



İZMİR ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ

Sayı: 93258777-TESK.İESOB.GSK.YAZI.2022/1014-2941 İzmir, 7/09/2022
Konu: ELEKTRONİK TİCARET SİTELERİ VE PLATFORMLARI ÜZERİNDEN
GERÇEKLEŞEN TÜKETİM HK

ODALARA 39 SAYILI GENELGE

İLGİ : TESK' in 02.09.2022 tarih, 76 sayılı genelgesi.

Konfederasyonumuzun “Elektronik Ticaret Siteleri ve Platformları Üzerinden Gerçekleşen Hızlı Tüketim Malları Satışlarına İlişkin Tüketici Şikâyetleri” konulu ilgi genelgesi Birliğimize gönderilmiş olup, bir sureti ekte sunulmaktadır.

Bilgilerinizi ve üyelerinize duyurulması hususunda gereğini rica ederiz.

Serkan CEYLAN
Genel Sekreter

İbrahim BAYRAM
Başkan Vekili

EK : İlgi yazı fotokopisi





TÜRKİYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONU AR-GE MÜDÜRLÜĞÜ

Sayı : 54826179-619-111/76

02.09.2022

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

BİRLİK VE FEDERASYONLARA 2022/76 SAYILI GENELGE

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, 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." hükmü yer almakta olup, söz konusu hüküm 01/10/2023 tarihinde yürürlüğe girecektir.

Bilgilerinizi ve bağlı odalarınız aracılığıyla elektronik ticaret alanında faaliyet göstermekte olan esnaf ve sanatkarların konu hakkında bilgilendirilmesi hususunda gereğini rica ederiz.

FEDERASYONLAR

Türkiye Şoförler ve Otomobilciler Federasyonu
Türkiye Bakkallar ve Bayiler Federasyonu
Türkiye Madeni Eşya Sanatkarları Federasyonu
Türkiye Ağaç İşleri Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu
Türkiye Kahveciler, Kiraathaneçiler, Büfeciler Federasyonu

Türkiye Elektrik, Elektronik ve Benzerleri Teknisyenleri Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu
Türkiye Terziler, Konfeksiyoncular ve Giyim Sanatkarları Federasyonu

Türkiye Berberler ve Kuaförler Federasyonu
Türkiye Berberler ve Kuaförler Federasyonu
Türkiye Lokantacılar, Kebapçılar, Pastacılar ve Tatlıcılar Federasyonu

Türkiye Umum Ayakkabıcılar Federasyonu
Türkiye Firinciler Federasyonu
Türkiye Kasaplar, Besiciler Et ve Et Ürünleri Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu

Türkiye Sebzeciler, Meyveciler Seyyar Pazaracılar Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu
ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİKLERİ

●Adana ●Adıyaman ●Aydın ●Balıkesir ●Bilecik ●Bingöl ●Bitlis ●Bolu ●Burdur ●Bursa ●Çanakkale ●Çankırı ●Çorum ●Denizli ●Diyarbakır ●Edirne ●Elazığ ●Erzincan ●Erzurum ●Eskişehir ●Gaziantep ●Giresun ●Gümüşhane ●Hakkari ●Hatay ●Isparta ●İcel ●İstanbul ●İstanbul (Bil. Mad. Eşya) ●İzmir ●Kars ●Kastamonu ●Kayseri ●Kırklareli ●Kırşehir ●Kocaeli ●Konya ●Kütahya ●Malatya ●Manisa ●K. Maraş ●Mardin ●Muğla ●Muş ●Nevşehir ●Niğde ●Ordu ●Rize ●Sakarya ●Samsun ●Siirt ●Sinop ●Sivas ●Tekirdağ ●Tokat ●Trabzon ●Tunceli ●Şanlıurfa ●Uşak ●Van ●Yozgat ●Zonguldak

●Aksaray ●Bayburt ●Karaman ●Kırkkale ●Batman ●Şırnak ●Bartın ●Ardahan ●İğdir ●Yalova ●Karabük ●Kilis ●Osmaniye ●Düzce

TESK, yöneticileri en alt birimden itibaren yargı gözetiminde yapılan demokratik seçimlerle

işbaşına gelen bağımsız 13 mesleki Federasyon, 82 Birlik, 3008 Oda, 491 meslek dâhilce ülke düzeyinde ve yaklaşık iki milyon üyeye sahip en büyük sivil toplum kuruluşudur. 5070 sayılı kanun gereğince


TESK; Avrupa Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler ve Sanatkarlar Birliği (UEAPME-Brüksel - Belçika) Uluslararası Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler ve Sanatkarlar Birliği (IACME-Cenevre-İsviçre), üyesidir. Türkiye Araştırma ve İş Dünyası Kuruluşları Kamu - Özel Kesim Ortaklığı Brüksel Ofisi (TURBO-ppp) kurucularındandır.

CONFEDERATION OF TURKISH CRAFTSMEN AND TRADESMEN • KONFÖDERATION DES TÜRKISCHEN HANDWERKS UND KLEINGEWERBES • CONFÉDÉRATION DES ARTISANS ET DES COMMERÇANTS DE TURQUIE


Tunus Caddesi No: 4 06680 Bakanlıklar/ANKARA info@tesk.org.tr www.tesk.org.tr tesk.evrak@hs01.kep.tr

Tel: 0312 448 22 69 Faks: 0312 425 77 26 E-posta: evrak@tesk.org.tr ID: 247 314 230 280 @tesk.org.tr kod ile http://evrak.iesob.org.tr/ adresinden doğrulayabilirsiniz.

53f461440d7c4ddd92502d943523d4d1

 e-imzalıdır

Sinan ÖZKAN
Genel Sekreter

 e-imzalıdır

M.Burhan AKSAK
Genel Başkan Vekili