bankacılık sektörü, malumunuz, çok geniş bir konu ve bankacılık sektöründeki bütün tüketici sorunlarını bugün burada konuşmaya kalksak zaten bitiremeyeceğimiz de malumumuz. O sebeple, öncelikle kaç dakikanın olduğunu öğrenerek söze başlamak isterim açıkçası.

BAŞKAN – Herhangi bir sınırlama koymadık.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Ortalama on beş-yirmi dakika fazla mı gelir?

BAŞKAN – Bilemiyorum. Arkadaşların durumuna göre toparlayın, açarız zaten sorularla.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Şimdi, öncelikle üstatlar zaten bahsettiler, hatta bu sene ikincisini yaptığımız ve geleneksel hâle getirmeye çalıştığımız ve üçüncüsünü yaparsak artık “geleneksel” sıfatını hak edeceğimize inandığımız tüketici hukuku sempozyumlarımız var. Bu sempozyumda aslında Dilekçe Komisyonunu görmek isterdik. Rekabet Kurumu, başkanından uzmanına tam kadro oradaydı. Yine Medisten -sağ olsun- Sayın Mehmet Tekelioğlu vardı, AB Uyum Komisyonu Başkanı. Bir dahaki sempozyumlarda hep beraber çalışmak isteriz.

Sempozyumda ilk oturum bankacılık sektöründe tüketici hukuku ve uygulamalarıydı. 4 hocamızdan tebliğ aldık. Nitekim, Ankara Hukuktan Şebnem Hocamız da aramızdaydı, kendisi de tebliğ sundular. Kâğıt ortamında getiremedim ama o tebliğleri hocalarımızın izniyle komisyona hediye olarak getirdim, dijital ortamda, yanımda.

BAŞKAN – Çok iyi olur.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Komisyondan sonra tarafınıza verebilirim çünkü özellikle bir tane tebliğ... Zaten genellikle haksız şartlar ve genel işlem koşulları üzerinde çok sundular tebliğlerini. Dolayısıyla, tam da bu konuştuğumuz konuların teorik kısmını, hocalarım sağ olsunlar, uygulamaları başta koyduğumuz için pratiğe de inerek gayet güzel bir şekilde sundular. Ve bir hocamızın tebliğinin başlığı da doğrudan bankalar tarafından alınan yeniden yapılandırma ücretlerinin hukuka aykırı olduğu ve tüketiciye iadesinin gerektiği yönündeydi, Sayın Profesör Doktor Mustafa Topaloğlu sunmuştu onu da.

Daha önce aslında bir gazete için hazırladığımız dosyalar vardı. Bu dosyalar “kredi kartı ve banka kartları dosyası” diye bir dosyamız ve “bankacılık dosyası dosya masrafları” diye bir dosyamız. Bu dosyaları 2011 yılında hazırlamıştık, burada bir hayli çalışmıştık. Şimdi, bu dosyaların içinden ben hızlıca size bazı şeyler sunmak isterim.

Kredi kartları konusu zaten konuşuldu. Kredi kartları hususunda söylenebilecek ne vardır? Aslında bankacılık sektöründe Yargıtay kararları yeni yeni ortaya çıkmaya başladı ve hukuku, tüketici hukukunu şekillendirmeye başladı esasıyla. Daha önceki yani 2008’den -hatta 2009 da diyebiliriz- 2009’dan önceki Yargıtay kararları dahi kendi içinde çelişik bir hâldeydi ancak son dönemde daha oturduğunu görüyoruz bu kararların. Bazı Yargıtay kararlarını yanımda da getirdim zaten, onlardan da bahsedeceğim. Ve artık kesinlikle biliyoruz ki kredi kartı yıllık aidatları geri alınabiliyor, hatta kredi kartının haricinde işte hesap işletim ücreti, “bankamatik

kartları” dediğimiz kartlardan kesilen işletim ücretleri ve bankalar son zamanlarda bunları her ne kadar farklı isimler altında isimlendirseler de hatta bunu yıllık almayıp, altı aylık almayıp aylık almaya çalışsalar, bazı bankalar on beş günlük almaya çalışsalar da ikişer lira kesildiği için belki birçoğumuz fark etmiyoruz bile ama ne yazık ki iki haftalık veya aylık ikişer üçer lira dahi kesen bankalar var. Bu şekilde bu aidatları toplamaya çalışıyorlar.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Yıllık aidatları aylara mı bölüyorlar?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Aylara bölmüşler, evet. Üçer lira, beşer lira aylık, fark etmiyor bile tüketici yani tüketiciyi şok etmemeye çalışıyor, yaptığı şey o ve şunun algısını yaratıyor tüketicide: “Her ay 5 lira keserse ve ben her ay 5 lira için uğraşmak zorunda kalırsam bunun önünü alamam.” Dolayısıyla, psikolojik olarak bir yıldırma hareketi da olmuş oluyor. Nitekim, dilekçe sahibimizin bahsettiği olay aynıyla benim de başıma geldi zamanında. Bir bankadan hesap işletim ücretinden tam 7 kere, aynı hesaptan 7 kere, uyuşmazlığı kazandığım hâlde sekizinci kere tekrardan hesap işletim ücretini kestiler. Bu, tabii, özel hukuk açısından ve cezai açıdan irdelendiği zaman aslında tartışılabilen de bir olay ama ben de bunu nitekim ikinci, üçüncü karardan sonra aynı hesaba, artık yargı kararlarına da güvenerek para aktardığım ve benim güvenimi boşa çıkardığı için ve benden habersiz para çektiği için öncelikle “hırsızlık” olarak nitelendirip, olmazsa “güveni kötüye kullanma suçu” olarak nitelendirip suç duyurusunda bulundum. Elbette herhangi bir şey çıkmadı sonucundan çünkü banka yöneticileri... Türkiye’de hukukun uygulaması hafiflik-ağırlık uygulamasına, ölçütüne göre şekillenir ne yazık ki. Hafif bir suçtan ağır bir insanı yargılamayı normal karşıladılar. “Eyvallah.” dedik.

Onların haricinde, peki bu aylık alınanlar altı ayda bir alınıyor, yılda bir alınıyor ama işte tüketicinin aslında yılmasına hiç gerek yok çünkü 1. Tüketici Hukuku Sempozyumunda -bu arada Yargıtay hâkimleri de bu sempozyuma geliyor- geçen seneye kadar kredi kartı aidatları ve bankacılık işlemlerinde zaman aşımı Borçlar Kanunu 66’ya göre bir yıl olarak kabul ediliyordu. Geçen seneki sempozyumda bu bir yıllık zaman aşımını tartışarak aslında on yıl olması gerektiğini, genel zaman aşımı olması...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Akdi...

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Evet, akdi ilişkiden dolayı on yıllık zaman aşımı olması gerektiğini savunduk ve sempozyum tarihinden iki ay sonra Yargıtay tarafından karar çıktı, dedik ki: “Evet, bankacılık işlemlerindeki her şey akde dayandığı için sebepsiz zenginleşme zaman aşımı değil, burada on yıllık zaman aşımı uygulanır.” Dolayısıyla, tüketicinin aslında gayet sakin bir şekilde bekleyip iki yıl, üç yıl sonra toptan bir şekilde iadesini alabilmesi de mümkündür çünkü Yargıtay “Hemen iadesini talep etmedi diye iadesinden vazgeçti.” gibi bir yorumu kabul etmiyor, Yargıtayın özellikle kararlarında da bu zaten geçiyor.

Özellikle kredi kartı borçlusuna kefil olanlar sorunu var Türkiye’de. Aslında Tüketici Kanunu ve Tüketici Kanunu’na göre verilen sözleşmeler ve kredilerde kefalet adı kefalet hükümlerine tabidir. Bu demektir ki asıl borçlu takip edilmeden ve asıl borçlu hakkında aciz vesikası alınmadan kefile gidilemez. Ancak uygulamada meslektaşlarımızdan da gördüğümüz üzere, kimse öncelikle asıl borçluyu takip edip ondan sonra o takibi kefile çevirmekle uğraşmıyor, doğrudan kefil müteselsil kefil olarak kabul ediyor ve borçluyla kefile aynı anda gitmiş oluyor. E tabii, yine tüketicilerin bu konudaki bilgisizliği buna itiraz etmesini engelliyor ve bir şekilde ciddi mağduriyetler yaşıyor. Bu konuda da aslında belki farklı yaptırımlarla bankaların bu konuya dikkat etmesi sağlanabilir. Kefillerin...

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Yargıtay burada adi kefaleti mi kabul ediyor?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Zaten kanun maddesiyle aslında adi kefaletin tanımı açıkça yapılmış. Tabii, Yargıtay ve bütün doktrin de adi kefaleti kabul ediyor kesinlikle.

BAŞKAN – Üstat, anında aşarlar, sözleşmeye “müteselsil kefil” yazarlar, kimse de bir şey diyemez.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – O konuya ilişkin Yargıtay kararını getirdim. Sözleşmede “Garantör.” yazsa da sözleşmede “Taahhüt etti.” yazsa da sözleşmede “Müteselsil kefil.” yazsa da Yargıtay hepsini kefil olarak ve adi kefil olarak kabul ediyor, hatta...

BAŞKAN – Banka kartları için mi?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Evet, kredi sözleşmeleri ve banka kartları için.

BAŞKAN – Normal ticari krediler için de mi?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Yok, tüketici kredileri için.

BAŞKAN – Tüketici kredileri için.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Tabii.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Tüketici Kanunu'nda açık hüküm var zaten.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Ve şu var: Mesela, garantör olarak alırken üst limit belirlemiyor birçok banka sözleşmesinde. Hatta kefilin ödeyeceği miktar, sorumlu olduğu miktar belli olmadığı için “Kefili ben ‘adi kefalet’ olarak yorumlarım, adi kefaleti geçersiz sayarım.” diyerek gayet güzel hükümlere aslında varıyor. Bu konuda sadece işte tüketicinin bilgisi olması gerekiyor.

