

**OCAK 2013 TARİH BASKILI
ELEKTRONİK TİCARET
DERS KİTABINA İLİŞKİN DÜZELTME CETVELİ**

Ünite 5, Elektronik Ticaret ve İlgili Hukuki Düzenlemeler” başlıklı ünite, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun neticesinde değişikliğe uğramıştır. Bu doğrultuda Ünite 5’te yer alan düzeltmeler şöyledir;

- 1- Ünite 5, sayfa 111’deki “Elektronik Ticaret ve Tüketicilerin Korunması” isimli konunun metni aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.**

Elektronik Ticaret ve Tüketicilerin Korunması

Elektronik ticaretin karşı tarafını çoğunlukla tüketicilerin oluşturacağı göz önüne alındığında, gerçek dünyada olduğu gibi, elektronik ticarete de tüketici hakları önemli bir konudur.

Tüketici kavramı, son yüzyılda ortaya çıkan bir kavramdır. Gümrük duvarlarının kaldırılması ve ekonomik bütünleşmelerin kurulması, piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin artmasına da neden olmuştur. Mal ve hizmet arzının artmasına paralel olarak da yeni reklam ve pazarlama teknikleri ve yeni satış yöntemleri ortaya çıkmıştır. Toplumda zaman içinde rollerin ayrılması, üreticilerin güçlenmesi ve kısa sürede örgütlenmeye başlaması nedeni ile tüketiciler giderek mağdur olmuş ve tüketicinin korunması kavramı gelişmeye başlamıştır. Özellikle mesafeli satış, internet üzerinden ve kredi kartı ile satış gibi satış yöntemleri, tüketicilerin kolayca mal ve hizmet alımına yönelmesine neden olmuştur. Tüketicilerin alışveriş olanakları artmış ancak, beraberinde yeni sorunlara yol açmıştır. Önceleri kendisi hem üreten hem de tüketen olan tüketicinin korunmasına gerek duyulmamıştır. Ancak bilimsel ve teknolojik gelişmeler, tüketicilerin aleyhine kullanılmaya da uygun olduğundan, tüketicileri koruyucu tedbirlerin alınmasının gerekliliğini ortaya çıkmıştır.

Tüm bu gelişmeler sonucunda Türkiye’de 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hazırlanmıştır. Kanun, ayıplı mallardan tüketici kredilerine, taksitli satışlardan satış sonrası hizmetlere kadar birçok konuyu düzenlemiştir. Bu Kanunla birlikte, Türk Hukuk Sistemi; tüketici mahkemeleri, tüketici sorunları hakem heyetleri, tüketici konseyi gibi yeni kurumlarla tanışmıştır. Daha da önemlisi bu Kanun ile tüketici haklarının ne olduğu ve bu hakların nasıl kullanılacağı ortaya konulmuştur. Daha sonra 4077 Kanunu yürürlükten kaldıran ve 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kabul edilerek Avrupa Birliği düzenlemeleri ile de uyumlu yeni düzenlemelere yer verilmiştir.

Elektronik ticaretle ilgili düzenlemelere geçmeden önce, tüketici sözleşmeleri ve tüketici hakları konusunda bilgi vereceğiz.

- 2- Ünite 5, sayfa 112’deki “Tüketici Sözleşmeleri ve Tüketici Hakları” isimli konunun metni aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.**

Tüketici Sözleşmeleri ve Tüketici Hakları

Tüketici Sözleşmeleri

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü “tüketici işlemi” ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar (m.2). Maddede belirtilen tüketici işlemi daha çok tüketici sözleşmelerini içerir. Tüketici sözleşmeleri tek tip olmayıp pek çok değişik tür sözleşmeyi (eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere) kapsar (satış, trampa, bağışlama, kira, karz vb). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda özel olarak sayılmış olan sözleşmelerden başka, tüketici durumunda olan kişiye ivaz karşılığı mal veya hizmet sağlanmasını amaçlayan isimli veya isimsiz her tür sözleşme de bu kapsamda değerlendirilir. Tüketici sözleşmeleri karşılıklı, mal ve hizmet arzını amaçlayan sözleşmelerdir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda “hizmet sunma” sözünü kullanırken herhangi bir iş görme amacını güden sözleşmeler amaçlanmıştır. Yoksa burada Borçlar Kanununda düzenlenmiş olan hizmet sözleşmesi kastedilmemiştir. Borçlar Kanunundaki hizmet sözleşmesi, bağımlılık nedeniyle, bu kuralın dışında kalmaktadır. Tüketici işlem-

lerinde sadece taraflardan birinin değil, her iki tarafın da “kimliği” önem taşımaktadır. Gerçekten taraflardan birisi tüketici olacağı gibi diğer tarafında satıcı-sağlayıcı olması gerekmektedir.

Tüm bu açıklamalardan sonra, tüketici sözleşmelerinin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Karşılıklı iki taraftan biri tüketicidir. Diğer bir ifadeyle ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket edilmesi söz konusudur. Tüketici çoğu zaman son kullanıcı ya da yararlanandır; ancak, bu zorunlu değildir. Tüketici çıkar elde etmeksizin ailesinin kullanımı için veya bir başkasına, örneğin bağışlama amacıyla almış olduğu bir mal nedeniyle de TKHK'dan yararlanabilir.
- Sözleşme ivaz (karşılık) karşılığında bir mal veya hizmetin sağlanmasına yöneliktir. Diğer bir ifadeyle tüketici kendisine sunulan mal veya hizmet karşılığında bir bedel ödemeli ya da parayla ölçülebilen bir karşılık vermelidir. Tüketici sözleşmesi her iki tarafa da borç yükleyen sözleşmelerdendir. Eğer taraflar arasında kurulan sözleşme karşılıksız mal veya hizmet sağlamaya yönelik değil ise, bu sözleşmeye TKHK hükümleri değil genel hükümler, yani TBK hükümleri uygulanır.
- Tüketici sözleşmelerinin konusunu mal ya da hizmet oluşturur.

Tüketici Hakları

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3(k) maddesine göre, tüketici “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir”. Bir mal veya hizmet ticari amaçla satın alınıyorsa satın alma işlemini yapan tüketici sayılmaz ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanundan yararlanamaz.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 11. maddesine göre, tüketiciye satın aldığı mal veya hizmetin ayıplı çıkması halinde bir takım haklar tanınmıştır.

• Ayıplı Mal ve Tüketicinin Hakları

Ayıplı malın tanımı TKHK m. 8/1'de verilmiştir. Bu tanıma göre “ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 8/2'ye göre, “Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 11. maddesine göre, tüketiciye satın aldığı malın ayıplı çıkması halinde bir takım haklar tanınmıştır. Tüketici, ayıplı mal nedeniyle şu hakları kullanabilir:

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme
- Ayıp oranında bedel indirimini isteme
- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde satılanın ücretsiz onarılmasını isteme
- Olanak varsa malın ayıpsız yenisıyla değiştirilmesini isteme

Tüketici, bu haklardan dilediğini seçebilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği hakla ilişkin istemini yerine getirmekle yükümlüdür.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. TKHK ile tüketicinin dört seçimlik hakkından dolayı öncelikli sorumluluk satıcıya verilmiş olmakla birlikte, tüketici, “ücretsiz onarım” ve “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerini üretici veya ithalatçıya karşı da yöneltebilir. Tüketicinin, “ücretsiz onarım” veya “malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi” taleplerinin yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsil sorumluluğu vardır. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketiciye iade edilir.

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu m. 10/3 saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunu m. 56'da bazı malların garanti belgesi ile satılması zorunlu tutulmuştur. Hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından çıkarılan yönetmelikle belirlenir.

Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

Tüketici bu TKHK m. 11 'de belirtilen ve yukarıda açıklamış olduğumuz seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hâllerinde diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı zincirleme (müteselsilen) sorumludur.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 57. maddesinde ayrıca ihtiyari (isteğe bağlı) garantiye de yer verilmiştir. Bu garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.

İsteğe bağlı olarak verilen garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

İsteğe bağlı garanti taahhüdünde bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

İsteğe bağlı garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

Her ne kadar isteğe bağlı garanti taahhüdünde bulunmanın özellikleri TKHK'da belirtilmiş ise de garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar.

• **Ayıplı Hizmet ve Tüketicinin Hakları**

Ayıplı hizmetin tanımı TKHK m. 13/1'de verilmiştir. Bu tanıma göre "ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir."

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 13/2'ye göre, “hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.”

TKHK m. 4/1'de malın “tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikleri içeren mallar” ayıplı sayılmaktadır. Yine aynı şekilde TKHK m. 4A/1'de hizmetten “yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler” ayıplı hizmet olarak kabul edilmektedir. Bu ifadelerden açıkça anlaşılacağı gibi dört tür ayıp söz konusudur. Bunlar; maddi, hukuki ve ekonomik ayıp ve miktar eksikliğinden kaynaklanan ayıptır.

