

İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Hangi sözleşmeler iş yeri dışında kurulan sözleşmeler kapsamındadır?

Halk arasında **kapıdan satış** olarak bilinen iş yeri dışında kurulan sözleşmeler;

- Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,
- Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,
- Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,

Sözleşmeleri kapsamaktadır.

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerin geçerli olabilmesi için gerekli şekil şartları nelerdir?

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler **yazılı olarak yapılmadıkça** geçerli olmaz. Kurulan sözleşmelerin en az on iki punto büyüklüğünde anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur.

Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı süresi ne kadardır?

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde **on dört gün içinde** herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkı kullanılabilir. Bu süre, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlamaktadır.

Tüketici cayma hakkı ile ilgili bilgilendirilmediği takdirde on dört günlük cayma hakkı süresi ile bağlı mıdır?

Satıcı veya sağlayıcının İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda **tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.**

Anılan Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklerin bir yıllık süre içinde yerine getirilmesi veya cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bu süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği veya cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar.

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı nasıl kullanılır?

Cayma haklarına ilişkin bildirimlerin, **satıcı veya sağlayıcılara yazılı olarak (iadeli taahhütlü vb.) veya kalıcı veri saklayıcısı (kısa mesaj, elektronik posta vb.) ile gerektiğinde ispatı da sağlanabilecek şekilde yapılması gerekmektedir. Bu kapsamda, cayma hakkının telefon ile iletilmesi yeterli değildir.** Bu doğrultuda sözleşme içeriğinin dikkatlice okunması ve bir telefon numarası vererek "iade etmek isterseniz bu numarayı aramanız yeterlidir" diyen satıcı/sağlayıcılara itibar edilmemesi sonradan mağduriyet yaşanmaması adına önem arz etmektedir.

Cayma hakkı tüketici hakem heyetine başvurularak kullanılabilir mi?

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca Tüketici Hakem Heyetlerinin görev alanı “tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak” ile sınırlıdır.

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde cayma hakkının kullanımına ilişkin olarak; “cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresidolmadan,yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltmesi yeterlidir” hükmü yer aldığından, cayma bildirimının muhatabının satıcı veya sağlayıcı olduğu, cayma bildiriminin yapılması ile henüz bir uyuşmazlık ortaya çıkmadığı dikkate alındığında **hakem heyetlerince üzerinde karar verilecek bir uyuşmazlık bulunmadığı değerlendirilmektedir.**

Bu kapsamda cayma hakkının kullanımıyla ilgili sonradan herhangi bir hak kaybına uğramamak adına **cayma bildirimini yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile doğrudan satıcı veya sağlayıcıya yapılması gerekmektedir.**

İş yeri dışında kurulan sözleşme kapsamında satın alınan CD/DVD cayma hakkı kapsamında iade edilebilir mi?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin 14’üncü maddesinin birinci fıkrasının «ç» bendi uyarınca “Malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler” cayma hakkı kullanılmayacak sözleşmelerden sayılmıştır.

Bir sözleşmenin söz konusu cayma hakkı istisnası kapsamında değerlendirilebilmesi için; cd/dvd, flash disk, hafıza kartı gibi fiziksel bir şekilde ve bu ortama ulaşıp ulaşılmadığını anlamaya yarayacak bir ambalajın içinde sunulan bilgisayar yazılımı, oyun, müzik, video ve benzerine yönelik olması ve bahsi geçen ambalajın açılmış olması gerekmektedir.

Bu kapsamda, **ambalajı açılmış olması durumunda satın alınan CD/DVD iade edilemez.** Bu sebeple öncelikle iş yeri dışında bu tür bir ürün alınırken; ambalajın açılmış olup olmadığının kontrol edilmesi, tanıtım ya da gösterim bahanesiyle satış temsilcilerinin satın alınan ürünün ambalajını açmasına kesinlikle izin verilmemesi sonradan internete girilerek bilgisayar ya da akıllı telefon uygulaması üzerinden çalışan kurs, eğitim seti gibi ürünlere ilişkin aktivasyon kartlarının da aynı kapsamda olması sebebiyle söz konusu kartların satışında da benzer hususların dikkate alınması cayma hakkının kullanımı açısından önem arz etmektedir.