Peki, kredi kartı borcu hangi hâllerde icra takibine konu olur? Bu da çok can yakıcı bir husus aslında. Bir ay geçer geçmez veya gecikir gecikmez hemen icra takibine konuyu attıkları hususlar var tüketici kredilerinde ve kredi kartlarında.

Şimdi, Tüketici Kanunu ve Bankacılık Kanunu'nda iki tane ayrı ayrı hüküm var aslında. Tüketici Kanunu'nda taksitli satış hükümlerine göre iki ay birbirini izleyen en az iki taksiti ödememesi ve bunun toplam borcun en az onda 1'ini sağlaması lazım ki borcun tamamı muaccel hâle gelsin, sadece geciken değil tamamı birden istenebilsin. Bankacılık Kanunu'nda da şöyle ayrı bir hüküm var. “Bankacılık” dediğim Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nda. Burada bu madde de yoruma açık aslında ama benim yorumuma göre asgari tutarını üç ay üst üste ödememesi ve ihtar çekerek en az bir aylık mehil vermesi, süre vermesi gerekiyor ki borçlu hakkında tüketici kredisinden veya kredi kartından dolayı icra takibi yapabilsin ancak bunların hiçbirisinin gözetilmediğine yine şahit olmaktayız.

Şimdi, bazı Yargıtay kararları getirdim. Mesela, bu Yargıtay kararlarında can alıcı noktaları özellikle belirtmek isterim. Diyor ki bir Yargıtay kararında, “Dosya masrafı ve ipotek ücreti” adı altında davacıdan 1.645 lira ücret tahsil edilmiş ve Yargıtay da “Kredi verilmesi için gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükü bankaya aittir -Amerikalı bankacıların dediği gibi- aksi hâlde, “Diğer ücret ve masraflar” başlığı altında maktuen belirlenen bir miktarın tüketiciden alınacağına dair hükmün yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğunun kabulü gerekir...”

“Dosya masrafının maliyetini çıkar.” diyor Yargıtay. Dosya masrafının maliyeti, az önce üstatlarımızın bahsettiği gibi en fazla 50 kuruştur, 1 liradır. Bunun haricinde bir şey alması, özellikle maktu şeyler belirtmesi haksız şart olarak kabul edilir.

Yine, kefalet hakkında Yargıtayın kararı var, diyor ki mesela: “Müteselsil kefalet yazdığı hâlde, sözleşmede böyle gösterildiği hâlde bu adi kefalet kabul edilir ve adi kefalet hükümlerine göre değerlendirilir.” Yine, kefalet adi kefalet olduğu için kefil hakkında ihtiyati aciz talebinde bulunulamaz, kefile bu şekilde gidilemez.” diyor.

Muacceliyet için az önce söylediğim en az 2 taksit ve bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekiyor ve önemli bir şey var, Yargıtayın 2011 yılında verdiği bir karar var. İcra İflas Kanunu'nda bankacılık sektörü hakkında özel bir madde var, 68/b maddesi, der ki: “Eğer bankacılık sektörü borcu hesaplayıp kat ederse, borçluya ihtar çekerse ve karşı taraftan da buna sekiz gün içerisinde itiraz gelmezse bu ilam niteliğinde sayılır ve kesinleşmiş olur, ondan sonra icra takibine konu edilebilir.” Ama Yargıtay diyor ki: “Hayır, tüketici kredilerinde ve bir tarafın tüketici olduğu şeylerde kesinlikle İcra İflas Kanunu 68/b uygulanmaz çünkü Tüketici Kanunu özel bir kanundur, o hâlde bu kanuna göre verilen kredilerin de diğerlerinden herhangi bir farkı kalmazdı.” Dolayısıyla, şunu yine özellikle vurguluyor: “Kesinlikle hiçbir şekilde kesinleştiremezsin, önce muacceliyet uyarılarında bulunacaksın kanuna uygun şekilde ve sonra, öncelikle borçluya gidip aciz vesikası alana kadar takip edeceksin, ondan sonra da adi kefile giderek işini o şekilde bitireceksin.” diyor.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Size yansıyan durumu nasıl? Asıl borçluya mı gidiliyor yoksa yüzde 100'ü kefile mi gidiliyor?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Neredeyse tamamı kefile birlikte gidiliyor, evet.

BAŞKAN – Onlar parayı kimden, en çabuk nasıl alacaklarsa onun peşindeler.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Sayın Başkan, şuna katılıyorum, özellikle kefiller genelde devlet memuru ve sigortalı olduğu için en kolay nereden tahsil ediyorsa oraya gidiyor. Adamın -borçlunun- malında ipotek var ona gitmiyor, devlet memuru kefile gidiyor.

BAŞKAN – Şimdi, sizin şu Yargıtay konusundaki bilgilerden gerçekten haberim yoktu, avukat olmama rağmen -bunlar son kararlar demek ki- yok yani. Şimdi, demek ki yavaş yavaş işler ilerliyor ama bu toplumun çok az kesiminde. Bize gelen bu acı feryatlar geniş kesimlerden geliyor yani şu hukuka ulaşabilecek, şu bilgilere ulaşabilecek yani yüzde 5'lik bir oranı bile bulmaz; yüzde 95'likten şıkır şıkır alıyorlar, Mehmet Bey'in söylediği gibi, böyle tek tek yoluyorlar. Canları acısa da millet sesini çıkarmıyor yani bir şekilde devam ediyor. Dolayısıyla da ortaya kocaman bir rakam çıkıyor.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Düşük meblağlardan kocaman bir rakam çıkıyor.

BAŞKAN – Bu aziz millet muhteşem bir millet ya. Yani GSM’cileri zengin etti, bankacıları zengin ediyor, gerçekten çok aziz bir millet.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Aslında Sayın Başkanım, bunun için bir öneri ve tavsiyem olacak kanuna girmesi açısından.

BAŞKAN – Evet, tam da ben de... Lafı dolandırıyorum, ne olur kusura bakmayın.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Estağfurullah.

BAŞKAN – Yani Yargıtay zaten bir karar oluşturduysa komisyon olarak bundan sadece bilgileniyoruz ama ben istiyorum ki daha ileri bir şey ne yapabiliriz, Yargıtaydan öteye bizim katkımız ne olabilir? Şimdi, bir rapor çıkaracağız, tabii ki tüketiciler bu gelecek yasaya etkin olacağız, o konuyla ilgili her türlü araştırmamızı yapıyoruz, çıkaracağız bunu ama daha ötesinde ne yapabiliriz? Mesela TEDAŞ’la ilgili, bu kaçak faturalarla ilgili çalıştığımız şeyde komisyon çalışırken birtakım şeyleri düzelttilerdi yani bu da bir katkıdır.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Aslında orada da Başkan, demin...

BAŞKAN – Sizin sayenizde olmuştu, siz birtakım şeylere müdahale etmişsiniz Hasan Bey’e.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Mehmet Bey’in söylediği gibi orada çok ince bir konuya temas etti. Aslında TEDAŞ da tam düzeltilmedi, hâlen de düzeltilmiş değil. Orada kaçak kayıp bedelini başka bir şeyin içine vurdu, almaya devam ediyor.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Gizledi.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Tabii, tabii, gizli. Mehmet Bey de demin onu izah etti. Karşınızda öyle bir kitle var ki siz kart bedeline itiraz ediyorsunuz, onu değiştiriyor, bu defa başka bir bedel diyor buna.

BAŞKAN – İşletimsizlik ücreti.

HASAN AKGÖL (Hatay) – İşletimsizlik ücreti.

Siz onun hesap bakiyesinde bakım ücretine itiraz ediyorsunuz, mahkemeyi kaybediyor, ikinci gün bakıyorsunuz başka bir isim altında onu almaya başlıyor. Ve orada çok güzel bir konuya daha temas ettiniz, ne yazık ki çok küçük bedellerle yani itiraz etmeye değmeyecek gibi gösterilecek 3 lira, 5 lira bedeller üzerinden aslında toplumu vuruyor, yoksa büyük meblağlar yüzünden mücadele gücü çıkıyor, insanlar mücadele ediyor. Meblağ büyüdüğü zaman 3-5 bin lira veya 2 bin lira, bin lira gibi olduğu zaman karşıdaki mücadeleye başlıyor ama 3 lira için mücadele etmiyor. Düşünün bu memlekette 75 milyon kişi yaşıyor ve “68 milyon kart” dediniz. Bu 68 milyonun içinde, eminim, ancak 8 milyonu en fazla uğraşacaktır, 60 milyondan 1 lira da almanız 60 milyon tutar.

BAŞKAN – 8 milyon mu? Mümkünü yok ya.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Ben abartıyorum. Sistemi bunun üzerine kurmuşlar; meblağ küçük, birikinti büyük.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Evet, ne yazık ki.

BAŞKAN – Üstat, daha çok çözüme odaklı şeyleri koyalım ki raporumuza inşallah hep birlikte... Öyle zannediyorum ki sizin kurmuş olduğunuz bu Hukuk Enstitüsünün de en büyük yapacağı iş tüketiciyi bilgilendirme toplantıları olacak üstat. Tamam, hukuku oluşturuyorsun, güzel; yasa zaten var, yasadaki hükümler var ama vatandaşın bundan haberi yok.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Evet, doğru diyorsunuz Başkan.

