

"Göçmenler ve dijital piyasalarda tüketicilerin korunması" **başlıklı başlangıç çalıştayının sonuçları** **14.03.2014**

"Göçmenler ve dijital piyasalarda tüketicilerin korunması" başlıklı başlangıç çalıştayını 14 Mart 2014 tarihinde Migrationsrates Berlin Brandenburg e.V.'ne (Berlin Brandenburg Göçmenler Konseyi Derneği) ait çalışma mekanlarında gerçekleştirildi. 55 Katılımcı ile etkinlik çok iyi bir ilgi gördü. Katılımcılar federal düzeyde ve eyalet düzeyindeki Berlin temsilcileri, Berlin Parlamentosu'nun tüketici politikasıyla ilgilenen sözcüleri, tüketici merkezleri ve göçmen örgütlerinin ve yine danışmanlık kurumlarının ve gençlik örgütlerinin temsilcileriydi. Toplam 17 göçmen örgütü başlangıç çalıştayında temsil edildiler.

Yaptığı açılış konuşmasında Adalet ve Tüketici Koruma İşleri Federal Bakanlığı Müsteşarı Gerd Billen, başlangıç çalıştayının yapılmasının iki nedeni olduğunu belirtti. Bunlardan biri dijital dünyada göçmenler için fırsat eşitliği hedefi, diğeryse 15 Mart Dünya Tüketiciler Günü'ydü . Billen, 1960'lı yılların başında John F. Kennedy tarafından resmen ilan edilmiş olan temel tüketici haklarına dikkat çekti. Billen'e göre bu haklar kökeninden bağımsız olarak tüm tüketiciler için geçerlidir. Gerd Billen özet olarak, dijital piyasalar alanında mobbing, sosyal ağlarda verilerin korunması, cep telefonu iş kolundaki tekliflerde bulunmayan şeffaflık gibi eksiklikleri yansıttı ve bu bağlamda tüketiciyi koruma önlemlerinin özel bir başarısı olarak "buton çözümünü" dile getirdi.

Berlin Tüketici Merkezi'nin Başkanı Eva Bell, konuşmasında göçmen toplumundaki tüketicilerin korunması noktasında yeni inisiyatifleri ve yaklaşımları açıkladı. Başkan, tüketici merkezlerinin yaklaşımlarını ve Berlin Tüketici Merkezi'nin Türkçe ve Rusça konuşan hedef grup için çoktandır hayata geçirilmiş danışmanlık hizmetlerini açıkladı ve göçmenlerin yoğun olarak yaşadığı semtlerde tercümanlarla mahalde yapılan danışmanlık hizmetinin ekonomik olmadığını vurguladı. Mevcut durumda bu türden bir danışmanlık aylık olarak Marzahn ve Lichtenberg'de verilmektedir. Başkanın açıklamasına göre bu hizmet "hedef grup odaklı tüketici korumasına yönelik rehberlik eğitimi" faaliyetiyle tamamlanmaktadır.

Eva Bell, danışmanlık hizmetlerinin ağırlık noktaları olarak abonelik vakalarını, çeşitli anlaşmalarda ve yine telekomünikasyon alanında rücu olanaklarını dile getirdi. Bell ayrıca,

telekomünikasyon alanında göçmenlerin ana yurt ile telefon görüşmesi tekliflerinden yüksek miktarda yararlanmaları ve aşırı akıllı telefon faturaları konularına da değindi.

Eva Bell projenin hedefinin, çalıştaylardan sağlanan girdilerden ve piyasa kontrollerinden elde edilen sonuçlardan tüketicilerin önemli konularda bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlerin geliştirilmesi olduğunu belirtti. Konuşmasının sonunda proje çalışanları olan Dr. Çiçek Bacık, Ünal Zeran, Metin Tarkan Öztürk ve Ekaterina Quehl'i takdim etti.

Berlin Parlamentosu SPD Partisi'nin tüketici politikasından sorumlu sözcüsü Irene Köhne yaptığı ilham verici konuşmasıyla tüketici politikası içinde göçmenlerin önemi hakkında parlamento üyeleriyle bir açık oturuma katıldı. Bu bağlamda göçmenlerin homojen olmayan bir grup olduğunu; tüketici davranışının yaş, köken, kültürel farklılıklar ve dilsel engeller bakımından farklılık gösterdiğine dikkat çekti. Amaca uygun olarak hedef grupların ihtiyaçlarına tepki verebilmek için, farklı hedef grupların tüketici alışkanlıklarının daha kesin kaydedilebileceği federal bir veri bankasının kurulmasını savundu.

