

TÜKETİCİ HAKLARI, ENERJİYE ERİŞİM VE SOSYAL DEVLETİN SORUMLULUĞU

Ergun Kılıç – Tüketici Hakları Derneği Genel Başkanı Marmara Enerji Forumu – 11 Ekim 2025, Kocaeli

Giriş

Enerji, çağdaş toplumlarda yalnızca teknik bir hizmet veya ticari bir meta değildir; aynı zamanda yaşam hakkının ve insan onuruna yaraşır bir hayatın temel taşıdır. Elektrik enerjisine erişim olmaksızın barınma, eğitim, sağlık, iletişim ve üretim gibi en temel insani gereksinimlerin karşılanması mümkün değildir (Tüketici Hakları Derneği, 2025; TMMOB EMO, 2022). Tüketici Hakları Derneği, enerjiye erişimin temel bir insan hakkı olduğunu ve devletin sosyal sorumluluk çerçevesinde bu hakkı güvence altına alması gerektiğini vurgulamaktadır. Bu nedenle enerjiye erişim, salt ekonomik bir mesele değil, temel bir insan hakkı ve devletin sosyal yükümlülüğüdür.

• Temel İhtiyaçların Karşılanma Hakkı

Enerji, su, gıda, barınma ve sağlık gibi temel gereksinimlerle birlikte insanın yaşaması için zorunlu bir ihtiyaçtır. Düşük gelirli ve dezavantajlı gruplar için elektrik enerjisine erişim yalnızca konfor değil, yaşamın devamı için bir zorunluluktur.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın 2. maddesi, devleti “demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devleti” olarak tanımlar. Sosyal devlet ilkesi, devletin yalnızca serbest piyasanın hakemi değil; toplumsal eşitsizlikleri gidermek, bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamak ve fırsat eşitliğini sağlamakla yükümlü bir özne olduğunu ifade eder (Gözler, 2023: s. 115).

Bu ilke doğrultusunda, düşük gelirli, yaşlı, engelli ve kırsal bölgelerde yaşayan tüketicilere yönelik sosyal tarifeler, enerji destek programları ve asgari ücretsiz kullanım hakkı gibi uygulamalar bir “lütuf” değil, anayasal bir haktır.

• Güvenlik Hakkı: Yaşamın Güvencesidir

Evrensel tüketici haklarının temel taşlarından biri olan *güvenlik hakkı*, yalnızca gıdaların veya ürünlerin sağlığa zarar vermemesiyle sınırlı değildir; tüketiciye sunulan her türlü hizmetin güvenli, sağlıklı ve yüksek kalitede olmasını da kapsar. Elektrik hizmeti bu bakımdan kritik bir örnektir! Çünkü hatalı üretim, yetersiz altyapı veya teknik standartlara uyulmaması yalnızca cihazlara zarar vermekle kalmaz; doğrudan can ve mal güvenliğini tehdit eder. Elektrik üretimi, iletimi ve

dağıtımında uluslararası güvenlik standartlarının eksiksiz uygulanması, altyapının düzenli bakımı, arıza ve yangın risklerini azaltan önleyici tedbirlerin alınması, gerilim dalgalanmalarının ve ani kesintilerin önlenmesi gibi adımlar bu hakkın temel gerekleridir. Bu önlemler, beyaz eşyadan tıbbi cihazlara kadar pek çok ürünün zarar görmesini engelleyerek mülkiyet hakkını korur, aynı zamanda insan yaşamını tehdit eden kazaların önüne geçer (EMO, 2022).

Güvenli elektrik hizmeti yalnızca teknik bir zorunluluk değil, toplumsal yaşamın bütün alanlarını etkileyen stratejik bir unsurdur. Hizmet kalitesinin düşük, kesintilerin sık ve altyapının yetersiz olması; öğrencinin eğitimini, hastanın tedavisini, küçük işletmelerin üretim kapasitesini doğrudan sekteye uğratar. Bu nedenle güvenlik hakkı, ürün güvenliğinden yaşam kalitesine, mülkiyet hakkından ekonomik faaliyetlerin sürekliliğine kadar geniş bir alanda tüketici haklarının kesişim noktasını oluşturur. Elektrik mühendislerinden kamu otoritelerine, dağıtım şirketlerinden tüketici örgütlerine kadar tüm paydaşların sorumluluğu, elektrik hizmetini insan sağlığını ve güvenliğini önceleyen bir anlayışla planlamak ve sunmaktır.