BAŞKAN – Evet, buyurun.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Şimdi, bunların haricinde kredi kartını bir hayli konuştuk. Bir de tabii, dosya masrafları, ipotek ücretleri gibi farklı şeyler var. Aslında bu raporu 2011 yılı Temmuz ayında hazırlamışım. O zamana göre bankacılığın toplam kullandığı kredi, bankacılığın sektörünün toplam kullandığı tüketici kredisi 90 milyar dolar küsurmuş, 2011 yılı Temmuz ayında, ilk altı ayda. Ve bankalar, bu tüketici kredilerinden “dosya masrafı” veya çeşitli isimler altında alınan ücretlerin toplamı olarak 1,5 milyar Türk lirası tüketicilerden para almışlar. Bu kredilerden kazanılan faiz miktarı ise 9,5 milyar Türk lirasıymış.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Ne kadar süre içerisinde?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Altı ay, 2011 yılı Temmuz ayı istatistiği bu.

Yani aslında bankacılık sektörünün hukuka uygun olarak elde etmesi gereken tek kâr faiz kârıdır. 9,5 milyar lira faiz kârı elde ederken 1,5 milyar lira diğer taraftan ek isimler ve ek komisyonlar adı altında kâr topluyorlar ki sektör olarak baktığınız zaman toplam kârın neredeyse altıda 1’i ediyor bu ücretler. Dolayısıyla, onlar için oldukça önemli ve vazgeçilmezdir muhakkak.

Peki, “Tüketiciler bilinçlendirilmiyor veya bilgilendirilmiyor.” diyoruz; hakikaten öyle. Mesela, ülkede 2011 Nisan ayına kadar hakkını arayan tüketici sayısı -Tüketici Kanunu çıktığından itibaren- sadece 72 bin kişi ve bu Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuran 72 bin kişi.

BAŞKAN – Sen şu 3 milyondan bahset.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Bunlardan 53.500’ü ihtilaflarını kazanırken 9 bini kaybetmiş, 9.500’ünün ise 2011 Temmuz ayında henüz sonuçlanmamış. Dolayısıyla, yüzde 80’i haklı bulunmuş aslında ama 12 milyon tüketici kredisi kullanan tüketici varken sadece 72 bin kişi bunlar için başvuruda bulunmuş.

Şimdi, bunların haricinde bir de Tüketici Kanunu Tasarı Taslağı serüvenimiz var ki...

BAŞKAN – Evet, devam ediyor müzakereleri.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Şimdi, esasında şöyle: 2007 yılıydı herhâlde, “Tüketici Kanunu Tasarı Taslağı” adı altında bakanlık bir metin oluşturdu ve bunu yayınladı, bütün tüketici örgütlerine de bunu ulaştırdı. Kredi kartları ve bankacılık sektörü hakkında bu metinde deniliyordu ki: “Kredi kartları aidatı ve hesap...” Yok, hesap işletim ücretinden hiç bahsetmiyordu. “Kredi kartı aidatı veya buna benzer isimlerle alınan ücretler üç yılda bir alınabilir.” Biz de dedik ki: “Hayır, kanunda olmayan bir şeyi kanunlaştırıyorsunuz.” Şimdi hiç alamıyor, üç yılda bir alması aslında tüketicinin aleyhine. Daha sonra, yeni bir tasarı taslağı çıktı ve bu taslakta denildi ki: “Bankacılık sektörü sadece kartı verirken ücret talep edebilir ve alabilir.” Yine biz “Hayır.” dedik tabii, hiç alamaz yani hiç almaması lazım. Ve arada Sanayi Komisyonunda bu yapılandırma şeyi vardı, hatta 2 maddelik bir kanun çıktı bankacılık sektöründeki borçların yapılandırılması hakkında yani aslında tamamiyle alakasız bir konu. O Kanun’un içerisine bir madde olarak koymuşlar. Bir gece önceden bunu okuduk, öğrendik. Allah’tan Medise geldik. Mediste neredeyse bir hafta yatarak, kalkarak o maddeyi oradan kaldırmayı başardık. Tamamiyle koyuyorlardı, tamamiyle “Serbest.” diyorlardı. Daha sonra, bu en son çıkan tasarı taslağı şu şekilde oldu: Genel Müdürlük personelinin tamamı yenilendi ve değişti. Genel Müdürlüğe, Tüketicinin Korunması Genel Müdürlüğüne yeni bir kan geldi ve onlarla birlikte, yeni bir heyecanla birlikte şöyle bir hüküm ekletmeyi başardık: “Kredi kartı üyelik ücreti veya her ne nam altında olursa olsun tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.” Aslında, senelerdir bulduğumuz ve uygulamaya çalıştığımız çözüm buydu. Emredici hüküm olarak koyarsak, bu ücretleri bankacılık sektörü artık talep edemez dedik. Ancak şu anda, ne yazık ki, bakıyoruz ki yarın da bir sempozyumları var. Bankacılık sektöründen aldığımız haberler, işte, Bakanla görüştükleri ve ikna ettikleri yönünde her nasılsa böyle bir haber yayıyorlar piyasaya ve hatta bununla kalmayıp yine psikolojik baskı yapmak için basın açıklamaları yapıyorlar devamlı bu süreçte. Belki de Sayın Bakan veya Genel Müdürlük yarın sempozyumda olacakları için belki o tarafa bir psikolojik baskı veya hazırlık yapmaya çalışıyorlar. Niyetlerini bilemiyorum. O gün tüketici örgütleri olacaktır muhakkak. Ancak, Bakandan da, Sayın Bakandan da son gelen açıklamada aslında kart verilirken, “İlk defa verilirken alınabilir” gibi bir cümle geçti. Yani, yine sanki bir adım geriye gidilebilecek gibi veya pazarlığı çok sert başlatıp onunla mı kurtarmaya çalışıyor Bakanlık? Tabii, tam niyetini bilmiyoruz ama bir şekilde, şu muhakkak ki, bankacılık sektörü hakikaten tüketiciyi bu konuda, 2007 yılından beri tüketiciyi ve tüketici örgütlerini bir hayli yordu. Hani, bazı takımlar vardır, seksen dakika boyunca sadece karşıdaki takımı yorar, topu ortada çevirir, son on dakikada gollerini atmaya başlar. İnşallah, bankacılık sektöründen bu tarz goller yemezler tüketici örgütleri ve tüketiciler diye umut ediyorum. Benim buradaki önerim, eğer şu şekilde, emredici hükmün yanına bir de bir sigorta veya bir teminat konulabilirse ve tüketiciye şöyle bir hüküm getirilebilirse: “Haksız gördüğün, kanunlara aykırı, yönetmeliklere aykırı ve senin, senden haksız olarak tahsil edildiğini düşündüğün her bedeli nakden ve peşinen şuradaki teminattan veya şuradaki sigorta şirketinden alabilirsin. Sigorta şirketi bir ay içerisinde incelemesini sürdürür, eğer haklı bulursa parayı peşin almış olursun ve bankadan tahsil eder, eğer seni haksız bulursa 2 katı veya 1,5 katı ceza olarak oraya tekrar ödemede bulunursun. Bu sanki hem tüketicilerin aşırı bir şekilde başvurusunu engelleyecek -çünkü haksız bulunursa daha yükseğini ödemek zorunda olacağı için- hem de işi çok daha kolaylaştıracaktır belki diye umut edebiliyorum. Naçizane böyle bir çözüm önerisiyle geldim.

Teşekkür ediyorum dinlediğiniz için.

BAŞKAN – Teşekkür ederim.

Bu ilginç bir fikir. Eski TMSF gibi bir şey olacak yani anladığım kadarıyla. Biraz ona çalışalım.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Çok küçük bir ek yapmak istiyorum, çok küçük bir ek.

BAŞKAN – Mola vereceğim hocamı dinlemeden önce. Bir on dakika mola verelim, ihtiyaç molası. Çünkü insanların dikkati zaten belli, yirmi-yirmi beş dakika, biz bir saati geçtik.

Hocam, sizi daha dikkatli dinlemek için bir on dakika mola verelim.

Mehmet Ağabey, sen geldiğimizde gene konuş oldu mu Ağabey? Hemen on dakika, fazla değil.

Kapanma Saati: 12.04

İKİNCİ OTURUM

Açılma Saati: 12.26

BAŞKAN : Halil ÜRÜN (Afyonkarahisar)

-----0-----

BAŞKAN – Toplantının ikinci oturumunu başlatıyoruz.

Şu ana kadar 1 tane şikâyetçi, Hüsamettin Kurt Bey'i dinledik. Ondan sonra, Tüketiciler Birliği Genel Sekreterimiz Mehmet İmrek Bey'i dinledik, yine Tüketiciyi ve İklimi Koruma Derneğinin Genel Başkanı Ali Çetin Bey'i dinledik ve tabii ki, Tüketici Hukuku Enstitüsü Başkanımız Hakan Bey de bu oturumdan hemen önce son konuşmacı olarak katıldı. Bir de öneride bulundu, teklifte bulundu.

Şimdi, akademisyen hocamız, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Başak Şit Hanımefendi bu konuda komisyonumuza açıklamalarda bulunacak.

Buyurun Sayın Hocam.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT– Teşekkür ederim Sayın Başkan.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Çok kısa bir ek yapmak istemişim.

BAŞKAN – Çok özür dilerim Hocam, “Bir cümle ekleyeyim.” demişti Mehmet Bey, ben de moladan sonra demiştim.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Rica ederim.

BAŞKAN – Buyurun Mehmet Bey. Önce sizi, hemen alıverelim ilavenizi.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Teşekkür ederim Başkanım.

Demin, tabii, heyecanıma bağışlayın, orada atladım, izah etmek istiyorum. Gerçi, dosyamızı da sunduk, verdim. Biz şimdi bankaların, borcunu ödemeyen tüketicileri kara listeye soktuklarını biliyoruz zaten. Fakat, aıdat bedelini hakem heyetinden kazanıp icra marifetiyle tahsil eden tüketicilerimiz de çoğunlukta. Ne hikmetse, bankalar kara listeye girmiyor. Şimdi tüketici kara listeye girdiği zaman ne kredi alabiliyor ne de kefaleti söz konusu.

