

Hukuk Bülteni

Ticaret ve Borçlar Hukuku | Eylül 2022

MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİNDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ("**İlk Değişiklik Yönetmeliği**") 23 Ağustos 2022'de Resmî Gazete'de yayımlandı. İlk Değişiklik Yönetmeliği ile, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ne yeni tanımlar eklendi; malların ve mal bedellerinin iadesi, ön bilgilendirme formunda yer alması gereken hususlar ve cayma hakkına ilişkin düzenlemelerde değişiklikler yapıldı ve aracı hizmet sağlayıcılara, satıcılara ve sağlayıcılara yeni yükümlülükler getirildi. 14 Eylül 2022'de ise Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik ("**İkinci Değişiklik Yönetmeliği**") Resmî Gazete'de yayımlanarak İlk Değişiklik Yönetmeliği'nde öngörülen belirli yükümlülüklerin yürürlük tarihlerinde değişiklikler yapıldı.

1. Tanımlar

İlk Değişiklik Yönetmeliği ile "aracı hizmet sağlayıcı" ve "platform" tanımları eklendi. Aracı hizmet sağlayıcı, "*oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişi*" ve platform ise "*kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu hariç olmak üzere, aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistem*" olarak tanımlandı.

2. Kapsam

İlk Değişiklik Yönetmeliği ile, kısa mesaj aracılığıyla kurulan, eş zamanlı olarak tamamen ifa edilen abonelik içermeyen ve kamu kurumlarınca sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine yönelik sözleşmeler kapsam dışı bırakıldı.

3. Satıcı, Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıya Getirilen Yükümlülükler

İlk Değişiklik Yönetmeliği ile satıcı ve sağlayıcılara yönelik yükümlülüklerde önemli değişiklikler yapıldı, aracı hizmet sağlayıcılara birtakım ek yükümlülükler getirildi. Bu yükümlülüklerin başlıcaları

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOÇAKLI

aşağıdaki şekildedir:

3.1. Satıcı ve Sağlayıcı Yükümlülükleri

(a) Cayma hakkından doğan, satıcının ve/veya sağlayıcının bedeli iade ve bildirim yükümlülüğü

İkinci Değişiklik Yönetmeliği uyarınca aşağıda (i), (ii), (iii) ve (iv) başlıkları altında belirtilen yükümlülükler 1 Ocak 2024, (v) başlığı altında belirtilen yükümlülük ise 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir.

- (i)** Satıcı tüketicinin cayma hakkını kullandığı durumlarda iade bedelini malın ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten itibaren 14 gün içinde iade edecektir. Malın ön bilgilendirmede belirlenen taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile iade edilmesi durumunda ise bu süre malın satıcıya ulaştığı tarihten itibaren başlayacaktır.
- (ii)** Ön bilgilendirme formunda iadeye ilişkin bilgilere yer verilmemesi durumunda iade masrafları satıcı veya sağlayıcı tarafından karşılanacaktır.
- (iii)** Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcı tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini derhal aracı sağlayıcıya bildirecektir.
- (iv)** İadeye ilişkin tutarlar tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme yöntemine uygun olarak ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirilmeden tek seferde ödenecektir. Kart çıkaran kuruluşlar iade bildirimini kendilerine ulaşmasını takiben kart hamilinin kullanılabilir limitine mal bedelini tek seferde iade edecektir.
- (v)** Satıcı veya sağlayıcı ile platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı adına bedelin aracı hizmet sağlayıcı tarafından tahsil edilmesi durumunda tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülükleri öngörülmuş ve tüketici bu sebeple bir ödemede bulunmuş ise söz konusu tutarlar derhal iade edilecektir.

(b) Taahhüt edilen süre içerisinde teslim etme yükümlülüğü

Satıcı veya sağlayıcı kendisine ulaşan siparişi taahhüt ettiği süre içerisinde teslim etmekle yükümlüdür. Ancak tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan bir mal söz konusu ise teslim tarihi 30 günü geçmeyecektir. Hüküm 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir.

3.2. Aracı Hizmet Sağlayıcı Yükümlülükleri

(a) Aracı hizmet sağlayıcının satıcı ve/veya sağlayıcı ile müteselsil sorumluluğu

Aracı hizmet sağlayıcının aşağıda belirtilen yükümlülükleri 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir.

- (i)** Satıcı veya sağlayıcı ile platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcı söz konusu kişiler adına bedel tahsil etmişse mal bedelinin iade edilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır.

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOÇAKLI

- (ii) Aracı hizmet sağlayıcı, ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ön bilgilendirmenin yapıldığının ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır. Buna karşılık, veri girişi aracı hizmet sağlayıcı tarafından gerçekleştirilmiş ise veri girişlerindeki eksiklikler veya yanlışlıklardan sadece aracı hizmet sağlayıcı sorumlu olacaktır.
- (iii) Mal ya da hizmet ediminin teslimi veya yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcı ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı, bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcı ile bu durumu bildirmek ve varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde tüketiciye iade etmekten müteselsilen sorumlu olacaklardır. Bu kapsamda malın stokta bulunmaması durumu İlk Değişiklik Yönetmeliği kapsamında imkânsızlık sebebi olarak kabul edilmemektedir.
- (iv) Satıcı veya sağlayıcı ile platform üzerinden kurulacak mesafeli sözleşmelere yönelik yan sözleşmelere aracı hizmet sağlayıcı tarafından aracılık edilmesi halinde cayma hakkının tüketiciye bildirilmesinden aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır.
- (b) **Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde tüketiciye bedeli iade etme yükümlülüğü**

Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil ederse tüketiciye 14 gün içerisinde bedeli iade etme yükümlülüğü altında olacak olup İkinci Değişiklik Yönetmeliği uyarınca (i) ve (iii) başlıkları altında belirtilen yükümlülükler 1 Ekim 2022, (ii) başlığı altında belirtilen yükümlülük ise 1 Ocak 2024 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir. Söz konusu süre;

- (i) **malın teslim edilmesinden veya hizmetin ifasından önce cayma hakkının kullanılması durumunda**, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı,
- (ii) **malın tesliminden sonra tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda**, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarih itibarıyla bedel satıcıya aktarılmamışsa cayma hakkına konu malın, iade için öngörülen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten veya iade için öngörülenin haricinde bir taşıyıcı ile iade edilmesi durumunda satıcıya ulaştığı ve
- (iii) **tüketicinin ürünün kendisine süresinde teslim edilmemesi sebebiyle sözleşmeyi fesih hakkını kullanması durumunda**, fesih bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren başlayacaktır.
- (c) **Takip sistemi kurma ve bildirim yükümlülüğü**

Aracı hizmet sağlayıcı, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicinin malı iade edebilmesi amacıyla cayma hakkının kullanımı için elverişli bir sistem kurmakla, malın iadesine ilişkin talep ve bildirimleri derhal satıcı veya sağlayıcıya bildirmekle ve tüketicinin bu sistem üzerinden ilettiği iade talebinin satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye iletmekle yükümlü olacaktır. Bu yükümlülük 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren uygulanmaya başlayacaktır.

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOÇAKLI

(d) Saklama ve ibraz yükümlülüğü

Aracı hizmet sağlayıcı tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile yaptığı işlemlere ilişkin kayıtları 3 yıl boyunca tutacak ve talep halinde bu kayıtları ilgili kurum ve kuruluşlar ile tüketicilere sunacak olup bu hüküm 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren uygulanmaya başlayacaktır.

(e) Kampanyalı satış, reklam ve tanıtımlara ilişkin taahhütleri karşılama yükümlülüğü

Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcının onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı ya da promosyonlu satışlardan doğan taahhütlerin yerine getirilmesinden sorumlu olacaktır. Bunun gibi, platform üzerinden yapılan reklam ve tanıtımlar ile ön bilgilendirmede bulunulması gereken hususların uyumlu olmasından ve bunların ispatından da aracı hizmet sağlayıcı 1 Ekim 2022 tarihi itibarıyla sorumlu olacaktır.

(f) Aykırı davranışları tazmin etme yükümlülüğü

1 Ekim 2022 tarihinden itibaren, aracı hizmet sağlayıcı, aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcının 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümlerine aykırı davranmasına sebep olduğu her bir tüketici işleminden sorumlu olacaktır.

4. Tüketicinin Hak ve Yükümlülüklerine İlişkin Düzenlemeler

1 Ocak 2024 tarihinden itibaren yürürlüğe girmek üzere, tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutara yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masraflarını karşılayacaktır. Buna karşılık, tüketiciye teslim edilen malın ayıplı olması durumunda tüketici iade masraflarından sorumlu tutulmayacak ve tüketicinin talebi durumunda iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile mahsup edilebilecektir.

5. Cayma Hakkına Yönelik Değişiklikler

İlk Değişiklik Yönetmeliği ile cayma hakkı bildirimini yöneltmesinden itibaren malın gönderimi için öngörülen süre 10 günden 14 güne çıkarıldı. Bununla birlikte, İlk Değişiklik Yönetmeliği ile, 1 Ocak 2024'ten itibaren yürürlüğe girecek şekilde aşağıdaki sözleşmeler için cayma hakkının kullanılamayacağı belirtildi:

- Karayolları Trafik Kanununa göre tescili zorunlu olan taşınır ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler
- Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler
- Tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlara ilişkin sözleşmeler
- Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOÇAKLI

6. Ön Bilgilendirmeye İlişkin Düzenlemeler

İlk Değişiklik Yönetmeliği ile ön bilgilendirme formunda yer alması gereken zorunlu hususlarda bazı değişiklikler yapıldı. Buna göre, satıcı veya sağlayıcıya ek olarak aracı hizmet sağlayıcının da adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası; tüketicinin kendisiyle hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân veren açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ve tüketicinin şikayetlerini iletmesi için farklı iletişim bilgileri var ise bunlar ön bilgilendirme formunda belirtilecektir. Ayrıca ön bilgilendirme formunda satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile malın bu taşıyıcıyla iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere iade masraf tutarı ve hangi tarafça karşılanacağı, öngörülenin dışında bir taşıyıcıyla iadesi halinde iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgiler ile iade hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulü yer alacaktır.

7. Sonuç

İlk Değişiklik Yönetmeliği ile getirilen yeni düzenlemeler göz önünde bulundurulduğunda, özellikle 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yer alan, çevrimiçi satışlara ilişkin düzenlemelerle uyum sağlanması amaçlanmaktadır. Ayrıca, başta cayma hakkının kapsamına ve süresine ilişkin değişiklikler olmak üzere, getirilen değişiklikler ile elektronik ticaret uygulamalarında son dönemde ortaya çıkan ihtiyaçlara karşılık verilmesi hedeflenmektedir. Bu alanda faaliyet gösteren şirketlerin bu değişiklikleri kapsamlı bir şekilde incelemesi ve özellikle İkinci Değişiklik Yönetmeliği ile getirilen yeni yürürlük sürelerine uyarak yükümlülüklerini eksiksiz şekilde yerine getirmesi önem taşımaktadır.

İLETİŞİM



Av. Yağmur Turan

yturan@kolcuoglu.av.tr



Av. Mustafa Turan

mturan@kolcuoglu.av.tr