- **Bilgilenme Hakkı**

Tüketici, kullandığı enerjinin bedeli, tarifesi, faturadaki kalemler ve enerji verimliliği gibi konularda doğru, açık ve anlaşılır bilgi alma hakkına sahiptir. Bilgilendirme hakkı, tüketicinin bilinçli tercihler yapmasını sağlar ve kamu denetimini güçlendirir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 54. maddesi, tüketiciye sunulan mal ve hizmetlere ilişkin her türlü bilginin açık ve anlaşılır biçimde verilmesi yükümlülüğünü düzenler.

- **Ekonomik Çıkarların Korunması ve Tazmin Hakkı: Adaletin Ölçütü Olarak Enerji**

Evrensel Tüketici Hakları (UN, 1985) çerçevesinde tüketici, yalnızca güvenli ve yeterli kalitede mal ve hizmet alma hakkına değil, aynı zamanda ekonomik çıkarlarının korunmasına da sahiptir. Enerji gibi temel bir hizmette bu hak, tüketicinin piyasa dalgalanmalarının ve özellikle elektrik zamlarının insafına bırakılmamasını gerektirir. Elektrik fiyatlarındaki artışların temel ihtiyaç maliyetlerini doğrudan etkilediği ve düşük gelirli kesimleri orantısız biçimde zorladığı gerçeği göz önüne alındığında, sosyal devlet ilkesi gereği bu artışların düzenlenmesi ve denetlenmesi zorunludur. Ayrıca, haksız faturalandırma ya da hizmet aksaklıkları gibi durumlarda tüketicinin uğradığı zararların hızlı ve etkin biçimde tazmini sağlanmalıdır (EPDK, 2023; Tüketici Hakları Derneği, 2025).

Ekonomik çıkarların korunması hakkı, yalnızca fiyat denetimiyle sınırlı değildir; tüketicinin aldığı mal ve hizmet karşılığında adil bir bedel ödemesini, haksız maliyetlere maruz bırakılmamasını ve zarara uğradığında tazmin edilmesini güvence altına alır. Elektrik hizmetinde dürüst tüketiciye kayıp-kaçak, hırsızlık veya işletme hatalarından kaynaklanan ek yükler yansıtılmamalıdır. Faturaya yansıyan bedellerin adil olması ve hizmetten doğan zararların telafi edilmesi, hem tüketicinin ekonomik güvenliği hem de hukuk devleti ilkesinin somutlaşması açısından hayati önemdedir.

Bu bağlamda, tüketicilerin yaşadığı sorunların adil, hızlı ve kolayca çözülebileceği etkili mekanizmaların oluşturulması büyük önem taşır. Ülkemizde bu görev tüketici hakem heyetleri, tüketici arabulucuları ve tüketici mahkemeleri aracılığıyla yürütülmektedir. Ancak son dönemde, “maliyet” gerekçesiyle hakem heyetlerinin bir kısmının yerelden merkeze taşınması yönündeki planlar, erişilebilirlik ve adalet açısından ciddi riskler barındırmaktadır. Hak arama yollarının güçlendirilmesi ve yerel düzeyde erişimin korunması, ekonomik çıkarların korunması hakkının içeriğini dolduracak temel koşuldur. Enerji politikaları bu yönüyle yalnızca bir hizmet alanı değil, tüketicinin hak arama özgürlüğü ve hukukun üstünlüğüne olan inancının sınandığı bir *adalet testidir*

- **Temsil Edilme Hakkı: Demokratik Denetimin Temel Koşulu**

Evrensel tüketici hakları arasında yer alan *temsil edilme hakkı*, tüketicilerin çıkarlarını doğrudan etkileyen karar mekanizmalarında söz sahibi olmasını öngörür. Ancak ülkemizde bu hak oldukça sınırlı biçimde kullanılmakta, enerji gibi stratejik alanlarda tüketiciler karar alma süreçlerinin dışında bırakılmaktadır. Bu durum, hem evrensel ilkelere aykırıdır hem de demokratik denetimin zayıflamasına yol açar.

