T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:6, Sayı:1, Yıl:1991

TÜKETİCİLERİN KORUNMASI AÇISINDAN KALİTE KONTROLÜNÜN ÖNEMİ

Gül Gonca SATICI (*)

ÖZET

Sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak giderek çeşitlenen ve sayısı artan mal ve hizmetler karşında tüketicinin kendi iradesi ile sağlıklı bir tercih yapması olanaksız denecek kadar güçtür.

Tüketicinin korunması kapsamında en önemli görülen nokta tüketiciyi, tüketiciyi hileli, sağlığa zararlı mal alımından korumaktır. Böylelikle, ürünlerin kalitesi ve piyasada bulunan kalitesiz ürünler sorunu kendiliğinden ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışmada ilk olarak, tüketicinin korunması ve tüketici haklarına, daha sonra Türkiye'de tüketicinin korunmasına yönelik yapılan girişimlere değinilmiştir. Son bölümü ise, tüketicinin korunması açısından kalite kontrolun önemi oluşturmuştur.

GİRİŞ

Ekonomik faaliyetlerin en önemli amaçlarından birisi, sınırlı kaynakların rasyonel bir şekilde kullanılması yoluyla tüketici ihtiyaçlarının karşılanması ve tatminidir.

Tüketiciler, kendi ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili faaliyetlere, kendilerine sunulan çok çeşitli mal ve hizmet arzı karşında talep ve tercih özellikleri bakımından etkili olabilmektedirler.

Tüketiciler, günümüzde çeşitli ekonomik ve siyasi sistemler içerisinde, üretici ve aracıların bilgi noksanlıklarından, aldatıcı reklamlar-

---

(*) Arş. Gör. D. E. Ü., İ.İ.B.F. İşletme Bölümü.

dan ve de en önemlisi kalite kontol unsuruna gereken önem verilmemesinden kaynaklanan zorluklarla karşılaşmakta ve bu durumdan oldukça zarar görmektedirler.

Tüketiciler, mal ve hizmetlerin kalitesini ve ihtiyacını tatmin derecesini doğru olarak değerlendirmek imkanına her zaman sahip değildir. Satın almak istedikleri malın açıkça görülmeyen niteliklerini belirlemeleri de olanaksızdır. Bu hususlar, örgütlenmemiş bireysel tüketicinin imkanları dışında kalmaktadır.

Tüm bunlardan dolayı, tüketiciler korunmaya muhtaçtır ve bu konuda gerekli girişimlerin yapılması gerekmektedir.

1. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMI VE TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketicinin korunması ve tüketici hakları konusu, gittikçe önem kazanan ve günümüzde en çok tartışılan konulardan biri olmuştur.

1.1. Kavram

Kavram olarak tüketicinin korunması; tüketicinin mal ve hizmet alımında seçimini rasyonel yapabilmesi için bilgilendirilmesi, hileli, bozuk, sağlığa zararlı malların alımına karşı korunması ve tüketicinin de sorumlu olduğu birincinin yerleştirilmesi şeklinde tanımlanabilir.

Tüketici , her koşulda ihtiyaçlarını karşılama durumunda ve zorundadır. Ancak, tüketici bu konuda gücü ile orantılı tercihler yapmak durumundadır. Malların ve hizmetlerin değişkenliği ve çeşitliliği, bunlara ait bilgilerin doğruluk derecesinin belirsizliği ve önemli bir etken olan reklam unsuru tüketici kitlesini çok zor bir durumda bırakmıştır.

Mevcut imkanlarını ve ihtiyaçlarını karşılamak için insan, doğası gereği sürekli bir çaba içerisindedir. Teknolojik gelişmelerin sunduğu mal ve hizmetlerin artışı yanında, sürekli konfor ve rahat yaşam şartlarının aranması çoğu zaman ihtiyaçları körüklemekte, hatta ihtirasa yönelen bir tutkuya dönüşmektedir. Diğer yandan tüketici kitlesindeki eğitim seviyesinin yükselmesi, seçim ve tercihlerde belli bir kapasite yaratmakla birlikte, mal ve hizmeti doğru olarak algılama, tanımlama ve de kullanmada yetersiz kalmaktadır.

Sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak giderek çeşitlenen ve sayısı artan mal ve hizmetler karşısında, tüketicinin kendi iradesi ile sağlıklı bir tercih yapmasının oldukça güç olduğu bilinen bir

gerçektir. Önceleri ihtiyaç olarak benimsenmeyen mal ve hizmetler, zamanla tüketicinin yaşantısının bir parçası olmuş ve bu mallara olan talep artmıştır.

Tüketicinin isabetli bir seçim yapabilmesi, kendisine sunulan mal ve hizmetin niteliği, kalitesi ve fiyatı hakkında bilgi sahibi olması ile mümkündür. Ancak, bir tüketicinin her mal ve hizmet hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olamayacağı da açıkça ortadadır. Diğer yandan , yeni teknik ve teknolojilerin gelişimi, malların reklamın etkisi ile olduklarından çok farklı sunulması, tüketiciyi oldukça yanıltmaktadır. Serbest rekabet sisteminin doğmasından kaynaklanan ve yanlızca "kâr" unsurunun tek amaç olarak hedeflendiği sistemlerde tüketicinin yanıltılması, aldatılması daima gündemde olmuştur. İnsan sağlığı ile doğrudan ilgili mal üretimlerinde bile kasıtlı ya da ihmal ve hatadan doğan yanlışlıkların olması önemli bir husustur. Kanserojen maddeler ile petrol türevlerinden üretilen malların insan sağlığına zararları, plastik maddelerin olumsuz etkileri ile son zamanlarda dünya çevresindeki ozon tabakasının incelmesine sebep olan sorumsuz ve tehlikeli üretimlerin bir yerde mutlaka önlenmesi, dizginlenmesi gerekmektedir. Bunlardan dolayı, son derece zor ve zayıf duruma düşen ve gerekli bilgiden, korumadan yoksun tüketicilerin, güçlendirilmesinde, bilinçlendirilmesinde ve korunmasında büyük zorunluluk bulunmaktadır (Emiroğlu v.d., 1987, 28).

Tüketicinin bir mal ya da hizmetin son alıcısı durumundaki kişi olduğunu ve toplumun her bireyinin mal ve hizmet üreticisi olsa bile bir tüketici olduğunu göz önüne alırsak, tüketicinin korunması konusu yanlızca belirli bir kesimin sorunu değil, tüm ülkenin genel sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.2. Tüketici Hakları

Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyetleri belirlemek ve düzenlemek için, öncelikle tüketicinin karşı karşıya olduğu sorunların ortaya konması gerekir.

Sanayileşmenin gelişmesi üretim faaliyetlerinde büyük bir artışa yol açmış, malların çeşitliliği ve değişkenliği yanında, üretici ve tüketici arasında doğrudan oluşan bağlarda kopmalar olmuştur. Firmaların büyümesi ve tam ve serbest rekabet sistemine rasyonel bir işlerlik kazandırılamaması, tüketiciyi zor bir duruma sokmuştur. Diğer yandan tekelci faaliyetlerin yaygınlaşmasıyla ortaya çıkan piyasa güçleri tüketiciyi ez-

meye başlamıştır. Bu gelişmeler, önceleri fiyat sömürüsü şeklinde başlamış, daha sonra bunun yerini insan sağlığına zararlı mal üretimi ve aşırı kar hırsı almıştır. Böylece, ne aldığını, nasıl aldığını ve parasının karşılığında ihtiyacına uygun olanını, alıp almadığını bilmeyen bir tüketici kitlesi korunmaya muhtaç duruma gelmiştir.

Ana hatları sıralan bu sorunların temelini tüketici hakları teşkil eder. Avrupa Topluluğu'nda 1973 yılında Tüketiciyi Koruma Birinci Planı'da kabul edilen tüketici hakları aşağıda yer almaktadır (Oktav v.d.1989, 22; Emiroğlu v d., 1987, 30).

