

SİRKÜLER
Sayı: 2011/63

İstanbul, 10.03.2011
Ref: 4/63

Konu:

MESAFELİ SÖZLEŞMELERE DAİR YÖNETMELİK YAYINLANMIŞTIR

06.03.2011 tarih ve 27866 sayılı Resmi Gazete’de “Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik” yayınlanmıştır. Bu yönetmelik 06.03.2011 günü yürürlüğe girmiş olup; 13.06.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Günümüzde mesafeli sözleşmeleri en çok internet üzerinden yapılan satışlarda görmekteyiz.

Mesafeli sözleşme: Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi ya da ifası kararlaştırılan sözleşmeleri ifade etmektedir.

Yönetmeliğin kapsamı: Bu Yönetmelik; yazılı, görsel ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan, malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi ya da ifası kararlaştırılan sözleşmelere uygulanacaktır.

Yönetmeliğin uygulanmayacağı işlemler/sözleşmeler: Bu Yönetmelik hükümleri;

- a) Bankacılık ve sigortacılık ile ilgili,
- b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar ile ilgili,
- c) Halka açık telefon kullanımı suretiyle telekomünikasyon hizmeti verenlerle akdedilen,
- ç) Taşınmaz satış, kiralama ve taşınmaza ilişkin diğer haklarla ilgili,
- d) Artırma veya eksiltme yoluyla akdedilen,
- e) Yönetmeliğin,
“Ön bilgiler ve bilgilendirme formu” başlıklı 5.,
“Ön bilgilerin teyidi” başlıklı 6.,
“Cayma hakkı” başlıklı 7. ve
“Cayma hakkının kullanılmasının sonuçları” 8. maddeleri ile
“Sözleşmenin ifası” başlıklı 9. maddenin birinci fıkrası;
e.1) Gıda maddelerinin, içeceklerin ya da diğer günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesine ilişkin,
e.2) Seyahat, konaklama, lokantacılık, eğlence sektörü gibi alanlarda hizmet veren sağlayıcılarla kurulan ve sağlayıcının belirli bir tarihte veya zaman dilimi içinde sözleşme konusu hizmet edimini sunma yükümlülüğü altına girdiği,

sözleşmelere uygulanmayacaktır.

Ön bilgiler ve bilgilendirme formu:

Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce aşağıdaki bilgilerin tamamını içerecek şekilde açık, anlaşılır ve kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilecektir.

- a) Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri.
- c) Tüm vergiler dâhil olmak üzere mal veya hizmetin Türk Lirası olarak satış fiyatı.
- ç) Varsa teslim masrafları.
- d) Ödeme ve teslim veya ifa ile ilgili bilgiler.
- e) Cayma hakkının kullanılmasının şartları ve bu hakkın nasıl kullanılacağı.
- f) Uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, bu iletişim aracının kullanılması nedeniyle tüketicilere yüklenen ilave maliyeti.
- g) Mal veya hizmete ilişkin fiyat dâhil taahhütlerin geçerlik süresi.
- ğ) Sözleşme konusunu, sürekli veya dönemsel olarak ifa edilen bir mal veya hizmet ediminin oluşturduğu hâllerde söz konusu sözleşmenin asgari süresi.
- h) Belirsiz süreli veya süresi bir yıldan fazla olan borç ilişkilerinin feshedilme şartları.
- ı) Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusunda başvuruların, Bakanlıkça her yıl Aralık ayında belirlenen parasal sınırlar dâhilinde tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya ikametgâhının bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine veya tüketici mahkemesine yapılabileceğine ilişkin bilgi.

Satıcı veya sağlayıcı, mallar için sözleşme konusu mal tüketiciye ulaşmadan, hizmetler için de sözleşmenin ifasından önce makul bir sürede, yukarıda yer alan bilgilerin tamamını içeren bilgilendirme formunu yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısı vasıtasıyla tüketiciye ulaştırmak zorundadır. Telefon gibi sözlü uzaktan iletişim araçlarının kullanıldığı durumlarda, satıcı yukarıda yer alan bilgilerin tamamını içeren bilgilendirme formunu en geç mal teslimi sırasında tüketiciye teslim etmek zorundadır.

Yukarıda belirtilen bilgilerin, kullanılan uzaktan iletişim araçlarına uygun olarak ve iyiniyet ilkeleri çerçevesinde ergin olmayanlar ile ayırtım gücünden yoksun veya kısıtlı erginleri koruyacak şekilde ticari amaçlarla verildiğinin belirtilmesi zorunludur.

Telefon gibi sözlü uzaktan iletişim araçlarının kullanılması durumunda, ayrıca her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcının kimliğinin ve görüşmenin ticari amacının tüketiciye açık bir şekilde bildirmesi zorunludur.

