

14.03.2025

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2024/284
Toplantı Tarihi/Sayısı : 11.02.2025/239
Karar Numarası : 2025/73
Başvuran : A.M.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : A101 Yeni Mağazacılık A.Ş.
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, Mısır Arap Cumhuriyeti vatandaşı olan başvuranın ürün değişimi için gittiği A101 isimli markette ırk temelinde ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. Mısır Arap Cumhuriyeti vatandaşı olduğunu, 7/2/2024 tarihinde saat 19:30'da aynı gün satın aldığı ürünü iade etmek üzere İstanbul ili Üsküdar ilçesinde bulunan A101 isimli markete gittiğini, kasiyer tarafından gerekli işlemlerin yapıldığı sırada Mağaza Müdürü olduğu anlaşılan kişinin sistemin arızalı olduğu ve işlemin yapılamayacağını ifade ettiğini, bahsi geçen Müdürün kendisine yönelik daha önce de kaba davranışları olduğunu,

b. Kasiyer olarak görev yapan kişinin işlemin yapılamayacağını söylediğini, personelin kendisine bağırdığını, kendisinin bu duruma üzüldüğünü ve kendisine bağırılmamasını talep ettiğini, ancak bahsi geçen kişinin ses tonunu daha da yükselterek bağırmaya devam ettiğini, bu olay sırasında yanında olan küçük kızının yüksek sestten korkarak mağazadan kaçtığını, bunun üzerine mağazadan ayrılırken görev yapan personele haklarında şikayette bulunacağını söylediğini,

c. Personelin arkasından gelerek ürün iade işlemini yapacağını fakat bir daha bu mağazaya gelmemesi gerektiğini belirttiğini, kızının ağlamaya başlaması üzerine ürünü mağazada bırakarak ayrıldığını ve yabancı olduğu için kendisine farklı bir muamele uygulandığını iddia ederek mağduriyetinin giderilmesini talep etmektedir.

3. Muhatap, alınan yazılı görüşte özetle:

a. Söz konusu olayda tüketicinin şikâyet ettiği gibi bir durumun söz konusu olmadığını, herhangi bir müşteriye karşı ayrımcılık yapılmadığını, tüketicinin doğrudan Şirkete şikayette bulunmaması nedeniyle olaydan Kurumumuz tarafından tebliğ edilen görüş yazısı ile haberdar olduğunu, bunun

üzerine gerekli araştırma süreçlerinin yürütüldüğünü, olayın yaşandığı iddia edilen mağazada olay tarihinde ve saatinde çalışan personelin bilgisine başvurulduğunu,

b. Personel ifadelerinden mağazaya gelen tüketicilerle iddiaya konu veya benzer herhangi bir olay yaşanmadığının anlaşıldığını, mağazada hiçbir tüketiciye herhangi bir nedenle ayrımcılık yapılmadığını,

c. Kurumumuz tarafından olay tarihini gösterir kamera kayıtları istenilmişse de mağaza kamera kayıtlarının geriye dönük 10 gün süre ile tutulduğunu, sistemin düzenli olarak kendini güncellemesinden dolayı iddia edilen olayın gerçekleştiği güne ilişkin kamera kayıtlarının mevcut olmadığını,

ç. Şirket politikası gereği alınan ürünlerin iadelerinin ülkedeki tüm mağazalardan yapılabildiğini, mağazalardan alınan iadelere ilişkin mağaza personeline veya yetkilisine herhangi bir yaptırım uygulanmadığını, ürün iadesinin tüketiciye tanınan bir hak olduğunu ve Şirket tarafından iade işlemlerinin müşteri memnuniyeti kapsamında titizlikle yerine getirildiğini, dolayısı ile tüketicinin iddia ettiği gibi personelin iadeyi almamak için direnmesine sebep olacak herhangi bir durumun mevcut olmadığını ve başvuranın iddialarını kabul etmediklerini ifade etmektedir.

4. Muhatap Şirketten alınan görüş başvurana iletilmiş ve başvuranın konuya ilişkin yazılı görüşü talep edilmiştir. Görüş talep yazısı 7201 sayılı Tebligat Kanunu'nun ilgili hükümleri uyarınca usulüne uygun olarak 09/04/2024 tarihinde başvurana tebliğ edilmiştir. Ancak başvuran süresi içerisinde Kurumumuza yazılı görüş sunmamıştır.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın "*Kanun önünde eşitlik*" başlıklı 10'uncu maddesi şöyledir:

"Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir ... Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar."

6. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "*Tanımlar*" başlıklı 2'nci maddesi şöyledir:

"(1) Bu Kanunun uygulanmasında; ... d) Doğrudan ayrımcılık: bir gerçek veya tüzel kişinin, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden karşılaştırılabilir durumdakilere kıyasla eşit şekilde yararlanmasını bu Kanunda sayılan ayrımcılık temellerine dayanılarak engelleyen veya zorlaştıran her türlü farklı muameleyi, ... ifade eder."