Açık oturum

Irene Köhne'nin yanı sıra açık oturuma CDU Partisi Tüketici Politikası Sözcüsü Claudio Jupe, İttifak 90/Yeşiller Partisi Doğa ve Tüketici Koruma Politikası Sözcüsü Dr. Turgut Altuğ, Sol Parti Tüketici Koruma Politikası Sözcüsü Dr. Klaus Lederer ve Alman Korsan Parti Entegrasyon Politikası Sözcüsü ve Berlin Parlamentosu Dijital Yönetim, Verilerin Korunması ve Enformasyon Özgürlüğü Komitesi Başkanı Fabio Reinhardt katıldı. Açık oturumun katılımcıları, "göçmenler ve dijital piyasalarda tüketicilerin korunması" temasının, ki mümkünse aynı zamanda bilimsel bir rehberlik eşliğinde yapılacaktır, yoğun bir araştırmaya ihtiyaç duyduğu; fakat kaynakların yetersizliği nedeniyle hayata geçirilmesinin zor olduğu konusunda görüş birliğine vardılar. Açık oturumun tüm katılımcıları dijital piyasalardaki göçmenlerin daha güçlü bir tüketici eğitiminden geçirilmesini savundular ve bu alandaki hizmetlerin artırılması gerektiğini vurguladılar.

Irene Köhne, tüketici eğitiminde gönüllülük esasına dayalı angajmanların büyük öneminin altını çizdi. Köhne ayrıca göçmenlere verilen tüketici danışmanlık hizmetlerindeki mevcut engellerin kaldırılmasının önemli olduğunu vurguladı. Köhne'ye göre göçmenlerin tüketici eğitiminin iki temele dayanması gerekiyor: Bunlardan biri çoğaltıcıların tüketici bilgilerini topluluklara taşıması; diğeri ise başvuru alan tüketici koruma hizmetinin kapsamının genişletilmesinin gerektiğidir. Claudio Jupe, tüketicinin aydınlatılmasında gönüllülük esasına dayalı angajmanların çok önemli bir rol oynadığını söyleyerek Köhne'nin görüşünü destekledi. Son yıllarda tüketici merkezleri için mali araçların artırıldığını vurguladı. Borçlu Berlin Eyaleti bütçesi göz alındığında başkaca kaynakların sağlanmasının zor olduğunu belirtti. Bu durumu şöyle özetledi: "Eğitim, Araştırma, Para".

İttifak 90/Yeşiller Partisi Millet Vekili Turgut Altuğ, göçmen organizasyonlarının bilgilerin yayılımına dahil edilmesinin gerekliliğinden bahsetti. Altuğ, tüketici eğitimi konusunda partisinin verdiği öneriler hakkında bilgi verdi. Altuğ, tüketici olarak göçmenlerin aydınlatılmasının yalnızca sosyal bir sorun olmadığını, aynı zamanda da şirketlerin bu eğitim için devreye sokulması gerektiği görüşünde olduğunu belirtti.

Klaus Lederer, diğer hedef gruplar için sinerji etkisinden yararlanmak üzere (yalnızca Hamburg, Berlin ve Bremen'deki kaynakların değil) bu alandaki tüm kaynakların birlikte

yönetilmesini tavsiye etti. Bu türden projeler için ilave mali araçların gerekliliğini vurgulayarak, bu araçların hem federal düzeyde hem de eyalet düzeyinde bulunması gerektiği düşüncesinde olduğunu belirtti.

Alman Korsan Parti Sözcüsü Fabio Reinhardt öncelikle, göçmenlerin danışmanlık hizmetlerinin içeriğiyle ilişkili ihtiyaçlarının belirlenmesini talep etti. Araştırma veri bankası önerisini destekledi ve Viyana'da toplanan ve kullanılan çeşitlilik izleme sistemine gönderme yaptı.

Açık oturuma kamu oyu tepkileri

Türkischen Bundes in Berlin-Brandenburg e.V Deneği'nin (Berlin-Brendenbrug Türk Birliği) Sözcüsü ve AWO-Çalışanı Mustafa Doğanay AWO-Çalışanı olarak yalnızca yarım zamanlı işi olduğunu belirtti. Göçmenlere özel konularda danışmanlık yapabilmek için derneklerin ve danışmanlık merkezlerinin ne zamanı ne de personeli olduğunu söyledi. Politikacıları göçmenlerin tüketici eğitiminden geçirilmesi gibi önemli bir görevi gönüllü çalışan kişilerin omuzlarına yüklemekle eleştirdi.

