



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

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,
Kıraathaneçiler, 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 •Antalya •Ağrı •Amasya
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 •Müş •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 dâhilıyla
ülke düzeyinde ve yaklaşık iki
milyon üyeye sahip en büyük
sivil toplum kuruluşudur.

5070 sayılı kanun gereğince

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 Kanunun 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.

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 32 69 Faks: 0312 448 77 36 E-posta: tesk@tesk.org.tr ID: 247 314 213 02 001 0458 0312 kod ile http://evrak.iesob.org.tr/ adresinden doğrulayabilirsiniz.

53f461440d7c4ddd92502d943523d4d1

 e-imzalıdır

Sinan ÖZKAN
Genel Sekreter

 e-imzalıdır

M.Burhan AKSAK
Genel Başkan Vekili