



26 Ağustos 2022

Sayın İlgililer,

İşbu bilgilendirme notu, 23 Ağustos 2022 tarihli ve 31932 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (“**Değişiklik Yönetmeliği**”)¹ ile getirilen değişiklik ve yenilikler hakkında sizleri bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Yakın zamanda yapılan Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’daki değişiklikleri takiben hem Avrupa Birliği direktiflerine uyum kapsamında hem de mesafeli sözleşmelerin büyük bir kısmının platformlar aracılığıyla yapıldığına dikkat edilerek Değişiklik Yönetmeliği ile öncelikle “aracı hizmet sağlayıcı” ve “platform” kavramları açıkça düzenlenmiştir. Bu kapsamda:

- **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 kişiyi”;
- **Platform:** “Kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu hariç olmak üzere, aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistemi”

ifade etmektedir.

1. Aracı Hizmet Sağlayıcının Yükümlülükleri

- Aracı hizmet sağlayıcı, mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde “ön bilgilendirmenin eksiksiz ve usulüne uygun yapılması, teyidi ve ispatı”, “cayma hakkının kullanımı”, “satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde bedel iadesi” hususlarında satıcı/sağlayıcı ile müteselsilen sorumlu hale getirilmiştir.
- “Aracı Hizmet Sağlayıcının Yükümlülükleri” Değişiklik Yönetmeliği’nin 12(A) maddesinde düzenlenmiştir. Bu kapsamda aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına, sözleşmenin feshine, bedel iadesine, yapılan işlemlere, teslimat ve ifaya ilişkin talep, şikâyet ve bildirimlerin iletilmesi ve takip edilebilmesi için elverişli bir sistem kurmak zorundadır. İşbu sistem

¹ <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/08/20220823-2.htm>



platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca kesintisiz olarak açık tutulmalıdır.

➤ Aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptığı işlemlere ilişkin kayıtları **üç yıl boyunca** tutmalı ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum ve kuruluşlar ile tüketicilere iletmelidir.

➤ Aracı hizmet sağlayıcı,

- Satıcı veya sağlayıcının onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlara ilişkin olarak aracılık ettiği mesafeli sözleşmelerde, taahhütlerin karşılanmamasının neden olduğu sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi hallerinden,
- Platform üzerinden satışa sunulan mal ve hizmetlere ilişkin reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususların uyumlu olmasından ve bu hususların ispatından

sorumlu tutulmuştur.

2. Diğer Değişiklikler

➤ Değişiklik Yönetmeliği ile cayma hakkının kullanımına ilişkin;

- Malın satıcının iade için **öngördüğü taşıyıcıyla iadesi** halinde teslim masrafını geçmemek üzere iade masraf tutarının ne kadar olduğu ve hangi tarafça karşılanacağı,
- Malın **öngörülenin dışında bir taşıyıcı** ile iadesi halinde ise iade masrafının tüketici tarafından karşılanacağı,

hususlarında tüketicilere ön bilgilendirme yapılması gerektiği; aksi halde söz konusu masrafın satıcı veya sağlayıcı tarafından karşılanacağı düzenlenmiştir.

➤ Tüketicie usulüne uygun ön bilgilendirme yapılmış olsa dahi teslim edilen **malın ayıplı olması halinde** tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamayacaktır. Bu durumda tüketicinin talep etmesi halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilecektir.



- Değişiklik Yönetmeliği'nde ön bilgilendirmede yapılan değişiklikler ile paralel olarak tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde cayma hakkına konu malın ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslim edildiği ve edilmediği durumlarda iade süresinin hangi tarihten itibaren başlayacağı açık bir şekilde belirtmiştir.

Buna göre tüketicinin cayma hakkını kullanılması akabinde satıcı,

- malın **ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya** teslim edilmesi halinde **taşıyıcıya teslim tarihinden;**
- malın **öngörülenin haricinde bir taşıyıcı** ile iade edilmesi halinde **malın satıcıya ulaştığı tarihten** itibaren,

on dört gün içinde ödemeleri iade etmekle yükümlü olacaktır.

- Bununla birlikte satıcı ile platform üzerinden kurulan ve bedelin tahsiline aracılık edilen mesafeli sözleşmelerde tüketicinin **mal teslim edilmeden önce** cayma hakkını kullanmak istemesi halinde aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin **bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde** tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlü olacaktır.

- Değişiklik Yönetmeliği ile getirilen önemli yeniliklerden biri de cayma hakkının istisnası sayılan sözleşme türlerinin kapsamının genişletilmiş olmasıdır. Buna göre;

- tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlara ilişkin sözleşmeler,
- canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler,
- tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmelerde

tarafarca aksi kararlaştırılmadıkça tüketicinin cayma hakkını kullanmayacağı belirtilmiştir.

- Satıcı veya sağlayıcı tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde ve her halükârda otuz günü geçmeyecek şekilde edimini yerine getirmek zorundadır. Ancak Değişiklik Yönetmeliği ile bu zorunluluğun **tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler** için geçerli olmayacağı belirtilmiş olup; ilgili sözleşmelerin ifasında belirtilenden daha uzun bir süre öngörülmesine imkân kılınmıştır.



Değişiklik Yönetmeliği'nin bedel iadesine ilişkin hükmü 1 Ocak 2023 tarihinde, kalan hükümleri ise 1 Ekim 2022 tarihi itibarıyla yürürlüğe girecektir.

Değişiklik Yönetmeliği ile getirilen değişiklik ve yenilikler hakkında hazırlamış olduğumuz bilgilendirme notu burada sona ermektedir. Bilgilendirme notumuzun yeterli ve anlaşılabilir olduğunu umut ediyoruz.

Yukarıda anılan konulara ilişkin herhangi bir soru veya yorumunuz bulunması halinde lütfen bizimle irtibata geçmekten tereddüt etmeyiniz.

Saygılarımızla,

Güzeldere | Balkan Hukuk Bürosu