



**AYDIN ESNAF
ve
SANATKARLARI
ODALARI**

Aydın • Nazilli •
Söke • Umurlu •
Köşk • Sultanhisar •
Yenipazar •
Atça • Bozdoğan •
Kuyucak •
Buharkent •
Karacasu •
İncirliova •
Germencik •
Ortaklar • Mursallı •
Kuşadası •
Davutlar •
Güllübahçe •
Bağarası • Koçarlı •
Bıyıklı • Çine •
Karpuzlu •
Akçaova •
Dalama •
Horsunlu •
Pamukören •
Yazıkent •
Yenice •
Salavatlı •
Yeniköy •
İsabeyli •
Didim •

**AYDIN ESNAF
ve
SANATKARLARI
ODALARI BİRLİĞİ
BAŞKANLIĞI**

Yöneticileri en alt
birimden itibaren
yargı gözetiminde
yapılan demokratik
seçimlerle işbaşına
gelen bağımsız
105 oda, 1061 meslek
dalıyla Aydın İlinde
ve yaklaşık
yüzyedibinbeşyüz
üyeyle sahip en büyük
sivil toplum
kuruluşudur.

AYDIN

ESNAF ve SANATKARLARI ODALARI BİRLİĞİ BAŞKANLIĞI

SAYI : 2022/1055

08.09.2022

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

ODALARA (2022/96) SAYILI GENELGE

İlgi: Konfederasyonumuzun 02.09.2022 tarih 76 sayılı genelgesi.

Konfederasyonumuzun ilgide kayıtlı genelgesinde; “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 üzerinde 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 siparişin 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 hükümlerine aykırı olduğu tespit edilen her bir tüketici işlemi başına 2022 yılı için 615 Türk Lirası idari para cezası uygulandığı bildirilmiştir.



AYDIN

ESNAF ve SANATKARLARI ODALARI BİRLİĞİ BAŞKANLIĞI

-2-

AYDIN ESNAF
ve
SANATKARLARI
ODALARI

- Aydın • Nazilli •
- Söke • Umurlu •
- Köşk • Sultanhisar •
- Yenipazar •
- Atça • Bozdoğan •
- Kuyucak •
- Buharkent •
- Karacasu •
- İncirliova •
- Germencik •
- Ortaklar • Mursalı •
- Kuşadası •
- Davutlar •
- Güllübağçe •
- Bağarası • Koçarlı •
- Bıyıklı • Çine •
- Karpuzlu •
- Akçaova •
- Dalama •
- Horsunlu •
- Pamukören •
- Yazıkent •
- Yenice •
- Salavatlı •
- Yeniköy •
- İsabeyli •
- Didim •

AYDIN ESNAF
ve
SANATKARLARI
ODALARI BİRLİĞİ
BAŞKANLIĞI

Yöneticileri en alt
birimden itibaren
yargı gözetiminde
yapılan demokratik
seçimlerle işbaşına
gelen bağımsız
105 oda, 1061 meslek
dalıyla Aydın İlinde
ve yaklaşık
yüzyedibinbeşyüz
üyeyle sahip en büyük
sivil toplum
kuruluşudur.

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 iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanununun 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.” Hükümü yer almakta olup söz konusu hüküm 01.10.2023 tarihinde yürürlüğe gireceği” belirtilmektedir.

Bilgi edinilmesi ve elektronik ticaret alanında faaliyet göstermekte olan üyelerinizin konu hakkında bilgilendirilmesi rica olunur.


Dani TAŞCI
Genel Sekreter


Muhammet Ali KÜNKCÜ
Başkan

DAĞITIM: İLGİLİ ODALARA.