1.Sağlık ve güvenliğin korunması hakkı

2.Ekonomik çıkarların korunması hakkı

3.Tanzim edilme hakkı

4.Bilgilendirme ve eğitim hakkı

5.Temsil edilme hakkı

-Tüketıcilerin Sağlık ve Güvenlik Hakları:

Tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin kullanımları öncesinde , kulanımları sırasında ya da kullanımları sonrasında tüketicinin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye sokacak hiçbir risk taşımaması gerekir. Risk taşıdığı farkedilen malın hemen pazardan geri çekilmesi zorunludur.

Tüketicinin, bozuk ya da zararlı mal ve hizmetlerin satın alınması ve kullanılmasıyla doğacak fiziksel rahatsızlıklardan korunması gerekir.

Gıda mallarında kullanılan maddelerin açıkça belirtilmesi ve alışkanlık yapabilecek olanlarının isimleri ile hangi durumlarda kullanıldığının açıklanması gereklidir.

Kullanımları ya da bileşimleri bakımından öncelikle tüketici sağlığını ve güvenliğini tehlikeye düşürebilecek nitelikteki makina, araç-gereç, elektrikli aletler ve bu sınıflandırmaya giren diğer mallar bazı kurallara bağlı olup, kamu yetkilileri tarafından kullanılmalarının güvenli olduğu onaylanmaktadır.

Gıda malları ambalajının tüketici sağlığına ya da güvenliğine zarar vermeyecek nitelikte olmasına dikkat edilmelidir.

--Tüketicilerin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı:

Tüketiciler, satıcıların suistimalinden, sert ve insafsız kredi şartlarından, talep edilmemiş mal bedellerinin ödenmesinin istenmesinden ve baskı yaratan satış yöntemlerinden korunmalıdır.

Tüketiciler satış sonrası hizmet ve yedek parça konusunda satıcıya güvenmek hakkına sahiptir. Satın alınan malın bozuk çıkması ya da servisten memnun kalmama durumunda tüketiciler uğrayacakları ekonomik zarara karşı korunmalıdır.

Her tür reklamda tüketiciyi aldatıcı-yanıltıcı unsur kullanılmamalı, satış ya da reklam anında malın etiketi üzerindeki bilgiler tam ve eksiksiz olmalıdır.

--Tüketicilerin Tanzim Edilme Hakkı:

Tüketiciler satın aldıkları malın bozuk çıkması durumunda değiştirme ve yasal yollara başvurma hakkına sahiptir. Tüketiciler bu konuda bilgilendirilmeli, eğitilmeli, uzlaşma organları oluşturulmalı, küçük çaplı anlaşmazlıklarda basit çözümler uygulanmalıdır.

--Tüketicilerin Bilgilendirilmesi ve Eğitilmesi:

Tüketicilerin malların kullanım biçimleri bakımından bilgilendirme ise, pazarın canlılığını ve rekabetini arttırıcı yönde etki yapar.

Tüketicilerin eğitilmesi konusu okul çağlarında ele alınmalı ve bu amaçla öğretmenlerin deneyimlerini arttıcı eğitici seminerler düzenlenmelidir.

--Tüketicilerin Temsil Edilme Hakkı:

Çeşitli tüketici örgütleri örgütleri aracılığıyla tüketiciler temsil edilebilmeli, bu örğütler taafından sorunları gözönüne serilip, haklarının korunması için çalışmalar yapılmalıdır.

2.TÜRKİYE'DE TÜKETİCİNİN KORUNMASINA YÖNELİK GİRİŞİMLER

Gelişen bir ülke olan Türkiye'de tüketicinin korunması son derece önemli sorunlar arasında yer almaktadır. Hızlı nüfus artışı, üretim yetersizliği ve tüketici eğilimlerinin sürekli olarak satış geliştirme teknikleri ile arttırılmaya çalışılması, Türkiye'de tüketicilerin korunması sorununu önemli bir duruma getirmektedir.

