BENER
HUKUK BÜROSU

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik Hakkında Bülten

23.08.2022 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde (**"Yönetmelik"**) birtakım önemli değişiklikler yapılmıştır; en önemli değişiklik "aracı hizmet sağlayıcılara" getirilen yükümlülükler olmakla birlikte, diğer değişiklikleri de aşağıda belirttik:

- Yönetmelik hükümlerinin uygulanmayacağı sözleşme türleri arasına, "*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 kurumlarınca sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri"* ile ilgili sözleşmeler dahil edilmiştir.

- Yönetmelik'te yer verilen yan sözleşme tanımına, "aracı hizmet sağlayıcı" ibaresi eklenerek, aracı hizmet sağlayıcı tarafından mesafeli sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşme de yan sözleşme olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte, "aracı hizmet sağlayıcı" ve "platform" ibareleri de tanımlanmıştır.[1]

- Yönetmelik'in, tüketicinin, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, satıcı veya sağlayıcı tarafından hangi konularda bilgilendirilmesi gerektiğini düzenleyen 5.maddesinde birtakım değişiklikler yapılmıştır. Bu değişikliklerle tüketicinin bilgilendirilmesi gereken hususlar arasına aşağıdakiler eklenmiştir:

  - Aracı hizmet sağlayıcının adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası,
  - 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,
  - Aracı hizmet sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,
  - 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,
  - Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü, satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile malın bu taşıyıcıyla iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere iade masraf tutarına ve hangi tarafça karşılanacağına, öngörülenin dışında bir taşıyıcıyla iadesi halinde ise iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgiler.

  Aynı maddenin 6. Fıkrasına "aracı hizmet sağlayan" da dahil edilmiş ve böylelikle, ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya yüklenmiştir.

  Maddenin devamına yapılan eklemeyle ise, mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcının ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya

[1] *"i) 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) 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 şeklinde tanımlanmıştır.

Büyükdere Cad. No: 193/4, 34394 Levent, İstanbul, Türkiye
T +90 212 270 7050 F +90 212 270 6865 E inbox@bener.com | bener.com

sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olduğu, veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, birinci fıkrada belirlenen zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan aracı hizmet sağlayıcının sorumlu olduğu düzenlenmiştir.

- Değişiklikle, ön bilgilendirme yöntemine ilişkin Yönetmelik'in 6.maddesi uyarınca yazılı olarak gönderilmesi zorunlu olan bilgilerin kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebileceği belirtilmiştir.

  İlgili maddeye yapılan eklemeyle ayrıca, mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcının bu maddede düzenlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olduğu, veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, bu maddede belirtilen bilgilendirmelerde bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden ise aracı hizmet sağlayıcının sorumlu olduğu ifade edilmiştir.

- Yönetmelik'in 7, 8 ve 10.maddelerine "aracı hizmet sağlayıcı" ibaresi eklenmiştir. Böylelikle, aracı hizmet sağlayıcı, sağlayıcıyla birlikte; ***(i)*** tüketicinin 6.maddede belirtilen yöntemlerle ön bilgileri edindiğini, ilgili iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamakla, ***(ii)*** tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişim ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirmekle, ***(iii)*** cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlü kılınmıştır.

- Cayma hakkının kullanıldığına dair Yönetmelik uyarınca yapılacak bildirimin satıcı veya sağlayıcı yanında aracı hizmet sağlayıcıya da yapılabileceği düzenlenmiştir.

  Söz konusu 11.maddeye ayrıca yeni bir fıkra eklenmiştir. Buna göre; 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 ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmek zorundadır.

- Yönetmelik'te yapılan en kapsamlı değişiklik ise 12.maddede gerçekleştirilmiştir. Satıcı veya sağlayıcının yükümlülüğünü düzenleyen 12.madde tamamen değiştirilmiş ayrıca bu maddenin devamına 12/A maddesi eklenmiştir. Maddede yapılan değişiklikler şu doğrultudadır:

  - Satıcı, cayma hakkına konu malın, <u>iade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten itibaren on dört gün içinde</u>, Yönetmelik uyarınca ilgili ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür.

  - **<u>Tüketicinin malı, iade için öngörülenin haricinde bir taşıyıcı ile iade etmesi durumunda</u>** söz konusu yükümlülük malın satıcıya ulaştığı tarihten itibaren başlar.

  - **<u>Platform üzerinden kurulan ve bedelin tahsiline aracılık edilen mesafeli sözleşmelerde</u>** aracı hizmet sağlayıcı, teslim sonrası bedelin satıcıya aktarıldığı durum hariç olmak üzere bu fıkrada belirtilen ödemelerin tüketiciye iade edilmesinden satıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

  - **<u>Malın tesliminden önce cayma hakkının kullanılması durumunda</u>** satıcı ile platform üzerinden kurulan ve bedelin tahsiline aracılık edilen mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.

- **Hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılması durumunda** sağlayıcı ile platform üzerinden kurulan ve bedelin tahsiline aracılık edilen mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.

- Satıcı veya sağlayıcı, yalnızca birinci değil, ikinci ve üçüncü fıkralarda da belirtilen tüm geri ödemeleri, madde 13/3 hükmü saklı kalmak üzere tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

- Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar hariç olmak üzere, aracı hizmet sağlayıcı bu yükümlülüğün yerine getirilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

- **Ödemenin kredi kartı ile yapılmış olması durumunda,** 5464 sayılı Kanun kapsamındaki kart çıkaran kuruluşlar; satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı tarafından aktarılan tutarı, kendilerine ulaşmasını takiben kart hamilinin kullanılabilir limitine tek seferde ilave etmekle yükümlüdür.

