

MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, mesafeli sözleşmelere uygulanır.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

a) Finansal hizmetler,

b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar,

c) Halka açık telefon vasıtasyyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonun kullanımı,

ç) Bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler,

d) Taşıııız malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı,

e) Konut kiralama,

f) Paket turlar,

g) Devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi,

ğ) Yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelarının, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi,

h) 5inci maddenin birinci fıkrasının (a), (b) ve (d) bentlerindeki bilgi verme yükümlülüğü ile 18inci ve 19uncu maddelerde yer alan yükümlülükler saklı kalmak koşuluyla yolcu taşıma hizmetleri,

i) Malların montaj, bakım ve onarımı,

i) Bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler

j) (Ek:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Kısa mesaj aracılığıyla kurulan ve eş zamanlı olarak tamamen ifa edilen abonelik içermeyen katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ile 23/6/1983 tarihli ve 2860 sayılı Yardım Toplama Kanunu kapsamındaki bağışlar ve kamu kurumlarında sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri, ile ilgili sözleşmelere uygulanmaz.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 48inci ve 84üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Dijital içerik: Bilgisayar programı, uygulama, oyun, müzik, video ve metin gibi dijital şekilde sunulan her türlü veriyi,

b) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

c) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elveren şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

ç) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

d) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşıııız mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayrı maddi malları,

e) Mesafeli sözleşme: Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fizikal varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanması üzerine oluşturmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılmasına suretiyle kurulan sözleşmeleri,

f) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

g) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

ğ) Tüketicisi: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

h) Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fizikal olarak karşı karşıya gelinmemekszin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,

i) Yan sözleşme: Bir mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak satıcı, sağlayıcı (Ek ibare:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾, aracı hizmet sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmeyi

i) (Ek:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ 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,

j) (Ek:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ 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 eder.

İKİNCİ BÖLÜM Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

Ön bilgilendirme

MADDE 5 – (1) Tüketicisi, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,

b) (Değişik:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası,

c) (Değişik:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Tüketicisinin satıcı veya sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren açık adres, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,

ç) (Değişik:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenen farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,

d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyle önceden hesaplanamıysa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgi,

e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanamadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,

f) (Değişik:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Ödeme, ticari reklam ve tanıtımlarında taahhüt edilen süre ile uyumlu teslim veya ifa süresi, teslimat ve ifaya ilişkin diğer bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri,

g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler,

- g) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,
h) 15inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalananamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,
i) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,
i) Varsa dijital içeriklerin işlevsellliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,
j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin bekendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketicili Mahkemesine veya Tüketicili Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
(2) Birinci fikrada belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini açıkça kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.
(3) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fikranın (d) bendinde yer alan ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir.
(4) Birinci fikranın (d) bendinde yer alan toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, her faturalama dönemi bazında toplam masrafları içermesi zorunludur.
(5) Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde, birinci fikranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde yer alan bilgilerin yerine açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.
(6) Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya (**Değişik ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya aittir.

(7) (**Ek:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ Mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasıından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, birinci fikrada belirlenen zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

Ön bilgilendirme yöntemi

MADDE 6 –(1) Tüketicili, 5inci maddenin birinci fikrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyülüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.

(2) Mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı;

a) 5inci maddenin birinci fikrasında yer alan bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, aynı fikranın (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan bilgileri bir bütün olarak, tüketiciin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca göstermek,

b) Herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini, en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtmek

zorundadır.

(3) Mesafeli sözleşmenin sesli iletişim yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı 5inci maddenin birinci fikrasının (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılır bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve 5inci maddenin birinci fikrasında yer alan bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak (**Ek ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ yeva kalıcı veri saklayıcısı ile göndermek zorundadır.

(4) Sipariş ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşmenin kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı 5inci maddenin birinci fikrasının (a), (b), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılabilir bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve 5inci maddenin birinci fikrasında yer alan bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak (**Ek ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ yeva kalıcı veri saklayıcısı ile göndermek zorundadır.

(5) Üçüncü ve dördüncü fikralarda belirtilen yöntemlerle kurulan ve anında ifa edilen hizmet satışlarına ilişkin sözleşmelerde tüketiciin, sipariş vermeden hemen önce söz konusu ortamda 5inci maddenin birinci fikrasının sadece (a), (b), (d) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi yeterlidir.

(6) (**Ek:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ Mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı bu maddede düzenlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, bu maddede belirtilen bilgilendirmelerde bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden ise aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

Ön bilgilerin teyidi

MADDE 7 –(1) Satıcı veya sağlayıcı (**Ek ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ ile aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin 6ncı maddede belirtilen yöntemlerle ön bilgileri edindiğini kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamak zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır.

