

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapıldı

30 Eylül 2022

Yapılmasına Dair Yönetmelik ("Değişiklik Yönetmeliği") 23 Ağustos 2022 tarihli ve 31932 sayılı Resmî Gazete'de yayımlandı. Böylelikle, 20237 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde ("Yönetmelik") tüketicileri, satıcılar, sağlayıcılar ve araç hizmet sağlayıcıların yakından ilgilendiren esaslı değişiklikler yapıldı.

Değişiklik Yönetmeliği; satıcı, sağlayıcı ve araç hizmet sağlayıcısının tüketiciye karşı ön bilgilendirme yükümlülüğünü, tüketicinin cayma hakkının kullanabileceği hâlleri ve cayma hakkının kullanılmasına ilişkin istisnalar düzenlemeyi amaçlamaktadır. Bununla birlikte, Değişiklik Yönetmeliği kapsamına "elektronik haberleşme hizmetleri" eklenmiş olup, "araç hizmet sağlayıcı" ve "platform" kavramları da tanımlanmıştır.

Buna göre araç hizmet sağlayıcı, oluşturduğu platform vasıtasıyla satıcı ve sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden tüzel veya gerçek kişi ifade eder. Araç hizmet sağlayıcılara gerek münferit gerek ise satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteak olabilecek yükümlülükler getirilmiştir.

- Bu kapsamda platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde;

(1) Araç hizmet sağlayıcısının aşağıdaki konularda münferit olarak sorumluluğu bulunmaktadır:

- Tüketicinin cayma formunu doldurabilmesi veya cayma beyanının gönderebilmesi için platform üzerinde gerekli sistemin kurulması ve tüketicilerin iletilmiş olduğu cayma beyanlarının kendisine ve satıcı veya sağlayıcıya ulaştırılmasına ilişkin teyit bilgisinin tüketiciye derhal iletilmesi,
- Malın tesliminden önce cayma hakkının kullanılması durumunda cayma hakkının kullanıldığını ilişkin bildirimin kendisine ulaştırılma tarihinden itibaren 14 gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemelerin tüketiciye iadesi,
- Hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda cayma hakkının kullanıldığını ilişkin bildirimin kendisine ulaştırılma tarihinden itibaren 14 gün içinde tahsil edilen tüm ödemelerin tüketiciye iadesi,
- Ön bilgilendirmede veri girişinin araç hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda bulunulması zorunlu hususlarda eksikliklerin ortaya çıkması,
- Cayma beyanlarının ulaştırılmasına ilişkin teyit bilgisinin tüketiciye derhal iletilmesi,
- Tüketicinin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların asgari süre olan üç yıl boyunca tutulmaması ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesi,
- Satıcı veya sağlayıcı ile yaptığı aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamalar nedeniyle satıcı ve sağlayıcının yönetmelik hükümlerine aykırı davranışına sebep olunması,
- Satıcı veya sağlayıcının onay olmaksızın düzenlenen kampanyalar, promosyonlu veya indirimli satışlara ilişkin olarak kampanya ve benzeri taahhütlerin karşılanamamasının neden olduğu sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmesi,
- Satıcı sunulan mal veya hizmete ilişkin platform üzerinden yapılan reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunulması zorunlu hususların uyumlu olması ve ispatı.

(2) Araç hizmet sağlayıcısının aşağıdaki konularda satıcı ve sağlayıcı ile birlikte müteak olarak sorumluluğu bulunmaktadır:

