



T.C.  
TİCARET BAKANLIĞI  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : E-52078313-404.05-00086289666  
Konu : Mesafeli Sözleşmelerin Satıcılarca İptali

DAĞITIM YERLERİNE

Ülkemizde son dönemlerde yaşanmakta olan kur hareketleri nedeniyle piyasaya arz edilen mal ve hizmetlerin fiyatlarında gözlemlenen dalgalanmalarla birlikte; elektronik ticaret ortamında tüketicilere mesafeli sözleşme yöntemiyle satışı gerçekleştirilen malların ilerleyen dönemde daha yüksek bir fiyattan satışa sunma amacıyla herhangi bir açıklama yapılmaksızın veya sipariş edilen malın stokta bulunmadığı gerekçesiyle satıcılar tarafından iptal edildiğine ilişkin gerek Bakanlığımıza ulaşan tüketici başvuruları gerekse de geleneksel ve sosyal medya üzerinde yer alan yorum ve haberler Genel Müdürlüğümüz tarafından titizlikle incelenmekte ve takip edilmektedir.

Malumları olduğu üzere, tüketicilerin taraf oldukları işlem ve sözleşmelerde ekonomik çıkarlarının korunması ve zararlarının tazmin edilmesine ilişkin düzenlemeleri içeren **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun** “Mesafeli sözleşmeler” başlıklı 48 inci maddesinin (3) ve (7) numaralı fıkralarında yer alan

*“(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.”*

*“(7) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici, satıcı ve sağlayıcı ile mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”*

hükümleri ile **Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin** “Sözleşmenin ifası ve teslimat” başlıklı 16 ncı maddesinin (1) ve (4) numaralı fıkralarında yer alan

*“(1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında bu süre her halükârda otuz günü geçemez.”*

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 8B62A467-2A87-4C68-ACE6-F688A026BCA0  
Adres: Dumlupınar Bulvarı No: 151 Eskişehir Yolu 9. Km. 06800 Çankaya / ANKARA  
Telefon No: 03124494547 Faks No: 03124494505  
e-Posta: m.tunc@ticaret.gov.tr  
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr  
KEP Adresi: tuketicininkorunmasivepiyasagozetimigenelmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Ayrıntılı bilgi için:  
Murat TUNÇ  
Ticaret Uzmanı  
Telefon No: 03124494547



*“(4) Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının ve satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. **Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.**”*

hükümleri uyarınca, satıcının basiretli bir tacir gibi davranarak mesafeli sözleşme yöntemiyle tüketiciden sipariş aldığı malı süresi içerisinde teslim etmesi zorunlu kılınmış, malın stokta kalmadığı/temin edilemediği gerekçe gösterilerek mesafeli sözleşmenin iptal edilmesi ise mevzuata aykırı bir işlem ve uygulama olarak belirlenmiştir.

Bu itibarla, Bakanlığımız teşkilatı tarafından gerçekleştirilecek inceleme ve denetimler neticesinde söz konusu mevzuat hükümlerine aykırı işlem tesis edildiğinin tespiti durumunda 6502 sayılı Kanun uyarınca öngörülen idari yaptırımların uygulanmakta olduğuna ilişkin elektronik ticaret alanında faaliyet göstermekte olan Kuruluşunuz üyelerinin bilgilendirilmesi hususlarında bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Avni DİLBER

Bakan a.

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi

Genel Müdürü

Dağıtım:

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine

Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonuna

**Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Belge Doğrulama Kodu: 8B62A467-2A87-4C68-ACE6-F688A026BCA0

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Dumlupınar Bulvarı No: 151 Eskişehir Yolu 9. Km. 06800 Çankaya /

ANKARA

Telefon No: 03124494547 Faks No: 03124494505

e-Posta: m.tunc@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

tuketicininkorunmasivepiyasagozetimigenelmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:

Murat TUNÇ

Ticaret Uzmanı

Telefon No: 03124494547