Enerji piyasasını denetleyen ve düzenleyen kurumların başında gelen EPDK, fiyatlandırma politikalarından hizmet standartlarına kadar tüketicilerin yaşamını doğrudan etkileyen kararlarda belirleyici bir rol üstlenmektedir. Buna rağmen tüketici örgütlerinin bu kurumlarda temsil edilmemesi, kararların çoğunlukla piyasa aktörlerinin çıkarları doğrultusunda şekillenmesine neden olmaktadır. Oysa Tüketici Hakları Derneği’nin ve OECD’nin (2021) vurguladığı üzere, *kamu yönetişimi ilkeleri* (PGD) çerçevesinde tüketicilerin bu kurumlarda kurumsal temsiline sağlanması, kararların daha şeffaf, adil ve toplumsal yarara uygun hale gelmesinin ön koşuludur.

Tüketicilerin temsil edildiği bir enerji politikası, yalnızca fiyatlandırma süreçlerini değil, hizmetin kalitesini, erişilebilirliğini ve sürdürülebilirliğini de doğrudan olumlu yönde etkiler. Bu temsil, tüketiciyi pasif bir “müşteri” olmaktan çıkarıp,

hak sahibi bir yurttaş ve demokratik denetimin aktif öznesi konumuna taşır. Böylelikle enerji politikaları, yalnızca piyasanın talepleri doğrultusunda değil, toplumun ortak yararını gözetten bir anlayışla şekillenebilir

- **Sağlıklı Çevrede Yaşama Hakkı ve Sürdürülebilir Enerji Politikaları**

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 56. maddesi, herkesin sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahip olduğunu açıkça hükme bağlar. Bu hüküm, enerji politikalarının yalnızca ekonomik ve teknik hedeflerle değil, aynı zamanda ekolojik dengeler ve insan sağlığı gözetilerek tasarlanmasını zorunlu kılar. Kaynakların etkin, verimli ve doğaya zarar vermeden dönüştürülmesi; çevresel tahribatı en aza indiren, karbon salımını azaltan ve biyoçeşitliliği koruyan üretim süreçlerinin benimsenmesi, bu hakkın somut teminatıdır.

Enerji politikaları, sadece bugünün tüketicisinin değil, gelecek kuşakların da yaşam hakkını gözetten bir perspektifle şekillendirilmelidir. Fosil yakıt temelli üretim modellerinin yol açtığı iklim krizi, hava ve su kirliliği gibi sorunlar, insan sağlığına doğrudan tehdit oluşturur. Bu nedenle yenilenebilir ve çevre dostu enerji kaynaklarının yaygınlaştırılması, yalnızca bir çevre politikası değil; aynı zamanda temel bir insan hakkının korunması anlamına gelir. Bu yaklaşım, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'nin 7. (Erişilebilir ve Temiz Enerji) ve 13. (İklim Eylemi) hedefleriyle de uyum içindedir.

Sürdürülebilir çevre politikalarının merkezinde tüketicinin sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı yer alır. Devletin düzenleyici ve denetleyici rolü ile özel sektörün üretim sorumluluğu, bu hakkın korunmasında tamamlayıcı işlev görmelidir. Enerji üretiminden tüketime kadar uzanan tüm süreçlerde çevresel etkilerin azaltılması, doğa dostu teknolojilerin teşviki ve bilinçli tüketim alışkanlıklarının yaygınlaştırılması, yalnızca çevreyi değil, insan yaşamını da güvence altına alan bir dönüşümün temelini oluşturur.

- **Sosyal Devletin Rolü: Kamucu Yaklaşım ve Özelleştirme Karşıtı Perspektif**

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 2. maddesi, devleti *sosyal bir hukuk devleti* olarak tanımlayarak, ekonomik ve sosyal eşitsizliklerin giderilmesinde aktif rol üstlenmesini öngörür. 10. madde, tüm yurttaşlar için *eşitlik ilkesini* güvence altına alırken; 172. madde, *tüketici haklarının korunmasını* ve *kamu denetiminin zorunluluğunu* açıkça ortaya koyar. Bu anayasal hükümler, enerjiye erişimde kamucu bir yaklaşımın yalnızca tercih değil, devlet açısından anayasal bir yükümlülük olduğunu gösterir.