- Cayma hakkının kullanımında, satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile bu taşıyıcıyla malın iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere belirlenen iade masraf tutarına ve hangi tarafça karşılanacağına, öngörülenin dışında bir taşıyıcı ile malın iadesi halinde iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgilere m. 5/1-g kapsamında ön bilgilendirmede **yer verilmemesi durumunda**, söz konusu masraf satıcı veya sağlayıcı tarafından karşılanır. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

- Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde ise bu bilgilere m. 5/1-g kapsamında ön bilgilendirmede yer verilmemesi ya da belirtilen taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklanıyorsa söz konusu masraf ve yükümlülükler aracı hizmet sağlayıcı tarafından karşılanmak zorundadır

- Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin kendisine ulaşan bildirimi aracı hizmet sağlayıcıya derhal ulaştırmakla yükümlüdür.

- Yönetmelik'e 12/A maddesiyle yapılan eklemelerde ise şu hususlar düzenlenmiştir:

  - Aracı hizmet sağlayıcı, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin; ***(i)*** Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim, ***(ii)*** Sözleşmenin feshine dair bildirim, ***(iii)*** Bedel iadesi talebi, ***(iv)*** Tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların talebi, ***(v)*** Teslimat veya ifaya ilişkin talep ve şikayetler, hususlarına ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak, kesintisiz olarak açık tutmak ve bu talep ve bildirimleri, satıcı veya sağlayıcıya derhal iletmek zorundadır.

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

- Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, m.5'te belirlenen ön bilgilendirmede bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

- Aracı hizmet sağlayıcı, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı tüketicinin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin **kayıtların üç yıl boyunca tutulmasından** ve istenilmesi halinde bu bilgilerin ilgili kurum ve kuruluşlar ile tüketicilere verilmesinden sorumludur.

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

- **Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı**;

  (i) Malın teslimi veya hizmetin ifasından önce tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren,
  (ii) Cayma hakkının malın tesliminden sonra kullanılması durumunda, cayma bildiriminin 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 da satıcıya ulaştığı tarihten itibaren,
  (iii) Tüketicinin 16. maddede belirtilen sözleşmeyi fesih hakkını kullanması durumunda fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren,

  on dört gün içinde, tahsil ettiği mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarının tüketiciye iadesinden, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

- 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.

- 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 aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

- Yönetmelik'in önceki halinde, tüketicinin cayma hakkını kullandığını bildirdikten sonra 10 gün içinde malı göndermesi gerektiği düzenlenmişken, 13.maddede yapılan değişiklikle **bu süre 14 güne çıkarılmıştır**.

  Bununla birlikte maddenin devamına eklenen fıkra ile, tüketicinin, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlü olduğu düzenlenmiştir. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanunun 8. maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamayacak, tüketicinin

talebi halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilecektir.

- Bir diğer ekleme de, satıcı veya sağlayıcının, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı üçüncü kişilere derhal bildirimeleri gerektiğini düzenleyen 14/2.maddeye yapılmıştır. Yapılan ekleme doğrultusunda, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde yan sözleşmeye aracılık edilmesi halinde bu bildirimin yapılmasından aracı hizmet sağlayıcı da sorumlu tutulmuştur.

- Cayma hakkının istisnaları Yönetmelik'in 15.maddesinde maddeler halinde belirtilmiştir. Yönetmelik Değişikliği ile bu istisnalar arasına; ***(i)*** 2918 sayılı Kanununa göre tescili zorunlu olan taşınırlar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler, ***(ii)*** Tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlara ilişkin sözleşmeler, ***(iii)*** Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler, ve ***(iv)*** Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler eklenmiştir.

- Sözleşmenin ifası ve teslimat esaslarını düzenleyen 16.maddenin 1 ve 4. fıkralarında da değişikliğe gidilmiştir. Buna göre; tüketicinin siparişi kendisine ulaşan satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında, en geç otuz gün içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Ayrıca, sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde tüketiciye yapılması gereken bilgilendirme sorumluluğu sağlayıcı adına bedel tahsil eden aracı hizmet sağlayıcısına da yüklenmiştir.

- Yapılan değişiklik uyarınca, tüketicinin açık onayı alınmaksızın ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından dolayı tüketici bir ödemede bulunmuşsa, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcının da ödemelerin derhal iadesinde sorumluluğu bulunacaktır.

Bu Yönetmelik'le eklenen *"Ödemenin kredi kartı ile yapılmış olması durumunda, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu kapsamındaki kart çıkaran kuruluşlar; satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı tarafından aktarılan tutarı, kendilerine ulaşmasını takiben kart hamilinin kullanılabilir limitine tek seferde ilave etmekle yükümlüdür."* ibaresi 01.01.2023, **diğer hükümler ise 01.10.2022 tarihinde yürürlüğe girecektir.**

Bu Yönetmelik hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.

Mag. PELİN TIRTIL ESİN
Ortak Avukat

pelin.tirtil@bener.com

ÖYKÜ EYÜBOĞLU
Avukat

oyku.eyuboglu@bener.com