BAŞKAN – Çok doğru bir tespit ya.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Dolayısıyla, mademki banka da icra marifetiyle bu parayı ödüyor, o zaman banka da kara listeye girsin.

BAŞKAN – Ya da bir bedel ödesin.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Ödesin.

BAŞKAN – Faiz bile ödemiyor yani orada.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Kesinlikle listeye girmesi lazım. Yani, tüketici beş sene en az orada hapsoluyor, çıkamıyor bir türlü. Borcunu ödediği hâlde çıkamıyor. Dolayısıyla, banka ve üst düzey yöneticiler de kara listeye girmeliler. Şimdi ben burada 3 kimliğimle burada temsiliyet yapıyorum. Hem Tüketiciler Birliği Genel Sekreteri hem hakem heyeti üyesiyim, aynı zamanda da Tüketiciler Birliği Başvuru Merkezini de yönetiyorum. Şimdi, tüketicilerden, tabii, çok sayıda şikâyet geliyor, bunlar hep bildiğimiz malum konular. Demin zikrettiğim gibi, kara liste...

İkinci bir husus: Hakem heyetlerinde biz bankalardan şikâyetle ilgili belge istiyoruz ve onlar için bir posta masrafı ve bir kâğıt harcıyoruz. Ama bunlar hep devletin kendi bütçesinden karşılanıyor. Şimdi mahkemelerde kaybeden taraf yargı giderlerini ödemek durumunda kalıyor. Şimdi hakem heyetlerinde böyle bir şey söz konusu değil. Demin Hakan Bey de altını çizerek vurguladı, yüzde 80'e yakın şikâyetlerde tüketici lehine kararlar çıkıyor. Hakem heyetleri, ne hikmetse, harcadıkları parayı bankalardan masraf olarak alamıyor. Aslında kanun içerisinde bunun da yer alması gerekir düşüncesindeyiz çünkü devletin üzerinde büyük bir külfet var. Bankalar zaten para kazanıyorlar, bir de vurdumduymazlıklarla hiç cevap da vermiyorlar. Alakasız, alakasız cevaplar veriyorlar. Devletin buradan sarf giderleri bir hayli fazla. Demin Hüsamettin Bey bahsettiler, “Ben 6 lira hakem heyetine ücret ödedim.” dedi. Doğrudur sanırım.

Aslında kanun diyor ki: “Hakem heyetleri ücretsizdir.” Hakem heyeti suç işlemiş.

BAŞKAN – O suç değil, posta masrafı ödemiş.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Alamaz, gene alamaz Sayın Başkanım.

BAŞKAN – “O posta masrafını da Heyet karşılamalı.” diyorsunuz, öyle mi?

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Tabii, kesinlikle.

BAŞKAN – Heyetin kalemi olarak kaymakamlıklar karşılamalı.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Çünkü kanun gayet açık, 22’nci madde: “Tüketici hiçbir bedel ödemez hakem heyetine müracaatında.” diyor. Dolayısıyla, Hüsamettin Bey’den 6 lira alınmış. Demek ki orada bir ödenek sıkıntısı vardı, ona istinaden istediler ama her ne olursa olsun almamaları gerekirdi.

Dolayısıyla, bankacılık sektörü bir şekilde devletin de sırtında çok büyük bir kambur. Zaten kazandıkları bir hayli fazla. Hiç olmazsa bir bedel ödettiler bankalara, dediğim gibi, bir yaptırımı olmalı.

Biz şimdi diyoruz ki -Hakan Bey gene altını çizerek vurguladı- “Kanunda her ne ad adı altında olursa olsun ücret alınmasın.” diye emredici bir hüküm bulunsun.

BAŞKAN – Taslakta var, evet.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Evet, taslakta var.

Ben bu şeyde biraz çekinceliyim çünkü bankacılık sektörü gene tehdit edecek, “Biz kredi musluklarını kapatırız.” diyecek, bir şekilde kendi dedikleri yerine gelecek yani ücret kalemi gene tahsil edilecek.

Ama biz diyoruz ki, hiç olmazsa -demin ben konuşurken gene vurguladım- makul seviyelerde gene bir ücret belirlenirse – bazı ücret kalemlerinde biz alınmamasından yanayız ama alınacak bir şekilde- bir komisyon veya da hakem heyeti oluşturulsun, bir ücret belirleme komisyonu oluşturulsun. Bunun da temsilcileri bankacı, BDDK temsilcisi, sivil toplum kuruluşlarından birer temsilci, hukukçulardan bir temsilci ve Merkez Bankasından bir temsilci.

Şimdi bunu niye söylüyorum? Merkez Bankası kredi kartı aktif faiz oranlarını, periyodik dönemlerle açıklıyor bunu. “En üst limit bu, altında sen faizini uygulayabilirsin.” diyor. Bu komisyon bir üst limit ücret belirlerse, bankalar, altında rekabetlerini yapabilirler, düşük ücret veya da hiç almazlar ama hiç olmazsa onun üstüne çıkmazlar ve tüketiciyi de mağdur etmezler. Bunları vurgulamak istedim.

Teşekkür ederim Sayın Başkanım.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Siz üst ve alt her hâlükârda olsun diyorsunuz.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Üst belirlensin, altı bankaların keyfiyetinde olsun, alıp almamaları.

BAŞKAN – Teşekkürler.

Sayın Hocam...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT - Teşekkür ederim.

Şimdi tabii, meselenin hem sosyal hem iktisadi hem hukuki boyutları var. Burada özellikle sosyal boyutu beni birazcık tedirgin etti çok ciddi bir mağduriyet söz konusu olduğu için ama ben hukuki açıdan görüşlerimi arz etmeye çalışacağım.

Şimdi, verilen Yargıtay kararları genellikle dayanak olarak gösteriliyor. Tabii, burada, hukukçu olmayan bir insan için bu Yargıtay kararının dayanağını oluşturduğu hükümlerin ve somut olayın değerlendirilmesi biraz zor. O yüzden, sadece hükmün karar kısmında, işte burada “Kart aidatı, yıllık kart ücreti tahsil edilmesi hukuka uygun değildir.” şeklindeki karar kısmına bakarak bütün somut olayların aynı koşullar altında gerçekleştiği sonucuna varamayız.

Şimdi, iki durumu birbirinden ayırt etmek gerekiyor: Bir tanesi, sözleşmede kart aidatı alınacağına ilişkin, Beyefendi’nin de dilekçesinde gösterdiği gibi hiçbir hüküm yoksa ya da örneğin sadece bir sene kart aidatı alınacağına ilişkin hüküm varsa ama buna rağmen banka hukuka aykırı olarak yani aslında sözleşmeye aykırı olarak üyelik ücreti talep ediyorsa böyle bir durumda zaten üyelik ücreti alınması hukuka aykırıdır. Burada hiçbir sorun yok ama benim anladığım kadarıyla esas mesele, genel işlem koşullarındaki yıllık kart ücreti alınmasına ilişkin hükümlerin ne kadar hukuka uygun olduğu yönünde.

Şimdi, bir koşulun, sözleşme koşulunun genel işlem şartında yer almış olması, doğrudan doğruya onun haksız şart olduğu anlamına gelmez, bu ikisi birbirinden bir defa tamamen farklı. Haksız şart olarak nitelendirebilmek için, bunun tüketiciyle yani karşı tarafla müzakere edilmeden ve iyi niyet kaidelerine aykırı olarak taraflar arasındaki edimler arasında aşırı bir dengesizliğe sebep olacak olması gerekir. Böyle bir durumun söz konusu olduğu hâller de sınırlı olabilir yani tüketicilerin elinde aslında şöyle bir olanak olmalı; işte biraz önce ara verdiğimizde “Eğitim şart.” derken bunu kastetmiştim. Türkiye’de örgütlenme çok sınırlı olduğu için tüketiciler de aslında çok örgütlü değil dernekleri olmasına rağmen.

Şimdi, şöyle bir şey olabilir: Genel işlem koşullarında bankaların, bazı bankaların -ben de isim vereyim- örneğin Finansbank'ın gerçekten yerleşmiş bir uygulamasıdır. Hukuka aykırı, gerçekten haksız şart niteliğinde hükümleri var ama bu sözleşmeden, örneğin 5 bin tane akdediyor banka fakat sadece 3 kişi dava açıyor, buna da katlanıyor. Dolayısıyla, bankalar sürümden kazanıyorlar bile bile haksız şartı koyduklarında. Bunun önüne geçilecek bir yasal düzenleme yapılabilir, bunun yapılması gerekir çünkü tüketiciler, bankaların önerdikleri genel işlem koşulları arasında karşılaştırma yapmak eğiliminde değiller zaten, baktıkları tek şey fiyat; ne kadar ucuza mal ediyorum ben aldığım şeyi?

Dolayısıyla, burada genel işlem koşulları arasında yapılması gereken en temel şey, haksız şartların olduğu kesin olan genel işlem koşullarının, örneğin BDDK'nın denetimi olabilir banka üzerinde ya da tüketici derneklerinin açtığı, işte Amerika'da özellikle yaygın olan "class action" denilen davalar var, bu tür dava hakları tanınarak genel işlem koşulları hakkında, bunların önüne geçilebilir.

Yani şunu söyleyeyim hemen; hep kart üyelik ücretinden gidiyorum çünkü en yoğun olarak önümüze çıkan örnek o olduğu için. Onun dışında birçok alınan ücret, "komisyon", "masraf" adı altında var, hepsinin ayrı ayrı değerlendirilmesi gerekir çünkü hepsinin iktisadi ve hukuki temelleri farklı bir defa. Kart aidatı çok öne çıktığı için oradan gidiyorum ben.

