

BÜLTEN

TÜKETİCİ HUKUKU | TÜRKİYE

EYLÜL 2022

MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ'NDE DEĞİŞİKLİK

23 Ağustos 2022 tarihli ve 31932 sayılı Resmi Gazete'de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ("**Değişiklik**") yayınlanmıştır. Değişiklik, 27 Kasım 2014 tarihli Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ne ("**Yönetmelik**") köklü değişiklikler getirmiştir.

7 Temmuz 2022 tarihli ve 31889 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'a paralel olarak aracı hizmet sağlayıcı ve platform gibi yeni tanımlar Yönetmelik'e eklenmiştir.

Değişiklik'in yürürlük tarihi 1 Ekim 2022 olarak öngörülmesine rağmen, 14 Eylül 2022 tarihli ve 31953 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan son yönetmelik ile bazı hükümlerin yürürlük tarihi 1 Ocak 2024'e ertelenmiştir.

Değişiklik ile getirilen en önemli hususlar aşağıdaki şekilde özetlenmektedir.

ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜĞÜ

1 Ekim 2022 tarihinden itibaren, satıcılar ve sağlayıcılar tarafından yapılan ön bilgilendirmeler, Değişiklik'te öngörüldüğü üzere aracı hizmet sağlayıcılara ilişkin bir takım bilgileri de içerecektir.

Ayrıca iade masrafları, bu masrafların kim tarafından karşılanacağı gibi bilgiler de ön bilgilendirme metninde yer almalıdır.

CAYMA HAKKI VE BEDEL İADELERİ

Değişiklik ile bir çoğu 1 Ocak 2024 itibari ile yürürlüğe girmek üzere, cayma hakkının kullanımı, tüketiciye yapılacak iadeler ve yasal sürelerle ilişkin esaslar yeniden düzenlenmiştir.

Mesafeli satış sözleşmesi aracılığı ile satın alınan ve tüketiciye teslim edilen cep telefonları, akıllı saatler, tabletler, bilgisayarlar ile yetkili servis tarafından kurulumu veya montajı yapılan mallar cayma hakkının kullanılamayacağı "istisna listesine" dahil edilmiştir.

Tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim aracı hizmet sağlayıcıya da iletilebilecektir. Bu kapsamda, tüketicinin ürünü satıcı veya sağlayıcıya iade etmesi için öngörülen süre, cayma bildirimini yapıldığı tarihten itibaren 10 günden 14 güne çıkarılmıştır. Bu durumda tüketici, teslimat masraflarını aşmamak ve ön bilgilendirme metninde öngörülmüş olması kaydıyla iade masraflarını ödemekle yükümlü tutulabilecektir.

Yönetmelik'te, satıcı veya sağlayıcının cayma bildirimini kendisine ulaşmasından itibaren her halükarda 14 gün içinde bedelin tamamını tüketiciye iade etmekle yükümlü olduğu öngörülmekteydi.

Değişiklik'te ise; söz konusu sürenin ancak malın tüketiciye tesliminden önce bu hakkın kullanılması halinde veya bir hizmet söz konusu olduğunda cayma bildirimini alınmasıyla başlayacağı belirtilmektedir. Malın tüketiciye teslim edilmiş olması halinde ise söz konusu 14 günlük süre, malın tüketici tarafından ön bilgilendirme metninde belirtilen taşıyıcıya teslim edilmesiyle başlayacaktır. Ancak tüketici malı belirtilen taşıyıcı dışında bir taşıyıcıya teslim ederse, bu durumda söz konusu süre malın satıcı tarafından teslim alındığı andan itibaren başlayacaktır.

Mesafeli sözleşmelerin platformlar üzerinden yapılması halinde, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma bildirimini derhal aracı hizmet sağlayıcıya iletmekle yükümlüdür.

ARACI HİZMET SAĞLAYICILARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Değişiklik kapsamında, aracı hizmet sağlayıcılara 1 Ekim 2022 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yeni yükümlülükler getirilmiştir.

Mesafeli sözleşmelerin, aracı hizmet sağlayıcı tarafından sözleşmelerin akdedilmesi için kurulan platformlar aracılığıyla akdedilmesi durumunda, aracı hizmet sağlayıcılar;

- Tüketicilerin cayma hakkına ilişkin formları gönderebilecekleri; cayma hakkı, sözleşmenin feshi, bedel iadesi, tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları işlemle ilgili kayıtları, teslim veya ifaya ilişkin talep ve şikâyetlerini iletebilecekleri ve ilettikleri talep ve şikâyetleri takip edebilecekleri bir sistem kurmakla yükümlüdür. Söz konusu sistemin kesintisiz olarak kullanılabilir olması gerekmektedir.
- Tüketicilere karşı ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olup bu kapsamda ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğine ilişkin ispat yükü aracı hizmet sağlayıcılarda da olacaktır.

İlaveten aracı hizmet sağlayıcıların,

- tüketicinin herhangi bir talebini veya bildirimini derhal satıcı veya sağlayıcıya iletmekle,
- işlem kayıtlarını 3 yıl süreyle saklamakla; ve
- satıcı veya sağlayıcının izni olmaksızın gerçekleştirilen satış promosyonları veya kampanyalara ilişkin olarak aracı hizmet sağlayıcı tarafından verilen taahhütlerin yerine getirilmemesi veya eksik yerine getirilmesi halinde bu taahhütleri yerine getirmekle yükümlü olduğu düzenlenmiştir.



Avukatlık mevzuatına uygun olarak, bu bültende yer alan Türk hukukuna ilişkin tüm bilgiler Gide Loyrette Nouel'in Türkiye'de işbirliği içinde çalıştığı Özdirekcan Dündar Şenocak Ak Avukatlık Ortaklığı tarafından verilmektedir.

İLETİŞİM

Güncel hukuki bilgilere web sitemizin News & Insights bölümünden de ulaşabilirsiniz: gide.com

Bu bülten Gide Loyrette Nouel ("Avukatlık Bürosu") tarafından hazırlanan ücretsiz ve periyodik elektronik bir duyuru olup Gide'in müvekkilli ve iş ortakları için yayımlanmaktadır. Bülten sadece adresine gönderilenlerin kişisel kullanımı içindir ve ele alınan konu hakkında sadece genel nitelikli hukuki bilgi vermeyi amaçlamaktadır. Bülten, hukuki görüş sunmamaktadır ve bu şekilde yorumlanmamalıdır. Gönderilen kişi, kendisine sunulan bilgilerin kullanımından münhasıran sorumludur ve Avukatlık Bürosu söz konusu kullanımdan doğacak doğrudan veya dolaylı hiçbir zarardan sorumlu tutulamaz. İletişim birimimizin işleme tabi tuttuğu kişisel verileriniz ile ilgili olarak her zaman erişim, düzeltilme veya silinme talebinde bulunabilirsiniz (privacv@gide.com).

ARPAT ŞENOCAK
senocak@odsavukatlik.com

PINAR VEZİROĞLU DİLEK
veziroglu@odsavukatlik.com

ZEYNEP ECE UYARER
ZeynepEce.Uyarer@odsavukatlik.com