Ülkemizde tüketicinin korunması yönündeki çalışmalar uzun yıllardan beri süre gelmektedir. Asırlar önce, esnaf ve sanatkarın uymak zorunda olduğu standart ve kaliteyi denetleyen, ahlaki ilkeleri ortaya koyan sosyal içerikli bir dizi önlemlerin alınmış olduğu bilinmektedir. Osmanlı İmparatorluğunda pazarın denetiminde "Loncalar" bir hayli etken olmuşlardır. Her mesleğin dürüst uygulanmasını sağlamakla görevli olan bu örgütler, mesleğin kendi içinden seçilen kişiler ve malın kalitesi ile fiyatını denetleyerek hatalı üretim yapılmasını engellemekteydiler. Bu loncaların uygulanmasının daha eski şeklini "ahilik" etkinlikleri oluşturmaktadır.

XVII.yüzyıldan başlayarak devletin de özellikle kadıların fetvaları ve pazar ni amnameleri aracılığı ile pazarı denetleme uygulamaları bulunmaktadır. Konulan kurallara uymayanlar için çeşitli cezalar sözkonusu olmaktadır. İmparatorluğun zayıflaması ile bu sistemde bozulmaya başlamıştır (Demirtaş, 1989, 8).

Ülkemizde cumhuriyet döneminde tüketicinin korunmasına yönelik yapılan girişimler üç başlık altında incelenebilir:

--Devletin girişimleri

--Meslek kuruluşlarının girişimleri

-- Gönüllü tüketici örgütlerinin girişimleri

2.1.Devletin Girişimleri

Türkiye'de tüketicinin korunması konusunda doğrudan doğruya ilk girişim 1970 yılında olmuştur. 20-22 Mayıs 1970 tarihinde Ticaret Bakanlığı "Tüketici Sorunları Semineri" düzenleyerek, bu alanda konunun tartışılmasına ve önerilerin ortaya atılmasına yardımcı olmuştur.

Bakanlık bu seminerde ortaya çıkan görüşlerin de desteğiyle, "Tüketici Sorunları Şubesi" adı altında bir birim kurarak konuya sahip çıkmıştır. Tüketici Sorunları Şubesi "Tüketici Birlikleri", "Tüketici Birlikleri Federasyonu" ve "Pazar Mahkemeleri" kanun tasarılarını hazırlamış ancak, 1974 yılında eleman ve bütçe yetersizliğinden kapatılmıştır. 1970 Yılından başlayarak doğrudan ya da dolaylı şekilde tüketicinin korunmasına yönelik olarak hazırlanan çeşitli yasa tasarıları ise bir türlü çıkarılmamıştır (Kılkış, 1988, 5).

1982 Anayasası ile tüketicinin korunması devletin bir anayasal hükümlülüğü haline getirilmiş ve bu konu anayasanın 172.maddesinde düzenlenmiştir. Bu madde iki cümleden oluşmaktadır.

Birinci cümlede devletin tüketiciyi koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alacağı ifade edilmiş, ikinci cümlede ise, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerinin devlet tarafından teşvik edileceği hükmü yer almıştır.

Anayasanın 172.maddesine göre, Ticaret Bakanlığı yeni bir tüketiciyi koruma tasarısı hazırlamış, ancak bu tasarı kanunlaşamamıştır (Tek, 1989, 3).

Bir kamu kuruluşu niteliğinde olan Türk Standartları Enstitüsü de tüketiciyi dolaylı yoldan koruma görevini üstlenmiştir. Bir taraftan hazırlamış olduğu standartlarla, diğer taraftan sanayicilerle yaptığı belge sözleşmesi ile bu konudaki görevini yerini getirmeye çalışmaktadır.

Hıfzısıhha Enstitüleri de ilaç ve gıda maddeleri konusunda kalite kontrolu yapmakla birlikte, tüketici hak ve çıkarlarını doğrudan koruma amacıyla çalışmadığından tüketicinin korunmasına ancak dolaylı olarak hiz-

met edebilmekedir.

2.2.Meslek Kuruluşlarının Girişimleri

Meslek kuruluşları olarak adlandırılabilen Ticaret ve Sanayi Odaları, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği, Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Dernekleri Birliği ve diğer meslek kollarında kurulmuş örgütlerin, tüketicinin korunmasına yönelik girişimleri, bu kuruluşları düzenleyen kanunlarda yer alan hükümlerden kaynaklanmaktadır. Bu meslek kuruluşlarının amaçlarına uymayanlara çeşitli para ve disiplin cezaları öngörülmüştür (Oktav v.d., 1989, 66).

