



Selim ÇAPAR
AREM Başkan Yardımcısı

Tüketici Haklarının Korunmasında Mülki İdarenin İşlevi

Kapitalizmin doğduğu ülke olarak İngiltere kabul edilmektedir. Kapitalist sistem içinde piyasa mekanizmasının hayati önemi vardır. Piyasalarda oluşan denge üzerinden bu sistem işleyişini sürdürür. Öte yandan kapitalizm girdiği krizleri yeniden yapılanma ile aşarak varlığını devam ettirme özelliği taşıyan bir sistemdir. 1970'lerde girdiği krizden çıkış için kapitalizm Fordist aşamadan Post-Fordist aşamaya geçişi söz konusu olmuştur. Post-Fordist aşama neo-liberal düşüncenin etkili olduğu bir süreç olarak kendini gösterir. Bu süreçte tüketim toplumu kavramı öne çıkmış ve tüketici hakları konuları gündeme gelmeye başlamıştır. Türkiye'de 1995 yılında tüketici haklarının korunması bir yasa konusu olmuş ve bu konuda yapılan düzenlemeler ile tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak il ve ilçelerde hakem heyetleri oluşturulmuştur. Özellikle ilçelerde oluşturulan heyetlerde, mülki idare amirlerine de görev ve sorumluluklar yüklenmiştir.

Bu çalışma tüketici haklarının korunmasında mülki idarenin işlevi konusu ele alınmaktadır. Ancak Türkiye'de tüketici haklarının uygulamadaki düzeyinin görülebilmesi açısından kapitalizmin doğduğu İngiltere'deki uygulamaya da dikkat çekilmesi amaçlanmaktadır. Uygulama örnekleri bağlamında tüketici hakları konusunun iki ülke toplumsal

gerçekliği içindeki yerleri ve aralarındaki farklar ortaya konulacaktır.

1. Kapitalizm ve Piyasa Mekanizması

Kapitalizm, mal ve hizmetlerin yaşamın en temel gereksinimlerine varana dek kâr amacı taşıyan değişim için üretildiği, bütün ekonomik aktörlerin piyasaya bağımlı olduğu bir sistemdir (Wood, 2002: 2). Bu bağlamda kapitalizm, üretimin, değişimin, tüketimin ve bölüşümün belli biçimde gerçekleşmesini, aynı zamanda belli bir işbölümünü içeren bir toplumsal düzen ve yaşam tarzı anlamına gelir. Dolayısıyla kapitalizm, bir ekonomik düzen, toplumsal düzen ve yaşam biçimi olarak öncülü olan feodal düzenden kapsamlı bir değişim ve dönüşümü bünyesinde barındırmaktadır.

Kapitalizm tanımının içinde üretim araçlarının özel mülkiyeti, piyasa mekanizması ile kararların eşgüdümü ve finans kurumları aracılığı ile sermaye birikimi unsurları öne çıkar (Jessua, 2005: 9). İlk olarak kapitalizmde belirleyici unsur üretim araçlarının özel mülkiyetidir. İkinci olarak piyasa mekanizması aracılığı ile kararların eşgüdümlemesi gelir. Son unsur olarak da, finans kurumları sayesinde sermaye birikimi, başka bir ifade ile kredi yaratılması söz konusu olur.

Türkiye'de 1995 yılında tüketici haklarının korunması bir yasa konusu olmuş ve bu konuda yapılan düzenlemeler ile tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak il ve ilçelerde hakem heyetleri oluşturulmuştur.

Kapitalizm İngiltere'de kendisi için en uygun ortamı sağlayan tarımsal üretimin gelişme gösterdiği aşamada doğmuştur (Wood, 2002). Piyasaya bağımlı olmanın farklılığı rekabet ve kâr-maksimizasyonunun kapitalist toplumsal yaşamın temel kuralları olması anlamına gelmektedir (Wood, 2002: 2). Bu kurallar sebebiyle kapitalist sistem benzersiz biçimde verimliliğin geliştirilmesine yönelir.

