

## YÖNETMELİK

Ticaret Bakanlığından:

**MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİNDE DEĞİŞİKLİK  
YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK**

**MADDE 1-** 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin 2 nci maddesinin ikinci fıkrasına aşağıdaki bent eklenmiştir.

“j) 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,”

**MADDE 2-** Aynı Yönetmeliğin 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (i) bendinde yer alan “sağlayıcı” ibaresinden sonra gelmek üzere “, aracı hizmet sağlayıcı” ibaresi ve aynı fıkraya aşağıdaki bentler eklenmiştir.

“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,”

**MADDE 3-** Aynı Yönetmeliğin 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (b), (c), (ç), (f) ve (g) bentleri aşağıdaki şekilde değiştirilmiş; aynı maddenin altıncı fıkrasında yer alan “sağlayıcıya” ibaresi “sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya” şeklinde değiştirilmiş ve aynı maddeye aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“b) Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası,

c) Tüketicinin 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 eden kimliği ve adresi,

ç) Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini ilemesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,”

“f) 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, satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile malın bu taşıyıcıyla iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere iade masraf tutarına ve hangi tarafta karşılanacağına, öngörülenin dışında bir taşıyıcıyla iadesi halinde ise iade masrafını tüketicinin karşılayacağına ilişkin bilgiler,”

“(7) Mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, birinci fıkrada belirlenen zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.”

**MADDE 4-** Aynı Yönetmeliğin 6 ncı maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında yer alan “yazılı olarak” ibarelerinden sonra gelmek üzere “veya kalıcı veri saklayıcısı ile” ibareleri ve aynı maddeye aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“(6) 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.”

**MADDE 5-** Aynı Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan “sağlayıcı” ibaresinden sonra gelmek üzere “ile aracı hizmet sağlayıcı” ibaresi eklenmiştir.

**MADDE 6-** Aynı Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan “sağlayıcı” ibaresinden sonra gelmek üzere “ile aracı hizmet sağlayıcı” ibaresi eklenmiştir.

**MADDE 7-** Aynı Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan “sağlayıcı” ibaresinden sonra gelmek üzere “ile aracı hizmet sağlayıcı” ibaresi eklenmiştir.

**MADDE 8-** Aynı Yönetmeliğin 11 inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan “satıcı veya sağlayıcıya” ibaresi “satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya” şeklinde değiştirilmiş, aynı maddeye aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“(5) 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.”

**MADDE 9-** Aynı Yönetmeliğin 12 nci maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“MADDE 12- (1) Satıcı, cayma hakkına konu malın, iade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Ancak tüketicinin malı, iade için öngörülenin haricinde bir taşıyıcı ile iade etmesi durumunda söz konusu yükümlülük malın satıcıya ulaştığı tarihten itibaren başlar. Platform üzerinden kurulan ve bedelin tahsiline aracılık edilen mesafeli sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcı, teslim sonrası bedelin satıcıya aktarıldığı durum hariç olmak üzere bu fıkrada belirtilen ödemelerin tüketiciye iade edilmesinden satıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

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

(3) 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 bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.

(4) Satıcı veya sağlayıcı, birinci, ikinci ve üçüncü fıkralarda belirtilen tüm geri ödemeleri, 13 üncü maddenin üçüncü fıkrası 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. Ödemelerin 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.

(5) 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 5 inci maddenin birinci fıkrasının (g) bendi 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 5 inci maddenin birinci fıkrasının (g) bendi 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.

(6) Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin kendisine ulaşan bildirim aracı hizmet sağlayıcıya derhal ulaştırmakla yükümlüdür.”

**MADDE 10-** Aynı Yönetmeliğe 12 nci maddesinden sonra gelmek üzere aşağıdaki madde eklenmiştir.

“Aracı hizmet sağlayıcının yükümlülükleri

**MADDE 12/A-** (1) Aracı hizmet sağlayıcı, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin aşağıda belirtilen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletibilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak, kesintisiz olarak açık tutmak zorundadır:

- a) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim.
- b) Sözleşmenin feshine dair bildirim.
- c) Bedel iadesi talebi.
- ç) Tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların talebi.
- d) Teslimat veya ifaya ilişkin talep ve şikayetler.

(2) Aracı hizmet sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen talep ve bildirimleri, satıcı veya sağlayıcıya derhal iletme 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, 5 inci maddede belirlenen ön bilgilendirmede bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

(5) 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.

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

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

a) Malın teslimi veya hizmetin ifasından önce tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren,

b) Malın tesliminden sonra tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, cayma bildirimini 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,

c) Tüketicinin 16 ncı maddede belirtilen sözleşmeyi fesih hakkını kullanması durumunda fesih bildirimini 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.

(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 tanıtımlarda taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususların uyumlu olmasından ve ispatından aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.”

**MADDE 11-** Aynı Yönetmeliğin 13 üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan “on” ibaresinden sonra gelmek üzere “dört” ibaresi ve aynı maddeye aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“(3) Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanununun 8 inci maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Tüketicinin talep etmesi halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilir.”

**MADDE 12-** Aynı Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin ikinci fıkrasının sonuna aşağıdaki cümle eklenmiştir. “Platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde yan sözleşmeye aracılık edilmesi halinde bu bildirim yapılmasından aracı hizmet sağlayıcı da sorumludur.”

**MADDE 13-** Aynı Yönetmeliğin 15 inci maddesinin birinci fıkrasına aşağıdaki bentler eklenmiştir.

“ı) 13/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescilli zorunlu olan taşıyıcılar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler.

i) Tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlarla ilişkin sözleşmeler.

j) Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler.

k) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajın yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler.”

**MADDE 14-** Aynı Yönetmeliğin 16 ncı maddesinin birinci ve dördüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(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 halükarda otuz günü geçemez.”

“(4) Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaşması olarak kabul edilmez.”

**MADDE 15-** Aynı Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin ikinci fıkrasında yer alan “sağlayıcı” ibaresinden sonra gelmek üzere “ile platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı” ibaresi eklenmiştir.

**MADDE 16-** Aynı Yönetmeliğin 20 ncı maddesinin ikinci fıkrasının birinci cümlesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“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.”

**MADDE 17-** Aynı Yönetmeliğin 23 üncü maddesinde yer alan “Gümrük ve Ticaret Bakanı” ibaresi “Ticaret Bakanı” şeklinde değiştirilmiştir.

**MADDE 18-** Bu Yönetmeliğin;

a) 9 uncu maddesi ile değiştirilen 12 nci maddenin dördüncü fıkrasının son cümlesi 1/1/2023 tarihinde,

b) Diğer hükümleri ise 1/10/2022 tarihinde,

yürürlüğe girer.

**MADDE 19-** Bu Yönetmelik hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.