

16.10.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2023/257
Toplantı Tarihi/Sayısı : 05.09.2024/233
Karar Numarası : 2024/931
Başvuran : Ö. O.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : Kumtel Dayanıklı Tüketim Malları Plastik San. ve Tic. A.Ş.
Muhatap Adres : 37. Sokak No:42 38070 OSB Melikgazi/KAYSERİ

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, %64 oranında engeli olan başvuranın garanti kapsamındaki mini fırınının arızalanması sonrasında servis yetkilileri tarafından kolaylık sağlanmadığı gerekçesiyle engellilik temelinde ayrımcılık yasasının ihlal edildiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesi ve eklerinde özetle;

a. %64 oranında engelli olduğunu ve koltuk değneği kullandığını, Kumtel Dayanıklı Tüketim Malları Plastik San. ve Tic. A.Ş. (Kumtel) marka mini fırınında meydana gelen arıza nedeniyle Kumtel servisine başvurduğunu,

b. Ürününün servise teslimi aşamasında, engel durumunu bildirmesine ve ürünü kargo ile teslim edebileceğini belirtmesine rağmen ürünün bizzat tesliminin gerektiğinin tarafına bildirildiğini, söz konusu durum hakkında Kumtel Müşteri Hizmetleri ile görüşme gerçekleştirdiğini fakat kendisine farklı bir çözüm sunulmadığını,

c. Son halde ürünü bizzat teslim etmek durumunda kaldığını ve bu durumu tutanak altına aldığını belirtmektedir.

3. Muhatap Kumtel'den alınan yazılı görüşte özetle;

a. Başvuranın mini fırınında gerçekleşen arızanın 31/3/2022 tarihinde garanti kapsamında giderildiği, Kurumumuza yapılan başvurudan sonra başvuranla tekrar iletişime geçilerek mevcut bir sorunun olup olmadığı hususunun teyit edildiği,

b. Firma olarak faaliyetlerini insan onurunu temel alarak insan hakları, kişilerin eşit muamele görme hakkı, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşitlik ilkesine saygı çerçevesinde

sürdürmekte oldukları ve bu konuda her geçen gün daha iyi olma amacıyla kendilerini geliştirdikleri, söz konusu başvuru üzerine servis hizmetleri bakımından dezavantajlı gruplara yönelik farklı hizmetler geliştirdikleri, konu dahilinde dezavantajlı müşterilerden gelecek talep üzerine servis ekipleri tarafından müşterinin adresine gidilerek ürünün teslim alınması şeklinde bir sistem oluşturarak servis hizmetlerinde mağduriyet yaşanmaması konusunda gerekli tedbirleri alacakları belirtilmektedir.

4. Muhatabın yazılı görüşüne karşı başvuran tarafından sunulan yazılı görüşte özetle;

a. Garanti işleminin başlatılabilmesi için ürünün kişinin bizzat kendisi tarafından teslim edilmesi yönündeki muhatap talebinin bir sorun teşkil ettiği, koltuk değnekleri ile yürüyen bir insanın mini firmı tek başına taşıyarak servise teslim etmesinin mümkün olmadığı, Kumtel'in başvurudan sonra kendisini aradığı fakat ilgili dönemde engel durumunu bildirmesine rağmen ürünün evden servis yetkililerinin teslim alması veya başka bir yol ile teslimin sağlanması hususunda kendisine yardımcı olunmadığı belirtilmekte,

b. Mevcut sorunun sadece Kumtel ile yaşanmaması nedeniyle sorunun giderilmesi adına ilgili mevzuatın değiştirilmesi veya mevzuatta düzenleme yapılması talep edilmektedir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Anayasa'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. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz. (...) Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınmaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar."

6. Anayasa'nın "Sosyal güvenlik bakımından özel olarak korunması gerekenler" başlıklı 61'inci maddesinin ikinci fıkrası şöyledir:

"Devlet, sakatların korunmalarını ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır."

7. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "Tanımlar" başlıklı 2'nci maddesinin (i) bendine göre: "Makul düzenleme: Engellilerin hak ve özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamak üzere belirli bir durumda ihtiyaç duyulan, mali imkânlar nispetinde, ölçülü, gerekli ve uygun değişiklik ve tedbirleri" ifade eder.

8. 6701 sayılı Kanun'un "Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı" başlıklı 3'üncü maddesi şöyledir: "Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir. Bu Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum,

medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır. Ayrımcılık yasağının ihlali hâlinde, konuya ilişkin görev ve yetkisi bulunan kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ihlalin sona erdirilmesi, sonuçlarının giderilmesi, tekrarlanmasının önlenmesi, adli ve idari yoldan takibinin sağlanması amacıyla gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. 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.

