

- Bu seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından dolayı tüketici bir ödemede bulunmuş ise, satıcı veya sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır.
- Satıcı veya sağlayıcı, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi 3 yıl boyunca saklamak zorundadır.
- Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler (platform hizmeti verenler), bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları 3 yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.
- Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayrimaddi malların veya ifa edilen hizmetlerin ayıpsız olduğunu ispatla yükümlüdür.



#### Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi

Bu yayının Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti'nin mali katkısıyla hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca WYG liderliğindeki konsorsiyum sorumludur ve bu içerik hiçbir şekilde Avrupa Birliği veya Türkiye Cumhuriyeti'nin görüş ve tutumunu yansıtmamaktadır.

This publication has been produced with the financial assistance of the European Union and the Republic of Turkey. The contents of this publication is the sole responsibility of the consortium in lead of WYG Turkey and can in no way be taken to reflect the views of the European Union or the Republic of Turkey.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.  
This project is co-funded by the European Union and the Republic of Turkey

T.C. Ticaret Bakanlığı

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

ÇÖZÜM NOKTANIZ

ALO 175

E-tüketici



[www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr)

[www.tuketici.ticaret.gov.tr](http://www.tuketici.ticaret.gov.tr)



MESAFELİ SÖZLEŞMELERLE İLGİLİ  
**SATICI VE SAĞLAYICILARI**  
BİLGİLENDİRME REHBERİ

T.C. TİCARET BAKANLIĞI  
TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

## 1. ÖN BİLGİLENDİRME



- Satıcı veya sağlayıcı, mesafeli sözleşme kurulmadan önce tüketicilere, (*mal veya hizmetin temel nitelikleri; cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü; uyumsuzluk durumunda nereye başvuru yapılacağı gibi*) detayları içeren ön bilgilendirme yapmak zorundadır. **Bu ön bilgilendirmenin ayrıntıları Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde yer alır.**
- Sözleşme kurulurken kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak bu bilgilendirme,
  - En az 12 punto büyüklüğünde,
  - Anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde,
  - Yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vb.) kalıcı veri saklayıcısı ile yapılmalıdır.

Satıcı veya sağlayıcı ön bilgilendirme yapıldığını ispat etmelidir.

- Mesafeli sözleşmenin kurulduğu ortamın özellikleri dikkate alınarak satıcı veya sağlayıcılara **ek yükümlülükler** ile **istisnalar** getirilmiştir.
  - Mesafeli sözleşmenin *internet* yoluyla kurulması,
  - Mesafeli sözleşmenin *sesli iletişim* yoluyla kurulması,
  - Mesafeli sözleşmenin *sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam* yoluyla kurulması halinde bilgilendirme, Yönetmelikte belirtilen ayrıntılar göz önünde bulundurularak yapılmalıdır.
- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini teyit etmesini sağlamak zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır.

## 2. CAYMA HAKKI



- Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Tüketici bu hak konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, 14 günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre, cayma süresinin bittiği tarihten itibaren, bir yıl sonra sona erer.
- Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.
- Cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmek satıcı veya sağlayıcının yükümlülüğündedir.
- Cayma hakkı kullanıldığına dair bildirim, yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile cayma hakkı süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.
- Cayma hakkını kullanan tüketici, durumu Yönetmelik ekinde yer alan formu doldurarak veya cayma kararını yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık bir şekilde beyan ederek satıcı veya sağlayıcıya iletebilir.
- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir.

- İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı kullanılabilmesi için seçenek sunulması durumunda satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden gelen cayma talebini aldığına dair tüketicieye derhal teyit göndermelidir.
- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde, varsa malın tüketicieye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.
- Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı kullanımından doğan tüm geri ödemeleri, *tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketicieye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde* yapmak zorundadır.
- Cayma hakkı kullanımında, ön bilgilendirmede yer alan ve satıcının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz.
- Satıcı ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcı belirtmediyse, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel de talep edemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesi yoksa, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin satıcı iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.
- Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

## 3. SÖZLEŞMENİN İFASI



- Satıcı veya sağlayıcı siparişin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre her halükarda 30 gün geçemez.
- Satıcı veya sağlayıcının bu yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, tüketici sözleşmeyi feshedebilir.
- Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcı, bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 gün içinde tüketicieye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgi vermelidir. Ayrıca varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde iade etmelidir.
- Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.
- Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.
- Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılması esas bedel dışında (uçak bileti satın alırken koltuk seçimi, yemek seçimi vb.) herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının ayrıca alınması zorunludur.