7. 6701 sayılı Kanun'un "*Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı*" başlıklı 3'üncü maddesi şöyledir:

"(1) Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir. (2) Bu Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır ... (4) Ayrımcılık yasağı bakımından sorumluluk altında olan gerçek ve özel hukuk tüzel kişileri, yetki alanları içerisinde bulunan konular bakımından ayrımcılığın tespiti, ortadan kaldırılması ve eşitliğin sağlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür."

8. Mezkûr Kanun'un "Ayrımcılık türleri" başlıklı 4'üncü maddesi şöyledir:

" Bu Kanun kapsamına giren ayrımcılık türleri şunlardır: a) Ayrı tutma. b) Ayrımcılık talimatı verme ve bu talimatları uygulama. c) Çoklu ayrımcılık. ç) Doğrudan ayrımcılık. d) Dolaylı ayrımcılık. e) İşyerinde yıldırma (...)"

9. Mezkûr Kanun'un "Ayrımcılık yasağının kapsamı" başlıklı 5'inci maddesi şöyledir:

"(1) Eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen kişi aleyhine ayrımcılık yapamaz. Bu hüküm kamuya açık hizmetlerin sunulduğu alanlar ve binalara erişimi de kapsar."

10. Mezkûr Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde Kurumun, "Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek" ile görevli olduğu düzenlenmiştir.

11. Mezkûr Kanun'un "İspat yükü" başlıklı 21'inci maddesi şöyledir:

"(1) Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir."

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

12. 6701 sayılı Kanun'un "Başvurular" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrası: "Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir." hükmünü haizdir. Başvuranın dilekçesinden 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden ırk temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Mezkûr Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrası ise: "İlgililer, Kuruma başvurmadan önce bu Kanuna aykırı olduğunu iddia ettikleri uygulamanın düzeltilmesini ilgili taraftan talep eder. Bu taleplerin reddedilmesi veya otuz gün içerisinde cevap verilmemesi hâlinde Kuruma başvuru yapılabilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, bu şartı aramadan başvuruları kabul edebilir." hükmünü içermektedir. Başvuruda, başvuranın iddialarına ilişkin olarak uygulamanın düzeltilmesi talebiyle ilgili tarafa başvuru yaptığına dair herhangi bir bilgi veya belge bulunmamaktadır. Ancak öne sürülen olay örgüsü ve başvuranın satın aldığı ürünü iade etmek amacıyla bulunduğu mağazada muhatap olarak gösterdiği kişinin mağaza müdürü olduğu düşünüldüğünde, iddia edilen ayrımcı muamelenin telafisi güç kapsamda nitelenebileceği kanaati oluşmuştur. Bu çerçevede işbu başvuruda yer alan iddiaların ırk temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edilip edilmediği bağlamında esastan inceleme yapılmasının uygun olacağı kanaatine varılmıştır.

13. Ayrımcılık yasağı, uluslararası insan hakları hukukunun temelinde yer almakta ve pek çok

insan hakları sözleşmesinde de özel olarak düzenlenmektedir. Birleşmiş Milletler (BM) İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 2'nci maddesine göre: *“Herkes ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal ya da başka türden kanaat, ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğuş veya başka türden statü gibi herhangi bir ayırım gözetilmeksizin, bu Bildirgede belirtilen bütün hak ve özgürlüklere sahiptir.”* BM Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme'nin 2'nci maddesinin ikinci fıkrası ise şöyledir: *“Bu Sözleşme'ye Taraf Devletler, bu Sözleşme'de belirtilen hakların ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal ya da başka fikir, ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğum ya da başka bir statü bakımından herhangi bir ayırım gözetilmeksizin uygulanmasını taahhüt ederler.”*

14. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin (AİHS) 14'üncü maddesine göre ise: *“Bu Sözleşme'de tanınan hak ve özgürlüklerden yararlanma, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasal veya diğer kanaatler, ulusal veya sosyal köken, ulusal bir azınlığa mensupluk, servet, doğum veya herhangi başka bir durum bakımından hiçbir ayrımcılık yapılmadan güvence altına alınır.”*

15. BM Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Uluslararası Sözleşme'nin 1'inci maddesinde ırk ayrımcılığı: *“Siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel veya toplumsal yaşamın herhangi bir alanında, insan hakları ve temel özgürlüklerin tanınmasını, uygulanmasını, bu hak ve özgürlüklerden yararlanılmasını ortadan kaldırmak veya zayıflatmak amacına ya da etkisine yönelik, ırk, renk, soy ya da ulusal veya etnik kökene dayalı her türlü ayırım, dışlama, kısıtlama ya da tercih”* şeklinde tanımlanmıştır.