9. 6701 sayılı Kanun'un "Ayrımcılık türleri" başlıklı 4'üncü maddesinin birinci fıkrasında sayılan ayrımcılık türleri şöyledir: "a) Ayrı tutma b) Ayrımcılık talimatı verme ve bu talimatları uygulama. c) Çoklu ayrımcılık. ç) Doğrudan ayrımcılık d) Dolaylı ayrımcılık e) İşyerinde yıldırma f) Makul düzenleme yapmama g) Taciz ğ) Varsayılan temele dayalı ayrımcılık."

10. 6701 sayılı Kanun'un "Ayrımcılık yasağının kapsamı" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrası şöyledir: "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.

Birinci fıkrada belirtilen hizmetlerin planlanması, sunulması ve denetlenmesinden sorumlu olan kişi ve kurumlar, farklı engelli grupların ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlüdür."

11. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde Kurumun, "ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmekle görevli olduğu" düzenlenmiştir.

12. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in "Başvuru hakkı" başlıklı 30'uncu maddesi şöyledir:

"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 kişilerinin, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen her gerçek veya tüzel kişi, ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiası ile Kuruma başvurma hakkına sahiptir..."

13. Mezkûr Yönetmelik'in "*Başvurunun konusu*" başlıklı 31'inci maddesi şöyledir: "*Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu kapsamında cinsiyet, ırk, renk, din, dil, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasağı ihlalleri başvurunun konusunu oluşturur.*"

14. Yönetmelik'in "*Karar türleri*" başlıklı 65'inci maddesi şöyledir:

"Kurum, yapılan başvuru veya resen inceleme kapsamında yaptığı inceleme ve araştırma sonucunda incelenemezlik kararı, gerekçeli kabul edilmezlik kararı, gönderme kararı, ihlal kararı, idari yaptırım kararı, uzlaşma kararı, ret kararı ve karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir."

15. Yönetmelik'in "*Gerekçeli kabul edilmezlik kararı*" başlıklı 67'nci maddesi şöyledir: "*Ön inceleme aşamasında, başvurunun açıkça dayanaksız olup olmadığı, başvurunun hakkın kötüye kullanımını teşkil edip etmediği, ayrımcılık yasağı ihlalinden kaynaklanan bir zararın bulunup bulunmadığının tespiti açısından incelenebilirliğin esasla birlikte incelenmesi kararlaştırılan başvurulara ilişkin esas inceleme ve araştırma aşamasında söz konusu koşulları taşımayan başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir.*

Ön inceleme aşamasında incelenebilir bulunan ya da incelenebilirliği esasla birlikte incelenmesi ve araştırılması kararlaştırılan başvuruların 48'inci maddede belirtilen gerekli koşulları taşımadığının anlaşılması halinde de bu başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir."

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

16. 6701 sayılı Kanun'un "*Başvurular*" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrasında "*Ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.*" hükmü bulunmaktadır. Aynı maddenin ikinci fıkrasına göre; "*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.*" Başvuru dilekçesi ve eklerinden, başvuranın Kurumumuza başvurmadan önce Kumtelden talepte bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle başvuranın ilgili tarafa başvuru koşulunu yerine getirdiği değerlendirilmektedir. Bununla birlikte başvuranın dilekçesinden 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden engellilik temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu çerçevede, başvurunun Kurumumuzca esastan incelenebilecek bir başvuru olduğu değerlendirilmesine varılmaktadır.

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

uluslararası insan hakları sözleşmesinde özel olarak düzenlenmektedir. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin (İHEB) 2'nci maddesi şöyledir: *"Herkes, ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya başka bir görüş, ulusal veya sosyal köken, mülkiyet, doğuş veya herhangi başka bir ayırım gözetmeksizin bu Bildirge ile ilan olunan bütün haklardan ve bütün özgürlüklerden yararlanabilir."* Birleşmiş Milletler Medeni ve Siyasal Haklar Sözleşmesi'nin (MSHS) 2'nci maddesine göre *"Herkes yasalar önünde eşittir ve hiçbir ayırım gözetilmeksizin yasalarca eşit derecede korunur. Bu bakımdan yasalar her türlü ayırımı yasaklayacak ve ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya başka fikir, ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğum veya diğer statüler gibi her bağlamda ayrımcılığa eşit ve etkili korumayı temin edecektir."* 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."*

