

4. TÜKETİCİ HUKUKU KONGRESİ, İstanbul, 20-22 KASIM 2014

22 KASIM 2014, Saat: 14.30-15.30

12. OTURUM: “E-TİCARET SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HUKUKU VE UYGULAMALARI”

Tebliğin Sahibi: Tolga YÜCEL, (Digital Age Köşe Yazarı, ETİCAD Başkan Danışmanı)

Tebliğin Adı: “Dijital Gelecek: Tüketim Değişirse, Hukuk İhtiyacı da Değişir Mi?”

Tebliğin Özü: “Dijitalleşme, öncelikle insanı, insan da tüketim alışkanlıklarını, değişen bu alışkanlıklar da kendi aralarındaki ilişkileri değiştirecek. Hukuk kavramı, bu değişime ayak uyduramadığı takdirde adalet dağıtmakta zorlanacak.”

Dijital dünyanın varlığından bahsederken, hâlâ Marc Prensky’nin yaklaşık on üç yıl önce “yaş aralığına” göre yaptığı tanımlamalarla (*dijital yerli, dijital göçmen, vb.*) bugünümüzü tarif ediyoruz.

Ticareti (*ticaret, e-ticaret*), pazarlamayı (*pazarlama, dijital pazarlama*), iletişimi (*iletişim, dijital iletişim*) ve birçok kavramı ikiye ayırıyoruz. Hayatımızın tüm hücrelerine kadar girmiş bir olguyu “öteki” olarak konumlandırıyoruz.

Jeff Jarvis’in dediği gibi internet bir meydan... *Jarvis’e göre*, bugün yaşadıklarımızın anlamını ancak yüzyıl sonra anlayabileceğiz.

Bu yüzden, işin kökünden başlamak en iyisi belki de... Latince bir sözlüğe çevrimiçinde bakarsanız, “digitus” kelimesinin çoğulunun “digitis” olduğunu görürsünüz. Bu kelimenin Türkçe karşılığı ise “parmaklar”... Eski Yunan’da da “parmak hesabı” için kullanılan bu kelime, bugünkü milyonlarca hesaplamanın temeli olan “dijital” kelimesinin çıkış noktası... Demek ki, yaşadığımız bu dönemin temelinin “1” ve “0” üzerine kurulu olması bir tesadüf değil.

Öyleyse sayıların, mühendisliğin ve inovasyon gibi birçok kavramın hayatımızı şekillendirmesi de tesadüf değil, demek ki.

Dijital, hâlâ “öteki” insanoğlu için.

Ötekileştirdiğimiz bu olguyu yaratan “insanı”, Dr. Frankenstein veya modern Prometheus olarak konumlandırmak, *küreselleşme bağına tam çözemediğimizin de işareti değil mi?*

Bu olgu, insanın değişimiyle doğru orantılı bir ihtiyaç olarak hayatımıza girmişse; bugünkü sosyal medya röntgenciliğini 90’ların ortasında dünyayı kasıp kavuran “Biri Bizi Gözetliyor” serilerinden bağımsız değerlendirmek mümkün müdür?

“Mucit insan”ın, etkilendiği dönem ve sahip olduğu kaynakları yaratıcılığına katkı olarak kullanmasını yok sayıyoruz. Dijitalleşmeyi tetikleyen şeyin küreselleşme olduğu bağının üzerine kireç dökerek; dijitalleşme denen şeyi bu kuşağa ait bir tutkal olarak değerlendiriyoruz. O zaman da bir kuşak “göçmen”, ardından gelen “yerli” oluveriyor. *Dijital dünya, istediğimizde girebileceğimiz bir disko gibi.* Damsız değil ama “genç”siz almıyorlar, sanki.

Anlayacağınız, mental dijitalleşmeden henüz bahsedemiyoruz.

Bu sebeple de, sürekli sonuçla ilgileniyoruz. Hâlbuki insanı değiştiren, değişmiş insanın yaratmaya devam ettiği bu döngüde, esas odaklanmamız gereken “dijital tutkal”, hepimizin bakış açısını baştan aşağıya değiştiriyor.

Biz de dünyayı...