16 Irkçılığa ve Hoşgörüsüzlüğe karşı Avrupa Komisyonu'nun (ECRI) 7 No.lu Genel Politika Tavsiyesi'nin "*Tanımlar*" başlıklı birinci maddesine göre *“ırkçılık”* terimi, *“ırk, renk, dil, din, milliyet veya etnik kökenin bir birey veya bir grup insanın aşağılanması için bir gerekçe oluşturması veya bir bireyin veya bir grup insanın üstünlük duygusu içine girmesi için bir neden oluşturması”* anlamına gelmektedir. *“Irka dayalı ayrımcılık”* ise *“nesnel ya da makul bir gerekçesi olmaksızın ırk, renk, dil, din, milliyet veya milli veya etnik kökeni nedeniyle kişi veya grupları farklı muameleyle tabi tutma”* anlamını taşımaktadır. (Irkçılığa ve Hoşgörüsüzlüğe karşı Avrupa Komisyonu (ECRI), 7 No.lu Genel Politika Tavsiyesi, s. 5),

17. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında ayrımcılık, objektif ve makul bir neden olmaksızın, aynı durumdaki kişilere farklı muamelede bulunmak olarak tanımlanmıştır (AİHM, Willis/Birleşik Krallık, B. No: 36042/97, 11/6/2002, para. 48.; AİHM, Okpisz/Almanya, B. No: 59140/00, 25/10/2005, para. 33). Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da AİHM içtihatlarına paralel olarak nesnel ve makul bir şekilde haklılaştırılmayan, diğer bir ifadeyle meşru bir amaca dayanmayan ya da seçilen araç ile hedeflenen amaç arasında makul bir orantılılık ilişkisi bulunmayan farklı muameleler Anayasa'nın 10'uncu maddesinin amaçları bağlamında ayrımcı karakterli olarak kabul edilmektedir (AYM, Nuriye Arpa, B. No: 2018/18505, 16/6/2021, para. 58). Dolayısıyla hukuksal durumları aynı olanlara yönelik farklı muamelenin objektif ve makul bir sebebe dayandığı, farklı muamelenin öngörülen meşru amaç ile orantılı olduğu, diğer bir ifadeyle farklı muameleyle tabi tutulan kişiye aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklenmediği hâllerde eşitlik ilkesi ihlal edilmeyecektir (AYM, Burcu Reis, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 50).

18. Somut olayda başvuran Mısır Arap Cumhuriyeti vatandaşı olduğunu, 7/2/2024 tarihinde saat

19: 30'da aynı gün satın aldığı ürünü iade etmek üzere İstanbul ili Üsküdar ilçesinde bulunan A101 isimli markete gittiğini, kasiyer tarafından gerekli işlemlerin yapıldığı sırada Mağaza Müdürü olduğu anlaşılan kişinin sistemin arızalı olduğunu ve işlemin yapılamayacağını ifade ettiğini, bahsi geçen Müdürün kendisine yönelik daha önce de kaba davranışları olduğunu, kasiyerin işlemi yapamayacağını söylediğini, personelin kendisine bağırıldığını, kendisinin bu duruma üzüldüğünü ve kendisine bağırılmamasını talep ettiğini, ancak bahsi geçen kişinin ses tonunu daha da yükselterek bağırmaya devam ettiğini, bu olay sırasında yanında olan küçük kızının yüksek sestem korkarak mağazadan kaçtığını, mağazada görev yapan personele şikayette bulunacağını söylediğini, personelin arkasından gelerek ürün iade işlemini yapacağını fakat bir daha bu mağazaya gelmemesi gerektiğini belirttiğini, kızının ağlamaya başlaması üzerine ürünü orada bırakarak mağazadan ayrıldığını ve yabancı olduğu için kendisine farklı muamelede bulunduğunu iddia etmektedir.