18. 3/12/2008 tarihli Birleşmiş Milletler (BM) Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'de (EHİS) "engelli" kavramı, *"Diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri içermektedir."* şeklinde tanımlanmaktadır. 1/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un 3'üncü maddesinde engelli, *"Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuusal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen birey"* olarak tanımlanmaktadır. 6701 sayılı Kanun'un 2'nci maddesinde de ulusal ve uluslararası düzenlemelere paralel bir engelli tanımına yer verilmektedir. Başvuranın dilekçe ekinde paylaştığı Erişkinler için Engellilik Sağlık Kurulu Raporu'na göre %64 oranında ortopedik engelli olduğu ve bu bağlamda yer verilen engelli tanımlarının kapsamında yer aldığı anlaşılmaktadır.

19. EHİS'in *"Ayrımcılık yapılmaması ve eşitlik"* başlıklı 5'inci maddesinde *"Taraflar Devletler herkesin hukuk önünde eşit olduğunu ve ayrımcılığa uğramaksızın hukuk tarafından eşit korunma ve hukuktan eşit yararlanma hakkına sahip olduğunu kabul eder. Taraflar Devletler engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığı yasaklar ve engellilerin herhangi bir nedene dayalı ayrımcılığa karşı eşit ve etkin bir şekilde korunmasını güvence altına alır. Taraflar Devletler eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tüm adımları atar. Engellilerin fiili eşitliğini hızlandırmak veya sağlamak için gerekli özel tedbirler işbu Sözleşme amaçları doğrultusunda ayrımcılık olarak nitelendirilmez."* ifadeleriyle engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaklanmıştır.

20. 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un *"Ayrımcılık"* kenar başlıklı 4/A maddesi şöyledir: *"Doğrudan ve dolaylı ayrımcılık dâhil olmak üzere engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaktır. Eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tedbirler alınır. Engellilerin hak ve özgürlüklerden tam ve eşit olarak yararlanmasını sağlamaya yönelik alınacak özel tedbirler"*

ayrımcılık olarak değerlendirilemez."

21. Somut olayda başvuranın arızalanan mini fırını için garanti kapsamında tamir hizmeti talebinde bulunduğu anlaşılmaktadır. Başvuran, engel durumu nedeniyle mini fırını bizzat servise getirmesinin zorluk teşkil edeceğini muhatap Firmaya bildirmiş ve ürünü evinden gelip almalarını veya kargo yolu ile yetkili servise gönderebileceğini belirtmiştir. Başvurana olumlu bir geri dönüş olmaması nedeniyle mini fırın başvuran tarafından bizzat teslim edilmiştir. Söz konusu bu durum 28/3/2022 tarihli tutanak ile başvuran tarafından kayıt altına alınmıştır.

22. 28/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "*Garanti belgesi*" başlıklı 56'ncı maddesinin birinci fıkrasında "*Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. (...)*", 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin "*Garanti belgesinde bulunması zorunlu bilgiler*" başlıklı 7'nci maddesinin birinci fıkrasında "*Tüketicilere verilecek garanti belgesinde aşağıdaki bilgilerin yer alması zorunludur: a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi, b) Satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi, c) Fatura tarih ve sayısı, ç) Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası, d) Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri, e) Garanti süresi, f) Azami tamir süresi, g) Bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi, ğ) Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi, h) Kullanım hatalarına ilişkin bilgi, ı) Tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi, i) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar.*" hükmü yer almaktadır.

23. Mezkûr Yönetmelik'e ek 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Garanti Belgesi ile Satılması Zorunlu Olan Ürünler Listesi'ne göre fırınlar garanti belgesi düzenlenmesi zorunlu olan ürün kapsamındadır. Başvuran da garanti belgesi ile garanti hakkı kapsamında fırınında meydana gelen arızanın giderilmesini talep etmiştir. Bu kapsamdaki tüketicinin garanti ile ilgili hakları Mezkûr Yönetmelik'in 8 ila 11'inci maddeleri arasında düzenlenmiştir. Mezkûr Yönetmelik'in "*Ücretsiz onarım isteme hakkı*" başlıklı 8'inci maddesinde "*Tüketicinin, Kanunun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.*" düzenlemesi yer almaktadır.