Bunun dışında, eğer "haksız şart" olarak nitelendirilemeyecek hukuki olarak bir koşul varsa genel işlem koşullarında ve o sözleşme hükmüne dayanarak banka üyelik aidatı talep ediyorsa, çok üzgünüm ama buna karşı yapılabilecek hiçbir yargısal denetim söz konusu olamaz çünkü o fiyat denetimine girer. Fiyat denetimi de mahkemelerin görevi değildir, mahkemeler hukuki denetim yaparlar, fiyat denetimi yapmazlar. Eğer fiyat denetimi yapmak istiyorsak onu da ancak yasa koyucu yapabilir, kanun hükmü gerekir ama yani iktisadi açıdan -iktisat benim kendi alanım değil ama- bununla örtüştüğü nispette şu kadar şey arz edebilirim: Fiyat denetimi yapılabilmesi için de ya bir piyasa aksaklığının söz konusu olması gerekir, örneğin piyasada tekel olması gerekir ya da tüketici nezdinde özellikle ciddi bir bilgi sorununun olması gerekir.

Şimdi, Türkiye'de piyasa aksaklığı var mı yani bir tekel var mı? Ben, açıkçası, üyelik aidatları konusunda bir tekel -tekele son zamanlarda yaklaşan bir durum olmuş olabilir ama- olduğunu zannetmiyorum çünkü ben Ali Bey'e de sordum "Hiç almayan banka yok mu?" diye, sadece bir kart söyledi, "Flexi Kart almıyor." dedi ama ben, örneğin Garanti Bankasının kartını kullanıyorum ve kart ücreti ödemiyorum çünkü görüşüm bankayla "Ben ödemeyeceğim." dedim, inat ettim, ödemiyorum. Yani bu konuda tüketicinin bankayı, diğer bankalarla rekabet edecek bir pozisyona sokması gerekiyor ve eğer zorlanırsa bu yaratılıyor en azından üyelik aidatı konusunda ama örneğin -siz çok güzel söylediniz- faiz oranları konusunda kesinlikle bir rekabet söz konusu değil, burada gerçek bir piyasa aksaklığı var yani bir monopol oluşturulmuş durumda, hepsinin anlaştıkları yani açıkçası, bir rekabet hukuku anlamında uyumlu eylem söz konusu açık bir anlaşma olmasa bile, aynı faiz oranını uyguluyorlar.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Aylık alınan faizden bahsediyorsunuz.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Evet, faiz.

Dolayısıyla, orada gerçekten bir piyasa aksaklığı söz konusu. Fiyat denetimi yapılabilir ama orada bu da Rekabet Kurumunun görevidir yani Rekabet Kurumu çok ciddi bir ceza kesecek. "Cezalandırıcı tazminat" dediğimiz bir cezayı keserse bankalar hakkında, o zaman faizler konusundaki mesele de çözülmüş olur ama kart aidatı konusunda rekabet bulunduğu sürece piyasa aksaklığına yani tekele dayanarak açıkçası böyle bir şey yapılamaz.

Rekabeti nasıl yaratacağız? Tüketiciler bilinçli olacaklar yani tüketici örgütleri... Örneğin burada şöyle bir şey önerilebilir, Almanya'da yapılan bir sistemdir bu; Merkez Bankası alınan kart aidatlarını ve faiz oranlarını listeler hâlinde ilan eder, tüketiciler de buna bakarak bir tercihte bulunurlar, buna göre bankalar rekabet etmek zorunda kalırlar.

Kart aidatının alınması -benim şahsi kanaatim ve hukuki kanaatim de aynı yönde- hukuka aykırı değil çünkü banka bir kamu hizmeti sunmuyor, kredi kartı kullanmak bir hak değil, isteyen alır isteyen almaz. Banka kamu hizmeti sunmadığına göre, şöyle düşünelim, kredi kartı nasıl işliyor? Kredi kartını kullanan tüketici bir defa peşin para taşımak, peşin alışveriş yapmak zorunda kalmadan, nakit kullanmadan harcama yapma olanağına kavuşuyor ve harcamanın vadesini ötelemiş oluyor, o anda ödemiyo, peşin ödemedede bulunmuyor, bir ay kadar ötelemiş oluyor; aslında bu bir kredi kullanımıdır.

Bunun dışında, nakit avans olanakları var. Eğer vadesinde de öderse, hiç temerrüde düşmezse tüketici, bankanın bu kart kullanımı dolayısıyla hiçbir kazancı olmaz. Bankalar isterler ki temerrüde düşsün faiz işleyim, böylece ben de kâr elde edeyim ama bu faiz, banka tacir olduğuna göre, bir kamu hizmeti ifa etmediğine göre... Zaten biraz önce de onun tartışmasını yapıyorduk, bankaların mevduat ve krediler üzerindeki bu faiz oranlarını belirleme serbestisine dâhil edilemeyen tahsil ettikleri birtakım masrafların temeli Bankacılık Kanunu'nun 144'üncü maddesi değil; eski Ticaret Kanunu'nun 22, yeni Ticaret Kanunu'nun 20'nci maddesi; ücrete hak

kazanır. Dolayısıyla, örneğin hesap işletim ücretini, Bankacılık Kanunu 144'e dayanarak talep etmiyor zaten banka, Ticaret Kanunu'nun 20'nci maddesine dayanarak talep ediyor.

Dolayısıyla, biraz önce sayın konuşmacılardan -maalesef şu anda hatırlamıyorum- birisi "Bankanın hukuki ya da ahlaki tek kazancı faiz kârı olabilir." dedi. Zinhar olamaz çünkü ben de size borç para versem faiz alacağım, banka da alacak; o zaman adam niye bu işi yapsın ki? Onun dışında bir ücret de almaya hakkı var. Eğer kredi kartı borcunu tüketici zamanında ödüyorsa banka zaten faiz de kazanmıyor. Dolayısıyla, sunmuş olduğu bütün hizmetleri ve o hizmeti sunmak için yaptığı bütün masrafları kendi cebinden karşılayacak.

BAŞKAN – Sayın Hocam, bir bilgi vereyim.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Buyurun.

BAŞKAN – Bu "karşılamıyor." diye bir şey yok. Tüketici kredi kartına hiçbir aidat ödemesi, sonra hiç temerrüde düşmese bile her işlemde para alıyorlar.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Yüzde 5...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama bütün kartlarda bu alınmıyor.

HASAN AKGÖL (Hatay) – POS makinesinden alıyorlar.

BAŞKAN – Hayır tüketiciden değil, POS makinesinden alıyorlar efendim.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama erken tahsilat hâlinde alınıyor o, eğer talep erken...

BAŞKAN – Erken tahsilat hâlinde faiz alıyorlar, hayır efendim. POS makinesini koyan adam, iktisadi konuya ilişkin tablo...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yani üye iş yeri...

BAŞKAN – Hiç siz bir yerde POS makinesi aldınız mı? POS makinesi alabilmeniz için iş yerine gidiyorsunuz, para veriyorsunuz, ona aylık kira veriyorsunuz.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama o, ona sunduğu hizmetin karşılığı, tüketiciye sunduğu hizmetin karşılığı değil.

BAŞKAN – O bir bütün efendim. Eğer bende tüketici kartı olmazsa o POS makinesi hiçbir işine yaramaz.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama burada üçlü bir ilişki var banka yani kredi kartları söz konusu olduğunda. Bir kart çıkaran kuruluş var, banka var, üye iş yeri var, ayrıca bir de tüketici var. Şimdi, tüketiciye sunulan hizmetin karşılığı farklı, üye iş yerine sunulan -üye iş yeri de bundan dolayı para kazanıyor- onun sunduğu farklı.

BAŞKAN – Şimdi, Sayın Hocam, eksik bilgiyi tamamlıyorum.

Başka bir şey söyleyeyim Hocam: Sadece POS makinesini koyan banka değil, aynı zamanda, bunları ilk yapan Visa ve Mastercard bile para kazanıyor.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Evet.

BAŞKAN – Asla onların para kazanmaması söz konusu değil. Sayın Hocam, ben tecrübemi söylüyorum, bu bankalar asla para kazanmadan bir hizmet yapmazlar.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – İşte, ben de tam olarak onu söylemek üzereydim. Eğer üyelik aidatını...

BAŞKAN – Ama yani "Kazanmıyorlar." dediniz de kazanıyorlar kesinlikle.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Üyelik aidatını kaldırırsak yani tamamen ortadan kalkmasını söylüyorsak tüketiciye yönelmiş ve karşılığı, bedeli alınmamış bir hizmet söz konusu olur. Bunun en azından serbest piyasa ekonomisi içerisinde söz konusu olmasının mümkün olmadığını düşünüyorum yani eğer bir karma ekonomiye geçeceksek, evet, o zaman öyle bir şey yapılabilir çünkü burada tüketiciler harekete geçerek bankaları rekabet etmeye, dolayısıyla üyelik aidatlarını düşürmeye zorlayabilirler. Bu, tamamen tüketici birliklerinin elinde olan bir şey, tüketiciyi aydınlatmak, "O bankadan kredi kartı almayın, kartınızı iade edin."

BAŞKAN – Ya da hepsinin bire bir şahsına. Mesela zatı alileriniz "Hiç ödemiyorum." dediniz.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Evet.

BAŞKAN – O ödemeyenlerden birisi de benim, ben de ödemiyorum yıllardır. Her defasında itiraz ederim. Finansbank benden almak istedi, kapattım; ödemedim ve kapattım. Eğer herkes sizin gibi, şu odada olanlar kadar bilinçli olsa zaten sorun olmayacak. Sorun, bilinçsiz olanların sorunu işte.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Sayın Başkan, o yüzden zaten teker teker bireylerin bankalarla mücadele etmesi çok güç olduğu için tüketici birliklerine bir topluluk davası açma hakkının tanınması gerekir bu gibi durumlar için yani bu, yasayla tanınabilir çünkü teker teker...

BAŞKAN – Var zaten.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama genel işlem şartlarının denetimi konusunda, BDDK'nın denetiminin olmaması durumunda.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK - Araya girebilir miyim Sayın Başkan?