Ticaret ve sanayi odaları bünyesinde geliştirilmiş olan "Tüketici Şikayetlerini inceleme Bürosu" tüketicinin dolaylı olarak korunmasına hizmet eden bir başka uygulama olup, tüketici şikayetlerini çözüme ulaştırmaya çalışan birimlerdir.

2.3. Gönüllü Tüketici Örgütlerinin Gişimleri

Yetersiz örgütleme, parasal zorluklar ve yasal kısıtlamalar nedeniyle gönüllü tüketici örgütlerinin çalışmaları çok sınırlı düzeyde kalmıştır. Devletin desteği olmadan bu tür örgütlerin başarılı olmaları mümkün değildir.

Tüketicileri Koruma Derneği, bu nedenlerden dolayı yeterince etkin olamamıştır.

Gönüllü tüketici örgütlerinden olan Tüketicileri Koruma Vakfı, tüketici şikayetlerini dinlemek ve buna dayalı çalışmalarda bulunmak üzere kurulmuştur.

Basın-Yayın da gerek makaleler gerekse bu konuda yapılan toplantılarla tüketicilerin korunmasına katkıda bulunmaya çalışmaktadır.

3.TÜKETİCİNİN KORUNMASI AÇISİNDAN KALİTE KONTROLU

Tüketicinin korunması kapsamında en önemli görülen nokta, tüketiciyi hileli, güvenili olmayan sağlığa zararlı, bozuk malların alımından korumak olduğuna göre, ürünlerin kalitesi ve piyasada bulunan kalitesiz ürünler sorunu kendiliğinden ortaya çıkmaktadır.

Tüketicinin gerçekten ihtiyacı olan maldan koparılarak yeni pazarlar yaratma eğilimleri, üreticiler için çoğu zaman üzerinde önemle durulan bir pazarlama politikasını oluşturmaktadır. Mal kalitesi kavramı da bu nedenle yozlaştırılmış ve kalite tanımı, "kullanım üstünlüğü", "değer-fiyat", "dayanıklılık", "yüksek fiyat", "güzel görünüş" gibi özelliklerle özdeşleştirilmiştir.

Bir malın kaliteli oluşu, çoğu zaman o malın bazı üstün özelliklere sahip olması ile anlaşılır. Örneğin; serţ bir çeliğin, sağlam bir kumaşın üstün kalitede olduğu söylenebilir. Ancak, "kalite" deyiminden "en iyi kalite" anlamı çıkarılmamalıdır. Bir ürünün kalitesi, ürün ya da hizmetin tasarlanmış olduğu gibi, işlevini yerine getirebilme derecesine bağlı olmaktadır. Kalite, ürünün fonksiyonuna, başka bir deyişle hizmet ettiği amaca göre bir anlam taşıyabilir. Kalite kısaca "kullanım amacına uygunluk" olarak tanmlanabilir (Satıcı, 1987, 3).

Üretimde kalite kontrol kavramının, gelen malzemeye uygulanan örnekleme, laboratuvar testi, sağlam--arızalı ayıklaması, montaj hattı sonunda yapılan hata belirleme vd. işlemler ve denetleme işlemi ile karıştırılmaması gerekir. Kalite kontrol, üretim işleminin normal koşullar altında kurulmasını ve yürütülmesini sağlamada çok önemli rol oynayan, işin içine bir aksaklık nedeni ya da özel neden karışıp, üretimin kontrol dışına çıkması halinde hemen bu durumu gözönüne sererek, gerekli tedbirlerin zamanında alınmasına olanak sağlayan bir yöntemdir. Kalite kontrol, tüketiciye sunulan ürünün kalitesinin gerektiği gibi olması ile sorumludur (Satıcı,1989, 18). Kalite kontrolünün temel amacı, ekonomik, uygun, güvenilir ve tatmin edici bir ürünün üretimidir. Basın-Yayın da gerek makaleler gerekse bu konuda yapılan toplantılarla tüketicilerin korunmasına katkıda bulunmaya çalışmaktadır.