Ön bilgilerin teyidi:

Tüketici, yukarıda yer verilen ön bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme akdedilemeyecektir. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işlemi, yine elektronik ortamda yapılacaktır.

Cayma hakkı:

Mesafeli sözleşmelerde tüketici, yedi gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olacaktır. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmesi yeterli olacaktır.

Cayma hakkı süresi, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren işlemeye başlayacaktır.

Satıcı veya sağlayıcının yukarıda yer verilen (yönetmeliğin 5. ve 6. Maddeleri) yükümlülüklerini yerine getirmemesi hâlinde, cayma hakkı süresi üç aydır. Bu süre, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren işlemeye başlayacaktır. Ancak yukarıda yer verilen (yönetmeliğin 5. ve 6. Maddeleri) yükümlülüklerin, üç aylık süre içerisinde yerine getirilmesi hâlinde, birinci fıkrada belirtilen yedi günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği günden itibaren işlemeye başlayacaktır. Cayma hakkının kullanıldığına dair irade beyanının bu süre içinde yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmesi yeterli olacaktır.

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça tüketici, aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamayacaktır:

- a) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmeleri.
- b) Fiyatı borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda belirlenen mallara ilişkin sözleşmeler.
- c) Tüketicinin istekleri veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan, niteliği itibarıyla geri gönderilmeye elverişli olmayan ve çabuk bozulma tehlikesi olan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- ç) Tüketici tarafından ambalajının açılmış olması şartıyla, ses veya görüntü kayıtlarına, yazılım programlarına ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
- d) Gazete, dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- e) Bahis ve piyangoya ilişkin hizmetlerin ifasına ilişkin sözleşmeler.
- f) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler.

Tüketicie, borcunun tamamen veya kısmen ifası için, satıcı veya sağlayıcı veya onunla işbirliği içinde olan bir üçüncü kişi tarafından kredi verildiği mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin bu maddedeki hükümler dâhilinde cayma hakkını kullanması durumunda kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erecektir. Ancak bunun için cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gereklidir. Tarafların karşılıklı iade yükümlülükleri saklıdır.

Cayma hakkının kullanılmasının sonuçları:

Tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç on gün içerisinde almış olduğu toplam bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi tüketicisyeye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlü olacaktır.

Teslim alınmış olan malın değerinin azalması veya iadeyi imkânsız kılan bir nedenin varlığı cayma hakkının kullanılmasına engel olmayacaktır. Ancak değer azalması veya iadenin imkânsızlaşması tüketicinin kusurundan kaynaklanıyorsa satıcıya malın değerini veya değerindeki azalmayı tazmin etmesi gerekecektir. Malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değışiklik ve bozulmalar değer azalması sayılmayacaktır.

Sözleşmenin ifası:

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, satıcı veya sağlayıcı, tüketici tarafından kendisine siparişin iletildiği günden itibaren en geç otuz gün içinde sipariş konusunu ifa edecektir. Bu süre tüketicisyeye daha önceden yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilecektir.

Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaştığı hâllerde tüketicinin bu durumdan haberdar edilmesi ve ödemiş olduğu toplam bedelin ve onu borç altına sokan her türlü belgenin en geç on gün içinde kendisine iade edilmesi gerekecektir. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmeyecektir.

Satıcı veya sağlayıcı, aşağıdaki şartları sağlaması hâlinde tüketicisyeye eşit kalite ve fiyatta başka bir mal veya hizmet tedarik edebilecektir:

- a) Sözleşmede kararlaştırılmış olması.
- b) Haklı bir nedenle sözleşme konusu mal veya hizmetin tedarik edilemeyeceğinin anlaşılması.
- c) Tüketicileri açık ve anlaşılabilir bir şekilde bilgilendirerek onaylarını alması.

Sipariş edilmeyen mal ve hizmetler:

Sipariş edilmeyen malın teslimi veya hizmetin sunulması durumunda; mal veya hizmetin kullanılması veya tüketilmesi hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı tüketicisyeye karşı herhangi bir hak ileri süremeyecektir. Bu hâllerde tüketicinin sessiz kalması, sözleşmenin kurulmasına yönelik bir kabul beyanı olarak yorumlanamayacak ve tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü olmayacaktır.

Kartla ödeme:

Mesafeli sözleşmelerde ödemenin kredi kartı, banka kartı veya benzeri bir ödeme kartı ile harcama belgesi düzenlenmeksizin yapıldığı durumlarda, kartın bir başkası tarafından hukuka aykırı şekilde kullanılması hâlinde; 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve 10.03.2007 tarihli ve 26458 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre işlem yapılacaktır.

Bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğü:

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bilgilendirilmesine ve cayma hakkını kullanabilmesine ilişkin sistemi kurmak ve yazılı, sesli veya elektronik ortamdaki bu bilgileri üç yıl boyunca saklamakla yükümlü olacaktır.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlü olacaktır.

Saygılarımızla,

**DENGE DENETİM YEMİNLİ
MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.**

EK:

Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik

YÖNETMELİK

Sanayi ve Ticaret Bakanlığında:

MESAFELİ SÖZLEŞMELERE DAİR YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

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

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik; yazılı, görsel ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan, malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi ya da ifası kararlaştırılan sözleşmelere uygulanır.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

- Bankacılık ve sigortacılık ile ilgili,
- Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar ile ilgili,
- Halka açık telefon kullanımı suretiyle telekomünikasyon hizmeti verenlerle akdedilen,
- Taşınmaz satış, kiralama ve taşınmaza ilişkin diğer haklarla ilgili,
- Artırma veya eksiltme yoluyla akdedilen,

sözleşmelere uygulanmaz.

(3) 5 inci, 6 ncı, 7 nci ve 8 inci maddeler ile 9 uncu maddenin birinci fıkrası;

a) Gıda maddelerinin, içeceklerin ya da diğer günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesine ilişkin,

b) Seyahat, konaklama, lokantacılık, eğlence sektörü gibi alanlarda hizmet veren sağlayıcılarla kurulan ve sağlayıcının belirli bir tarihte veya zaman dilimi içinde sözleşme konusu hizmet edimini sunma yükümlülüğü altına girdiği,

sözleşmelere uygulanmaz.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 9/A ve 31 inci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanını,
b) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,
c) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,
ç) Kredi veren: İlgili mevzuat gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

d) Mal: Alışverişe konu olan taşınır eşyayı ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

e) Mesafeli sözleşme: Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi ya da ifası kararlaştırılan sözleşmeleri,

f) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

g) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

ğ) Sürekli veri taşıyıcısı: Tüketicinin, kendisine kişisel olarak gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini sağlayan ve kaydedilen bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı,

h) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

ı) Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Genel Düzenlemeler

Ön bilgiler ve bilgilendirme formu

MADDE 5 – (1) Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce aşağıdaki bilgilerin tamamını içerecek şekilde açık, anlaşılır ve kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir.

- a) Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri.
- c) Tüm vergiler dâhil olmak üzere mal veya hizmetin Türk Lirası olarak satış fiyatı.
- ç) Varsa teslim masrafları.
- d) Ödeme ve teslim veya ifa ile ilgili bilgiler.
- e) Cayma hakkının kullanılmasının şartları ve bu hakkın nasıl kullanılacağı.
- f) Uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, bu iletişim aracının kullanılması nedeniyle tüketicilere yüklenen ilave maliyeti.
- g) Mal veya hizmete ilişkin fiyat dâhil taahhütlerin geçerlik süresi.
- ğ) Sözleşme konusunu, sürekli veya dönemsel olarak ifa edilen bir mal veya hizmet ediminin oluşturduğu hâllerde söz konusu sözleşmenin asgari süresi.
- h) Belirsiz süreli veya süresi bir yıldan fazla olan borç ilişkilerinin feshedilme şartları.
- ı) Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusunda başvuruların, Bakanlıkça her yıl Aralık ayında belirlenen parasal sınırlar dâhilinde tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya ikametgâhının bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine veya tüketici mahkemesine yapılabileceğine ilişkin bilgi.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, mallar için sözleşme konusu mal tüketiciye ulaşmadan, hizmetler için de sözleşmenin ifasından önce makul bir sürede, birinci fıkrada yer alan bilgilerin tamamını içeren bilgilendirme formunu yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısı vasıtasıyla tüketiciye ulaştırmak zorundadır. Telefon gibi sözlü uzaktan iletişim araçlarının kullanıldığı durumlarda, satıcı birinci fıkrada yer alan bilgilerin tamamını içeren bilgilendirme formunu en geç mal teslimi sırasında tüketiciye teslim etmek zorundadır.

(3) Birinci fıkrada belirtilen bilgilerin, kullanılan uzaktan iletişim araçlarına uygun olarak ve iyiniyet ilkeleri çerçevesinde ergin olmayanlar ile ayırtım gücünden yoksun veya kısıtlı erginleri koruyacak şekilde ticari amaçlarla verildiğinin belirtilmesi zorunludur.

(4) Telefon gibi sözlü uzaktan iletişim araçlarının kullanılması durumunda, ayrıca her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcının kimliğinin ve görüşmenin ticari amacının tüketiciye açık bir şekilde bildirmesi zorunludur.