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Sözleşmelerden çıkartabiliyorsunuz da pratik olarak pek bir şey ifade etmiyor.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Hayır, ben toplu bir şeyden söz ediyorum ama. “Topluluk davası” dediğim şey biraz daha farklı bir şey.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Hocam, çok affedersiniz, mesela “Finansbank’ın sözleşmesi” dediniz ya, Finansbank’ın sözleşmesini koyup “Bu sözleşmesi genel sözleşmedir, işte 10 bin adet basılmıştır, şu şu maddelerin haksız şart olduğunun tespitini ve sözleşmelerinden çıkarılmasını.” diye dava açabilirsiniz ancak tüketici dernekleri bunda pratik bir yarar görmez çünkü yani “Tamam, çıkardım.” diye mahkemeye bir sözleşme örneği getirir, beri taraftan yine aynı sözleşmeleri basmaya devam eder. Yani o pratiğin önüne geçemediğiniz için...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama o işte mahkeme kararının uygulanmasıyla ilgili bir şey yani o bankayı o şartları kullanmaktan men edecek mahkeme kararı.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Daha sonra uyguladığı zaman bir yaptırım yok Hocam ama.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – İşte uygulayamayacak. Yani mesele de bu zaten.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – Yani yaptırımlarla...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yani getirilen hukuki koruma, bunun tekrarlanmasının önüne geçecek bir hukuki koruma olabilir.

TÜKETİCİ HUKUKU ENSTİTÜSÜ GENEL BAŞKANI HAKAN TOKBAŞ – İşte, yaptırım konusunu biz de devamlı diyoruz ama...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Ama onun dışında, yani faizler...

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Hocamız tamamlasınlar, benim de sözlerim var, ondan sonra...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Bunun dışında faiz konusunda, dediğim gibi, Türkiye’de bir rekabet söz konusu olmadığı için, tekel ortamı oluşmuş olduğu için bir defa Rekabet Kurumunun orada devreye girip kesinlikle müdahale etmesi gerekiyor. Zaten hâlihazırda da yürüyen bir soruşturma da var.

Bunun dışında, işte bir fiyat denetiminin yapılabileceği, mahkemenin örneğin, fiyat denetimini yapabileceği tek hâl bilgi sorunu. Yani eğer tüketicinin gerçek anlamda bilgilendirilmesinin mümkün olmadığı bir durum söz konusuysa, ki faizlerde durum böyle... Çünkü yapılan bir araştırmaya göre, tüketicinin bir kartı seçerken göz önünde bulundurduğu şeylerin başında aidatı geliyor, daha sonra işte bonus’lar ya da mil’ler yani getirilen ek avantajlar, 6’ncı sırada faiz geliyor. Aslında Türkiye’deki kart aidatına nazaran daha önemli olan problem, hukuki açıdan da bu faiz oranları. Yani tüketicinin burada gerçek anlamda bir bilgi sorunu var. Burada artık mahkemelerin de devreye girmesi mümkün olur diye düşünüyorum.

Bu arada Amerika’yla ilgili bir örnek verilmişti, ona şunu söylemek istiyorum: Benim biraz canımı acıttı açıkçası, Amerika’nın bizden bankacılık konusunda daha ileri olduğu yönünde bir örnek verilmesi. Ben size başka bir örnek vereyim. Amerika’da sahte bir çeki eğer tahsil etmek üzere bankaya götürürseniz banka bedelini öder ve daha sonra da iyi niyetli hamilden o parayı tahsil eder, hiç kabahati olmayan yani çekin sahte olduğunu anlamayan iyi niyeti hamil o çek bedelini kendi cebinden ödemek zorunda kalır. Türkiye’de banka sahte çeki öderse kendisi katlanır. Yani iki ülke arasındaki kapitalizm sınırları da farklı ama Amerika’yı eğer örnek vermeye devam edeceksek, Amerikan Yüksek Mahkemesi kart aidatının kaldırılmasına ilişkin talebi reddetmiştir “Mahkeme fiyat denetimi yapamaz.” diye. Aynı şekilde Alman Yüksek Mahkemesi kart aidatının kaldırılmasına ilişkin talebi reddetmiştir, “Fiyat denetimi yapılamaz.” diye. Çünkü bunlar artık iktisadi gereklerin yanında hukuk politikasıyla da ilgili olan meseleler. Mahkemenin piyasaya ilişkin olarak bir denetim yapması mümkün olamaz.

Bunun dışında şu öneri getirilebilir: Dediğim gibi, Almanya’da Merkez Bankası listeler hâlinde bankaları yayınlıyor hangi banka, ne kadar kart ücreti alıyor, ne kadar faiz oranı uyguluyor. Aynı sistemin Türkiye’de de yapılması için bir engel yok.

Bunun dışında, örneğin televizyonlarda kamu spotları yayınlanıyor. En büyük sorun bilgi sorunu olduğuna göre, tüketici derneklerine böyle bir kamu spotu hazırlayıp -derneğe bir maliyeti olmadan- tüketiciyi bu konuda bilgilendirme olanağı yaratılabilir bence, en güzel yol da bu olur.

Geçenlerde televizyonda bir reklam vardı, Halk Bankasının bir reklamı. Ben dehşete düştüm açıkçası. Her kanalda, aynı anda, aynı reklam oynadı; görmeyen kalmadı yani Halk Bankasının reklamını; aynı anda oynattılar.

BAŞKAN – O da yeni bir kart çıkarıyor da onun için.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Evet, onun için.

Aynı olanak, eğer maddi olanakları kısıtlı olan tüketici derneğine de sunulursa tüketiciler bu konuda bilgilenebilir olurlar ve bankaları rekabet yapmaya zorlarlar. Banka rekabet yapmaya zorlanmadığı sürece, almakta olduğu komisyonu, masrafı indirmesi için bir sebep yok zaten, ödüyor onu tüketici. Bankayı o yola sokmak, rekabet etmeye yönlendirmek gerekiyor.

Bunun dışında, bu ücret, aidatlar dışında, işte kredi faizleri dışında o ücretin yasal dayanağı konusunda Bankacılık Kanunu'nun 144'üncü maddesi Bakanlar Kuruluna oranları belirleme yetkisi veriyor. O Bakanlar Kurulu da Merkez Bankasına aynı yetkiyi devretmiş, Merkez Bankası da serbest bırakmış.

Şimdi, bankanın yaptığı zaten iki temel iş vardır; mevduat toplamak ve kredi vermek. Bunun dışında birtakım yeni hizmetler yapar. Yani Türkiye'de özellikle 2005 krizinden sonra bankaların faiz gelirleri bankaların nazarında düştüğü için, bankalar bu krediler dışındaki hizmetlerinden kâr elde etmeye yöneldiler. O yüzden bu hizmetlerden alınan ücretler zaten bu kadar dikkat çekici boyutlara ulaşmaya başladı.

İşte, bu tür hizmetlerden alınan ücretin dayanağı da Bankacılık Kanunu'nun 144'üncü maddesi değil, Ticaret Kanunu'nun 20'nci maddesi. Ticaret Kanunu'nun 20'nci maddesini de Ticaret Kanunu'ndan çıkarmaya imkân yok çünkü hiçbir ticari iş karşılıksız yapılmaz. Banka da bir tüzel kişi, tacirdir, bir anonim şirkettir, o da bu işi karşılıksız yapmaz.

Dolayısıyla, Bankacılık Kanunu yoluyla zaten bu sorunu çözmek mümkün değil çünkü Bankacılık Kanunu bankaların kendi iç işleyişlerini düzen normlarıyla düzenleyen bir kanun yani tüketiciyle olan ilişkisini düzenlemez. Hatta Bankacılık Kanunu'nda "tüketici" "müşteri" geçmez, "yatırım sahibi" geçer yani o kadar dışlamıştır Bankacılık Kanunu özel hukuk ilişkilerini. Dolayısıyla, Bankacılık Kanunu'yla zaten çözülecek bir mesele değil bu.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a ek hükümler getirilebilir. Bunun dışında, Merkez Bankasına birtakım yetkiler verilebilir ama dediğim gibi, temel mesele, tüketicinin bilinçlenmesidir. Tek tek tüketiciler dava açmaya yanaşmazlar yani gözden çıkarırlar bu parayı ama bu paralar biriktiğinde büyük paralar olur. O zaman tüketici dernekleri bu işlerin hukuki dayanakları daha sağlam olmak üzere takipçisi olmak zorundalar.

KOMİSYON UZMANI HALUK KURNAZ – Dava açma tarafı hâline mi getirmesi gerekiyor?

BAŞKAN – Var yetkileri zaten.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yok yani birey olarak tüketicilerin değil, tüketici derneklerine daha sağlam dava olanaklarının, işte topluluk davası gibi daha sağlam dava olanaklarının tanınması gerekiyor...

BAŞKAN – Var hakları zaten.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT - ...ama yani bu da tabii ki yine bir hukuki müdahaleyi gerektiriyor. Bu yola hiç gitmeden asıl yapılması gereken, madem piyasayla ilgili, işleyişle ilgili bir mesele, tüketiciler bilinçlenecekler, tercihlerini buna göre yapacaklar ve bankaları rekabet ortamına sokacaklar. Zaten işte kredi kartı yıllık ücretlerinde bu rekabet kısmen de olsa var aslında. Yani tatmin edici boyutta olmadığı için dikkat çekmiyor ama var böyle bir rekabet zaten. Orada bir tekel durumu söz konusu değil, monopol yaratmış durumda değiller ama faizler konusunda aynı şeyi söylemek mümkün değil maalesef.

Benim şimdi söyleyeceklerim bunlar. Sorunuz varsa...

BAŞKAN – Teşekkür ederim.

Tabii ki Hocam, sizi soruları olacak, bekliyor arkadaşlarımız.

