

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

Ayşe Cengiz
2013

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Günümüzde gıda üretim ve tüketim biçimleri değişmiş, gelişmiş ve çeşitlenmiştir; buna paralel olarak tüketicinin de gıda gereksinimleri , beklentileri , farklılaşmış, değişmiş ve artmıştır.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Bu bağlamda tüketiciler, gıda alışverişleri için bir çok seçenekle karşı karşıya kalmakta, seçenekler arttıkça tüketicilerin de beklentileri o ölçüde değişmektedir.
- **A.Günümüzde tüketicilerinin beklentilerini EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI kapsamında ele aldığımızda;**





1. Temel İhtiyaçların Karşılanması Yeterli/Sağlıklı ve Güvenli Gıdaya Erişim Hakkı



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Bütün dünyada, tüketiciler için en öncelikli mesele, temel ihtiyaç olan temel besinlere erişebilme hakkıdır ve her ülke, tüketicisinin bu hakkını yerine getirmekle yükümlüdür.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Ancak yeterli gıdaya erişim yanında gıdaların güvenli kimlikte olması (tarımsal ürünler için doğru tohum, bilinçli tarım, hayvansal gıdalar için doğru yem, zamanında kesim, hijyenik koşullarda işlenme, /sevkiyat ve gıdanın doğru satış noktalarında tüketiciyle buluşması) büyük önem taşımaktadır.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Bu açıdan bakıldığında ülkemiz tüketicisinin “Güvenli gıda ile ilişkisi” oldukça sorunlu ve sancılıdır.
- Gün geçmiyor ki ülkemizde bir “Gıda terörü” yaşanmasın; okullarda, işyerlerinde ve düğünlerde “Toplu gıda zehirlenmelerini” sıklıkla duymakta ve yaşamaktayız.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Gıda zehirlenmelerinin ana kaynağı; üretim, pişirme, sevkiyat ve servis aşamalarında ki kalite sistem standartlarının uygulanamamasıdır. Gıda üretimi yapan birçok işletme(merdiven altı) ne yazık ki kalite sistem(HACCP) standartlarını “göstermelik” en çokta yeni bir ihale almak için kullanmaktadır.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Yine aynı risk bir gıda kadar insan bedeni için gerekli olan “Su” içinde geçerlidir. Suyun üretim kaynağı, mineral ve mikroorganizma yükü, uygun ambalajı gibi birçok kriter aklımıza gelmelidir.

TÜDER’İN SLOGANI SU CAMA YAKIŞIR



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Taze sebze- meyve özellikle de kuru meyvelerin uygun ortam ve ısı koşullarında depolanmamasına karşın oluşan **küf, pestisit ve bazı katkı maddeler** yönündeki riskleri de hatırlatmak isteriz.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Gıda ihracatımızda sınırlarımızdan geri dönen ağırlıklı tarımsal kökenli “ayıplı gıdaların ” iç pazarda tüketicilerimize sunulması da başka bir risk faktörüdür.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Tüketicimizin “güvenli gıda ile ilişkisinin sancılı, sorunlu olmasının nedenlerinden birisi de “denetleyici konumunda olan kurumların nitelikli (eğitim, etik davranış) insan kaynağı konusundaki yetersizliklerdir

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Çok yakın bir tarihte yaşanan GDO’lu pirinçlerin “GDO YOKTUR” analiz raporunun aksine İTÜ de aynı ürünün GDO’lu olmasının kanıtlandığını da çoğumuz biliyoruz. Ancak bu konu ile ilgili İTÜ ve yetkili kurumun sonraki açıklamalarını da siz tüketicilerin yorumuna bırakıyorum.

Tüketicilerin bu kadar hafife alındığı bir ülke de yaşamak kötü bir duygu!





2. Tüketicilerin Ekonomik Yararlarının Korunması Hakkı (gıdada “fiyat” politikası):



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- ◉ Ülke nüfusunun yaklaşık % 85 asgari ücretle yaşamını sürdürmektedir.
- ◉ Pırlantada KDV 0 iken hala temel gıda maddelerin de %1, 8 oranlarda KDV alınması da kayıt dışılığa meydan veren nedenlerden biridir. (Dünya Gıda Dergisi Mart/2013)

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Son yapılan KDV oran değişiklikleriyle çerez, et ürünleri, bitkisel yağlar ve meşrubatlarda KDV 18 den %8 ‘e düşürülmesi yeterli değildir.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- KDV de yapılan bu değişiklikler ülkemizde asgari ücretle geçinen nüfus yoğunluğu göz önüne alındığında yine de fazladır.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Tüketicilerin işyeri yemeği ile ilgili de ciddi sorunları vardır.
- Devlet kurumlarındaki “ihale” mantığı işletmeler arasında ciddi haksız rekabet ve hizmet kalitesizliğini (HACCP ve İSO belgelendirmenin göstermelik olması gibi) yaratmaktadır.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Toplu yemek sektöründe 6.5-7 milyon tüketici yemek hizmeti almakta (gerçek pazar yaklaşık 28-30 milyon tüketicidir.) Ancak kalite sistem standartlarını gerçek anlamda üretime yansıtan sektör temsilcilerinin oranı % 2-3 ü geçmemektedir.(İYSAD kaynakları)





3. Tüketicinin Seçme Hakkı



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- ◉ Evrensel tüketici hakları çerçevesinde tüketicinin seçme şansı arttığı oranda, tüketicinin korunması ve memnuniyeti de artar. Bu nedenle ürün çeşidinin bol olduğu yerler tüketicinin tercihidir.





4. Tüketicinin Zararlarını Karşılama (Tazmin Hakkı)



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Yasal düzenlemeler, uygulamalar ve etik kurallar kapsamında tüketicinin tazmin haklarını karşılayabileceği satış yerleri tercih nedeni olabilecektir.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Günümüz insan yaşamında gıdanın dinamiklerinin çeşitliliği (Doğal gıda, Organik gıda, Hazır gıda, Ambalajlı gıda) “tüketici ve gıda güvenliği” ilişkisini de daha çok sorgulanır hale getirmiştir.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Sonuçta gelişen teknoloji, kolay ulaşılabilirlik ve iletişim olanakları etkisiyle de çeşitlenen gıda dinamikleri, tüketicinin gıda tercihini doğrudan etkilemiş ve birçok seçeneğin baskısı altında şekillenmiş ve şekillenmektedir.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Tüketicilerin şekillenen bu tercihlerini , beklentilerini ve de ilgili yasal düzenlemeleri doğru okuyan , yukarda sözü edilen evrensel tüketici hakları bağlamında üretim yapan üreticiler de daha kaliteli gıda üretmeye (tarladan sofraya / çiftlikten çatala) başlamışlardır.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Bu açıdan bakıldığında, üretici ile tüketici arasında köprü olan satıcıların da bu değişimlerden etkilenmemeleri mümkün değildi; işte bu nedenledir ki tüketiciye ulaşan satış yerleri de yeni koşullara uygun olarak çeşitlenmiş, şekillenmiş ve de şekillenmektedir...



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- B. Yukarıdaki bilgiler ve evrensel tüketici hakları bağlamında, günümüzde gıda alışverişlerinin yapıldığı satış yerlerini şu şekilde sıralayabiliriz:



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- ◉ **1.Hiper ve süper marketler:** Teknolojinin gelişimi ile şekillenen bu mekanlarda; tercih ve beklentileri de değişen tüketiciler zamanı en optimum şekilde kullanarak tüm gereksinimlerini aynı yerde, aynı zamanda yapmak istemekte, bir çok seçenek içinde kendine uygun olan fiyat ve miktarda satın almak istemekte, nakit yerine kredi kartı kullanmakta, yemek/dinlenme ihtiyacını da birlikte gidermek istemektedir.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- En önemlisi de raflarda bulunan gıdaların güvenli olmasını beklemekte, hijyenik koşullarda, iyi ışıklandırılmış mekanlarda güler yüzlü/ eğitilmiş çalışanlar görmek istemektedirler.
- Çok önemli bir beklentileri de satın aldıktan sonra karşılaşılabilecek sorunlara en hızlı, en kolay çözüm getirebilecek yerler olmasıdır.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Bu satış yerlerine erişimin kolay ve ucuz olması da beklentiler arasında olup, sunulan ücretsiz servislerle bu imkana kavuşabilmekte, türlü cazip kampanyalarla daha ekonomik şartlarla satın almak olanağı bulabilmektedirler.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- **AVM’lerde ve hiper/süper marketlerde küçük yaştaki tüketiciler için yaşanan riskleri şöyle belirtebiliriz.**



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Avm’lerin kapısından girildiğinde rengarenk şeker marketlerle karşılaşmakta ve bir kürekle poşetlerin doldurulması bilinçaltına yerleştirilmektedir.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- - AVM’lerin gıda satılan bölümlerinde çocukların boylarına göre ayarlanmış “abur- cubur rafları” , gizli bir tuzak gibi “albeni” güdüsünü sonuna kadar tetiklemektedir. Ayrıca;