“Yalnızlık mı, kalabalık mı?”, “Özgürlük mü, kişisel alan ihlali mi?”, “Genelleşme mi, kişiselleşme mi?”, “Çoğulculuk mu, özgünlük mü?”, “Adalet mi, hakların sınırlandırılması mı?”, “Sosyalleşme mi, bireyselleşme mi?” paradokslarının gölgesindeki gri alanda; geleceği bugünden şekillendiriyoruz.

Sosyal medya aracılığı ile oturduğumuz yerden bir paylaşımda bulunduğumuzda kendimizi çok mutlu hissediyoruz. Ancak, bayram gibi önemsenmek istediğimiz günlerde sıradan ve herkese gönderilen bir kısa mesaj metnini okuduğumuzda hayal kırıklığı yaşıyoruz.

Bir tıp teknolojisi ile kalbimizin içini renkli renkli izleyip hayranlık hissettiğimiz o anda, sabahın üçünde “bip”leyen akıllı telefonumuza ulaştırdığı elektronik posta ile yatağımıza giren bayiimizi mazur görebiliyoruz.

Bilgi toplumuna evrimleşirken, kabul edelim ki Araf’tayız; bir bebeğin diliyle yiyecekleri ayırt etmesi gibi; aklımızın ucuyla dokunup, geleceğin tadını anlamaya çalışıyoruz: Bu meyve cennetten mi, cehennemden mi?

Almaya çalıştığımız iki temel tat, bazen farklı karmaşalarla karşımıza çıkıyor. Toplumsal olarak vazgeçememenin prangasında, vazgeçmenin endişesindeyiz. Tıp ilerledikçe genç bir bedene, ama daha yorgun ve daha fazla yük almış bir ruha sahip oluyoruz.

Sıkışmışlığımızın en temel sebebi, bazı kavramları bugünkü anlamları ile değerlendiriyoruz.

Gelecekteki anlamını kavrayınca, bahsettiğim “tat alma” eylemini hızlı yapmak zorunda kalıyoruz.

Alvin Toffler’ın söylediği gibi: “21.yüzyılın cahilleri, okuma-yazma bilmeyenler değil; öğrenip, öğrendiğini unuttuktan sonra yeniden öğrenemeyenler olacaktır.”

Peki, bu kadar tat testinden sonra, herkes aynı tadı alabilecek mi?

Ya da, herkesin biriktirdiği bu tatlar, toplumun mu, yoksa bireyin mi güçlenmesine katkı sağlayacak?

Bu tatların nasıl biriktiği ve ne şekilde depolandığı çok önemli...

Eğer, herkesin elde ettiği tat birbirine çok yakınsa, kavramlar belli grup özelliklerini taşıyan topluluklarda aynı sonuçları veriyorsa, “toplum” geleceğin dönüşümünün önemli bir parçası olacak.

Eğer, ortaya çıkan sonuç milyonlarca, hatta milyarlarca farklı tattan oluşuyor ise ve farklı yerlerde depolanıp, başka tatlarla birleşip başka bir sonuç üretme gücüne kavuşuyorsa, bireylerin kendi geleceğini bağımsız şekillendirmek isteyecek.

Bugünün toplumsal değerleri, bu kadar belirleyici iken, çağın dönüştürdüğü ve geleceğin Arafındaki bireyler, bu şapkayı daha ne kadar giymek isteyecek?

Kuralların ve değerlerin esneme hızı, bireyin dönüşüm hızından daha yavaş.

Giymek istemedikçe, değerlere olan inancı ve aidiyeti zayıflayacak. Bu zayıflayan bağ, toplumun ve topluma ait tüm kavramların anlamlarının üzerindeki toprak olacak. Toplum denilen bu olgu, değerlerini yitirince, anlamını da kaybedecek.

Herkese ve her şeye, her an erişim temelli bir dünya toplumlarından, bilgisayar panellerine dönüşümü hızlandıracak.

Dönüşüm, bireylere ait milyarlarca ayrı tadın tutkalında dijital bir gelecek sunacak.

Bu gidişatın, özellikle birey için “sonsuz özgürlük algısı” yaratan bir kokusu var; ama her anını, her yaptığını kontrol ettiğiniz bir insanı, tek başına avlamak daha rahat olacak.

Dört eğilim, gelecek için temel belirleyici olacak: Hız, esneklik, entegrasyon ve yaratıcılık...