Ali Bey, önce Mehmet Bey'e şey yapalım çünkü onun bir ilavesi vardı, ondan sonra size söz verelim.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Hocam dedi ki: "Mahkemeler fiyat denetimi yapamaz." Tabii, Hocam bu işin akademisyeni fakat farklı bir örnek vereyim: GSM operatörünü mahkemeye verdim. Yüzde 154 oranında bir ücret artışına gitmişti sabit ücrette. Mahkeme onu iptal etti. O da bir...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Fahiş olduğu gerekçesiyle...

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Ama şimdi bakın...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Fiyat denetimi değil.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Şimdi Hocam, şöyle bir durum var: Bankalar da hani demin sık sık vurguladığım makul ve münasip ücreti artık fahiş ücret hâline dönüştürmüşler. Yani burada da bir fiyat denetimi söz konusu değildir. Orada da yani günün koşullarına göre -ki ülkemizin enflasyon değerleri belli yani gelirler de belli- oradan mahkeme müdahale edebilir. Yani bu bir fiyat denetimi değildir ki.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Söylediğiniz şey gerçekten bir fiyat denetimi değil çünkü fahiş boyuta ulaştığı için. Zaten o konuda Borçlar Kanunu'nda da hüküm var ama fahişliği biz herhangi, ortalama bir insanın gelir durumuna göre tespit etmiyoruz; fahiş bir durumdan söz edilebilmesi için borçluyla alacaklının karşılıklı edimleri arasında aşırı bir nispetsizliğin olması gerekir, o nispetsizliğin de borçlunun özel bir durumundan ileri gelmesi gerekir ki fahiş bir durumdan söz edebilelim. Onun kanunda da koşulları gösterilmiştir, işte zor durumda kalma, düşüncesizlik, deneyimsizlik gibi. Dolayısıyla, biz hafif bir orantısızlık gördüğümüzde hemen fahiş oldu ve dolayısıyla mahkemenin denetim yapabileceği sonucuna varamayız.

Şimdi, yapıyor Yargıtay; Yargıtayın bu fiyat denetimi yaptığı hâller var, dolayısıyla kendi zaten yapmış...

BAŞKAN – Yargıtay her şeyi yapar.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – ...ama onun yaptığının hukuka uygun olmadığını söylüyorum zaten.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Diğer bir husus: Hocam zikrettiler, 144'üncü maddeye atıf yaptılar fakat 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 76'ncı maddesinin sanıyorum 1'inci fıkrası sözleşmenin şartlarını belirlerken "4077 sayılı Kanun'un hükümleri saklıdır." diyor.

Ayrıca, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 44'üncü maddesinde de böyle bir hüküm var. Tüketici Kanunu özel kanun, genel kanunların önüne geçiyor. Buraya bakılması lazım. Bir taraftan bireysel bir tüketici olayı söz konusu, diğer tarafta bir tacir. Kanun gayet açıklamış bunu. Buna daha genel hüküm şartlarına atıfta bulunmak yani genel hüküm şartlarını ileri sürmek ne kadar yerindelik sağlar, onu bilemiyorum.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yani tam olarak anlayamadım.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Şunu demek istiyorum Hocam: 4077 sayılı Kanun özel bir kanun.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Evet.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Dolayısıyla, diğer kanunların önüne geçer diye biliyorum, gerçi...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Bu sınırlandırır, önüne geçmez; sınırlandırır uygulamasını.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Yani öncelikle olarak ona bakılır yani daha sonra genel hükümlere bakılır, yok ise. Öyle değil midir Hocam? Gerçi hukukçularımız burada varken bana söz düşmez o anlamda ama.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Estağfurullah...

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK - Bankacılık Kanunu, ne hikmetse hep kendi kanununu öne sürüyor, 4077 sayılı Kanun'u yok hükmünde sayıyor. Yani böyle bir durum var.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yani hangi konuda yok hükmünde sayılıyor?

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK – Bireysel bankacılık hizmetlerinden kaynaklanan ihtilaflar hususunda. Ben diğer konulara girmiyorum zaten. Yani 4077 sayılı Kanun sanki hiç yokmuş gibi...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Söylediğiniz tamam ama başka bir şey ama.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK - ...hep 5411, 5464 ve Ticaret Kanunu hep öne sürülüyor. Bunu kastetmek istiyorum. Yani 4077 sayılı Kanun sanki hiç yokmuş gibi onlar için.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yani bu söyledikleriniz tamamen başka bir şey. Uygulamada...

BDDK BANKACILIK UZMANI EMRAH URAN – Saklı tutuyor.

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ GENEL SEKRETERİ MEHMET İMREK - Ama kanun saklı tutuyor ama uygulamaya geldiği zaman bankacılık sektörü fiiliyatta yok yani böyle bir şey. Bilmem anlatabildim mi?

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Yani fiiliyatta bu şöyle olur: Mahkeme gidersiniz, mahkeme önce onu uygular, banka istediği kadar uygulamasın. İşte, problem o.

BAŞKAN – Zaten gidiyorlar, iptal ediyorlar da çok az miktar yani.

Ali Çetin Bey, buyurun.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Teşekkür ederim Sayın Başkan.

Çok Değerli Hocama ben teşekkür ederim ama gerçekten oldukça teorik olarak yaklaşıyor çünkü pratikle ben çok fazla bağını kuramadım, şundan dolayı: “Hesap işletim ücreti konusunda işte Ticaret Kanunu’nun 20’nci maddesine göre alıyorlar.” diyorlar. Hâlbuki -bilsem buraya getirirdim- BDDK’nın hazırladığı şeyde de Bankalar Birliğinin hazırladığı resmî yazıda da var, o noktada söylediği şey: “Bankacılık Kanunu’nun 144’üncü maddesine göre alıyorlar. O da işte Bakanlar Kuruluna, Bakanlar Kurulu da yetkiyi Merkez Bankasına devretmiş.” Biraz önce ben size yazılı olarak da Merkez Bankasının bu konudaki görüşünü arz ettim. Bu anlamıyla temel dayanakları 2006/1 sayılı Tebliğ.

Şimdi ikincisi: Kredi kartlarında yani rekabet var, sağlanır çünkü “Ben ödemiyorum.” diyor. Şimdi, eğer ben ödemiyorsam rekabet, “Ben de ödemiyorum.” ve benden, bırak hesabıma da yansıtmıyor ama bu rekabet anlamına gelmiyor. Rekabet anlamı şu: Gerçekten piyasada bankaların ağırlıklı olarak birbirlerinden farklı davranmaları gerekir. Birbirlerinden farklı davranan banka var mı? Yok. Hepsini de alıyor.

Ha, ücretleri farklı değilmiş, biri 60 lira alırken biri 65 lira alıyormuş. O kadar şeyi yapıyorlar. Doğru. Miktarla göre, kartın çeşitliliğine göre de... Bu, rekabetin olduğunu göstermiyor, tersine, bankalar arası oligopol bir yapının olduğunu gösteriyor.

Şimdi bir başka şey şu: Hani, Tüketiciler bakarken buna göre rekabet sağlasınlar. İşte, altıncı sırada geliyor kredi kartı faiz oranları. Ona değil de kredi kartı faizini bakıyorlar.

Ee, kredi kartı faiz oranlarına tüketicilerin bakmasına gerek yok, öyle bir şey yapmalarına gerek yok çünkü biraz önce size de sundum, burada var, bankaların hepsi 2,34 aldı.

BAŞKAN – Efendim, o temerrüt faizi.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Bu, en yüksek akdi faiz.

BAŞKAN – İşte, ödemezsen onu ödüyorsun.

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – En yüksek akdi faiz, evet. Yani normal olarak gecikmelerde bunu alıyorlar. Ödemezseniz bir de bunun yüzde 30 fazlasını alıyorlar gecikmelerde.

Şimdi, bu anlamıyla da yani burada bir rekabetten söz etmek, gerçek anlamda bir rekabetten söz etmek mümkün değil. Gerek Rekabet Kurulunun kararına baktığınızda gerekse rekabet tanımının kendi içeriğine baktığınızda, piyasada bu noktada farklı bir biçimde ve farklı maliyetlerle sunmaları gerekir ama böyle bir şey yok.

Şimdi, Yargıtay fiyat denetimi yapıyor diye yorumluyor Hocam. Zinhar katılmıyoruz yani asla katılmıyoruz. Yargıtayın bu konuda kararı var, çok açıkça. “Sözleşmede yazsa dahi...” diyor. Yargıtayın kararını ben Komisyona da sunabilirim, Hocama da sunabilirim. Dört tane şey sunmuş: “Sözleşmede olsa dahi tüketiciyle tartışılmadığı için, matbu hazırlandığı için, tüketicinin içeriğine müdahale edemediği için ve tüketici lehine ağır şartlar oluşturduğu için 4077’nin 6/a maddesine göre haksız şart.” diyor. Yani burada Yargıtay 13. Hukuk Dairesi fiyat denetimi yapmıyor, hukuksal bir denetim yapıyor ama hukuksal denetim de bu şeyleri yazsa dahi bunun haksız şart olduğunu söylüyor. Somut örneği kendim de verdim, tartıştığım dönemde, yazdığım dönemde de banka vermedi. O noktada içeriğine müdahale etmek söz konusu değil.

Bir başka şey, kamu spotu. Gerçekten bu noktada Komisyonun çok ciddi anlamda önerisi, katkısı olabilir. Hâlihazırda Tüketici Kanunu’nda yayınların işte yüzde 1’i kadarının -yanlış hatırlıyorsa ya da yüzde 1’i kadardı galiba- bu noktada sivil toplum örgütlerine verilmesi ya da tüketicilere, daha doğrusu, tüketici örgütlerine verilmesi konusunda bir hak vermiş ama bu hak maalesef uygulanmıyor çünkü biz bu noktada -yayıncı diliyle- cingıllar da hazırladık, RTÜK’e de gönderdik ama RTÜK’te yayınlanmadı. Belki Komisyonun dikkatini çekerse, maliyeti bize ait olmak üzere hazırladığımız cingılları vererek bu noktada tüketicinin bilinçlendirilmesine olanak sağlanabilir.