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- ◉ -Okul kantinlerinde satılan yiyeceklerin içerikleri ağırlıklı olarak yağ şeker, un ve katkı maddesi hazır abur cuburlardır.
- ◉ son yıllarda özellikle büyük kentlerde yapılan uygulamalarla (yemekhanelerin ek derslik yapılması, okul öğün yemeklerinin kaldırılması) çocukların öğle öğünü mekanlarının “ Kantinler” olmasına neden olmuştur. Belirttiğimiz bu noktalar, bu yaş gurubunda «OBEZİTE» sorununu tetiklemektedir.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- ◉ **2.Manav marketler:** Tüketici tercih ve taleplerinin değişimi, hiper/super marketlerin gözde satış yerleri olmasının sonucunda geleneksel satış yerleri -süreç içinde- hızla azalmaya ve kaybolmaya başlamıştır.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Bu değişim ve gelişimi gören kimi satış yerleri; büyük bir yenilik ve atılımla nerdeyse her mahalleye bir “Manav market” açmaya başlamış, doğru fiyat politikaları ve pazarlama yöntemleriyle bugün cazip satış yerleri haline gelmiştir. Tüm bu değişime rağmen mevcut geleneksel bakkal/müşteri ilişkisini de sürdürmektedir. Manav marketlerin müşterileri genelde değişmemekte ; ürünler taze, seçenekler bol, erişebilirlik kolaydır.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- **3.Bakkallar** : Büyük kentlerde özellikle değişim sonucunda sayıları her geçen gün artan AVM’ler ve içindeki hiper/süper marketler, yeme/içme yerleri ; esnafı zor durumda bırakmış ve özellikle mahalle bakkalları bundan büyük zarar görmüştür.Yukarda saydığımız nedenlerle tüketicinin tercihini kazanmış marketlerin yerine bakkalları ikame etmek mümkün değildir.Bu nedenle bakkalların da değişim sürecine ayak uydurup kendilerini yenilemeleri ve birleşmeleri, ürün çeşitlerini arttırmaları, yeni pazarlama yöntemleri geliştirmeleri kaçınılmazdır ve devlet de bu konuda mutlaka teşvik edici ve destekleyici olmalıdır.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- ◉ **4.Semt pazarları:** Tüketicilerin tercih ettiği yerlerdir. Ürünlerin ucuz, taze, erişilebilir olmaları yanında tüketiciler için büyük riskleri de içinde barındırmaktadır. Denetimin yetersiz olması, belgesiz alışveriş yapılması, hijyen koşullarına uyulmaması dolayısıyla gıda güvenliğinin sorgulanır olduğu yerlerdir.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- **5.Seyyar satıcılar (İşportalar):** Özellikle gıda sektöründeki kayıtdışıılık; ekonomik sorunların yanında sağlık/güvenlik konusunda da içinde ciddi riskleri barındıran bir satış yöntemi dir. **Türkiye gibi satın alım gücü düşük toplumlarda** bu tür satışlar yaşama olanağı bulmakta ve belgesiz, standartsız, sağlık/ güvenlik riski içermekte, gıda güvenliğinden asla bahsedilememektedir.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- **6.E-ticaret:** Her şeyde olduğu gibi gıda satışı da artık e-ticaretle yapılabilmektedir. Burada önemli olan gıdanın “güvenlikli, sağlıklı, taze,zamanında “ ulaşılabilir olmasıdır.Henüz yaygınlaşmamış bu satış noktası, gıda sektöründe yeterli pazar payına sahip değildir.



Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Sonuçta denilebilir ki,
- Tüketiciler günümüzde evrensel tüketici hakları bağlamında “ Sağlıklı, güvenli gıdaya kolay ulaşmak istemekte, ürün yelpazesi geniş, büyük-iyi ışıklandırılmış-hijyenik-temiz mekanlarda görerek, dokunarak, seçerek satın almayı tercih etmekte ve yemek-eğlence-alışverişi bir arada yapmak talebinde bulunmaktadır.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- Satış sonrası hizmetlerinin en kolay, en hızlı ve en ucuz şekilde gerçekleşmesini beklemektedirler. Bu açıdan bakıldığında tüketici taleplerini yapay bir şekilde zorlamayla başka bir yöne aktarmak olanaksızdır ve değişen/gelişen koşullarla bugünkü taleplerin de değişmesi gelecekte kaçınılmaz olacaktır.

Satış Noktalarında “Tüketici Odaklı” Gıda Güvenliği

- TÜDER olarak “Toplum sağlığının korunması, geliştirilmesi ve tüketici bilincinin yerleştirilmesi “ için “Devletten daha samimi, daha etkin, daha şeffaf, daha işlevsel” politikalar beklemekteyiz.



AŞIRI TÜKETİRKEN, DÜNYANIN DİĞER YARISINI UNUTMAYALIM



TEŞEKKÜR EDERİZ

Ayşe Cengiz

Beslenme Uzmanı

TÜDER Genel Başkan Yardımcısı

Gıda Komisyonu Başkanı

TÜDER
Tüketiciler Derneği
(Consumer's Association)