



**BURDUR
ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ**



SAYI: 2022 /341

15.09.2022

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

ODALARA 29 SAYILI GENELGE

İlgi: Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu Ar-Ge Müdürlüğü 02.09.2022 tarih 54826179-619-111/76 sayılı yazısı

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından Konfederasyonumuza 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 olduğu, Kanun'un "Ceza hükümleri" başlıklı 77 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası uyarınca, söz konusu mevzuat maddelerine aykırı olduğu 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 olduğu belirtilmiştir.

Diğer taraftan, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile "Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür.

Ancak, tüketicie 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 odanız aracılığıyla ilgili esnaf ve sanatkârlarımıza duyurulması hususunda.

Gereğinin yapılmasını bilgilerinize rica ederiz.

Sebahat SAÇAK
Genel Sekreter

Metin SİPAHI
Birlik Başkanı

İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ

Adres: Yeni Mahalle Seymen Caddesi No:43/A BURDUR
Telefon:0248 232 18 96 - 232 24 51 Fax:0248 234 37 41

E-mail:burduresob@outlook.com