Şimdi, onun dışında, hani genel davalar açma konusuna da geleceğim. Örneğin bir zam konusunda biz çok davalar açtık ya da ne bileyim, işte elektrik faturalarındaki kayıp-kaçak konusunda davalar açtık ama burada şey konusunda dava açtığımız zaman onlarla karşılaştık, “Her bir işlem için burada muhatap olan, tüketicinin kendisidir, tüketici bireysel davalar açması gerekiyor.” diyor. Belki bu noktada hukuksal bir düzenleme yapılır. Tüketici örgütlerine aynı zamanda bu tür topluluk davaları açma hakkı verilirse, bu noktada -hani yasa hazırlanıyor, tartışılıyor- bir öneri olarak gelebilir. Böylesine bir topluluk davası açma hakkı verilirse böyle bir davalar açılabilir.

Son olarak da ilave edebileceğim şey şu: Konuşmamda belirttim, Consumers International üç yıldır duruyor ve onun önerdiği, G20 zirvesinde konuşulan, tartışılan, kimi ülkelerin kabul ettiği bir uygulama var. Türkiye’de bir “Avrupa Birliği-Türkiye Karma İstişare Konseyi” diye, “KİK” diye bir kuruluş var. Bunun üyesiydik, yıllarca üyesi olarak kaldık ama son dönemde bankalarla bu konuda çatışmadan sonra maalesef bu komisyona davet edilmiyoruz, hakkımız ve yasal olduğu hâlde. Orada da geldi, Avrupa Birliğindeki sivil toplum örgütleri getirdi ama Bankalar Birliğinin temsilcisi şiddetle reddetti. Türkiye’de de aslında bu noktada konulabilir, bu nokta resmî müracaatta da var. Biraz önce Mehmet Bey de onu ifade etti, ben konuşmamda söylemiştim, oluşturulacak bir kurul, tüketicilerle bankacılar arasındaki bu bankacılık işlemlerinden kaynaklanan mağduriyetinin giderilmesi için bir danışma kurulu oluşturulabilir. Bunu da, söylediği gibi, tarafların tamamını, kamu ve diğer tarafların tamamını alabilir. Böyle bir şey en azından tartışmaları daha aza indirir ve mağduriyetleri daha aza indirir, sınırlandırır diye düşünüyorum.

O yönden de son olarak söylersen: Hocamın “Fiyat denetimi yapıyor.” diye üzerine bastığı şeyde fiyat denetimi yapmıyor Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, hukuksal denetimi yapıyor.

Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Teşekkürler.

Bu tamamen teorik bir düşünce. O denetimi yapıyor, bu denetimi... Ama Yargıtay yapacağını her zaman yapar. Ne yaptığını da kendisi karar verir çünkü Yargıtayın üstünde hiç kimse olmadığı için arkadaşlar bir ay önce verdikleri kararı bir ay sonra değiştirirler; bir daire başka verir, öbür daire başka verir, en son Hukuk Genel Kuruluna gelir, orada bile kararlar değişir zamanla.

Aslında Yargıtay şu kurumun, Türkiye Büyük Millet Meclisinin eksik bıraktığı şeyleri tamamlamaya çalışır ya da farklı farklı anlaşıyorsa buradan çıkan yasa, oradaki farklılığı gidermeye, hukukun uygulanmasında, hukukta bir senkronizasyon sağlamaya gayret eder.

Ben, bu Komisyonda yaptığımız bu toplantının çok faydalı olduğunu düşünüyorum. Önemli tespitler yaptık, arkadaşlarımız notlarını aldılar.

Gündeme göre şimdi kimse kalmadı. Mustafa Kemal Köşeler Bey gelemedi, onu erteledik, işte Yiğit Bulut Bey’i de erteledik bir dahaki toplantıya.

Tekrar ben sorayım: Hocam, ilave etmek istediğiniz bir şey var mı?

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Şimdi, belki şunu söylemem bekleniyor olabilir, o yüzden o beklentiyi karşılamak adına.

BAŞKAN – Estağfurullah...

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT - Yargıtayın verdiği kararın hukuki değerlendirmesini yaparken sizinle görüş ayrılığına düştüğüm için gerçekten üzgünüm ama orada yapılan şey...

BAŞKAN – Yok, üzülmeyin canım, demokrasi böyle bir şey işte yani.

YRD. DOÇ. DR. BAŞAK ŞİT – Orada yapılan yani bu, artık mesleğe ilişkin bir şey çünkü. Yargıtayın yaptığına fiyat denetimi olduğuna şüphe yok çünkü bir haksız şartın olup olmadığı tespit edilirken bakılması gereken başka kriterler de var. Sadece “Müzakere edilmedi tüketiciyle.” diye, ona haksız şart diyemez.

BAŞKAN – Tamam.

Şimdi, soru var mı Hasan Bey?

HASAN AKGÖL (Hatay) – Yok, soru yok, birkaç şey söyleyebilirsek.

BAŞKAN – Hayhay, buyurun.

HASAN AKGÖL (Hatay) – Şimdi, aslında arkadaşlar, olaya şöyle bakmak lazım: Gerçekçi, Türk toplumunun kimlik yapısını düşünerek biraz bakmak lazım. Türk toplumu öyle bir kimlik yapısına sahip ki -ne yazık ki üzülerek söylüyorum- toplumun büyük bir kesimi aciz, hakkını savunamayacak nitelikte. Türk toplumu ne yazık ki bu. İster kabul edin ister etmeyin ama toplum bu. Düşünün, bir kurum, gidin... Ben TEDAŞ Müdürlüğünden gelmeyim, bürokrasiden gelmeyim; vatandaş gelir, itiraz ederse faturası düzeltilir, itiraz etmezse faturasını öder gider. Böyle bir yapıya sahip bir toplumuz “Hakkını aramalı”yı yeni yeni öğrenen, daha önce hiç hakkını aramayan bir toplum yapısı var.

Şimdi, böyle bir toplumun hakkını aramak durumundayız biz burada. Bizim toplanış amacımız da bu. Karşıdaysa ticari kuralları etik olarak uygulamayan bir bankacılık sektörü var. Bir de bir tarafta hakkını savunamayan bir kitle, bir tarafta da bu toplumun bu kimlik yapısından faydalanıp tüm ticari oyunları oynayan ve vatandaşın sırtından geçinmeye çalışan bir bankacılık sektörü var.

Bizim yapmamız gereken burada -Başkanla birlikte, sizlerle birlikte- bu toplumun hakkını korumak. Burada yargıymış, yasaymış, şuymuş, buymuş, bunları bir yere bırakmak lazım. “Ne olması gerekir? Bankacılık sektörünü, bankacıları nasıl dizginleriz, nasıl durdururuz, nasıl yanlış adım atmalarını engelleriz?” Bizim bakmamız gereken, yapmamız gereken bu. Bireysel değil. Bireysel bakarsak, toplum kesinlikle ve kesinlikle... Eğer olayı bireysel savunuculuğa götürmeye çalışırsak bu işte başarılı çıkamayız biz.

Öncelikle, benim fikrim, –katılırsınız, katılmazsınız ayrı bir konu- yapılan tip sözleşmelerin, on sayfalık, yirmi sayfalık tip sözleşmelerin çok sade bir hâle getirilmesi gerekir. Herkes tarafından okunulabilir, herkesin iki dakika içerisinde okuyup “Benden ne istiyor bu banka, bu kart şartında?” ona getirmek lazım. Birincisi bu.

İkincisi -demin Mehmet Bey’ in de bahsettiği- ödememe durumunda vatandaşın savunuculuğunu, bankacının kendisini, kendi kendini bağlayıcı hâle getirmesi gerekir. Bizim bu konuya eğilmemiz gerekir diye düşünüyorum.

Alınan notları beraber değerlendiririz, bu konuda çalışmaya devam ederiz diyorum. Bizden bir sorunuz varsa, bize sormak istediğiniz bir şey varsa onu bekleriz, başka konuda, her konuda bekleriz. Başka diyecek bir şeyimiz yok.

BAŞKAN – Sağ olun, teşekkür ediyoruz.

Bir şey mi söyleyeceksiniz Hakan Bey?

BDDK BANKACILIK UZMANI EMRAH URAN – Yok efendim.

BAŞKAN – Bugünkü oturumu kapatıyorum, bitireceğim.

Bütün katılımcılara, katıldığınız için çok çok teşekkür ediyoruz. Medyaya özellikle teşekkür ediyoruz; Neşe Hanım, zatililerinize ve Anadolu Ajansı temsilcimize.

Daha yeni başladık. Bu birinci toplantımız. İnşallah, birkaç toplantıyla biz bitireceğiz bu işi ve raporumuzu da hazırlayacak arkadaşlarımız. Kanuna da yetiştireceğiz.

İlgili arkadaşlar için, yarın Bakanlığın da organizasyonu ile bir sempozyum var İstanbul’ da.

Oradasınız değil mi Ali Bey?

TÜKETİCİYİ VE İKLİMİ KORUMA DERNEĞİ GENEL BAŞKANI ALİ ÇETİN – Evet.

BAŞKAN - Yalnız bırakmayın. Ben de izin alabilirsem geleceğim, izin alabilirsek yine uzmanlarımızdan bir arkadaşımızı göndereceğiz oraya.

Çalışmalarımızın hayırlara vesile olmasına dua ederek bitiriyorum, hepinize ayrı ayrı teşekkür ediyorum. Sağ olun, var olun, ayağınıza sağlık. İyi ki varsınız.

Kapanma Saati: 13.04