Bu eğilimler; aile yapılarını, ahlak ve tutuculuk anlayışlarını, inanç sistemlerini, sosyolojik tepkileri, en önemlisi de önyargıları ve limitleri etkileyecek. Teknolojiye bağımlı ve yalnız insanlar, çok seçeneğe sahip ve özgürlüğünü satın alma davranışına dönüştüren müşteriler olacak. Mülkiyet kavramı yeniden şekillenecek, algı gerçeğin önüne geçecek. Şirketlerde, insan kaynağı “sıradanlar” ve “yetenekliler” olarak ikiye ayrılacak, ücret ve gelir paylaşımı kavramı değişecek. Hatta bazı kavramların anlamlarını yitireceğini, bazılarının ise yeniden anlam kazanacağını iddia etmişim.

Geleceği bu iki temel kavram şekillendirecek: Açıklık (Transparency) ve İşbirliği (Collaboration)...

İşin özü şu; Tüm bilgiler herkese açıktır. Herkes istediği zaman, istediği bilgiye ulaşır. Hiçbir bilgi saklı kalmaz. Muhakkak sakladığınız bir özelliğiniz, bir başka blog’da anlatılıyordur. Katılımcılık “mış gibi” yapmanın ötesinde bir yaşam biçimi haline gelecektir.

Rekabet kavramı yerini “işbirliği” kavramına bırakacak. Otomotiv sanayindeki AR-GE faaliyetleri, pazarlama ortaklıkları gibi konular başta olmak üzere işbirliği ve ortak alanlar açıklık politikası ile birlikte kalıcı bir davranış biçimi olacaktır.

Sonraki dönemde de kırılma noktalarını 10 başlık altında toplayabiliriz:

- 1- Aşırı bağlantılılık (Hyperconnectivity)
- 2- Yıkıcı inovasyon (Disaster innovation)
- 3- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yayılımı
- 4- Sanayinin ana konuları (Malzeme bilimi, üretimin dönüşümü, enerji verimliliği)
- 5- Sanayi sonrası toplum davranışları
- 6- Yenicilik kavramı (Newism)
- 7- Z Kuşağı
- 8- Sosyal(ist) şirketler
- 9- Ekonomik büyüklük kararı ve makro değişimler
- 10- İklim değişikliği

İleride 50 milyar makina birbiri ile konuşacak. Dünyada birikmiş bilgi, farklı ürünler ortaya koyacak bir inovasyonu tetikleyecek. İnternet teknolojisinin yayılımı sayesinde dijitalleşme, küreselleşme gibi bir süreç yaşayacak. Bu gelişmeler, sanayide kullanılan malzemeleri, üretim tekniklerini ve en önemlisi ihtiyaç duyulan enerjinin kullanımı konularında büyük değişimler yaratacak. İnsanın hayatını en çok sanayi sonrası toplumun statü ve marka takıntısı ve bu takıntıyı tetikleyen yenicilik kavramı etkileyecek.

Göçmenlerin değil, yerleşiklerin kuşağı farklı olacak. Şirket markaları artık, sosyal bir olguya dönüşecek. Ekonominin doğuya kayması ve şirket yapılarının radikal kararlarla şekilleneceği bir gelecek olacak. Kaynaklarda yaşanabilecek kıtlığın etkileri, toplumsal yaşamı tamamen değiştirecek.

Tüm bu değişimlerin etkilediği toplumun işleyişini düzenleyen hukuk normlarının da ihtiyaçları, toplumun hukuktan beklediği düzenlemelerin şekli de baştan aşağı değişecek. Önleyici hukuk açısından değerlendirildiğinde, bugünün hukukçularının dijitalleşme sürecinde hızı geometrik

olarak artan etkiler için şimdiden kendi dönüşümünü sağlamak adına “AR-GE ve inovasyon” süreçlerini kendi hayatına katmalıdır.