TKHK m. 13'de ayıplı mala ilişkin olarak beş durum ortaya konulmuştur:

- **Sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması**
- **Taraflarca kararlaştırılmış olan özellikleri taşımaması**
- **Objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması**
- **Bildirimlere Aykırılık**

Hizmetin belli niteliklere sahip olduğunu ifade eden bu bildirimler, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan genele yapılmış bildirimler olabilir. Ayrıca, mal veya hizmetin nitelikleri bizzat satıcı tarafından belirli bir tüketiciye vaat edilmiş de olabilir.

- **Hizmette Bulunması Gerekli Nitelik Eksiklikleri**

Bir hizmette zorunlu olarak sahip olması gereken niteliklerin bulunup bulunmadığını saptarken, hizmetten yararlanma amacı veya tüketicinin hizmetten makul olarak beklediği faydaları dikkate alınacaktır. Burada ölçü, ortalama bilgi ve tecrübe düzeyine sahip bir tüketicinin hizmetten beklediği faydadır.

Sıra Sizde 7

İnternet aracılığı ile mal satın alan tüketici, mal kendisine ulaştığında malın ayıplı olduğunu fark etmiştir. Malı satın alan tüketici bu durumda ne yapabilir?

3- Ünite 5, sayfa 113'teki “Mesafeli Sözleşmeler ve Tüketici Hakları” isimli konunun metni aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.

Mesafeli Sözleşmeler ve Tüketici Hakları

Günümüzde, pazarlama teknikleri büyük aşama kaydetmiştir. Bugün satıcı ve sağlayıcılar tüketicilere ulaşmak amacıyla çeşitli ve etkileyici yöntemler kullanmakta her geçen gün bunlara yenileri eklenmektedir. Bunlar katalog yoluyla satış, telefonla satış, televizyondan satış bilgisayardan satış gibi çok çeşitli yöntemler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tür satışların tüketici ve satıcı açısından önemli yararları olsa da, tüketicinin aldatılması da olanaklı hale gelmektedir. Bu nedenle tüketici ile satıcının yüz yüze gelmeden, tüketicinin mal hakkında, sadece satıcının iletişim araçlarının olanaklarından yararlanarak verdiği bilgilere dayanarak, yapılan sözleşmelerde tüketicinin korunmasını sağlayacak düzenlemelere gereksinim duyulmaktadır.

Tüketici Kanunu'nda çağın gereklerine uygun bir takım düzenlemeler yapıldığından söz etmiştik. 2003 yılında değişikliğe uğrayan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda göze çarpan ilk olumlu değişiklik, Türk Hukuk Mevzuatı'nda ilk kez elektronik ticaret kavramının “mesafeli sözleşmeler” başlığı altında yer alması olmuştur. Kanunun, tanımlar kısmında “mal” tanımına artık internet üzerinden satın alınan elle tutulur mallar dışında ayrıca elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gibi elle tutulamayan mallar da girmiştir. Mesafeli sözleşmelere 4077 sayılı TKHK2da olduğu gibi 6502 sayılı TKHK'da da yer verilmiştir.

Mesafeli sözleşmelere 6502 sayılı TKHK m. 48’de yer verilmiştir. TKHK m. 48’e göre “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.” Örneğin tüketici internet üzerinden bir mal ya da hizmet aldığı anda ve elektronik ortamda bir sözleşme gerçekleştirdiğinde bu sözleşme-ye mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemeler uygulanacaktır.

Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir. Diğer bir ifade ile satıcı ya da sağlayıcı tüketiciyi bilgilendirdiğini ileri sürüyorsa bunu ispat etmek zorundadır. Yoksa tüketici kendisinin bilgilendirilmediğini ispat etmek zorunda değildir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre, tüketici, internetten satın alacağı mal ve hizmetle ilgili ayrıntıları yazılı olarak onaylamadıkça sözleşme de kurulamayacak, dolayısıyla ayrıntısı ve özellikleri belirtilmeyen ürünü satın almak zorunda kalmayacaktır. Tüketici, satın alacağı ürünün ayrıntısını ve özelliklerini okuduğunu ve satın alma işlemini onayladığını yine elektronik ortamda yazılı olarak bildirebilecektir. Görüleceği gibi mesafeli satışlarda yasa koyucu tüketicilerin satış öncesi bilgilendirilmeleri konusunda gereken önlemlerin alınmasını önemsemiş ve tüketicinin ayrıntıları göz önüne almaksızın sözleşmeyi onaylamasının önüne geçmek istemiştir. Böylece tüketici onay verinceye kadar düşünme olanağını da elde etmiş olmaktadır. Tüketici, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak onaylamadıkça sözleşme yapılamaz.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