24. Başvuranın beyanlarından ve Kumtel'in sunduğu görüşten anlaşıldığı üzere; somut olayda garanti ve ücretsiz onarım hakkının kullanımına ilişkin bir sorun bulunmamakta, fakat mini fırının servis hizmeti sağlayıcısına ulaştırılması aşamasına ilişkin bir uyuşmazlık mevcut bulunmaktadır. 6502 sayılı Kanun ve Mezkûr Yönetmelik hükümleri uyarınca, garanti kapsamındaki ürünün yetkili servise bizzat teslim edilmesine yönelik herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Öte yandan, 6502 sayılı Kanun'un "*İhtiyari garanti*" başlıklı 57'nci maddesinde satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından ilave

taahhütlerin belirlenebileceği de hüküm altına alınmıştır. Mezkûr Kanun'un "Satış sonrası hizmetler" başlıklı 58'inci maddesinin birinci fıkrasında "Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır." hükmü yer almaktadır. Buna ek olarak ikinci fıkrada "Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak ve tüm yetkili servis istasyonlarına ilişkin bilgileri güncel olarak Bakanlıkça oluşturulan sisteme kaydetmek zorundadır." düzenlemesi bulunmaktadır.

25. 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Satış Sonrası Yönetmeliği'nin "Servis istasyonlarının sorumlulukları" başlıklı 10'uncu maddesinin ikinci fıkrasında "Tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımlar hariç olmak üzere, yetkili servis istasyonları, garanti süresi içerisinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez." hükmü yer almaktadır. Başvuran engelli olması ve iki koltuk değneği kullanarak yaşamını idame ettirmesi nedeniyle ürünü bizzat teslim etme noktasında yaşadığı zorluğu hem servis sağlayıcı hem de Kumtel'e bildirmiştir. Buna ek olarak, kargo yoluyla ürünü teslim etmesine dair servis hizmeti sağlayıcıya alternatif bir yol sunmasına karşılık bu talebi de geri çevrilmiştir.

26. 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 ve AİHM, Okpizs/Almanya, B. No:59140/00, 25/10/2005, para. 33). Ancak, AİHM'e göre 14'üncü madde devletlere, var olan eşitsizlikleri gidermek için gruplara farklı davranmayı yasaklamamaktadır; bundan dolayı bazı şartlarda objektif ve mantıklı bir haklılık olmadan eşitsizliği gidermek için farklı muamelenin yapılmaması söz konusu hükmün ihlaline neden olabilmektedir. Bir başka deyişle Sözleşme'de güvence altına alınan haklardan yararlanırken ayrımcılığa uğramama hakkı, nesnel ve makul bir gerekçe olmaksızın Devletlerin durumları önemli ölçüde farklı olan kişilere farklı muamele etmemesi halinde de ihlal edilmektedir (AİHM, Belçika Dil Davası, 23/7/1968, para. 34, 10, seri A No. 6; AİHM, Thlimmenos/Yunanistan [BD], B. No: 34369/97, para. 44; AİHM, Stec ve diğerleri/Birleşik Krallık [BD], B. No: 65731/01, para. 51).

27. 6701 sayılı Kanun'da sayılan ayrımcılık türlerinden biri de "makul düzenleme yapmama"dır. Mezkûr Kanun'a göre makul düzenleme, "Engellilerin hak ve özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamak üzere belirli bir durumda ihtiyaç duyulan, mali imkânlar nispetinde, ölçülü, gerekli ve uygun değişiklik ve tedbirleri" ifade etmektedir.

28. EHİS'in 2'nci maddesine göre makul düzenlemenin gerçekleştirilmemesi, gerekli ve uygun değişiklik ve düzenlemelerin (ölçüsüz veya aşırı bir yük getirmeyen) gerçekleştirilmediği ve bir insan hakkı veya temel bir özgürlükten eşit yararlanılmasını veya uygulanmasını sağlamak için gerekli oldukları takdirde ayrımcılık teşkil etmektedir [BM Engelli Hakları Komitesi Genel Yorum No. 6 (2018), para.

29. Yer verilen açıklamalar ışığında makul düzenleme için ilk olarak belirli bir durumda ihtiyaç duyulan bir değişiklik veya tedbir olmalıdır. Somut olayda başvuranın bozulan mini fırınının garanti kapsamında onarımı için servis hizmeti sağlayıcısına ürünü ulaştırma noktasında yaşadığı zorluk nedeniyle olağan teslim usulünden farklı olarak evinden teslim alınması veya kargo ile ulaştırma talepli bir değişiklik veya tedbir ihtiyacının doğduğu görülmektedir. Söz konusu durumda gerçekleştirilen değişiklik veya tedbir, engellilerin hak ve özgürlüklerini kullanmasına veya bunlardan yararlanmasına engel teşkil eden durumu bertaraf etmek amacıyla gerçekleştirilmelidir, bir başka deyişle ilgili tedbir *gerekli* olmalıdır. Buna ek olarak ilgili değişiklik veya tedbir, karşı tarafın mali imkânları nispetinde ölçülü ve uygun olmalıdır. Somut olayda ürünün evden alınmasının veya başvuranın kargo yolu ile ürünü muhataba ulaştırmasının karşı taraf nazarında mali imkânı zor durumda bırakacak bir tedbir olarak değerlendirilemeyeceği açıktır. Ürünün başvuranın evinden teslim alınması ve onarımdan sonra evine teslim edilmesi yoluyla başvuranın, garanti kapsamında sahip olduğu onarım isteme hakkından yararlanması noktasında engel durumu nedeniyle yaşadığı sorun çözülebilecektir. Bu noktada ihtiyaç duyulan bu tedbirin; somut olay bağlamında gerekli, ölçülü ve uygun bir tedbir olduğu değerlendirilmektedir.