İlk olarak odaklanması gereken alanları şu şekilde sıralayabiliriz:

1- Kişisel Haklar

- Özgürlüğün sınırları
- Mahremiyet
- Birey / Toplum ilişkileri
- Kişiyi ait bilgilerin sahipliği ve kullanımı
- Düşünce özgürlüğü kavramının geleceği
- Entelektüel sermaye kavramı

2- Tüketici Hakları

- Mülkiyet kavramı
- Ürün ve/veya hizmet kavramı
- Hammaddede yaşanacak değişiklikler
- Sürecin içindeki muhatapların sayısındaki çeşitlilik
- Ürün veya hizmetin sunulmuş şekli, garanti kapsamı
- Üreten tüketici hakları
- Tüketicinin bilginin kullanılması / saklanması
- Ödeme sistemleri, şekilleri, yerleri

3- Fikri ve Sınai Haklar

- Marka ve patent kavramı, ticareti, aracılığı
- Entelektüel üretimler ve buna bağlı sözleşmeler
- Açıklık ve işbirliği kavramının getireceği sorunlar
- Suç ve ceza kavramı

Dijitalleşme ile birlikte, özgürlüğün sınırları en çok tartışılan konu olacak. Çünkü toplumu ve toplum düzenini esas alan mevcut yasalarla, daha çok birey etrafında şekillenecek olan geleceğin insanın tercihleri arasında bir tezat oluşacak. Devlet için esas olan temel vatandaşlık görevleri ile bireyin yapmak veya yapmamak istedikleri arasında yaşanacak bu paradoks kanun koyucuların ve uygulayıcılarının önündeki en büyük sorun haline gelecek.

Bir kişinin evine girmek nasıl hırsızlık sayılıyorsa, ileride kendi evinden çok uzakta bir servis sağlayıcı bünyesinde bulunan bilgilerinden elde edilen ürünler de bir hırsızlık ürünü sayılacaklar. Güvenlik kavramı, soyut ve bugün hiç aklımıza gelemeyen ürünlerle dolu bir dünyada kişisel haklar açısından yeniden anlam kazanacakken; mahremiyet milyarlarca ayrı tipteki dünya vatandaşı için tek bir kanunla yönetilemez hale gelecek. Bu sebeple, “kişisel deklarasyonlar”

dönemi başlayacak. Bireylerin beyan ettiği mahremiyet ve sınırlar üzerinden kanun koyucuların toplum için belirlediği değil, bireylerin kendi için belirlediği sınırlar esas olacak. Şu anda, çok dar kapsamlı koruyabildiğimiz kişisel veriler, kişilerin ortak sosyal mecralarda paylaşımında bulunan bilgileri, ilerideki dünyanın tartışma konusu olacak. Örneğin, belli bir sebepten dolayı kendi bilgilerine ait kayıtların ortak alanlardan silinmesini isteyen bireyin, bu isteğinde herhangi bir toplum menfaatine aykırı sonucu olup olmadığını araştırarak ve karara bağlayacak kurullar çok uzağımızda değil.

Tüketim süreçlerinde, ürünün veya hizmetin üretilmesi aşamasındaki hammaddeler arasında şu anda belirgin bir şekilde tanımlanmayan entelektüel sermaye için yüzlerce sayfa kanun yazmaya hazırlıklı olmamız gerekiyor. Dijitalleşme ile birlikte, entelektüel sermaye “farklılaşmışlar” sınıfı için ücretlendirmelerden, çalışma saatlerine, ortaklık yapılarından, ast-üst ilişkilerine, mülkiyet hakkından, kullandırma sözleşmelerine kadar binlerce çeşit ihtiyaçla karşı karşıya kalacağız.

Bireyin bu kadar özgür olduğu bir gelecek, kontrolü ve dayatmaları da beraberinde getirebilir. Toplum düzenini sağlamayı hedefleyen devlet, bireyin ne yaptığı (terör, ulusal güvenlik, suçların önlenmesi, vb.) ile yakından ilgilenirken, mevcut teknolojik ağlardan yardım almak isteyecektir. Bu beklenti de, birey-devlet, düşünce özgürlüğünün sınırları açısından yaşanabilecek tüm gelişmeleri her iki tarafın da menfaatine olacak şekilde takip etme zorunluluğunu ortaya koyar. Bireyin güçlendiği bir toplumda, “zor kullanma” ve “mecbur kılma” eylemleri nasıl bir hayata yol açar, hukukçuların şimdiden tartışması gereken konular.

Açıklık ve işbirliği, açık kodlar, teknolojinin yayılımı ile birlikte ürün / hizmet üretimindeki coğrafi serbestlik ve tedarikçi özgürlüğü, satın alınan ürün veya hizmet içindeki hakların çeşitliğini de birlikte getirecektir. Mülkiyet hakları, ürün veya hizmetin üretim sürecinde bir değişikliğe uğrayacağı gibi, satın alma biçimleri de çeşitlenerek, sahiplik duygusu veya sahip olma eylemi de farklılığa uğrayacaktır. Gözle görünmeyen ve bir şirket tarafından “servis” olarak sağlanan hizmetlerdeki mülkiyetin o şirkete, kullanım hakkının ise tüketiciye ait yapılar, ileride hayatımızın birer parçası haline gelecektir.