3.1. Kalite Kontrolünün Gelişimi

Kalite kontrolü XIX.yüzyılın sonundan itibaren yaklaşık beş aşamalık bir gelişme devresi geçirmiştir (Külür, 1976, 151-152).

1. Kalitenin işi yapan tarafından kontrolü yöntemi, XIX. yüzyılın sonuna kadar devam etmiş olan kalite kontrol şeklidir. Bu devirde bir mamülün üretiminden bir ya da en fazla birkaç işçi sorumlu idi. Bu durumda her işçinin kendi yaptığı işin kaliteli olması için çaba harcamasıyla tüm işin kalitesi kontrol altına alınmış oluyordu.

2. 1900'lerin ilk yıllarında ustabaşıları kalite kontrolü ile ilgilenmeye başlamışlardır. Ustabaşılar, aynı işi yapan çeşitli işçilere nezaret etmektedir. Kaliteden de ustabaşı sorumludur.

3. Birinci Dünya Savaşı, üretim sistemlerinde değişiklik yapmıştır. Karmaşık sistemler işçi sayısını arttırınca muayeneciler ortaya çıkmıştır.

4. İkinci Dünya Savaşı, yığın üretimini doğurmuş ve yüzde yüz muayene yöntemleri büyük sakıncalar ortaya çıkarmaya başlamıştır. Bu devirde istatistik yöntemler kalite kontrolünde büyük değişmeler yaptıysa da kalite kontrolu tam bir yönetim tekniği olmamıştır.

5. Tüketici isteklerini en ekonomik düzeyde karşılamak amacı ile işletme organizasyonu içindeki çeşitli ünitelerin; belirli bir kaliteye ulaşılması, bunun korunması ve geliştirilmesi yolundaki çabalarını birleştirici, etkili bir sistem olarak toplam kalite kontrolu ortaya çıkmıştır. Böylece kalite, yalnızca üretim biriminin ya da kalite konturol biriminin sorumluluğuna terkedilmemekte, tüm işletme ölçeğinde kaliteye yönelik yetki ve sorumluluk dağılımını öngörmektedir.

3.2. Kalitede Güvenilirlik

Kalite ve kalite kontrol hakkında gerekli bilgiler edinildikten sonra, kalite sağlama çalışmalarında önemli revizyonların yapılması zorunlu olmuştur. Tüketicilerle birlikte diğer sektör çıktılarını hammadde olarak kullanan üreticiler, ürüne sonradan eklenen "kalite" unsurlarına ilgi göstermemeye başlamıştır. Tüketicinin gerçek ihtiyacı olmayan bu eklentiler fazladan bir maliyet kaynağı olmaktadır. Tüketici herşeyden önce, ihtiyacı olan malı enaz fiyatla almak isteyecektir. Son kontrolde ürün ayıklaması ya da onarım sonucu kalite düzeyinin yakalanması uygulamaları da tüketiciler için fazladan bir maliyet kaynağı olmaktadır (Yener, 1987, 75).

Kaliteli malın pahalı olduğu hakkındaki yanlış yargı da bundan dolayıdır. Kontrol eksiklikleri nedeni ile oluşan hatalı üretim maliyetlerinin dolaylı olarak tüketiciye yansıtılması sonucunda, bu tür mallar benzerlerinden daha pahalı olmaktadır. Tüketici, haksız olarak, bedelini ödediği değerin üzerinde ayrıca üreticinin hatalı organizasyon, yanlış malzeme kullanımı, hatalı üretim gibi nedenlerle reddedilen, onarılmak zorunda kalınan, piyasadan geri dönen malların, kısaca kalitesizliğin maliyetini de ödemek zorunda bırakılmaktadır.

Bu da gözönüne alındığında, tüketicinin kaliteli üretim yoluyla korunmasının yalnızca mal denetimi ve piyasa denetimi ile sağlanamayacağı kolayca anlaşılabir. İşletmelerdeki yetersiz kontrol sistemleri hem mal güvenilirliğini zedelemekte, hem de maliyetleri yükselterek gerek tüketiciye ve gerekse ülke ekonomisine ağır yükler getirmektedir.