Kapitalizmin bu ülkede doğduğu kabulünden hareketle, İngiltere'de kapitalist toplumsal gerçekliğin doğal ortamında oluşması ve gelişmesi söz konusu olmuştur. İngiltere'den Avrupa'ya ve dünyanın diğer kesimlerine yaygınlaşan kapitalizmin gelişim seyri asla kaynaklandığı ülkedeki gibi olmamıştır (Wood, 2002: 195). Örneğin İngiliz egemenlik anlayışının tam anlamıyla ekonomik içerikli bir kapitalist egemenliği barındırması söz konusu iken, Fransız tipi



egemenlik anlayışı sonradan ortaya çıkan tekrarlanır kalıpların yeniden biçimlendirilmesini kapsamından dolayı hukuki bir nitelik taşıması söz konusu olmaktadır (Akbulut, 2007: 370). Bu bağlamda, İngiltere'nin yazılı bir Anayasası olmamasına karşın, toplumsal gerçekliğin doğal akışı içinde yaşam devam ederken, Fransa'da 1789 Devriminden bu yana V. Cumhuriyet, dolayısıyla V. Anayasa dönemi yaşanmaktadır.

Tüketim toplumu, tüketimin öğrenildiği bir toplumdur, başka bir ifadeyle toplumsal bir biçimde tüketime alıştırma toplumdur (Odabaşı, 2006: 37). Özellikle 1980 sonrasında yaşanan kapitalizmin Post-Fordist aşamasında tüketim toplumu oluşumu yönündeki gelişmeler, devletin bu alanda düzenlemeler yapma gereksinimini ortaya çıkarmıştır. Bu gereksinim doğrultusunda ülkeler kendi toplumsal gerçeklikleri bağlamında düzenlemeler yapmışlardır.

2. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri

Tüketim toplumu oluşumu yönündeki gelişmeler doğrultusunda Türkiye'de 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yayımlandığı görülmektedir. Adından da anlaşılacağı gibi tüketicinin korunmasını amaçlayan kanun, bu amaçla getirdiği ilke ve düzenlemelerin işleyişini kolaylaştırmak amacıyla il ve ilçelerde tüketici sorunları hakem heyetleri kurulmasını öngörmektedir. Bu kurulların oluşumunda, tek taraflı bir yönetim yerine ortaklaşa yönetime vurgu yapan yönetim modelinin ağırlık kazandığı ve bu modele uygun biçimde uygulanmaya geçirildiği anlaşılmaktadır. 4077 sayılı kanunda 2003 yılında yapılan değişiklikler ile hakem heyetlerinin yapısı güçlendirilmiş, kararları belli bir sınırın altındaki uyuşmazlıklar için bağlayıcı hale getirilmiştir.

İllerde beş kişiden oluşan heyetin başkanlığını sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur yapmaktadır. Belediyeden

görevlendirilecek bir üye barodan görevlendirilecek bir üye, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkâr odalarının görevlendireceği bir üye ve tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üyeden oluşmaktadır. Ticaret ve sanayi odası ya da ayrı ayrı kurulmuşsa ticaret odası ile esnaf ve sanatkâr odalarının görevlendireceği üye, uyuşmazlığın satıcı tarafını oluşturan kişinin tacir veya esnaf ve sanatkâr olup olmamasına göre ilgili oda tarafından görevlendirilmektedir.

Bakanlık teşkilatının bulunmadığı, il ve ilçelerde oluşturulan hakem heyetinin başkanlığını en büyük mülki amir veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülmektedir. Tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketicilerin, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilmesi öngörülmektedir. Hakem heyetlerinin oluşturulmadığı yerlerde, noksan üyeliklerin belediye meclisince doldurulması hükmüne bağlanmıştır.

Tüketici sorunları ile ilgili kararlar yönetim modeline uygun biçimde oluşturulan hakem heyetlerinde katılımcı bir yöntemle alınması öngörülmüştür. Bu uygulamada devlet adına heyetlerin başkanlığının üstlenildiği, yerel yönetimlerden, barodan temsilci bulunduğu görülür. Ayrıca oluşturulan bu kurula ticaret ve sanayi odalarından, esnaf ve sanatkâr odalarından ve tüketici kuruluşlarından üye alınmaktadır.

Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikamet ettiği yerdeki hakem heyetine yapılır. Şikâyet konu olan mal ya da hizmetin değeri 1 Ocak 2012'den itibaren 1.161,67 TL'nin (Parasal sınır her yıl TÜİK'in TEFE'de meydana gelen yıllık artış oranında artırılır) altında ise sorunun çözümü için Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulması zorunludur. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır.

Tüketici, hakem heyetinin lehine verdiği karara satıcı veya sağlayıcının uymaması durumunda İcra

Kapitalizm, mal ve hizmetlerin yaşamın en temel gereksinimlerine varana dek kâr amacı taşıyan değişim için üretildiği, bütün ekonomik aktörlerin piyasaya bağımlı olduğu bir sistemdir

Müdürlüğüne başvurma hakkına sahiptir. Hakem heyeti kararı, tüketicinin aleyhine çıktıysa, 15 (onbeş) gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz edebilir. İtirazı görüştür Tüketici Mahkemesinin kararı kesindir.

Şikâyet konusu olan mal ya da hizmetin değeri 1.161,67 TL'nin üstünde ve 3.032,65 TL'nin altında ise Hakem Heyetlerine Şahsen başvurulabileceği gibi, Tüketici Mahkemelerine de başvurulabilir (Çankaya Kaymakamlığı, 2012). Ancak bu durumda, Hakem Heyetlerinin kararı delil niteliğinde olup, bağlayıcı değildir. Tüketicinin lehine olan heyet kararına karşı tarafın uymaması halinde Tüketici Mahkemesine başvurmak gerekecektir. Öte yandan, şikâyet konusu olan mal ya da hizmetin değeri 2.693,78 TL'nin üstünde ise doğrudan Tüketici Mahkemelerine ya da İl Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurmak gerekmektedir (Çankaya Kaymakamlığı, 2012).

Hakem heyetlerine yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz.

Hakem Heyetlerine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç 3 ay içinde karara bağlanır. Kararlar, alındığı tarihten itibaren 5 gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir.

3. Uygulama Örnekleri

3.1. İngiltere'den Bir Tencere Kapağı Hikâyesi

Kapitalizmin doğduğu ülke olan İngiltere'de "tüketici hakları" konusunda bizim ülkemize göre ilginç ör-

neklerle karşılaşmaktadır. 2000 yılında yüksek lisans eğitimi için bir yıl süre ile İngiltere’de yaşadım. Bu süre zarfında tüketici hakları konusunda ileri düzeyde bir hassasiyet olduğunun farkına vardım. Piyasadan satın alınan bir ürün konusunda “müşterinin daima haklı olduğu” anlayışının toplumsal yapı içinde içselleştirildiğine tanık oldum. Satın alınan ürün konusunda satıcı ile iletişime geçtiğinizde, tüketici olarak size verilen önemi ve değeri hemen anlamak mümkün oluyordu. Tüketici haklarının, belli yasal zorlamalar ötesinde toplumsal gerçeklik içerisinde kendiliğinden uygulanması söz konusu oluyordu. Örneğin, İngiltere’ye vardığımızda bir daire kiraladık ve ev ihtiyacı için çeşitli ürünler satın aldık. Mutfak için dört parçadan oluşan bir mağazadan cam kapakları olan bir “çelik tencere takımı” satın aldık. Bu takımı 6-7 ay sorunsuz biçimde kullandık. Bir gün bu tencerelerden birinin kapağı elimizden yere düştü ve cam bölümü kırıldı. Bu takım ile ilgili alışveriş fişimizi, garanti belgesini bulamadık. Bu durumda tencerenin değiştirilebileceği aklımıza gelmemişti. Ben tencereyi ve kapağın elimizdeki parçalarını alıp satın aldığım mağazaya gittim. En azından bu tencere için ayrı bir kapak satın alabilme umudunu taşıyorduk. Mağazaya girdim ve bir satış görevlisine derdimi anlattım. Bu tencereyi set olarak 6-7 ay önce sizin mağazalarından satın aldığımı ve tencerenin kapağının kırıldığını ifade ettim. Tencere ve kapağın parçalarını gösterdim. Ancak bu ürünü bu mağazadan satın aldığımı ilişkin herhangi bir belgenin olmadığını anlattım. “Bana nasıl yardımcı olabilirsiniz?” diye sordum. Ben kendi ülkemde bu şartlar altında “bu ürünü bizden aldığınıza ilişkin belgeniz yoksa yardımcı olamayız ya da kullanıcı hatası sebebiyle verilen zararlardan sorumlu değiliz” gibi yanıtlar beklerken, bir soru ile karşılaştım: “Bu tencere takımının diğer parçaları nerede?” “Evde” dedim. Satış görevlisinin, “o halde bu setin tüm parçalarını getirin ve size yeni bir tencere takımı verelim” açıklamasını