Bugünün ürün veya hizmet kavramı şekil değiştirecektir. Görmeden almaya alışmaya başladığımız bu günler ileride “haberimiz olmadan” alma döneminin habercisidir. Malzeme biliminin gelişmesi neticesinde, saatlerimizle sağlık bilgilerini aktaracağımız, kazağımızla ısıya duyarlı bir şekilde sokağa çıkacağımız günlerin hukuk ihtiyacı bugünden çok farklı olacaktır. Tarif edebileceğiniz bir ürünü (ister somut, ister soyut olsun) garanti altına almak kolaydır. Bu garantiyi kimin verdiğini anlamak da öyle... Ama bir ürün içinde (karma ürünler, farklı ürünlerden oluşan son ürünler) beşten çok üretici varsa, “garanti şirketleri” birer müessese olarak karşımıza çıkacak demektir. Bu şirketlerle ilgili yapılacak düzenlemeler, ürünün üretim ve sunuş şekillerini de yeniden tanımlayacaktır.

Tüketici, entelektüel sermayenin gelişimi ile birlikte bazı durumlarda üretici konumunda da olacaktır. Ticari ilişkinin sınırlarının zorlanacağı, ürettiği bir sonuçla etkilenen ürünlerin

tüketicisi olma halinin yaygınlaşması, yeni sorunları ortaya çıkaracak ve bu sorunlar için bugün hayatımızda bile olmayan yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulacaktır.

Ödeme sistemleri açısından Türkiye, çıkan yeni yasa ile bir dönüm noktasındadır. Mevcut finansman sağlayıcıların dışında yeni oyuncular, pazara girerken, “ödeme” kavramının gelecekte ne kadar değişeceği şimdiden gözükmektedir. Ödemenin yeri, ödeme yapılan araç, ödemenin türü (para haricinde internet üzerindeki yeni birimler de yaygınlaşacaktır), ödemenin tahsilatı tamamen değişecektir.

Bugünlerde yeni yeni emekleyen fikri ve sınai hakların geleceği için çok söz söylenebilir. Geleceğin toplumunu bilgi şekillendirecekse, bilgiye sahip insanların kimler olduğu ve hangi haklarının korunması gerektiği temel konu olacak. Ancak, burada yeni araçların yaygın bir şekilde ortaya çıkacağını unutmamak gerekir. Açık kodlar ve paylaşımlarla üretilen ürünlerin satışından elde edilecek gelirin paylaşımı hukuk için önemli bir sorun olacaktır.

Sahip oldukları fikri, sınai bir üretime dönüştüremeyenler (herhangi bir bilgi için bile bu söz konusu olacak), “patent aracılığı, patent alıp satma” işlerini yaygın bir şekilde yapan gerçek ve tüzel kişilerle anlaşmalar yapacaktır. Her ticari süreç, kendi “aracılarını” oluşturur. Tarladaki sebze ve meyve, bize hangi araçlarla ulaşıyorsa, ileride “bilgi” de benzer araçlarla ulaşacaktır. Bu yapılar online şekilde işlem üretecek ve ürünler online pazarda müşterilerine ulaşacak olsa da, bu tedarik zincirinin kendi arasındaki ticari ilişkileri düzenlemek, sebze ve meyve alışverişini düzenlemekten daha zor olacaktır.

Genel olarak baktığınızda, temel değişikliğin “suç” ve “ceza” kavramlarında yaşanacağını görebilirsiniz. Sosyolojik olarak değişecek toplumlar ve bireylerin yaşayacağı değişimler, bugüne ait çoğu kavramın başkalaşmasına yol açacaktır.

Özetle;

Dijitalleşme, öncelikle insanı, insan da tüketim alışkanlıklarını, değişen bu alışkanlıklar da kendi aralarındaki ilişkileri değiştirecek. Hukuk kavramı, bu değişime ayak uyduramadığı takdirde adalet dağıtmakta zorlanacak.