- Teslim sonrası bedelin satıcıya aktarıldığı durum hariç olmak üzere, cayma hakkına konu malın, iade için ön bilgilendirmede belirtilen tarihiyle teslim edildiği tarihten itibaren 14 gün içinde (tüketicinin malı, iade için öngörülenin haricinde bir tarihiyle ile iade etmesi durumunda söz konusu yükümlülük malın satıcıya ulaştırıldığı tarihten itibaren geçerli), varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemelerin tüketiciye iadesi,
- Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi halinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar hariç olmak üzere, iade yükümlülüğünün tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yerine getirilmesi,
- Ön bilgilendirmenin yapılması ve teyit edilmesi,
- Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin kendisine ulaşan bildirimi aracılığıyla hizmet sağlayıcıya derhal ulaştırılmakla yükümlü olacaktır.
- Değerliklik Yönetmeliği'nin "ön bilgilendirme" başlıklı 5. Maddesi kapsamında satıcı veya sağlayıcı, malın satıcının iade için öngördüğü tarihiyle kanalıyla iadesi halinde (aksi takdirde iade masrafları tüketici karşılayacaktır) (i) iade masraf tutarını, (ii) bu tutarı hangi tarafca karşılanacaktır ve (iii) ticari reklam/tanıtımlarında taahhüt edilen süre ile uyumlu teslim veya ifa süresini mesafeli sözleşme kurulmadan veya teklif kabul edilmeden önce tüketiciye bildirmekle yükümlüdür. Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde ise bu bilgilere ön bilgilendirmede yer verilmemesi ya da belirtilen tarihiyle tüketici bulunduğunda yerinde bulunmaması aracılığıyla hizmet sağlayıcıdan kaynaklanıyorsa söz konusu masraf ve yükümlülükler aracılığıyla hizmet sağlayıcı tarafından karşılanmak zorundadır.
- Sesli iletişim araçları veya siparişi ile ilgili bilgilerin aynı anda / zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşme kurulması halinde zorunlu olarak bildirilmesi gereken bilgiler yazılı olarak gönderilebileceği gibi kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla da tüketiciyle paylaşılabilir.
- Değerliklik Yönetmeliği madde 12'deki genel kurala göre satıcı, cayma hakkına konu olan malın tarihiyle teslim edildiği tarihten itibaren 14 gün içinde tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Malın tesliminden önce veya hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda ise cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin ulaştırıldığı tarihten itibaren hesaplama yapılır. Ödemelerin kredi kartıyla yapılması olma hâli de ayrıca düzenlenmiştir. 1 Ocak 2023 tarihinden itibaren uygulama alanı bulacak bu hüküm uyarınca, kart çekim kurulları; satıcı, sağlayıcı veya aracılığıyla hizmet sağlayıcı tarafından aktarılan tutarı, kart hamilinin kullanılabili limitine tek seferde transfer etmesi gerekmektedir.
- Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü tarihiyle ile iadesinde tutarıya verilmesi hâlinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masraflarını karşılanmasından sorumludur. Ancak bu durumun istisnası, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun madde 8 anlamında malın ayıplı sayılmasıdır.
- Değerliklik Yönetmeliği ile cayma hakkı kullanılmaya yeni istisnalar getirilmiştir. Bu kapsamda, aşağıda listelenen sözleşmeler bakımından tüketicinin cayma hakkı bulunmamaktadır:
 - Tescilli zorunlu olan tanıtımlar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler,
 - Tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar ile ilişkin sözleşmeler,
 - Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler,
 - Tanıtım ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajın yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montaj yapılmasına ilişkin sözleşmeler.

Buradaki önemli değerliklik, özellikle iktisadi verimlilik ve bazı tüketici ürünlerinin imalat ve arzındaki özelliklerin mesafeli satışlardaki genel tüketiciyi koruma ilkesine göre gerçekçi bir bakışla öncelenmesi bakımından dikkat çekicidir.

- Son olarak, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştırıldığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde ancak en geç 30 gün içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Bu zorunluluk, tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler bakımından geçerli olmayacaktır.

Türk Tüketici Hukuku ad?na önemli yenilikler getiren bu De?i?iklik Yönetmeli?i 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren yürürlü?e girecektir. Ancak, de?i?iklik Yönetmeli?i'nin 3. maddesi ile de?i?tirilen 5 inci maddenin birinci fıkras?n?n (g) bendi, 9. maddesi, 10. maddesi ile eklenen 12/A maddesinin yedinci fıkras?n?n (b) bendi, 11 inci maddesi ve cayma hakk?n?n istisnalar?n? düzenleyen 13. maddesi 1/1/2024 tarihinde yürürlü?e girecektir.

De?i?iklik Yönetmeli?i'nin tam metnine bu [ba?lantıdan](#) ulaşabilirsiniz.

İLGİLİ ÇALIŞMA ALANLARI

- [Şirketler Hukuku](#)
- [Kurumsal ve Ticari Davalar](#)
- [Ticari Sözleşmeler](#)

Related Attorneys

- [DR. E. SEYFİ MOROĞLU, LL.M.](#)
- [BURCU GÜRAY](#)