Ön bilgilendirmeye ilişkin diğer yükümlülükler

MADDE 8 –(1) Satıcı veya sağlayıcı (**Ek ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ ile aracı hizmet sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.

(2) Tüketiciliin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda, her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcı kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına ariyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamalıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri

Cayma hakkı

MADDE 9 –(1) Tüketicili, on dört gün içinde herhangi bir gerçekçe göstermeksızın ve cezai şart ödemeksızın sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketiciin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin mal teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malin teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

(3) Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

a) Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketiciin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son mal teslim aldığı gün,

b) Birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketiciin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

c) Belirli bir süre boyunca malin düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketiciin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk mal teslim aldığı gün

esas alınır.

(4) Malin satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez.

(5) Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde, mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

Eksik bilgilendirme

MADDE 10 –(1) Satıcı veya sağlayıcı (**Ek ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ ile aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketiciin bilgilendirildiğini ispat etmeyeceğinde yükümlüdür. Tüketicili, cayma hakkı konusunda gerekligi şekilde bilgilendirilmese, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(2) Cayma hakkı konusunda gerekligi şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu

bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar.

Cayma hakkının kullanımı

MADDE 11 –(1) Cayma hakkının kullanılmasına dair bildirimin cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile (**Değişik ibare:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya yöneltmesi yeterlidir.

(2) Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, EK'te yer alan formu kullanabileceğü gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı sunulması durumunda satıcı veya sağlayıcı, tüketicilerin iletmiş olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaşmasına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmek zorundadır.

(3) Sesli iletişim yoluyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı, EK'te yer alan formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye göndermek zorundadır. Tüketici bu tür satışlarda da cayma hakkını kullanmak için bu formu kullanabileceğü gibi, ikinci fikradaki yöntemleri de kullanabilir.

(4) Bu maddede geçen cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

(5) (**Değişik:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcı tüketicinin EK'te yer alan formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için platform üzerinde gerekli sistemi kurmak ve tüketicilerin iletmiş olduğu cayma beyanlarının kendisine ve satıcı veya sağlayıcıya ulaşmasına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmek zorundadır.

Satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri

MADDE 12 –(1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandıgına ilişkin bildirimin kendisine ulaşlığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahlil edilen tüm ödemeleri iade etmeyeceğini yükümlüdür.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fikrada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

(3) Cayma hakkının kullanımında, 5inci maddenin birinci fıkrasının (g) bendi kapsamında, satıcıının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Satıcıının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmemesinden iade edilmek istenen malın tüketiciiden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

Aracı hizmet sağlayıcının yükümlülükleri

MADDE 12/A- (Ek:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾⁽²⁾

(1) Aracı hizmet sağlayıcı, 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, kesintisiz olarak açık tutmak zorundadır:

a) Cayma hakkının kullanımına dair bildirim.

b) Sözleşmenin feshine dair bildirim.

c) Bedel iadesi talebi.

c) Tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları işlemelere ilişkin kayıtların talebi.

d) Teslimat veya ifaya ilişkin talep ve şikayetler.

(2) Aracı hizmet sağlayıcı, birinci fikrada belirtilen talep ve bildirimleri, satıcı veya sağlayıcıya derhal iletmek zorundadır.

(3) Aracı hizmet sağlayıcı, ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ön bilgilendirmenin yapıldığının ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(4) Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, 5inci maddede belirlenen ön bilgilendirmede bulunulması zorunlu hususlardaki eksiksliklerden aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

(5) Aracı hizmet sağlayıcı, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı tüketicinin satıcı veya sağlayıcıları ile yaptıkları işlemelere ilişkin kayıtların üç yıl boyunca tutulmasından ve istenilmesi halinde bu bilgilerin ilgili kurum ve kuruluşlar ile tüketicilere verilmesinden sorumludur.

(6) Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile yaptığı aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcının Kanunun 48inci maddesine ve bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranışına sebep olduğu her bir tüketici işleminden sorumludur.

(7) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahlil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı;

a) Malın teslimi veya hizmetin ifasından önce tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda cayma hakkının kullanımına ilişkin bildirimin kendisine ulaşlığı tarihten itibaren,

b) Malın tesliminden sonra tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, cayma bildiriminin kendisine ulaşlığı 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 durumda satıcıya ulaşlığı tarihten itibaren,⁽²⁾

c) Tüketicinin 16ncı maddede belirtilen sözleşmeyi fesih hakkını kullanması durumunda fesih bildiriminin kendisine ulaşlığı tarihten itibaren, on dört gün içinde, tahlil ettiği mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarının tüketiciye iadesinden, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(8) Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcının onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlara ilişkin olarak aracılık ettiği mesafeli sözleşmelerde kampanya ve benzeri taahhütlerin karşılanmamasının neden olduğu sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi hallerinden sorumludur.