Mesafeli satışlar, katalogdan, gazete, dergi ilanlarından ve diğer yazılı iletişim araçlarından seçme yolu ile yapılan satışlardır. Mesafeli satışlarda tüketici, mal ve ya hizmet siparişini internet üzerinden, telefonla ya da form göndermek suretiyle verir. Sipariş verilmesinden sonra tüketiciye mal gönderilmekte veya hizmet sağlanmaktadır. Burada, aldatıcı reklam ve beyanlarla tüketicinin iradesinin bozulması söz konusu olabilir. Tüketici düşünme ve karşılaştırma olanağına sahip olmakla birlikte, gönderilen mal ile tanıtılan mallar arasında farklılıklar olabilir.

İletişim araçları gelişmesi ve yaygınlaşması satıcı ve sağlayıcılar bu olanakları kullanmaya yöneltmiştir. Tüketici televizyonda izlediği veya internet ortamında dolaşırken gördüğü bir telefonu aramakta veya bir e-posta adresine mesaj atarak sipariş vermekte ya da doğrudan internet ortamında sözleşme oluşturmaktadır. Genellikle ödemeler de ya verilen hesaba havale şeklinde ya da kredi kartı numarasının verilmesi suretiyle yapılmaktadır. Daha sonra satıcı ya da sağlayıcı tarafından mal gönderilmekte ya da hizmet sunulmaktadır.

“Çevrim içi pazarlama” yani çevrimiçi ortamda mal satımına ya da hizmet sağlanmasına yönelik sözleşmeler ile fiziki ortamda yapılan her türlü malın alım satımının çevrimiçi yapılması mümkündür. Tüketici çeşitli işletmelerin web sitesine girmek suretiyle sipariş verebilir ve mal geleneksel yollarla tüketiciye ulaştırılabilir. Aynı şekilde tüketici telefon yoluyla da sipariş verebilir durum yine aynıdır. Tüketici çevrimiçi olarak sanal sanal bir mal sipariş ettiğinde ise, teslim, sözleşme yapıldığı anda internet üzerinden yapılır. Her iki durum da TKHK 48. madde kapsamına girer.

Tüketici, mesafeli sözleşmelere ilişkin Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yer alan düzenlemelerden yararlanabileceği gibi, örneğin bir malın ayıplı çıkması halinde, daha önceki bölümde ayrıntılı olarak belirttiğimiz ayıplı mala ilişkin haklarını da kullanabilecektir. Aynı şekilde tüketicinin TBK hükümlerine dayanarak tazminat talebinde bulunması da mümkündür.

Sıra Sizde 8

Mesafeli sözleşme ne demektir?

4- Ünite 5, sayfa 116'daki Kendimizi Sınayalım 9. Sorunun şıkları aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.

9. Tüketici, internetten satın aldığı mal ve hizmeti hiçbir sebep göstermeksizin, ürünün eline geçtiği tarihten veya hizmeti almaya başladığı tarihten itibaren kaç gün içinde iade etme hakkına da sahiptir?

- a. 5
- b. 7
- c. 10
- d. 14
- e. 30

5- Ünite 5, sayfa 117'deki Kendimizi Sınayalım 9. Sorunun yanıt anahtarı aşağıdaki gibi değiştirilmiştir (Yanıt d olarak değiştirilmiştir).

9. d Yanıtınız yanlış ise, “Mesafeli Sözleşmeler ve Tüketici Hakları” bölümünü yeniden gözden geçiriniz.

6- Ünite 5, sayfa 117'deki Sıra Sizde 7'nin ve Sıra Sizde 8'in yanıt anahtarları aşağıdaki gibi değiştirilmiştir.

Sıra Sizde 7 Yanıtı

Tüketici, internetten satın aldığı mal ve hizmeti hiçbir sebep göstermeksizin, ürünün eline geçtiği tarihten veya hizmeti almaya başladığı tarihten itibaren on dört gün içinde iade etme hakkına sahiptir. Bu sürenin kaçırılmış olması halinde ise ayıplı mal nedeniyle sahip olduğu tüketici haklarını kullanabilecektir.

Sıra Sizde 8 Yanıtı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre, 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 sözleşmeler mesafeli sözleşme kabul edilmektedir.