19. Muhatap ise tüketicinin şikâyet ettiği gibi bir durumun söz konusu olmadığını, kesinlikle herhangi bir müşteriye karşı ayrımcılık yapılmadığını, tüketicinin doğrudan Şirkete şikayette bulunmaması nedeniyle olaydan Kurumumuz tarafından tebliğ edilen görüş yazısı ile haberdar olunduğunu, bunun üzerine gerekli araştırma süreçlerinin yürütüldüğünü, olayın yaşandığı iddia edilen mağazada olay tarihinde ve saatinde çalışan personelin bilgisine başvurulduğunu, personel ifadelerinden mağazaya gelen tüketicilerle iddiaya konu veya benzer herhangi bir olay yaşanmadığının anlaşıldığını, mağazada hiçbir tüketiciye herhangi bir nedenle ayrımcılık yapılmadığını, Kurumumuz tarafından olay tarihini gösterir kamera kayıtları istenilmişse de mağaza kamera kayıtlarının geriye dönük 10 gün süre ile tutulduğunu, sistemin düzenli olarak kendini güncellemesinden dolayı iddia edilen olayın gerçekleştiği güne ilişkin kamera kayıtlarının mevcut olmadığını, Şirket politikası gereği alınan ürünlerin iadelerinin ülkedeki tüm mağazalardan yapılabildiğini, mağazalardan alınan iadelere ilişkin mağaza personeline veya yetkilisine herhangi bir yaptırım uygulanmadığını, ürün iadesinin tüketiciye tanınan bir hak olduğunu ve Şirket tarafından iade işlemlerinin müşteri memnuniyeti kapsamında titizlikle yerine getirildiğini, dolayısı ile tüketicinin iddia ettiği gibi personelin iadeyi almamak için direnmesine sebep olacak herhangi bir durumun mevcut olmadığını ve başvuranın iddialarını kabul etmediklerini ifade etmektedir. Bu kapsamda ispat yüküne ilişkin olarak bir değerlendirme yapılması gerektiği kanaati hasıl olmuştur.

20. Somut olayda başvuranın A101 isimli markette ürün değişimi sırasında ırkı nedeniyle farklı bir muameleye maruz kaldığı iddiasını muhatap Şirket kabul etmediğini ve Şirketin hiçbir müşteriye ırkıdan dolayı farklı bir muamelede bulunmadığını belirtmektedir. Muhatap Şirket olay gününe ilişkin kamera kayıtlarını, kayıtların en fazla 10 gün tutulabildiği gerekçesiyle sunamamış ise de iddiaya konu olayın gerçekleştiği gün ve saatte anılan A101 Şubesinde çalışan personelin ifade tutanaklarını dosya kapsamında delil olarak sunmuştur. Personel tarafından verilen ifadelerden iddiaya konu olan olayın yaşandığı gün ve saatte başvurana ırkı nedeniyle ayrımcılık yapılmadığının beyan edildiği ve başvuranın ırk temelinde ayrımcılığa uğradığı yönündeki iddiasının kabul edilmediği görülmektedir.

21. Ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması, ayrımcılık kendini açık ve kolayca tespit edilebilen bir şekilde göstermediğinden oldukça güçtür. AİHM bu açıdan “makul şüphe bırakmayacak” bir kanıt standardı kabul etmiştir. Mahkemeye göre kanıtlama yeterince güçlü, açık ve birbiriyle uyumlu çikarsamalardan ya da yeterince çürütülememiş maddi olgulardan oluşabilecektir (AİHM, Nachova ve

Diğerleri/Bulgaristan [BD], B. No: 43577/98, 6/7/2005, para. 147). Anayasa Mahkemesine göre ayrımcılık iddiasının ciddiye alınabilmesi için başvurunun kendisiyle benzer durumdaki başka kişilere yapılan muamele ile kendisine yapılan muamele arasında bir farklılığın bulunduğunu ve bu farklılığın meşru bir amaç olmaksızın ırk, renk, cinsiyet, din, dil vb. ayrımcı bir nedene dayandığını makul delillerle ortaya koyması gerekir (AYM, Devrim Evin, B. No: 2013/2069, 20/2/2014, para. 34).

22. İspat yüküyle ilgili olarak 6701 sayılı Kanunu'nun 21'inci maddesinde de “*Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.*” hükmü yer almaktadır. Bu çerçevede Kuruma yapılan başvurularda ispat yükünün yer değiştirmesi için başvuranın iddianın gerçekliğine dair kuvvetli emareler ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması gerekmektedir. Başvuranın iddiasının yalnızca sözel bir ifadeye dayanması ve dosyaya ırk temelinde farklı bir muamele gördüğü iddiasına ilişkin herhangi bir somut bilgi ya da belge sunulmaması nedeniyle başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyamadığı değerlendirilmiştir. Bu nedenle ispat yükü başvuranın üzerindedir, ayrımcılık yasağının ihlal edildiği iddiası başvuran tarafından ispat edilmelidir. Ancak başvuran tarafından söz konusu iddianın ispatı için dosyaya sözlü beyan dışında bir delil sunulmadığından söz konusu ayrımcılık yasağının ihlali iddiası ispat edilememiştir.

23. Tüm bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde; başvuran tarafından ırk temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiğine ilişkin kuvvetli emarelerin ortaya koyulmadığı ve Şirketin ürün değişim hizmetini sunarken farklı muamelede bulunduğu iddiasının başvuran tarafından ispatlanamadığı, bu suretle ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞININ İHLAL EDİLMEDİĞİNE,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

C. Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine

başvurulabileceğine,

11/2/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ
II. Başkan

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Ünal SADE
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi