

MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE CAYMA HAKKININ KULLANIMINA YÖNELİK DEĞİŞİKLİKLER

Dr. Miray Özer Deniz¹

Özet

Mesafeli sözleşmeler, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 48'de ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir. Mesafeli sözleşme, Tüketici ile satıcı veya sağlayıcı tarafından bir araya gelmeden uzaktan satışa elverişli bir sistem aracılığıyla kurdukları sözleşmedir. İnternet alışverişinin artması ve pandeminin de etkisiyle günümüzde mesafeli sözleşmeler oldukça fazla kurulmaktadır. Tüketicinin, görmediği, muayene edemediği ve çoğunlukla tanımadığı bir satıcı veya sağlayıcıdan ürün ve mal almasından dolayı hataya düşme ihtimali çok fazladır. Tüketicinin korunması ve yaptığı sözleşmeyle bağlı kalmak zorunda bırakılmaması düşüncesiyle, tüketiciye yaptığı sözleşmeden cayma hakkı tanınmıştır. Cayma hakkı, esasında bozucu yenilik doğuran bir haktır ve tüketiciye varması gerekli tek taraflı bir irade beyanıyla sözleşmeden dönme hakkı vermektedir. Bu şekilde tüketici, sözleşme konusu bir mal ise malın tesliminden itibaren; hizmet ise hizmetin ifasından itibaren 14 gün içerisinde cayma hakkını kullanarak sözleşmeden dönebilir. Cayma hakkına ilişkin bilgilendirme tüketiciye mutlaka sözleşme öncesi verilmelidir. 23.08.2022 tarihli ve 31932 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile cayma hakkının varlığına ilişkin bildirim yapılmasında satıcı ve sağlayıcının yanında aracı hizmet sağlayıcı da müteselsil olarak sorumlu tutulmuştur. Ayrıca, aracı hizmet sağlayıcıya, kendisine ulaşan cayma bildirimini satıcı ve sağlayıcıya bildirme yükümlülüğü getirilmiştir. Buna ilave olarak, cayma hakkının kullanımının istisna halleri genişletilmiştir. Yeni düzenlemeye göre, "tescili zorunlu olan taşınır ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler; cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar ile ilişkin sözleşmeler; Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler ile tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmelerde" cayma hakkı kullanılamayacaktır. Bunlardan en çok alışverişi yapılan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar yönünden ürünler ancak ayıplı ise cayma hakkı kullanılabilir. Bu istisnai durumlardan birinin varlığı halinde tüketici cayma hakkını kullanamayacaktır. Kanun metninde, tarafların anlaşması halinde, bu istisnai durumların biri mevcut olsa da cayma hakkı kullanılabilir. Zira tüketici hukukunda tüketici lehine yorum ilkesi hâkimdir. Cayma hakkı, kanunen kullanılamayacak iken tüketiciye satıcı veya sağlayıcı tarafından bu şekilde hak tanınması, tüketicinin lehine olacağından geçerli olacaktır.

Anahtar Kelime: Mesafeli Sözleşme, Tüketici Hukuku, Cayma Hakkı.

AMENDMENT ON THE USE OF THE RIGHT OF WITHDRAWAL IN DISTANCE CONTRACTS

Abstract

Distance contracts is regulated Law No. 6502 on the Protection of the Consumer, m. 48 and in the Regulation on Distance Contracts. A distance contract is a contract between the consumer and the seller or the provider, without coming together, through a system suitable for remote sales. With the increase of internet shopping and the effect of the pandemic, distance contracts are established quite often today. It is very possible for the consumer to make a mistake because of buying products and goods from a seller or supplier that he has not seen, inspected. Therefore the consumer has been given the right to withdraw from the contract, in order to

¹ Çukurova Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Türkiye, ozermiray@yahoo.com - 0000-0003-2443-6290

*Corresponding Author: Miray Özer Deniz, Çukurova Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Türkiye, ozermiray@yahoo.com

protect the rights of consumer and not be obliged to abide by the contract he has made. The right of withdrawal is a right that gives the consumer the right to withdraw from the contract with a unilateral declaration of intent. In this way, if the consumer is the subject of the contract, from the delivery of the goods; service, on the other hand, can withdraw from the contract by using the right of withdrawal within 14 days from the performance of the service. Information regarding the right of withdrawal must be given to the consumer before the contract. With the Regulation on the Amendment of the Regulation on Distance Contracts dated 23.08.2022 and numbered 31932, the intermediary service provider, as well as the seller and the supplier, is jointly responsible for the notification regarding the existence of the right of withdrawal. In addition, the intermediary service provider is obliged to notify the seller and the provider of the withdrawal notification received. In addition, the exceptions to the exercise of the right of withdrawal have been expanded. According to the new regulation, “contracts regarding movables that are required to be registered and unmanned aerial vehicles that have to be registered or registered; contracts for mobile phones, smart watches, tablets and computers; the right of withdrawal cannot be exercised in contracts concluded by auction in the form of live auctions, and in the contracts regarding the installation or assembly of the goods specified in the promotion and user manual by the seller or the authorized service to be installed or assembled. In terms of mobile phones, smart watches, tablets and computers, which are the most frequently traded products, the right of withdrawal can only be exercised if they are defective. In case of existence of one of these exceptional situations, the consumer will not be able to use his right of withdrawal. In the text of the law, if the parties agree, the right of withdrawal can be exercised even if one of these exceptional situations exists. Because the principle of interpretation in favor of the consumer is dominant in consumer law. While the right of withdrawal cannot be exercised by law, granting the consumer such a right by the seller or supplier will be valid as it will be in favor of the consumer.

Key Words: Distance Contract, Consumer Law, Right of Withdrawal.

1. Giriş

Mesafeli sözleşmeler, özellikle internet kullanımının artmasıyla birlikte çok fazla kullanılır olmuştur. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un yürürlükte olduğu dönemde, internet hayatımızda olmadığından, daha çok TV-shopping, gazete kupürleri üzerinden satış şeklinde gerçekleşmekteydi. İnternetin ortaya çıkması, her evde ve akıllı telefonların kullanımıyla birlikte, 4077 sayılı Kanun, çağın gereksinimlerine ayak uyduramaz hale gelmiştir. Ancak artık mesafeli sözleşme denilince akla ilk olarak internet üzerinden yapılan elektronik sözleşmeler gelmektedir. Bu nedenle, 4077 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmış ve yerine 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı Kanun, hem Türk Borçlara Kanunu ve AB Direktiflerine uyumlu hale gelebilmek hem de günlük hayatta karşılaşılabilecek konuları düzenlemek adına köklü değişiklikler yapmıştır. Bu değişikliklerden en önemlisi, tüketici kavramının tanımını genişletmek olmuştur. Tüketici, ticari veya mesleki amaçla hareket etmeyen kişi olarak tanımlanmıştır (Çabri, 2021; Bal, 2022). Bir tarafın tüketici, diğer tarafın ise satıcı veya sağlayıcı olduğu işlemler ise tüketici işlemleri olarak tanımlanmıştır. TKHK m. 3’te satıcı ve sağlayıcı tanımlanmıştır. Buna göre, mesleki ve ticari amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi sağlayıcı; mesleki ve ticari amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi ise satıcı olacaktır. Aracı hizmet sağlayıcı ise, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (MSYDY) m. 2’de, “*Oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmıştır.

Kanun’da daha sonra tüketici sözleşmeleri başlığı altında, günlük hayatta sıkça kullanılan sözleşme tipleri özel olarak düzenlenmiştir. Mesafeli sözleşmeler de bu sözleşmelerden biri olarak 6502 sayılı TKHK m. 48 ve Mesafeli Sözleşmeler

Yönetmeliği'nde (MSY) düzenlenmiştir. 6502 sayılı TKHK m. 48'de, “*Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir*” şeklinde tanımlanmıştır. Buna göre, mesafeli sözleşmelerden bahsedebilmek için, üç unsurun varlığı gerekmektedir. Bunlar, satıcı/sağlayıcı ile tüketicinin aynı anda fiziken bir arada olmaması, bir sistem içerisinde işlem yapılması, mesafeli sözleşme kapsamı dışında kalmamasıdır (Baş Süzel, 2022; Özbay Özdoğru, 2022; Akipek/Kara, 2021; Topaloğlu, 2016)

Birinci olarak, satıcı/sağlayıcı ile tüketicinin, sözleşme görüşmeleri dahil olmak üzere sözleşme kurulana kadar aynı anda fiziken bir araya gelmemesi gerekir. Kanun gerekçesinde belirtildiği gibi, tarafların fiziken bir araya gelip sözleşme görüşmeleri yapmasından sonra uzaktan iletişim araçlarının kullanılması halinde dahi mesafeli sözleşme olmayacaktır.

İkinci olarak, mal ve hizmet pazarlanmasına yönelik bir sistem olması gerekmektedir. Bu sistem, düzenli ve organize olarak süreklilik göstermelidir. Bir kereye mahsus tarafları bir araya getirmeden mal veya hizmet pazarlanmasını sağlayan sistem bu kapsamda değerlendirilmeyecektir. Keza, tarafları bir araya getirmeyen ve düzenli bir sistem olmasına rağmen, mal veya hizmet pazarlanmasına imkan vermeyen bir internet sitesi de mesafeli sözleşme olmayacaktır. Örneğin, mal satışı yapmayan ve sadece belli bir ürünün ülke içerisindeki satış fiyatlarının karşılaştırılmasını sağlayan bir sistem üzerinde yapılan işlemler, mesafeli sözleşme olarak değerlendirilemez (Baş Süzel, 2022).

Son olarak, yapılan sözleşmenin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde kapsam dışında bırakılmaması gerekir. Aksi halde, sözleşme unsurları taşısa dahi mesafeli sözleşme hükümleri uygulanmayacaktır.

TKHK'da mesafeli sözleşmeler, Türk Borçlar Kanunu'ndaki (TBK) mesafeli satıştan farklıdır. TBK'daki mesafeli satışta, taraflar sözleşmenin kurulması aşamasında bir arada olup satış konusu mal başka bir yere gönderilerek ifa gerçekleşmektedir. TKHK, sözleşmenin kurulması anını esas almaktadır. TBK ise ifanın şekline ilişkindir (Baş Süzel, 2022).

2. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketiciyi Koruyan Düzenlemeler

Mesafeli sözleşmelerde, tüketici hiç karşı karşıya gelmediği bir satıcı veya sağlayıcı ile işlem yapmaktadır. Aynı zamanda, satıcı veya sağlayıcı ile farklı yerlerde olduklarından, satın alacağı ürünü muayene etme ve inceleme fırsatı olmamaktadır. Tüketici, sadece satıcının yüklediği görsel ve verdiği bilgiler ışığında sözleşme kurmaktadır. Dolayısıyla tüketici, bu sözleşme ilişkisinde zayıf konumdadır. Tüketicinin, satıcı ve sağlayıcı karşısındaki zayıf durumu, Kanun koyucunun tüketiciyi koruma düşüncesini oluşturmuştur. Hatta TKHK amacını düzenleyen 1. maddesine göre, Kanun'un amacı, tüketicinin korunmasını ve bilinçlenmesini teşvik etmektedir (Baş Süzel, 2018; Gezder, 2015, Demir, 2015).

Tüketiciyi koruyan düzenlemeleri, sözleşme öncesi ve sözleşme sonrası olmak üzere iki grupta inceleyebiliriz. Tüketiciyi sözleşme öncesi koruyan düzenleme, şekli kurallar, ön bilgilendirme yükümlülüğü, ön bilgilendirmenin teyididir. Bu kapsamda öncelikle aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde yer alan bilgileri tüketiciye sözleşme kurulmadan önce vermelidir. Bu bilgiler, sözleşmenin tarafları ve iletişim bilgileri, sözleşmenin konusu, bedeli, ödeme planı, cayma hakkına ilişkin bilgiler ve bir uyumsuzluk halinde uyumsuzluk çözüm yollarına ilişkin bilgilere mutlaka yer verilmelidir.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğine göre, bu bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcı birlikte sorumludur. Aracı hizmet sağlayıcı, yapılan değişiklikler öncesi bu bilgilendirmenin yapılmasından sorumlu değildir. Bu şekilde bir sorumluluğun getirilmesinin en önemli nedeni, artık neredeyse çoğu sözleşmenin internet üzerinden ve aracı hizmet sağlayıcının kurduğu bir çevrim içi platform üzerinden kurulmasıdır. Çevrimiçi platformları, bu bilgilendirmenin yapılmasından sorumlu tutarak tüketicinin ön bilgilendirme alabilmesi sağlanmaya çalışılmaktadır.

Sadece bilgilendirmenin yapılması yeterli olmayıp ayrıca bilgilendirme yapıldığının da teyit edilmesi gerekir. Bilgilendirmenin yapıldığı teyit edilmez ise sözleşme kurulmamış kabul edilir. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun m. 3'te yer alan bilgilendirme yükümlülüklerinin de yerine getirilmesi gerekir.

MSYDY Md. 3 ile MSY Md. 5'e eklenen hükme göre aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Müteselsil sorumluluk ilişkisi ayrıca 7392 sayılı Kanun ile TKHK Md. 48'e ön bilgilendirmeye ilişkin fıkra eklenmiştir. Eklenen Md. 48/6'da da belirtilmiştir. Eklenen TKHK Md. 48/6-a'ya göre, aracı hizmet sağlayıcı, tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

Ön bilgilendirme, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğine göre, tüketicinin sözleşme kurulmadan ve sözleşmeye ilişkin herhangi bir yükümlülüğü altına girmeden önce yapılmalıdır. Ayrıca Yönetmeliğe göre, sözleşme internet üzerinden kurulduğunda, bilgilendirme yükümlülüğü tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce, açıkça ve ayrıca gösterilmesi gerekir.

Ön bilgilendirmenin yapılmamasının genel sonucu TKHK veya MSY'de düzenlenmemiştir. Her bir bilgilendirmenin sonucu farklı olacaktır. Örneğin, ek masraflara ilişkin bilgilendirme yapılmamış ise ek masraflara ilişkin bilgilendirme yapılmaması halinde, bu masraflar tüketiciden talep edilemeyecektir (Baş Sözel, 2018). Cayma hakkının kullanımına ilişkin bilgilendirme yapılmamış ise cayma hakkı süresi başlamayacaktır. Ayrıca, bilgilendirme yapmayan satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcı aleyhine idari para cezası hükmedilebilir.

Sözleşme sonrası koruyan düzenlemeler ise cayma hakkı, telefon kullanım ücreti, ilave ödemeler ve bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğüdür. Cayma hakkına aşağıda ayrıntılı olarak değinilecektir. Diğer haklara gelirse telefon kullanım ücreti hakkındaki düzenlemeye göre, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin iletişime geçebilmesi adına bir telefon hattı kurmuş ise bu telefon hattı olağan ücret tarifelerinden daha yüksek bir tarife olamaz. Bu düzenleme ile tüketici destek hatlarına fahiş tarifeler belirlenemez. Buradaki amaç, tüketicinin kurduğu veya kuracağı sözleşmeye ilişkin, satıcı veya sağlayıcı ile iletişimini zorlaştırmamak ve tüketicinin gerektiğinde irtibat kurabilmesini sağlamaktır.

İkinci olarak, bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğü tüketiciyi koruma adına düzenlenmiştir. 7392 sayılı Kanun ile TKHK Md. 48'e ön bilgilendirmeye ilişkin fıkra eklenmiştir ve bu yükümlülüğün yerine getirilmesinde aracı hizmet sağlayıcı da sorumlu tutulmuştur. TKHK, bilgilerin saklanmasına ilişkin süresi belirlememiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde ise bu süre 3 yıl olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla, Yönetmelik 20. maddesi uyarınca aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak zorundadır.

3. Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı

Tüketici, mesafeli sözleşmeleri çok kolay bir şekilde yapabilir ve çoğu zaman sözleşmenin şartlarını değerlendirmez. Geleneksel alışverişlerde tüketiciler mağazaya giderek ürünleri muayene etmekte ve ürün alımından önce düşünmektedir. Mesafeli sözleşmelerde ise artık cep telefonundan dahi alışveriş yapılabildiğinden tüketicinin reklam ve pazarlama stratejilerine yenik düşerek aslında taraf olmayı düşünmediği bir sözleşme ilişkisi içerisine girmesi kolay olduğundan, sözleşmeden vazgeçme hakkı tanınmıştır.

Cayma hakkı, tüketiciyi sözleşme sonrasında koruyan ve tüketiciye sözleşmeyi tek taraflı sona erdirmeye imkanı sağlayan bir haktır. Bu hakkın tüketiciye bahşedilmesindeki neden tüketicinin, uzaktan iletişim araçlarıyla bir araya geldiği satıcı veya sağlayıcıdan, satın alacağı ürünü muayene etme fırsatı olmadan almak zorunda olmasıdır. Tüketici, denemeden aldığı mal veya hizmetten memnun kalmayabilir, kendisine zikredilen özellikler bulunmayabilir, beklediği kaliteden, ölçü ve miktardan farklı ya da tamamen farklı bir mal ya da hizmet sunulabilir. Böyle bir durumda, tüketicinin sözleşme ile bağlı kalmak zorunda kalmaması ve mağdur olmaması adına bu şekilde bir düzenleme yapılmıştır.

Cayma hakkının hukuki niteliği ile ilgili doktrinde farklı fikirler ileri sürülmektedir (Sert Sütçü, 2016; Bozbel/Atalı, 2005; Topaloğlu, 2016). Genel olarak kabul edilen, varması gerekli tek taraflı irade beyanıyla tüketicinin sözleşmeyi geçmişe etkili olarak sona erdirmesidir. Cayma hakkı, bir bozucu yenilik doğuran haktır. TKHK m. 48/4'e göre tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu hakkın kullanılmasıyla birlikte, artık sözleşme ilişkisi o tarihe kadar edinilen mal ve ücretin iadesi borcuna döner.

Bilgilendirilme yükümlülüğü, cayma hakkının kullanımında oldukça önemlidir. Sözleşme öncesinde tüketiciye ön bilgilendirme yapılırken cayma hakkının varlığı, başlangıcı ve kullanım süresi, kullanım şartları, kime ne şekilde cayma bildirimini yapılacağına ilişkin bilgi mutlaka verilmelidir. (Baş Süznel, 2022). Bu bilgilendirme gereği gibi yapılmaz ve tüketiciye eksik bilgi verilir ise cayma hakkına ilişkin bu süreler başlamaz.

Cayma hakkının kullanımının istisnaları Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği 15. Maddesinde düzenlenmiştir. Maddede yer alan hususlarda, cayma hakkı kullanılamaz. Ancak, Kanun koyucu, tarafların aksini düzenlemesine de imkan tanımıştır. Dolayısıyla, taraflar, her ne kadar Yönetmelik kapsamında istisna olarak belirlense de, aksini kararlaştırarak bu durumlarda da cayma hakkının kullanılmasını sağlayabilir. Bu şekilde düzenlemenin nedeni, tüketici lehine yorum ilkesidir.

Bu ilkeye göre, tüketici lehine olabilecek düzenlemeler geçerlidir. Dolayısıyla, satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin lehine olan bir düzenleme belirler ise bu geçerli olacaktır. Örneğin, TKHK'ya göre, cayma hakkı süresi 14 gündür. Ancak taraflar bu süreyi 30 güne çıkarabilir. Böylece, kanunda yer alan süre tüketici lehine uzar ve bu anlaşma geçerli olur. Aksi olarak tüketici aleyhine olan düzenlemeler ise tüketici açısından geçerli olmaz. Örneğin, 14 günlük cayma hakkı süresi 10 güne düşürülemez.

4. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Yapılan Cayma Hakkına Yönelik Değişiklikler

Nisan 2022'de 7392 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun İle Kat Mülkiyeti Kanunu'nda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile TKHK üzerinde ve Temmuz 2022'de 7416 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile E-ticaret Kanunu'nda değişiklikler yapılmıştır. Ayrıca, 31932 sayılı Resmi Gazete'de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (MSYDY) yeni düzenlemeler getirmiştir.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği 10. maddesi, cayma hakkı ile ilgili bilgilendirmenin yapıldığının ispatını satıcı/sağlayıcıya yüklemiştir. Yapılan değişiklik (MSYDY m. 7) ile aynı yükümlülük aracı hizmet sağlayıcıya da getirilmiştir. Böylece, MSY'deki değişiklikle, tüketiciye cayma hakkı konusunda bilgilendirme yapıldığının ispatında aracı hizmet sağlayıcı da satıcı ve sağlayıcı ile birlikte sorumludur.

Cayma hakkını kullanmak isteyen tüketici, süresi içerisinde, cayma bildirimini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya (MSYDY Md. 8) yöneltmelidir. MSYDY Md. 9 ile MSY Md. 12/6 olarak eklenen fıkra, cayma bildirimini satıcı veya sağlayıcıya yapılması halinde, satıcı ve sağlayıcının bu bildirim aracı hizmet sağlayıcısına bildirme yükümlülüğü getirilmiştir.

MSYDY Md. 8'de, sözleşmenin platform üzerinde kurulması halinde, aracı hizmet sağlayıcıya, tüketicinin cayma beyanını kendisine, satıcı veya sağlayıcıya gönderebilmesi için gerekli olan sistemi kurması zorunluluğu getirilmiştir. Ayrıca tüketiciye, cayma beyanının satıcı/sağlayıcı/aracı hizmet sağlayıcıya ulaştığında dair teyit bilgisinin iletilmesi gerekmektedir.

MSYDY Md. 8 ile MSY Md. 11'e fıkra eklenmiştir. Yeni eklenen MSY Md. 11/5'e göre, sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde, aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullanması için gerekli formu veya kendi beyanını iletebilmesi için sistem kurmalıdır. Ayrıca bu kurulan sistem, cayma beyanlarının satıcı, sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya ulaştığı bilgisini tüketiciye derhal iletmeye elverişli olmalıdır.

Cayma hakkının kullanılmayacağı hallerin düzenlendiği MSY Md. 15'e aşağıdaki MSYDY Md. 13 ile fıkra eklenmiştir.

“1) 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 bilgisayarlara ilişkin sözleşmeler.

j) Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler.

k) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler.” Böylece, yapılan değişiklik ile birlikte yukarıdaki durumlar cayma hakkının istisnası olacaktır. Bu değişiklik ile cayma hakkının kullanılmayacağı durumlar genişletilmiştir.

Satıcı veya sağlayıcının sorumluluklarını düzenleyen MSY Md. 12, MSYDY Md. 9 ile değiştirilmiştir. MSYDY Md. 9 ile MSY Md. 12/1'de iki husus düzenlenmiştir. Birinci olarak, cayma hakkı kullanıldıktan sonra tüketiciye bedelin ödenmesine ilişkin sürenin başlangıcında ayırım yapılmıştır. Cayma hakkı kullanılıp malın teslim dâhil tüm ödemelerinin 14 günlük iadesine ilişkin süre, taşıyıcıya göre değişmektedir. Tüketici, malı ön bilgilendirmede belirtilmiş olan taşıyıcıya teslim etmiş ise 14 günlük süre, malın taşıyıcıya teslim edildiği an başlayacaktır. Şayet tüketici malı, başka bir taşıyıcıya teslim etmiş ise 14 günlük süre, malın satıcıya ulaştığı gün başlayacaktır.

MSY Md. 12/1'de düzenlenen ikinci husus cayma hakkı kullanılması sonucu tüketiciye ödenmesi gereken bedele ilişkindir. MSYDY Md. 9'da yapılan değişiklik uyarınca, mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı, bu bedelin ödenmemesinden satıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır. Bedelin satıcıya aktarıldığı durumlar hariç tutulmuştur.

MSYDY Md. 9, MSY Md. 12/2 ve Md. 12/3'ü değiştirmiştir. Yapılan değişiklik ile artık MSY Md. 12/2 ve Md. 12/3 uyarınca aracı hizmet sağlayıcı, platform üzerinden kurulan mesafeli sۆzleřmelerde, kendisinin bedelin tahsiline aracılık etmesi halinde, malın veya hizmetin bedelini cayma hakkını kullanan tüketicie 14 gün içinde ödemek zorundadır.

MSY Md. 12/4, cayma hakkı kullanılması sonrası yapılacak ödemelerin tüketicie herhangi bir masraf veya yükümlölük getirmeden tek seferde yapılmasını ön görmüştür. MSYDY Md. 9, bu ödemelerin yapılmasında aracı hizmet sağlayıcıyı, satıcı ve sağlayıcı ile birlikte sorumlu tutmuştur. Değişiklik sonrası MSY Md. 12/5'e göre, platform üzerinden kurulan mesafeli sۆzleřmelerde, ön bilgilendirmeden belirlenen taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde olmaması ve bu durumun aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklanması halinde, tüketicinin iade için yapacağı masrafları aracı hizmet sağlayıcı karşılayacaktır.

Sonuç

Mesafeli sۆzleřmeler, artık hayatımızın bir parçası olmuştur. Telefonlardan, bilgisayarlardan her türlü mal ve hizmet satın almak kısa sürede mümkündür. Tüketicilere pratik bir şekilde alışveriş imkanı sunsa da tüketici açısından riskler de barındırmaktadır. Bunların başında, vaat edilen mal ve hizmetlerin sunulmaması, yanlış ürün gönderilmesi ve dolandırılma gelmektedir. Tüketicilerin zayıf durumda olmasından dolayı koruma düşüncesiyle, TKHK tüketicie bir takım haklar vermiştir. Mesafeli sۆzleřmeler, teknolojidaki gelişmeler ile son derece alakalı olduğundan, çağı yakalamak ve tüketicinin korunmasını arttırmak adına hem TKHK hem de Mesafeli Sۆzleřmeler Yönetmeliği'nde değişiklikler yapılmıştır. Bu değişikliklerin başında, çevrim içi platformların tanımlanması ve bunların sorumluluğunun düzenlenmesi gelmektedir. Aracı hizmet sağlayıcı olarak adlandırılan bu taraf, satıcı ve sağlayıcı ile çoğu durumda tüketicie karşı müteselsil sorumlu kılınmıştır. Ayrıca, cayma hakkının istisnalar da genişletilmiştir.

Kaynakça

- Akipek Öcal, ř./ Kara, İ. (2021). Tüketici Hukuku Dersleri, Yetkin Yayınları, Ankara.
- Bal, Y. (2022). Tacirin Tüketici Sıfatı Sorunu, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Yıl: 13, Sayı: 50, Ankara.
- Baş Sözel, E. (2022). Mesafeli Sۆzleřmeler ve İş Yeri Dışında Kurulan Sۆzleřmeler, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.
- Bozbel, S./ Atalı, M. (2005). "Mesafeli Sۆzleřmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar", AÜEHFD, C.IX, S.1-2.
- Çakırca, S.İ. (2018). "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sۆzleřmeler", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C.34, S.3.
- Demir, M. (2015). Mesafeli Sۆzleřmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Turhan Kitapevi, Ankara.
- Gezder, Ü. (2015). "Mesafeli Sۆzleřmeler": İnceoğlu Murat (Editör), Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.

Özbay Özdoğru, Z. (2022). İnternet Ortamında Faaliyet Gösteren Aracılık Edenlerin Mesafeli Sözleşmeden Dolayı Tüketiciye Karşı Sorumluluğunun Şartları, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul.

Sert Sütçü, S. (2016). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Tüketicinin Cayma Hakkı, Adalet Yayınevi, Ankara.

Sezer Ç. (2021). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, (2. Baskı), Adalet Yayınevi, Ankara.

Topaloğlu, M. (2016). “Madde-48 Mesafeli Sözleşmeler”: Tokbaş, Hakan/Tüzüner, Özlem (Editörler), Milli Şerh (National Commentary), Aristo Hukuk Yayınevi, İstanbul.