

**TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ**

Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9. Km.) 06530 /ANKARA

www.tobb.org.tr - tobb@hs01.kep.tr

Sayı : E-34221550-045.99-13260

Tarih: 04.12.2024

Konu : Mesafeli Sözleşmeler Mevzuatında Ön Bilgiler

**TÜM ODALAR  
(Genel Sekreterlik)**

Ticaret Bakanlığından Birliğimize iletilen yazıda, "Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği" ile düzenlenen mesafeli sözleşme metinlerinde yer alan satıcı/sağlayıcı irtibat bilgilerinin öğrenilerek hesaplarının ele geçirilmesi ve akabinde tüketicilerle satıcı/sağlayıcı imiş gibi görüşmek suretiyle gerçekleştirilen dolandırıcılık faaliyetlerinin arttığı, bu nedenle çok sayıda satıcı/sağlayıcı ve tüketici mağduriyetinin oluştuğu bildirilmektedir.

Yazıda devamla, e-ticaret platformları üzerinden akdedilecek ön bilgilendirme ve mesafeli sözleşme metinlerinde satıcı/sağlayıcı irtibat bilgilerinden telefon numarasının yukarıda sayılan nedenlerle kaldırılarak, e-ticaret platform sahibinin müşteri hizmetleri telefon numarasının verilmesinin; satıcı/sağlayıcıyla iletişime geçmek üzere aracı hizmet sağlayıcıya ait numarayı arayan tüketicilerin ek bir külfete gerek kalmaksızın doğrudan satıcı/sağlayıcıya derhal aktarılması şartıyla uygun görüldüğü ifade edilmektedir.

Konunun ilgili üyelerinize duyurulması hususunda gereğini rica ederim.

Saygılarımla,

*e-imza*

Cengiz DELİBAŞ  
Genel Sekreter Yardımcısı

EK: Mesafeli Sözleşmeler Mevzuatında Ön Bilgiler



Evrakı Doğrulamak İçin : <https://belgedogrula.tobb.org.tr/belgedogrulama.aspx?eD=BSEKVMY48E>

Tel : +90 (312) 218 20 00 (PBX) - Faks : +90 (312) 219 40 90 -91 -92... - E-Posta : info@tobb.org.tr

Bilgi İçin: M. Mustafa FINDIKOĞLU - Tel : 0312 218 2499 - E-Posta : mustafa.findikoglu@tobb.org.tr

TÜRKİYE  
YÜZYILI

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

Sayı : E-52078313-404.05-00103258191  
Konu : Mesafeli Sözleşmeler Mevzuatında Ön Bilgiler

DAĞITIM YERLERİNE

Aracı hizmet sağlayıcı olarak elektronik ticaret sektöründe faaliyet gösteren firmalarımız tarafından son dönemlerde Bakanlığımıza ulaşan talep ve başvurularda; mevzuata göre yasal zorunluluk niteliği taşıyan ön bilgilendirme ve mesafeli sözleşme metinlerinde yer alan satıcı/sağlayıcı irtibat bilgilerinin öğrenilerek hesaplarının ele geçirilmesi ve akabinde tüketicilerle satıcı/sağlayıcı imiş gibi görüşmek suretiyle gerçekleştirilen dolandırıcılık faaliyetlerinin arttığı ve bu nedenle çok sayıda satıcı/sağlayıcı ve tüketici mağduriyetinin oluştuğu; buna ilişkin olarak platform üzerinden akdedilecek mesafeli sözleşme metinlerinde satıcı/sağlayıcı irtibat bilgilerinden telefon numarasının kaldırılarak aracı hizmet sağlayıcının (platform sahibinin) müşteri hizmetleri telefon numarasının verilmesi hususunun 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında değerlendirilmesine ilişkin Bakanlığımız görüşleri aşağıda yer almaktadır.

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması hakkında Kanunun "Mesafeli sözleşmeler" başlıklı 48 inci maddesinde;**

*"(2) 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.*

*(5) Oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcılar, sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.*

*(6) Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak;*

*a) Tüketicie ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,*

*b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden,*

*f) Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından sorumludur.*

*(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."*

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

Belge Doğrulama Kodu: 140ACF06-954F-458B-BB8C-0BB89D4CEA9C

Adres: Eskişehir yolu 9 Km Dumlupınar Bulv. No:151

Telefon No: 03124494540 Faks No: 03124494505

e-Posta: h.mutaf@gtb.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

tuketicininkorunmasivepiyasa gozetimigenel mudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması [https://odadorsaebys.tobb.org.tr/to-balikesir-envision/Validate\\_Db/3.aspx?eD=BSULY1U52&eS=11033](https://odadorsaebys.tobb.org.tr/to-balikesir-envision/Validate_Db/3.aspx?eD=BSULY1U52&eS=11033) adresinden yapılabilir. (PIN:32791)

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

Ayrıntılı bilgi için:

HASAN MUTAF

Genel Müdür Yardımcısı

Telefon No: 03124494540



**Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin;  
"Ön bilgilendirme" başlıklı 5 inci maddesinde;**

(1) Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,

b) Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarası,

c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren açık adres, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket eden kimliği ve adresi,

ç) Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,

(2) Birinci fıkrada belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini açıkça kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.

(6) Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya aittir.

(7) Mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, birinci fıkrada belirlenen zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan aracı hizmet sağlayıcı sorumludur."

**"Ön bilgilendirme yöntemi" başlıklı 6 ncı maddesinde;**

"(1) Tüketici, 5 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.

(6) Mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı bu maddede düzenlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, bu maddede belirtilen bilgilendirmelerde bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden ise aracı hizmet sağlayıcı sorumludur."

hükümleri yer almaktadır.

Bilindiği üzere satıcı/sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla, bu ticaret yöntemine elverişli bir sistem üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde, tüketiciler fiziksel mağaza alışverişinden farklı olarak, satın alınacak mal veya hizmete ilişkin ayrıntılı bilgi sahibi olamadığı ve fiziksel olarak görme-deneme şansından mahrum kaldığı için, ilgili Avrupa Birliği Direktifleri ile uygun olacak şekilde mevzuatımızda yer alan hususlar doğrultusunda tüketicilere ön bilgilendirme yapılması ve bu bilgilendirmenin tüketici onayı ve ödeme işlemi ile mesafeli sözleşmeye dönüşmesiyle bu metinlerde bazı bilgilerin yer alması zorunlu kılınmıştır. Bu zorunluluk mal satışlarına ilişkin sözleşmelerde satıcıya, hizmet sunumuna ilişkin sözleşmelerde sağlayıcıya, platform üzerinden yapılan işlemlerde ise satıcı/sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya ait olup, ayrıntılı düzenlemeler ilgili mevzuat hükümlerinde yer almaktadır.

Bu kapsamda Bakanlığımıza intikal eden başvurular ve başvurularda yer verilen dolandırıcılık girişimleri ile yaşanabilecek olası mağduriyetler göz önüne alındığında, sadece platform üzerinden akdedilecek mesafeli sözleşmelere özgü olmak üzere, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 48 inci maddesi ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği çerçevesinde** platformlarını kullandırmak suretiyle satıcı/sağlayıcı ile tüketiciler arasında sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı

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

Belge Doğrulama Kodu: 140ACF06-954F-458B-BB8C-0BB89D4CEA9C

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

Adres: Eskişehir yolu 9 Km Dumlupınar Bulv. No:151

Telefon No: 03124494540 Faks No: 03124494505

e-Posta: h.mutaf@gtb.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

tuketicininkorunmasivepiyasagozetimigenelmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması [https://odadorsaebys.tobb.org.tr/to-balikesir-envision/Validate\\_D243.aspx?eD=BSULY1U52&eS=11033](https://odadorsaebys.tobb.org.tr/to-balikesir-envision/Validate_D243.aspx?eD=BSULY1U52&eS=11033) adresinden yapılabilir. (PIN:32791)

Ayrıntılı bilgi için:

HASAN MUTAF

Genel Müdür Yardımcısı

Telefon No: 03124494540



hizmet sağlayıcı (platform sahibi) tarafından, ön bilgilendirme ve mesafeli sözleşme metinlerinde, "satıcı/sağlayıcının telefon numarasının" kaldırılarak, "aracı hizmet sağlayıcının" (platform sahibinin) müşteri hizmetleri telefon numarasının verilmesinin; satıcı/sağlayıcıyla iletişime geçmek üzere aracı hizmet sağlayıcıya ait numarayı arayan tüketicilerin ek bir külfete gerek kalmaksızın doğrudan satıcı/sağlayıcıya derhal aktarılmasının, doğrudan aktarmanın mümkün olmadığı hallerde (satıcı/sağlayıcının cevap verememesi, meşgul olması vb.) ise arayan bilginin satıcı/sağlayıcıya derhal bildirilmesinin; diğer yandan bu uygulamaya dair satıcı/sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcı (platform sahibi) arasındaki aracılık sözleşmesinde yer verilmesinin sağlanması halinde uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda, Kuruluşunuz üyesi satıcı/sağlayıcıların ve platformlarını kullanırmak suretiyle satıcı/sağlayıcı ile tüketiciler arasında sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcıların (platform sahiplerinin) yukarıda yer verilen görüşümüze istinaden bilgilendirilmesi hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Avni DİLBER  
Bakan a.  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi  
Genel Müdürü

Dağıtım:

Gereği:

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Başkanlığına

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları

Konfederasyonu Başkanlığına

Bilgi:

İç Ticaret Genel Müdürlüğüne

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

Belge Doğrulama Kodu: 140ACF06-954F-458B-BB8C-0BB89D4CEA9C

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

Adres: Eskişehir yolu 9 Km Dumlupınar Bulv. No:151

Telefon No: 03124494540 Faks No: 03124494505

e-Posta: h.mutaf@gtb.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

tuketicininkorunmasivepiyasagozetimi.genel.mudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:

HASAN MUTAF

Genel Müdür Yardımcısı

Telefon No: 03124494540