Satın alınan bir kitaba ilişkin iş yeri dışında kurulan sözleşmeden cayma hakkı kullanılabilir mi?

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerden konusu itibariyle hangilerinin cayma istisnası olduğu İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinin 14 üncü maddesinde sayılmış olup, kitap bu istisnalar arasında sayılmamıştır. Bu sebeple, ambalajı açılmış olsa dahi kitaplara ilişkin cayma hakkı süresi içinde ve usulüne uygun şekilde cayma bildiriminde bulunularak **cayma hakkı kullanılabilir.**

Tüketicinin cayma hakkı süresi içerisinde ürünü kullanması durumunda cayma hakkı var mıdır?

Tüketici cayma süresi içerisinde malı; işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir ve cayma hakkını kullanabilir.

Satıcı/sağlayıcıya ödeme yapıldığı durumlarda cayma hakkı kullanılabilir mi? Ödenen m talep edilebilir mi?

Satıcı ve sağlayıcılar, Yönetmeliğin 14 üncü maddesinde düzenlenen cayma hakkı istisnaları hariç olmak üzere, cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında **tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez**. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketiciye derhal iade edilir. Ayrıca tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir.

Cayma hakkının kullanılması üzerine tüketicinin malı muhafaza etme yükümlülüğü var mıdır?

Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren **on dört gün içinde malı geri almakla yükümlüdür**. Bu süre içerisinde malın **geri alınmaması durumunda, tüketici malı muhafaza etmekle yükümlü değildir**.

Satıcı/sağlayıcı sözleşmedeki bazı alanları el yazısı ile doldurmaktadır. Bu yapılması gereken bir işlem midir?

Satıcı veya sağlayıcılar sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile “Sözleşmenin bir örneğini elden teslim aldım.” ifadesini ve cayma hakkının kullanılabilirdiği sözleşmeler için “On dört gün içinde cayma hakkımın olduğu konusunda bilgilendirildim.” ifadesini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadırlar.

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde satıcı ürünlerin teslimi için nakliye ücreti talep edebilir mi?

Sözleşme konusu mal veya hizmetin sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra teslim veya ifasının kararlaştırılması halinde tüketiciden ek nakliye, teslim ve benzeri masraflar talep edilemez.

Her satıcı/sağlayıcı iş yeri dışından satış yapabilir mi?

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliğinde belirlenen istisnalar dışında bu sözleşmeler ancak **Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulabilir**. Ticaret İl Müdürlüklerinden alınmış geçerli bir yetki belgesinin olup olmadığına dikkat edilmesi önem arz etmektedir.

Ayrıca, <http://bim.gumruk.gov.tr/temp/TRKKapidanSatisFirma.aspx> linkinden yetki belgesine ilişkin sorgulama yapmak mümkündür. Bununla birlikte Sağlık Bakanlığı ya da Milli Eğitim Bakanlığı gibi bazı kamu kurumlarından geldiği ya da ortak çalışıldığı ifade edilerek tansiyon ölçüm aleti, kitap seti gibi ürünlerin satışında tüketicilerin güvenini kazanarak satın alma kararlarının etkilenmeye çalışıldığı bilindiğinden satıcı/sağlayıcıların unvan ve iletişim bilgilerine dikkat edilmesinde fayda bulunmaktadır.

Uyuşmazlık halinde nerelere başvuru yapılabilir?

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir. Ayrıca, konu hakkında ayrıntılı bilgilere <https://tuketici.ticaret.gov.tr/yayinlar/tuketici-bilgi-rehberi/tuketici-bilgi-rehberi> adresinden ulaşılabilir.