

25 Ağustos 2022

Birinci Güncelleme: 15 Eylül 2022

İkinci Güncelleme: 14 Kasım 2023

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde Önemli Değişiklikler

23 Ağustos 2022 tarihinde Resmî Gazetede yayımlanan değişiklik yönetmeliği ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde (“**Yönetmelik**”) birçok önemli konuda değişiklik yapılmıştır. 14 Eylül 2022 tarihli Resmî Gazetede yayımlanan ikinci değişiklik düzenlemesi ile ise bu değişikliklerden bazılarının (daha ziyade cayma hakkına ilişkin olanların) yürürlüğü 1 Ocak 2024 tarihine ertelenmişti. 4 Kasım 2023 tarihli Resmî Gazetede yine bir düzenleme yayımlanarak yürürlükleri **1 Ocak 2024 tarihine ertelenen hükümlerin yürürlük tarihleri 1 Ocak 2025** tarihine ertelendi.

Bu kapsamda yapılan en dikkat çeken değişiklikler, Yönetmeliğe Aracı Hizmet Sağlayıcıya (Elektronik Pazaryerleri) ilişkin tanımların eklenmesi ve bunlara ek yükümlülükler yüklenmesidir.

Bu çerçevede yakın zamanda Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda yapılan değişikliklerin de “Elektronik Pazaryerleri”ne ilişkin olduğu düşünülünce *(bu değişikliklere ilişkin yazımıza şuradan ulaşabilirsiniz: <https://yazicioglulegal.com/tr/yayinlar/47/>)* kanun koyucunun bu sektörün faaliyetlerini düzenleme çabası açıkça görülmektedir.

Bununla birlikte, Yönetmelikte yapılan değişikliklerin bunlarla sınırlı olmadığını, ayrıca ön bilgilendirme, mal teslimi ve cayma hakkına ilişkin ortak yükümlülüklerle ilgili önemli değişiklikleri de barındırdığını hemen belirtelim.

Aşağıda açıkça **1 Ocak 2025** itibarı ile yürürlüğe gireceğini belirtmediğimiz tüm düzenlemeler **1 Ekim 2022** tarihi itibarı ile yürürlüğe girmiştir. Yükümlülüklerin değerlendirmesini yaparken bu hususu dikkate almanızı tavsiye ederiz.

A. Yeni tanımlar

1. Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Platform tanımı Yönetmeliğe eklendi

Yeni tanımlar şu şekilde yapılmıştır:

- **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.
- **Platform:** Kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu hariç olmak üzere, Aracı Hizmet Sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistem.

- Uygulama açısından bakıldığında, Platformun “**Elektronik Pazaryeri**”ni, Aracı Hizmet Sağlayıcının ise “**Elektronik Pazaryeri İşletmecisi**”ni kastettiği görülmektedir.

B. Ortak yükümlülüklerle ilişkin değişiklikler

1. Ön Bilgilendirme Metni

- a) **Mal teslimi veya hizmet ifa süresi “ticari reklam ve tanıtımlarında taahhüt edilen süre ile uyumlu” olarak belirtilmelidir.**

Uygulamada özellikle mal teslimi ile ilgili daha düşük süre içeren reklamlar ya da tanıtımlar yapılmasına ve bu vaatler fiiliyatta yerine getirilmesine rağmen, Ön Bilgilendirme metinlerine yansıtılmamakta, Ön Bilgilendirme metinlerinde azami süre olan 30 gün belirtilmekteydi. Bu değişiklik, Ticaret Bakanlığı'nın bu duruma bir müdahalesi olarak görülmektedir.

- b) **Cayma hakkı için (i) Satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ve (ii) malın bu taşıyıcıyla iadesi halinde iade masrafına (teslim masrafını geçmemek şartıyla), (iii) bunun “hangi tarafça karşılanacağına”, ve (iv) öngörülenin dışında bir taşıyıcıyla iadesi halinde ise iade masrafını Tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgiler belirtilmelidir. (Yürürlük tarihi: 1 Ocak 2025)**

Her ne kadar bu hüküm açıkça yer almasa da uygulamada taşıyıcıya ilişkin bilgiler, Ön Bilgilendirme metinlerinde yer alıyordu. Bununla birlikte, burada iade bedelinin “hangi tarafça karşılanacağına” ifadesi önemlidir.

Bu notun B(3)(b) ve (c) bölümlerinde de görüleceği üzere artık, açıkça iade masraflarının Tüketici tarafından karşılanacağı ve bunun miktarının Ön Bilgilendirme Metninde açıkça belirtildiği durumlarda “teslim masraflarını geçmemek üzere, iade masrafları Tüketici tarafından karşılanacaktır”.

2. Ön Bilgilendirme yöntemi

Sesli ve sınırlı alanda kurulan sözleşmeler: Mesafeli Sözleşmenin sesli iletişim yoluyla (örn. telefon) ya da sınırlı alan ya da ortamda sunulması halinde (örn. SMS) Ön Bilgilendirme yönteminin “yazılı” olması şartından vazgeçilmiş ve bu durumda da “kalıcı veri saklayıcısı” (örn. e-mail vb.) ile Ön Bilgilendirme yapma imkânı getirilmiştir.

3. Cayma hakkı (Yürürlük tarihi: “**Aşağıdaki (a) maddesi hariç**” hepsi: 1 Ocak 2025)

- a) **Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Satıcı/Sağlayıcı arasında Tüketicinin taleplerine ilişkin bilgi paylaşımı:** Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde Satıcı/Sağlayıcı kendisine ulaşan cayma bildirimini Aracı Hizmet Sağlayıcıya derhal iletmek zorundadır. Aracı Hizmet Sağlayıcılar da Tüketiciler tarafından yapılan ve bu notun C(3)(e) bölümünde belirtilen talep ve bildirimleri, Satıcı veya Sağlayıcıya derhal iletmek zorundadır.

- b) **Farklı taşıyıcı kullanılması halinde cayma hakkının başlangıç süresi:** Cayma hakkı kullanılması halinde, Tüketicinin malı Satıcının ön gördüğünden başka bir taşıyıcı ile

göndermesi durumunda, 14 günlük bedel iade süresi malın Satıcı tarafından teslim alınmasıyla başlayacaktır.

- c) İade masraflarından Tüketici sorumlu tutulabilecektir:** Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, Ön Bilgilendirme metninde iade masrafının belirtilmesi ve Satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde Tüketicinin bu masrafı karşılayacağına belirtilmesi halinde, “teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamaktan tüketici sorumlu tutulabilecektir”. Malın ayıplı olması halinde, Tüketici, iade masraflarından sorumlu tutulamayacaktır.
- d) Mevzuatta belirtilen şartlar karşılanmazsa iade masraflarından Satıcı ya da Aracı Hizmet Sağlayıcı sorumlu olacaktır:** (i) İade masrafları ve bunu Tüketicinin karşılayacağı Ön Bilgilendirme metninde belirtilmezse, ya da (ii) öngörülen taşıyıcının Tüketicinin bulunduğu yerde şubesi yoksa, iade masrafları Satıcı tarafından karşılanacaktır. Eğer bu durum, Aracı Hizmet Sağlayıcıdan kaynaklanıyorsa, iade masrafları Aracı Hizmet Sağlayıcı tarafından karşılanacaktır.
- e) Cayma halinde bedel iadesi tek seferde yapılacaktır:** Mevcut düzenlemede yer alan, cayma halinde bedel iadesinin tek seferde yapılması zorunluluğu, alışverişin kredi kartıyla yapılması halinde kart çıkaran kuruluşlar için de geçerli olacaktır.
- f) Cayma halinde mal iade süresi 14 gün olacaktır:** Cayma halinde Tüketicinin cayma hakkını kullandığı malı, Satıcı veya Sağlayıcı ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye gönderme süresi olan 10 günlük süre, 14 gün olarak değiştirilecektir.
- g) Cayma hakkı istisnalarına eklenecek yeni sözleşmeler:** Aşağıdaki sözleşmeler de cayma hakkı kullanılamayacak sözleşmeler arasında eklenecektir:
- Tüketicieye 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,
 - Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler,
 - 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescili zorunlu olan taşınırlar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler

4. Mal teslimi

30 günlük mal teslim süresinin istisnası: Satıcının 30 günlük azami süre içerisinde malı teslim etme yükümlülüğünden “Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler” hariç tutulacaktır.

C. Aracı Hizmet Sağlayıcılara ilişkin değişiklikler

1. Ön bilgilendirme metni

a) Ön Bilgilendirme metninde, aşağıdaki bilgilerin -Satıcı ve Sağlayıcı ile birlikte- Aracı Hizmet Sağlayıcı için de eklenmesi gerekmektedir:

- adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası,
- hızlı bir şekilde irtibat kurulmasına imkan veren açık adres, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri
- Tüketicinin şikayetlerini iletmesi için yukarıda belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi.
- şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri

b) Ön bilgilendirmenin reklam ve tanıtımlarla uyumlu olmasından dolayı sorumluluk:

Aracı Hizmet Sağlayıcılar, satışa sunulan mal veya hizmete ilişkin Platform üzerinden yapılan reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususların uyumlu olmasından ve ispatından sorumlu hale gelecektir.

2. Ön bilgilendirmenin yapılması, yöntemi, ispatı

- Aracı Hizmet Sağlayıcılar, Tüketicilere karşı Ön Bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatından Satıcı veya Sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu tutulacaktır.
- Hatta veri girişinin Aracı Hizmet Sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, Ön Bilgilendirme metnindeki zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan Aracı Hizmet Sağlayıcı sorumlu olarak kabul edilecektir.
- Aracı Hizmet Sağlayıcılar “Tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda Tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek” konusunda da Satıcı ve Sağlayıcılar gibi sorumlu tutulacaktır.