duyunca şaşkınlık geçirdim. Gerçekten elimizdeki parçaların tamamını mağazaya teslim ettik ve “yeni” bir tencere takımının sahibi olduk. O ürünün garanti belgesi veya o ürünü o mağazadan aldığımıza ilişkin bir belge olmamasına karşın ve herhangi bir sorgu-sual ile karşılaşmadan bir satış görevlisi tarafından işlemin gerçekleşmiş olması hayret vericiydi. İngiltere’de tüketici hakları doğal bir süreç içerisinde koruma altına alınmıştı. Böylece, tüketici haklarının müşteri memnuniyeti temelinde kabul gördüğü bir toplumsal gerçeklik içinde bulunduğumuzun farkına vardık.

3.2. Türkiye’den Hizmet Sunumu ile İlgili Bir Tüketici Hikâyesi

Bu hikâye ülkemizin bir büyük şehrinde geçmektedir. Bu şehirde temel hizmetlerden biri (utility) özelleştirilmiş ve ülkenin önde gelen özel sektörlerinden birisi tarafından üstlenilmektedir. 2010 yılı Haziran ayında tüketicinin ikamet ettiği apartmanda hizmeti alan aboneler, hizmetle ilgili anormallik hissederek. İlgili hizmetin acil numarasına bilgi verirler. Hizmeti üstlenen şirketin elemanları gelip arıza tespitini yaparlar ve hatanın kendilerinden kaynaklandığını ve düzeltereklerini ifade ederler. Ancak kısa bir süre sonra hatalı hizmet sunumundan dolayı apartman sakinlerinin konutlarında zararlar ortaya çıkar. Apartman sakinleri ilgili şirkete giderler ve zararlarının tazmini için matbu dilekçeleri doldurarak “bürokratik bir süreç izleyerek” başvuru yaparlar. Başvuruyu alan görevli havale damgasını vurur, havale imzası için başka bir görevliye yönlendirir. O görevli dilekçenin havalesi için imzalar, ancak bu esnada zararın tüketici hatasından kaynaklanması sebebiyle tazminat verilmeyeceğini bilmeleri gerektiğini ifade eder. Bu konuda apartman sakinleri ile tartışır. Dilekçe alınır ilgili birime teslim için sakinler tarafından götürülür. Oradaki görevli dilekçeyi alır ve kendi kayıtlarında hizmet sunumundaki hatanın tüketicilerden

kaynaklandığına ilişkin teknik raporun oluşturulduğunu, bu sebepten tazminat ödenmeyeceğini peşinen söyler. Aboneler ilk gelen ekibin “hatanın şirketten kaynaklandığı” bilgisi verdiğini söylemeleri dikkate bile alınmaz. Çünkü şirket kayıtları geçerlidir. Apartman sakinleri, konunun en azından incelemeye alınması ve sonucun kendilerine yazılı olarak bildirilmesini talep ederler. Bu başvurunun “önceden belli” olan sonucu 11 gün içinde tüketicilere ulaşır. Tüketicilerin eksiklerinden kaynaklanan bir arıza ile zarar olduğu için tazminat verilemeyeceği bildirilmektedir. Tüketicilerden biri bu konuyu ilçesindeki “Tüketici Sorunları Hakem Heyetine” götürür. İlçenin kaymakamı başkanlığındaki heyet üç ay içinde konuyu araştırıp sonuca ulaştırır. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince tüketicinin beyan ettiği zarar bedelinin (740.00-TL) ilgili şirket tarafından karşılanmasına karar verir. Ancak, diğer apartman sakinleri hakem heyetine başvurmadıkları için bu tazminat hakkından yararlanamazlar. Bu durumda bu tazminat miktarları aslında şirketin yanına “kâr” kaldığı anlamına gelmektedir.