Ön bilgilerin teyidi

MADDE 6 – (1) Tüketici, 5 inci maddede belirtilen ön bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işlemi, yine elektronik ortamda yapılır.

Cayma hakkı

MADDE 7 – (1) Mesafeli sözleşmelerde tüketici, yedi gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmesi yeterlidir.

(2) Cayma hakkı süresi, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren işlemeye başlar.

(3) Satıcı veya sağlayıcının 5 inci ve 6 ncı maddelerde belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmemesi hâlinde, cayma hakkı süresi üç aydır. Bu süre, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren işlemeye başlar. Ancak 5 inci ve 6 ncı maddelerde belirtilen yükümlülüklerin, üç aylık süre içerisinde yerine getirilmesi hâlinde, birinci fıkrada belirtilen yedi günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği günden itibaren işlemeye başlar. Cayma hakkının kullanıldığına dair irade beyanının bu süre içinde yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmesi yeterlidir.

(4) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça tüketici, aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz.

- a) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmeleri.
- b) Fiyatı borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda belirlenen mallara ilişkin sözleşmeler.
- c) Tüketicinin istekleri veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan, niteliği itibarıyla geri gönderilmeye elverişli olmayan ve çabuk bozulma tehlikesi olan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- ç) Tüketici tarafından ambalajının açılmış olması şartıyla, ses veya görüntü kayıtlarına, yazılım programlarına ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
- d) Gazete, dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- e) Bahis ve piyangoya ilişkin hizmetlerin ifasına ilişkin sözleşmeler.

f) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler.

(5) Tüketicie, borcunun tamamen veya kısmen ifası için, satıcı veya sağlayıcı veya onunla işbirliği içinde olan bir üçüncü kişi tarafından kredi verildiği mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin bu maddedeki hükümler dâhilinde cayma hakkını kullanması durumunda kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erer. Ancak bunun için cayma bildirimini kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir. Tarafların karşılıklı iade yükümlülükleri saklıdır.

Cayma hakkının kullanılmasının sonuçları

MADDE 8 – (1) Tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç on gün içerisinde almış olduğu toplam bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür.

(2) Teslim alınmış olan malın değerinin azalması veya iadeyi imkânsız kılan bir nedenin varlığı cayma hakkının kullanılmasına engel değildir. Ancak değer azalması veya iadenin imkânsızlaşması tüketicinin kusurundan kaynaklanıyorsa satıcıya malın değerini veya değerindeki azalmayı tazmin etmesi gerekir. Malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalar değer azalması sayılmaz.

Sözleşmenin ifası

MADDE 9 – (1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, satıcı veya sağlayıcı, tüketici tarafından kendisine siparişin iletildiği günden itibaren en geç otuz gün içinde sipariş konusunu ifa eder. Bu süre tüketiciye daha önceden yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.

(2) Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaştığı hâllerde tüketicinin bu durumdan haberdar edilmesi ve ödemiş olduğu toplam bedelin ve onu borç altına sokan her türlü belgenin en geç on gün içinde kendisine iade edilmesi gerekir. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, aşağıdaki şartları sağlaması hâlinde tüketiciye eşit kalite ve fiyatta başka bir mal veya hizmet tedarik edebilir.

- a) Sözleşmede kararlaştırılmış olması.
- b) Haklı bir nedenle sözleşme konusu mal veya hizmetin tedarik edilemeyeceğinin anlaşılması.
- c) Tüketicileri açık ve anlaşılabilir bir şekilde bilgilendirerek onaylarını alması.

Sipariş edilmeyen mal ve hizmetler

MADDE 10 – (1) Sipariş edilmeyen malın teslimi veya hizmetin sunulması durumunda; mal veya hizmetin kullanılması veya tüketilmesi hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri süremez. Bu hâllerde tüketicinin sessiz kalması, sözleşmenin kurulmasına yönelik bir kabul beyanı olarak yorumlanamaz ve tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

Kartla ödeme

MADDE 11 – (1) Mesafeli sözleşmelerde ödemenin kredi kartı, banka kartı veya benzeri bir ödeme kartı ile harcama belgesi düzenlenmeksizin yapıldığı durumlarda, kartın bir başkası tarafından hukuka aykırı şekilde kullanılması hâlinde; 23/2/2006 tarihli 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve 10/3/2007 tarihli ve 26458 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre işlem yapılır.

Bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğü

MADDE 12 – (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bilgilendirilmesine ve cayma hakkını kullanabilmesine ilişkin sistemi kurmak ve yazılı, sesli veya elektronik ortamdaki bu bilgileri üç yıl boyunca saklamakla yükümlüdür.

(2) Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 13 – (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 14 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 15 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.