3. Cayma hakkına ilişkin bilgilendirme, ispatı, kullanımı

- Platform üzerinden kurulan ve Aracı Hizmet Sağlayıcının bedel tahsiline aracılık ettiği hallerde cayma hakkı kullanımı halinde, Aracı Hizmet Sağlayıcı:
 - Satıcı/Sağlayıcının teslim masrafları da dahil tüm bedeli Tüketicie iade etme yükümlülüğünden müteselsilen sorumlu olacaktır. Sadece teslim sonrası bedelin Satıcıya aktarılmış olduğu durumlarda bu sorumluluk doğmayacaktır. **(Yürürlük tarihi: 1 Ocak 2025)**

- Malın tesliminden veya hizmetin ifasından önce sözleşmeden cayılması halinde, teslim masrafları da dahil tüm bedelin Tüketicie iade edilmesinden Satıcı/Sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır.
- b) Satıcı veya Sağlayıcı ile birlikte artık Aracı hizmet Sağlayıcılar da cayma hakkı konusunda Tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlü olacaktır.
- c) *-Her ne kadar uygulamada zaten böyle olsa da-* cayma bildirimini Aracı Hizmet Sağlayıcıya da gönderilebileceği Yönetmelikte açıkça belirtilmiştir.
- d) Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde Aracı hizmet Sağlayıcılar, Tüketicinin cayma hakkına ilişkin Yönetmeliğin ekindeki formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için Platform üzerinde gerekli sistemi kurmak ve buna ek olarak Tüketicilerin iletmış olduğu cayma beyanlarının kendilerine ve Satıcı veya Sağlayıcıya ulaştırılmasına ilişkin teyit bilgisini Tüketicie derhal iletmek zorunda olacaktır.
- e) Aracı Hizmet Sağlayıcılar, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca, Tüketicilerin aşağıda belirtilen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmak zorunda olacaktır:
 - Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim.
 - Sözleşmenin feshine dair bildirim.
 - Bedel iadesi talebi.
 - Tüketicilerin Satıcı veya Sağlayıcı ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların talebi.
 - Teslimat veya ifaya ilişkin talep ve şikayetler.

Aracı Hizmet Sağlayıcılar ayrıca, Tüketiciler tarafından yapılan bu talep ve bildirimleri, Satıcı veya Sağlayıcıya derhal iletmekle yükümlü olacaktır.

4. Mal teslimi / hizmet sunumu

- a) Satıcı/Sağlayıcı adına Aracı Hizmet Sağlayıcının bedel tahsil etmesi halinde ve mal tesliminin ya da hizmet ifasının imkansızlaştığı durumda, bu durumu öğrenmesinden itibaren 3 gün içerisinde Tüketicie bildirim sorumluluğu ve 14 gün içerisinde para iadesi yapma zorunluluğu Aracı Hizmet Sağlayıcı için de getirilmiştir.
- b) Aracı Hizmet Sağlayıcılar, Satıcı veya Sağlayıcının onayı olmaksızın kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlar düzenlerse, bunlara ilişkin olarak aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelerde kampanya ve benzeri taahhütlerin karşılanmamasından doğan sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi hallerinden sorumludur.

5. Diğer

- a) Tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olması sebebiyle Tüketici bir ödemede bulunmuş ise, Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde Satıcı veya Sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde Aracı Hizmet Sağlayıcılar, Satıcı veya Sağlayıcı ile birlikte, bu ödemelerin iadesinin derhal yapılmasından sorumlu olacaktır.
- b) Aracı Hizmet Sağlayıcılar, Satıcı veya Sağlayıcı ile akdettikleri aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamalar sonucunda Satıcı ve Sağlayıcının mesafeli sözleşmelere ilişkin mevzuat hükümlerine aykırı davranmalarına sebep oldukları her bir Tüketici işleminden sorumlu kılınmışlardır.

D. Tavsiyemiz

Satıcı/Sağlayıcılara sunulan imkanlardan yararlanmak ve de idari yaptırımla karşılaşmamak için Mesafeli Sözleşmelere ilişkin değişikliklere uyum çalışmalarına bir an önce **başlanarak 1 Ekim 2022** tarihi itibarıyla yürürlüğe giren değişikliklerin canlıya alınması uygun olacaktır.

Bu konuda sizlere destek olmaktan memnuniyet duyarız.

İlgili düzenlemelere şu linkten ulaşabilirsiniz:

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

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/09/20220914-4.htm>

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2023/11/20231104-1.htm>

Konuyla ilgili herhangi bir sorunuz olması halinde bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Saygılarımızla,

Bora Yazıcıoğlu

bora@yazicioglulegal.com

Aslı Rabia Savaş

asli@yazicioglulegal.com

Berna Aytaç

berna@yazicioglulegal.com

Yaren Yağmur Özdebakoğlu

yaren@yazicioglulegal.com

*Bu not hukuki görüş niteliğinde değildir. Sadece bilgi amaçlı hazırlanmış ve gönderilmiştir.
Konuyla ilgili hukuki görüş almak isterseniz bizimle bağlantıya geçmenizi rica ederiz.*