

„Göçmenler ve Dijital Pazarlarda Tüketici Hakları“ projesi tanıtıldı

**Verbraucherzentrale
Berlin e.V.**

Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin

Berlin Tüketicileri
Koruma Merkezi
Proje Yöneticisi

■ DR. ÇİÇEK BACIK



„Dijital Medya’da Göçmenler ve Tüketici Hakları“ projesi sorumluları: Metin Öztürk, Ekaterina Quehl, Dr. Çiçek Bacık, Ünal Zeran ve Irmgard Czarnecki, Gerd Billen, Eva Bell.

Berlin Tüketicileri Koruma Merkezi, Bremen ve Hamburg Tüketiciler Koruma Merkezleri ortaklaşa Türkiyeli ve Rus kökenli tüketicilere yönelik “Göçmenler ve Dijital Pazarlarda Tüketici Hakları” adlı yeni bir proje başlattı. Projenin amacı Türkiye ve Rus göçmen tüketicileri dijital ortamlarda karşılaştıkları sorunlara karşı bilgilendirmek ve haklarını bilen tüketiciler konumuna getirmek. Ayrıca proje kapsamında Türkiyeli ve Rus kökenli göçmenlere yönelik telefon şirketlerinin yurtdışı tarifeleri de incelenecek.

Berlin, Hamburg ve Bremen’de hizmete giren projenin yöneticiliğine Dr. Çiçek Bacık getirildi. Hamburg’da proje sorumluluğunu avukat Ünal Zeran ve Bremen’de Metin Tarkan Öztürk üstlendi. Rus kökenli göçmen kitleyle iletişim için ise Berlin’de Ekaterina Quehl sorumlu.

İki yıl sürecek proje, Federal Adalet ve Tüketicileri Koruma Bakanlığı tarafından finanse ediliyor. Şubat 2014’de başlatılan “Göçmenler ve Dijital Pazarlarda Tüketici Hakları” adlı projenin tanıtımı 15 Mart Uluslararası Tüketiciler Günü’nden bir gün önce „Migrationsrat Berlin Brandenburg“ derneğinde gerçekleştirildi.

Etkinliğe sivil toplum örgütleri yöneticileri, sosyal danışma kurumları, Tüketicileri Koruma Merkezleri’nin yetkilileri ve Berlin Eyalet Meclisi’nde temsil edilen siyasi partilerin temsilcileri katıldı. Açılış konuşmasını Federal Adalet ve Tüketicileri Koruma Bakanlığı

Müsteşarı Gerd Billen yaptı. Gerd Billen dünyanın hızla dijitalleşmesinin insanlara bir yandan belli özgürlükler kazandırdığını ve öte yandan tüketiciler için bir çok sorunları da beraberinde getirdiğini belirtti. Örneğin cep telefonu sözleşmelerinin tüketiciler tarafından anlaşılabilen kurallarla dolu olduğunu, internet kullanıcıların ise çeşitli tuzaklara karşı kendilerini nasıl koruyacaklarını bilmediklerini vurguladı. Hukukçuların bile bazen kendilerini internette kurulan para tuzaklarından koruyamadıklarını dile getirdi. Örnek olarak, avukat olan Hamburg eski Belediye Başkanı Ole von Beust’un başına gelenleri anlattı. Von Beust’un internetten yemek tarifi indirdiğini ve kendisine bir süre sonra 69 Euro’luk bir fatura geldiğini ve von Beust’un başına açılan beladan Hamburg Tüketici Haklarını Koruma Merkezi sayesinde kurtulduğunu söyledi.

Etkinlikteki tartışma panelinde Berlin Parlamentosu’ndan tüketici haklarından sorumlu sözcüler yer aldılar ve tüketicileri koruma politikaları çerçevesinde göçmenlerin konumunu ve kendi partilerinin konuya bakış açılarını dile getirdiler. Tartışma paneline katılan tüm konuşmacılar göçmenlerin dijital pazarlar üzerine bilgilendirme gereksiniminin olduğunu vurguladı ve bu alandaki hizmetlerin genişletilmesi gerektiğine işaret ettiler. Birlik 90/Yeşiller Partisi’nden Berlin Milletvekili Turgut Altuğ, göçmen tüketicileri aydınlatma çalışmalarına göçmen kuruluşlarının da katılmasını istedi ve bunun için kuruluşlara maddi imkan sağlanmasını

talep etti. Berlin Tüketicileri Koruma Merkezi Yöneticisi Eva Bell, göçmen derneklerin yöneticilerinin, 2013 yılından itibaren belirli tüketicileri koruma konularında bilgilendirildiğinin altını çizdi.

Etkinliğin ikinci bölümünde internet/radyo & televizyon, kişisel verileri koruma ve cep ile ev telefonu konusunda grup çalışmaları yapıldı.

Berlin Tüketicileri Koruma Merkezi Yöneticisi Eva Bell konuşmasında, Almanya’da yaşayan Türkiyelilerin modern teknolojileri yoğunlukla kullandığını vurguladı ve bir anketin sonuçlarını kamuoyuna aktardı. Buna göre Berlin’deki Türkiyelilerin yüzde 60’ı internet kullanıyor. 20 yaşın altındakilerde ise bu oran yüzde 86’ya yükseliyor.

2013’de Berlin’de gerçekleştirilen tüketici monitörü anketine göre Türkiyeli ve Rus kökenli göçmenlerin neredeyse yüzde ellisi, dijital pazarlarda yaşadıkları en büyük iki sorunun telefon ve internet’ten oluştuğunu ifade ettiler.

Göçmenler ve Dijital Pazarlarda Tüketici Hakları projesi kapsamında bu iki sorun öncelikli olarak ele alınacak ve internet ortamında önemli bilgiler bu iki kitleye yönelik dillerde verilecek.

Berlin Tüketicileri Koruma Merkezi, her Pazartesi saat 9:00 ve 13:00 arası Türkiyeli tüketicilere Türkçe danışma hizmeti veriyor.