3.3. Kalite ve Standardizasyon

Kalite, standart,kaynak kullanımı ve verimlilik kavramları sanayileşme süreci ile yakın ilişkildir. Dinamik bir yapıya sahip olan üretim sürecinin her aşamasında ise, kalite ve verimlilik söz konusudur. Ekonomide kıt kaynaklarla sayısız ihtiyaçlar arasında uyum sağlamak esas olduğu için de önemli ve yararlı mal ve hizmetlerin üretimi yoluna gidilmektedir. Böylece, ihtiyaçların uygun ölçülerde ve yeterli sayıda karşılanması da standartlaşmayı gerektirmektedir.

"Standizasyon, belirli bir faaliyetin, o faaliyetle ilgili bulunanların ve özellikle ekonominin yararına olarak yapılabilmesi için tüm tarafların katkı ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemidir. "Böylece, standardizasyonun hedefi aynı cins mal ve hizmetlerde üretimi yeknesaklaştırmak, verimliliği arttırmak ve üretimde kalite eşitliğini sağlamaktır (İsmailoğlu, 1988, 3.).

Firma açısından maliyetlerin düşürülmesi ve buna bağlı olarak kazanç düzeyinin korunması ya da arttırılması verimlilik artışı ile sağlanmaktadır. Bundan dolayı, günümüzde, üretici firmalarda verimlilik giderek önem kazanan bir faktör olmaktadır. Verimlilik söz konusu olunca, özellikle kıt kaynakların en iyi şekilde kullanılması zorunlu olmaktadır. Günümüzde hızlı teknolojik değişmelere parelel olarak gelişen standartlaşmada esneklik anlayışı gereğince zorunlu standart yanında, ihtiyari standart uygulaması da önem kazanmaktadır (Akdemir, 1987, 105). Ayrıca kalite belgeleme sisteminin önemi de giderek artmaktadır.

Kalite belgeleme sisteminin uygulanmasında, firmalar ürettikleri

mal ya da hizmetin kaliteli olduğunun taahhütü ile piyasaya yüksek güven duygusu içinde girerek rakipleriyle mücadele ederken, tüketiciler de kalite belgeli malı güvenerek almış olacaktır.

4. SONUÇ

Türkiye'de tüketicinin korunması amacına yönelik çeşitli yasal önlemler olmasına rağmen, bunların yeterli bir düzeyde olduğu söylenemez. Her ne kadar tüketicinin korunması ile ilgili kanun tasarıları hazırlanmışsa da bunlar genellikle bir sonuca ulaştırılamamıştır. Bu nedenle T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın hazırladığı kanun tasarısının bir an önce görüşülerek sonuçlandırılmasında yarar vardır.

Daha önce belirtildiği gibi, 1982 anayasası ile devlet tüketicilerin korunmasını bir anayasal görev olarak üzerine almıştır. Ancak, bunun ne şekilde yapılacağı belirtilmemiştir. Anayasada yer alan bu temel ilkeyi açılayıcı diğer yasal önlemlerin zaman geçirmeden oluşturulması gerekmektedir.

Ancak, tüketicinin yalnızca kanun yoluyla korunabileceği söylenemez. Tüketicinin korunmasında en etken yöntemlerden birisi de, tüketiciyi eğitim yoluyla biliçlendirmektedir. Bu nedenle, kamu ve özel kuruluşların konferans, panel gibi çeşitli eğitim çalışmaları düzenlemesi son derece faydalı olacaktır. Ayrıca, bu etkinliklerin çeşitli yayınlar yoluyla geniş tüketici kitlelerine ulaştırılması gereklidir. Tüketici Şikayetleri Değerlendirme Büroları da yaygınlaştırılmalıdır.

Bilindiği gibi tüketiciyi koruyan en etken kuruluşlar tüketiciler tarafından kurulanlardır. Ülkemizde bu tür kuruluşların kurulması özendirilmelidir.