(9) Satışa sunulan mal veya hizmete ilişkin platform üzerinden yapılan reklam ve tanıtımında taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususların uyumlu olmasından ve ispatından aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

Tüketicinin yükümlülükleri

MADDE 13 –(1) Satıcı veya sağlayıcı mali kendisinin geri alacağına dair bir teklife bulunmadıkça, tüketici cayma hakkını kullandıgına ilişkin bildirimi yöneltiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirilmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır.

(2) Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Cayma hakkının kullanımının yan sözleşmelerle etkisi

MADDE 14 –(1) Kanunun 30uncu maddesi hükümleri saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendilikten sona erer. Bu durumda tüketici, 13üncü maddenin ikinci fıkrasında belirtilen haller dışında herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye derhal bildirmelidir. (**EK cümle:RG-23/8/2022-31932**)⁽¹⁾ Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde yan sözleşmeye aracılık edilmesi halinde bu bildirimin yapılmasından aracı hizmet sağlayıcı da sorumludur.

Cayma hakkının istrisinaları

MADDE 15 –(1) Taraflarca aksi kararlaştırılmıştır, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a) Fiyatı finansal piyasalarındaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.

c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi gelebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.

c) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.

d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıstırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.

e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.

f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.

g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.

ğ) Elektronik ortamda ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anna teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.

h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Diğer Hükümler

Sözleşmenin ifası ve teslimat

MADDE 16 – (1) (Değişik:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında bu süre her haliğarda otuz günü geçmez.

(2) Satıcı veya sağlayıcının birinci fikrada yer alan yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(3) Sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tâhsil edilen tüm ödemeleri fesih bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tüketiciye 4/12/1984 tarihli ve 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanunun 1inci maddesine göre belirlenen kanuni faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır.

(4) (Değişik:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlığı hallerde satıcı veya sağlayıcının ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tâhsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kâlcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dahil olmak üzere tâhsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

Zarardan sorumluluk

MADDE 17 –(1) Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.

(2) Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.

Telefon kullanım ücreti

MADDE 18 –(1) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tâhsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcı olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

İlage ödemeler

MADDE 19 –(1) Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmış esas bedel dışında herhangi bir ilage bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının ayrıca zorunludur.

(2) Tüketicinin açık onayını alınmadan ilage ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından dolayı tüketici bir ödedeme bulunuş ise, satıcı veya sağlayıcı (Ek ibare:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ ile platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı adına bedel tâhsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır.

Bilgilendirin saklanması ve ispat yükümlülüğü

MADDE 20 –(1) Satıcı veya sağlayıcı, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi üç yıl boyunca saklamak zorundadır.

(2) (Değişik cümle:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Aracı hizmet sağlayıcı, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. (Ek cümle:RG-9/2/2019-30681) Ancak abonelik sözleşmesinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu üzerinden kurulması halinde, kayıtların tutulması ve bilgilerin sunulmasına ilişkin yükümlülük satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayrimaddi malların veya ifa edilen hizmetlerin ayıpsız olduğunu ispatla yükümlüdür.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan yönetmeliğin kaldırılması

MADDE 21 –(1) 6/3/2011 tarihli ve 27866 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 22 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütmeye

MADDE 23 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini (Değişik ibare:RG-23/8/2022-31932)⁽¹⁾ Ticaret Bakanı yürütür.

(1) Bu değişiklik 1/10/2022 tarihinde yürürlüğe girer.

(2) 23/8/2022 tarihli ve 31932 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan değişiklikle eklenen bu maddenin 7inci fıkrasının (b) bendi 1/1/2024 tarihinde yürürlüğe girer.

Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin		
Tarihi	Sayı	Sayı
27/11/2014		29188
Yönetmeliğin Değişiklik Yapan Yönetmeliplerin Yayımlandığı Resmî Gazzetelerin		
Tarihi	Sayı	Sayı
1.	9/2/2019	30681
2.	23/8/2022	31932

EK ÖRNEK CAYMA FORMU

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istenildiğinde doldurup gönderilecektir.)

-Kime: (Satıcı veya sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda satıcı veya sağlayıcının ismi, unvanı, adresi varsa faks numarası ve e-

posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla aşağıdaki malların satışına veya hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

-Sipariş tarihi veya teslim tarihi:

-Cayma hakkına konu mal veya hizmet:

-Cayma hakkına konu mal veya hizmetin bedeli:

-Tüketicinin adı ve soyadı:

-Tüketicinin adresi:

-Tüketicinin imzası: (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

-Tarih: