



Sayı : 2022-M/01-69-1352

06/09/2022

Konu : Elektronik Ticaret Siteleri ve Platformları Üzerinden Gerçekleşen Hızlı Tüketim Malları Satışlarına İlişkin Tüketici Şikayetleri Hk

### **ODALARA 2022/69 SAYILI GENELGE**

İlgi: TESK'in 02.09.2022 tarih ve 2022/76 Sayılı Genelgesi

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından TESK'e gönderilen yazıda; küresel boyutta yaşanan COVID-19 Pandemisi ile mücadele çerçevesinde alınan ve toplumsal yaşamı sınırlayan önlemler nedeniyle tüketicilerin geleneksel tüketim kalıplarında yaşanan değişime paralel olarak elektronik ticaret siteleri ve platformları üzerinden gerçekleşen alışveriş hacimlerinde daha önceki dönemlerden farklı olarak bir artış yaşandığı,

Bu minvalde, söz konusu paradigma değişikliği ile beraber, tüketicilerin önceki dönemlerden farklı olarak, gıda, içecek, temizlik ve kişisel bakım ürünleri gibi hızlı tüketim malları, temel ihtiyaç ürünleri ile günlük tüketilen yiyecek içeceklerine ilişkin satın alma tercihlerini her geçen gün daha da artan bir yoğunlukta, internet sitesi veya mobil uygulamalar üzerinden gerçekleştirdiklerinin gözlemlendiği,

Bununla birlikte, tüketicilerin satın alma tercihlerinde yaşanan değişim ve elektronik ticaret platformları üzerinden gerçekleşen alışverişlerin miktarının artmasıyla birlikte, tüketiciler tarafından mağduriyetlerinin giderilmesi amacıyla söz konusu Bakanlığa yapılan başvurularda da gözle görülür bir artış olduğunun tespit edildiği,

Anılan şikayetlerin genel olarak; sipariş verilen ürünün taahhüt edilen süre içinde teslim edilmemesi, ürünün stokta bulunmaması neden gösterilerek veya herhangi bir neden gösterilmeksizin siparişin iptal edilmesi ve sipariş iptali akabinde sipariş bedellerinin geç iade edilmesi veya iade edilmemesi başlıkları altında üç ana kategoride toplandığı,

Söz konusu hususlara ilişkin olarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinin amir olduğđ, Kanun'un "Ceza hükümleri" başlıklı 77 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası uyarınca, söz konusu mevzuat maddelerine aykırı olduğđ tespit edilen her bir tüketici işlemi başına 2022 yılı için 615 Türk Lirası idari para cezası uygulandığı bildirilmiştir.

Bu kapsamda, Bakanlığa ulaşan tüketici başvurularının önemli bir kısmını teşkil eden ve yukarıda üç farklı kategori başlığı altında yer verilen işlem ve uygulamalara yönelik olarak tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunması noktasında gerekli tedbirlerin alınarak konuya azami özenin gösterildiği ve anılan mevzuata aykırı işlem tesis edildiğinin tespiti durumunda idari yaptırımların uygulanmakta olduğđ belirtilmiştir.

Diđer taraftan, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile "Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğđ taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanunun 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." hükmü yer almakta olup, söz konusu hüküm 01/10/2023 tarihinde yürürlüğe girecektir.

Bilgilerinizi ve elektronik ticaret alanında faaliyet göstermekte olan esnaf ve sanatkarların konu hakkında bilgilendirilmesi hususunda gereğini rica ederiz.

  
Emine SADIÇ  
Genel Sekreter



  
Bayram DAL  
Birlik Başkan Vekili