Enerji, piyasa güçlerinin insafına bırakılmayacak kadar yaşamsal bir haktır. Sosyal devlet, bu hakkı tüm yurttaşlar için güvence altına almakla yükümlüdür. Neo-liberal özelleştirme politikaları ise enerji hizmetini kâr odaklı bir mala dönüştürerek toplumsal eşitsizlikleri derinleştirir, özellikle dezavantajlı kesimlerin yaşam koşullarını ağırlaştırır.

Kamucu yaklaşım, enerjiye erişimi *hak temelli* bir zemine oturtur. Sosyal tarifeler, asgari düzeyde ücretsiz kullanım ve yoksullara yönelik destek programları gibi uygulamalar, bu yaklaşımın ayrılmaz parçalarıdır. Böylelikle enerji, yalnızca bir ekonomik değer olmaktan çıkar; insan onuruna yaraşır bir yaşamın ve toplumsal adaletin temel güvencesi hâline gelir.

Enerjiye erişim hakkı, bir lütuf değil; anayasal güvence altındaki, herkes için eşit ve adil biçimde sağlanması gereken temel bir haktır. Devlet, özelleştirme baskılarına rağmen, enerji hizmetini insan onuruna yaraşır bir yaşamın temeli olarak korumakla yükümlüdür.

Sonuç

- **Enerji Politikalarında Kamucu Yaklaşım ve Tüketici Hakları**

Enerji politikaları, yalnızca teknik ya da ekonomik bir mesele olarak ele alınamaz; toplumsal adaletin, insan haklarının ve demokratik denetimin en temel alanlarından biridir. Bu bağlamda, tüketici salt bir “müşteri” olarak değil; hak sahibi bir yurttaş, karar alma süreçlerinde söz sahibi bir özne ve demokratik denetimin vazgeçilmez aktörü olarak değerlendirilmelidir.

Enerji üretimi ve dağıtımında kamusal sorumluluk, hizmetin kesintisiz sürdürülmesiyle sınırlı değildir. Temel ihtiyaçların karşılanması, hizmet güvenliği, şeffaf ve erişilebilir bilgiye ulaşım, ekonomik çıkarların korunması, tüketicilerin temsili ve sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı gibi unsurlar, sosyal devletin asli görevlerinin başında gelir.

Bu hakların eksiksiz biçimde hayata geçirilmesiyle birlikte enerji, yalnızca bir hizmet olmaktan çıkarak insan onuruna yaraşır bir yaşamın güvencesi hâline gelir.

Küreselleşme ve özelleştirme politikalarının dayattığı piyasa mantığı ise enerji hizmetini kâr odaklı bir hizmete/mala dönüştürerek, asgari ücretle geçinen, emekli, engelli ve işsiz yurttaşların yaşam standartlarını doğrudan tehdit etmektedir. Oysa sosyal devlet / kamucu yaklaşım, enerjiye erişimi temel bir hak olarak güvence altına alır; fiyat politikalarını ve altyapı yatırımlarını kamu yararı ekseninde şekillendirir ve toplumun en kırılgan kesimlerini korur.

Dolayısıyla, demokratik ve sosyal bir enerji politikası, piyasanın insafına bırakılmayacak kadar yaşamsaldır. Bu politika, kamusal planlama ve denetimle güvence altına alınmalı; yalnızca ekonomik bir gereklilik olarak değil, adil bir toplum düzeninin ve insan onuruna yaraşır bir yaşamın teminatı olarak görülmelidir.

Kaynakça

1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982.
2. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.
3. Tüketici Hakları Derneği (2025). *Enerji ve Tüketici Hakları Raporu*. Ankara.
4. TMMOB Elektrik Mühendisleri Odası (2022). *Enerji ve Toplum Raporu*. Ankara.
5. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) (2023). *Elektrik Piyasası Sektör Raporu*. Ankara.
6. Gözler, K. (2023). *Anayasa Hukuku Dersleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.
7. OECD (2021). *Empowering Consumers in the Energy Transition*. Paris.
8. United Nations Committee on Economic, Social and Cultural Rights (UN CESCR) (2002). *General Comment No. 15: The Right to Water*.
9. United Nations (1985). *Draft International Guidelines for Consumer Protection*.
10. Birleşmiş Milletler (2015). *Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları – Hedef 7: Erişilebilir ve Temiz Enerji; Hedef 13: İklim Eylemi*.