Bu hikâyede, ülkemizdeki toplumsal gerçekliğin abone olarak temel bir hizmet alan tüketicilerin haklarını doğal yollardan arama yönteminin gelişmediği görülmektedir. Doğal olarak, “tüketicinin hatası” ön plana çıkarılmakta ve tazminat ödeme için “bürokratik bir prosedür” izleme zorunluluğu getirilmektedir. Özel sektörün, kamu sektörüne göre daha etkili ve verimli hizmet sunduğu önyargısına karşın, özelleştirilmiş bir hizmet sunumunu üstlenmiş olan şirket şikâyet için gelen müşterisini, bu bürokratik işlemler zincirinin her halkasında başvurusundan vazgeçirmeye zorlamaktadır. Başvurusunda ısrar eden tüketiciye sonucu önceden sözlü olarak verilen “olumsuz yanıt” iki hafta içinde yazılı olarak bildirilmektedir. Bu olumsuz yanıt karşısında apartman sakinlerinin 14’ü pes ederken sadece bir tanesi şikâyetini



“tüketici sorunları hakem heyetine” götürmekte ve şirketten tazminatını alabilmektedir. Hakem heyeti kararı karşısında şirket ödemeyi kabul etmektedir. Ancak, diğer tüketicilerin tazminatları şirkete kalmaktadır.

3.3.Türkiye’den Bir Ürünün İadesi İle İlgili Bir Tüketici Hikâyesi

Bu tüketici hikâyesi yine ülkemizde bir büyük şehirde geçmektedir. Bir tüketici, bu büyük şehrimizdeki bir Alışveriş Merkezinde (AVM) bulunan dünya markası olma iddiasındaki bir mağazalar zincirinin bir şubesinden 2011 yılında bir cep telefonu satın almıştır. Cep telefonu eş ürünlere göre daha ucuzdur, çünkü bir ay önce bir müşteriye satılmış, bir hafta içinde arızalandığı için geri getirilmiş ve serviste arızası giderilerek “garanti belgesi” ile birlikte yeniden satışa sunulmuştur. Tüketici mağazaya ve garanti belgesine güvenerek ürünü mağaza tarafından belirlenen uygun bir fiyata, 224.00-TL’ye satın almıştır. Ürünün faturasına “depo ürünüdür” damgası vurulmuştur. Bir hafta-on gün içinde ürünün ilk arızası nüksetmiştir. Mağazaya belgeleri ile giden tüketicinin ürünü servise iletilmek üzere teslim alınmıştır. Bir hafta sonra ürünün servisten geldiğini öğrenen tüketici mağazaya gider. Teknik servis, ürünün arızasının “kullanıcı hatasından” kaynaklandığı ve satış bedelinden daha fazla bir onarım bedelinin (300.00-TL) tüketici tarafından ödenmesinin kabul edildiği takdirde onarımın yapılabileceğini bildirmektedir. Tüketici garanti kapsamında olduğu için satın aldığı ürünün onarımı için, satın-alma bedelinden daha yüksek bir bedel talep edilmesine şaşırır. Tüketici hizmetleri görevlisine ürünü iade etmek istediğini belirtir. Görevli kendisinin

herhangi bir işlem yapamayacağını, mağazanın bu ürünü iade alamayacağını, tüketici sorunları hakem heyetine gidebileceğini belirtir. Ancak hakem heyetinden çıkacak kararın da mağazanın lehine olacağını bilmesi gerektiğini ifade eder.

Tüketici caydırma girişimlerine rağmen, konuyu ilgili “tüketici sorunları hakem heyetine” taşır. İlgili belgeler ile birlikte olayı anlatır ve ürünün mağazaya, ürün bedelinin de kendisine iadesini talep eder. 10 Ekim 2011 tarihinde yaptığı başvuru sonucunda hakem heyeti 25 Ocak 2012’de tüketici lehine karar verir. Tüketici bedelini ödeyip kullanmadığı ürünü mağazaya iade eder ve ödediği bedeli mağazadan geri alır.