Standartlara uygun kaliteli mal ve hizmet üretilmesi faaliyetleri içinde kalite kontrolu, iç ve dış pazar ilişkileri açısından büyük önem taşımaktadır. Ayrıca, üretici ve tüketici ilişkisinin satış sonrasında da devam etmesi bakımından kalite kontrolu modern işletmecilk anlayışının temeli olmaktadır. Dolayısıyla, firmalarda kalite kontrol birimlerinin kurulması önemle gerekmektedir. Kalite kontrol bir uzmanlık konusu olup, hem nitelikli personeli hem de kaliteli cihazları gerektirmektedir. Bu nedenle, ülkemizde kalite kontrol alanında uzman olacak nitelikte teknisyenleri yetiştirecek meslek okullarının hızla ve yeterli sayıda açılması gereklidir.

THE İMPORTANCE OF QUALITY CONTROL İN CONSUMERS PROTECTİNG

In addition to social, economic and technologic developmend, rapidly increasing number of goods and services make the consumer confused in choosing the best preference by themselves.

The most important point in protecting the cosumer is to prevent the consumer from buying dishonest and unwealthy products. As a result, the problem of product quality and poor-quality products in the market is appearing.

In this study, primarily consumer protecting and consumer rights, then attempts made in Turkey towards consumer protecting has been examined. The last section consist of the importance of quality control in consumers protecting.

KAYNAKÇA

Akdemir, Burhan(1987); "Üretim, Verimlilik ve Tüketicinin Korunması Açısından Standardizasyonun ve Kalitenin Önemi", **1.Milletlerarası Tüketicinin Korunması ve Gelişmiş Ülkelerdeki Uygulamaları** Seminerinde sunulan tebliğ, 16 Mart, Ankara.

Demirtaş, Ekrem (1989); **Tüketicinin Korunması,** İzmir Ticaret Odası Dergisi 4:9, İzmir.

Emiroğlu, Meftune, Güngör Yener (1987); "**Tüketicinin Korunması ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin Uygulamaları**", 1. Milletlerarası Tüketicinin Korunması ve Gelişmiş Ülkelerdeki Uygulamaları Seminerinde sunulan tebliğ, 16 Mart, Ankara.

İsmailoğlu, H.Hilmi (1988);"Tüketicinin Korunması", **İzmir Ticaret Odasında Tüketicinin Korunması Toplantısında** sunulan tebliğ, 24 Ağustos, İzmir.

Kılkış, Yıldırım (1988); Tüketicinin Korunmasında Eğitim, Aydınlatma ve Bilinçlendirme, **İzmir Ticaret Odasında Tüketicinin Korunması Toplantısında** sunulan tebliğ, 24 Ağustos, İzmir.

Külür, Coşkun (1976); Gelişmiş Ülkelerin Önemli Bir Sorunu : Kalite Kontrolu, **Kalite Kontrolu Yöneticiler Toplantısı ve Sempozyumunda** sunulan tebliğ, Ankara.

Oktav, Mete, Tatlıdil, Rezzan , Tanyeri, Mustafa (1989); **Avrupa**

Topluluğu'nda Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'nin Uyumu Türkiye Ticaret, Sanayi, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği Yayını, Ankara.

Satıcı, Gül Gonca (1987); **Tekstil Sanayiinde Kalite Kontrol Sorunu ve Bir Tekstil İşletmesinde Kalite Kontrol Uygulaması,** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir.

Satıcı, Gül Gonca (1989); "Kalite Kontrolun Önemi", **İzmir Tic. Odası Dergisi**, 10, İzmir.

Tek, Ömer Baybars (1989); Türkiye'de ve Batılı Ülkelerde Tüketicinin Korunması Alanında Yapılan Faaliyetler, **İzmir Ticaret Odasında Tüketicinin Korunması** ile İlgili Forumda sunulan tebliğ, 11 Ekim. İzmir.

Yener, Ergün (1987); **Verimlilik, Kalite Güvenliği ve Tüketicinin Korunması ve Gelişmiş Ülkelerdeki Uygulamaları** Seminerinde sunulan tebliğ, 16 Mart, Ankara.