Arbeit und Leben e.V. DGB/VHS organizasyonundan Beata Waldek, aynı şekilde derneklerde danışmanlık yapmak için kapasite eksikliği bulunduğu dikkat çekti. DGB/VHS'nin Berlin'deki toplam 4 danışmanlık kurumunun 10 dilde hizmet verdiğini vurguladı. Waldek danışmanlık kurumların artırılmasını savundu. Görüşüne göre, her yerdeki sosyal danışmanlık kurumlarında personel eksikliği söz konusu olduğu için, tüketicilerin aydınlatılması konusunun öncelikle tüketici merkezlerinde yapılandırılmasının gerektiği belirtti.

Adalet ve Tüketici Koruma Senato Yönetimi'nde Bölüm Müdürü Dr. Hans Willi Weizen, tüketicilerin korunması için ayrılan yıllık teşvik toplamının 2004 yılında aşırı derecede azaltılmasından sonra son yıllarda artış gösterdiğine gönderme yaptı.

Çalıştayın sonuçları

Üç çalıştayda ortaya çıkan sorular:

İnternet/radyo ve televizyon, veri koruma ve mobil telefon ve sabit telefon şebekesi:

1. Tüketici hakları açısından göçmenlerle ilişkili olarak hangi önemli sorunlar var?
2. Önemli çözüm olanakları ne olabilir?
3. Tüketici bilgileri hedef gruplara nasıl aktarılabilir?

"İnternet/Radyo ve Televizyon" Çalıştayı

Bu çalıştaya sekiz katılımcı katıldı. Katılımcılar, göçmenlerle ilişkili temel sorunlar olarak Genel İşlem Koşulları'nın (AGB) kolayca anlaşılmasını ve online-ticaretteki güç takip edilebilen kullanım koşullarını gördüklerini belirttiler. Katılımcıların görüşüne göre, kamuya açık televizyon ve radyo yayınlarında eksik sunumlar nedeniyle göçmenler eski yurtlarındaki yayın kurumlarına yönelmektedir. Mevcut bilgileri hedef gruba aktarabilecek iletişim kanallarının eksikliği ana sorun olarak görülmüştür. Katılımcılar şu çözümleri önerdiler: Çeşitlilik gösteren

teklifler ve kitle medya organlarında daha fazla çeşitlilik; güvenlik kontrolleriyle ve belgelendirme işlemleriyle sıkı denetimler (tüketici dostu anlayışa uygun olarak); "piyasa denetçilerinin" ve tüketici dostu yasaların hayata geçirilmesi. Katılımcıların bakış açısına göre tüketici bilgileri doğrudan dernekler, dini kuruluşlar ve dijital medya araçları ve sosyal ağlar üzerinden bu hedef gruplara taşınabilir.

"Veri koruma" Çalıştayı

Bu çalıştaya beş katılımcı katıldı. Göçmenler bağlamında kişisel verilerin kaygı yaşamadan işleme alınması, internette kişisel verilerin kötü amaçlı kullanımı konusunda eksik bilgiler, dijital piyasalarda verilerin korunmasıyla ilişkili temel sorunlar olarak görüldü. Katılımcıların görüşüne göre, bu türden sorunlara çözüm önerileri, tüketicilerin korunmasının okullara bir ders olarak getirilmesinden başlayıp, kolayca anlaşılır, görsel olarak hitap eden temalar özel materyallerin kaleme alınmasına kadar uzanmaktadır. Aktarım yolu olarak göçmenlere özel kitleleş medya araçlarından yararlanılması önerilmiştir. Ayrıca eyaletlerde verilerin korunmasıyla ilişkili görevlilerin dikkatinin projeye çekilmesi gerektiğine değinildi.

"Cep telefonu ve sabit telefon şebekesi" Çalıştayı

Çalıştaya 14 katılımcı katıldı. Katılımcılar tarafından açıklanan sorunlar üç gruba ayrıldı: Sözleşme hukukuna dayalı sorunlar, enformasyon eksiklikleri ve erişime engelleri. Katılımcılar, Genel İşlem Koşullarının (AGB) basitleştirilmesini, göçmen organizasyonlarıyla işbirliğini ve okullarda önlemlerin alınmasını kategorilere ayrılmış sorunların olası çözümleri olarak önerdiler. Katılımcıların görüşüne göre, tüketicilere yönelik bilgiler ayrıca kuşaklara bağlı olarak aktarılmalıdır. Birinci kuşağa sözlü olarak bilgilendirme yapılması gerekirken, 2. ve 3. kuşak için ana dildeki ilave bilgilerle donatılmış internet metinleri yeterli olmaktadır. Dördüncü kuşak tercüme edilmiş örnek mektuplarla başa çıkabilmektedir. Tek başına genel eğitim bir çözüm değildir, çünkü akademisyenler bile cep telefonu ve sabit telefon şebekesi konusunda sorunlar yaşayabilmektedirler.