Bu hikâyede ülkemizdeki piyasa ilişkilerinde “satılan mal geri alınmaz” ilkesinin önceliği olduğunu göstermektedir. Toplumsal gerçeklik içinde müşterinin daima hatalı olduğu önyargısı yer almaktadır. Ayıplı olduğu önceden bilinen bir ürünün, garanti kapsamında olmasına karşın “kullanıcı hatasından arızalandığı” önyargısından hareketle tüketiciden onarım için fahiş bir bedel talep edildiği görülmektedir. Üretici, satıcı ve servis ürünlerinin arkasında durmamakta, bedel tüketicieye yüklenmeye çalışılmaktadır. Bu durumda yasa ile oluşturulan hakem heyetine başvurma hakkı olan tüketici, mağaza görevlisi tarafından caydırılmaya çalışılmaktadır. Bu aşamada tüketicilerin %50’si caydırılrsa, mağaza kendisini %50 kârda saymaktadır. Bu durumda, ülkemizdeki toplumsal gerçeklik içinde genel olarak “müşterinin daima haklı olduğu” ilkesinin işlemediği, doğal olarak tüketicieye saygı gösterilmediği, ancak devlet tarafından oluşturulan hukuki yollardan “zorla” tüketici haklarının ko-

Bakanlık teşkilatının bulunmadığı, il ve ilçelerde oluşturulan hakem heyetinin başkanlığını en büyük mülki amir veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülmektedir.

runmasının mümkün olabildiği ifade edilebilir.

Sonuç

Kapitalist sistem piyasaya dayanan bir yapıya sahiptir. 1980’lerden itibaren Post-Fordist aşamaya geçiş sürecini yaşayan kapitalizmin bu aşamasında tüketim kültürü, tüketim toplumu gibi kavramlar öne çıkmıştır. Bu kavramlar bağlamında tüketici haklarının korunması gündeme gelmiştir. Her ülke kendi toplumsal gerçekliği içinde bu konuya yaklaşım göstermiştir. Kapitalizmin doğduğu ülke olarak kabul edilen İngiltere’de tüketici haklarının toplumsal gerçeklik içinde kendiliğinden korunmasına ilişkin bir örnek-olay ele alınmıştır. Ülkemizde ise İngiltere’deki örnek-olay ile aralarında 10 yıllık bir zaman dilimi olmasına karşın, tüketici haklarının ancak yasa ile oluşturulan hakem heyetleri kararları ile “zorla” korunabildiği iki örnek-olay incelenmiştir. Özellikle ilçelerde kurulan hakem heyetlerinin işleyişi için önemli görev ve sorumluluklar verilen mülki idare amirlerinin bu konuya öncelikli biçimde yaklaşımlarının önemi büyüktür. Şikayete konu olan parasal değer sınırı düşük olduğu algısına kapılmaksızın, bir “hakkın” sahibine teslimi yönünde yapılan çalışmaların toplumsal yaşam içinde “kutsal” bir yeri olduğu unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

Akbulut, Ö. Ö. (2007) *Küreselleşme Ulus-Devlet ve Kamu Yönetimi*, Ankara: TODAİE, Çankaya Kaymakamlığı (2012) [42 idarecinin sesi / ocak - şubat / 2012](http://www.cankaya-kaymakamligi.gov.tr/default/B0.aspx?content=97(15.02.2012), 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (1995, 8 Mart) T.C Resmi Gazete, 22221, Jessua, C. (2005) Kapitalizm. Çev.: İ. Ergüden, Ankara: Dost Yayınları, Karar.1 (2011) Bir Büyükşehirde bulunan bir İlçenin Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin 19.10.2010 tarih ve 4242 No’lu kararı, Karar.2 (2012) Bir Büyükşehirde bulunan bir ilçenin Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin 24.01.2012 tarih ve 144 No’lu kararı, Odabaşı, Y. (2006) <i>Tüketim Kültürü</i>, İstanbul: Sistem Yayıncılık, Wood, E. M. (2002) <i>The Origin of Capitalism</i>, London: Verso.</p></div><div data-bbox=)