30. 6701 sayılı Kanun'un 5'inci maddesinde; sorumlu kişi ve grupların, farklı engel gruplarının ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlü olduğu düzenlenmektedir.

31. Sonuç itibarıyla; dosya mevcudunda yer alan bilgi ve belgeler, yukarıda yer alan mevzuat hükümleri ile birlikte ele alındığında; başvuranın talebinin somut olay açısından ölçülü, gerekli ve uygun bulunduğu ve muhatabın makul düzenleme yapmadığı gerekçesiyle engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatine varılmıştır.

32. Başvuranın, başvuru kapsamındaki ikinci talebi ise yaşadığı duruma çözüm getirecek açık bir hukuki düzenlemenin yapılmasıdır. Anayasa'nın 7'nci maddesine göre "Yasama yetkisi Türk Milleti adına Türkiye Büyük Millet Meclisindedir. Bu yetki devredilemez.". Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun 17'nci maddesinde yasama ve yargı yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemlerin başvuru konusu olamayacağı, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te ise yasama yetkisinin kullanılmasına ilişkin işlemlerin inceleme konusu olamayacağı düzenlenmiştir. Bu kapsamda başvuranın bu bölümde yer verilen talebinin 6701 sayılı Kanun'un 17'nci maddesinin dördüncü fıkrası ve Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 40'inci ve 48'inci maddeleri uyarınca "başvuru konusu teşkil etmeyecek işlemler" arasında yer aldığı anlaşıldığından inceleme şartlarını taşımadığı ve bu nedenle Yönetmelik'in 67'nci maddesi uyarınca kabul edilmez olduğu kanaatine varılmıştır.

33. 31/5/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun 17'nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, Kanun'daki alt ve üst sınırlara göre belirlenen idari para cezalarında miktarın belirlenmesi;

işlenen kabahatin haksızlık derecesi, failin kusuru ve ekonomik durumu birlikte göz önüne alınarak gerçekleştirilmektedir. Muhatap Kumtel Dayanıklı Tüketim Malları Plastik San. ve Tic. A.Ş.'nin; başvuranla görüşerek durum hakkında bilgi aldığı ve yaşadığı sorun noktasında çözüm üretmeye çalıştıkları, servis hizmetleri bakımından dezavantajlı gruplara yönelik farklı hizmetler geliştirdikleri, dezavantajlı müşterilerden gelecek talep üzerine servis ekipleri tarafından müşterinin adresine gidilerek ürünün teslim alınmasına yönelik bir sistem oluşturulması yoluyla servis hizmetlerinde mağduriyet yaşanmaması konusunda gerekli tedbirlerin alınacağına bildirildiği dikkate alındığında, muhatapın genel olarak olumlu bir tutumda bulunduğu değerlendirildiği, ancak süreç içerisinde başvuranın engel durumunu bildirmesine ve mini fırını servise ulaştırma noktasında alternatif yol öne sürmesine karşılık talebinin kabul edilmediği ve mağduriyetinin giderilmediği anlaşıldığından, Kumtel Dayanıklı Tüketim Malları Plastik San. ve Tic. A.Ş.'ne 10.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILDIĞINA,

B. Muhatap hakkında 10.000 TL İDARİ PARA CEZASI UYGULANMASINA,

C. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

başvurulabileceğine,

5/9/2024 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan

e-imzalıdır

Av. Alişan TIRYAKI
II. Başkan

Dr. Burhan ERKUŞ
Kurul Üyesi
(İzinli)

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Kurul Üyesi

Mehmet Emin GENÇ
Kurul Üyesi
(İzinli)

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTI
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Kurul Üyesi

Ünal SADE
Kurul Üyesi
(İzinli)

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi
(İzinli)