

Distance Contracts in E-Commerce

E-Ticarette Mesafeli Sözleşmeler

ABSTRACT

Among the contracts established with electronic communication tools, contracts which are established in the internet environment are the most applied. With the increasing use and the development of the Internet, most of the electronic contracts are established on the Internet today. The vast majority of these contracts are distance contracts. Distance contracts have been regulated in the Law on the Protection of Consumer No.6502 and detailed regulations on distance contracts have been introduced in the related Regulations. This article aims to deal with the topic of distance contracts in e-commerce in detail.

KEYWORDS: RE-Commerce, Business-to-Consumer E-Commerce, B2C, Electronic Contract, Distance Contract, Consumer, Protection of Consumer

ÖZET

Elektronik iletişim araçları ile kurulan sözleşmeler içerisinde en fazla uygulaması olan internet ortamında kurulan sözleşmelerdir. İnternetin kullanımının artması ve gelişmesiyle günümüzde elektronik sözleşmelerin çoğu internet üzerinden yapılmaktadır. Bu sözleşmelerin büyük çoğunluğu, mesafeli sözleşme niteliğindedir. Mesafeli sözleşmeler, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da düzenleme alanı bulmuş ve ilgili Yönetmeliklerde mesafeli sözleşmelere ilişkin ayrıntılı düzenlemeler getirilmiştir. Bu makalede e-ticarette mesafeli sözleşmeler konusunun detaylı olarak ele alınması hedeflenmektedir.

ANAHTAR KELİMELER: E-Ticaret, İşletme-Tüketici Arası E-Ticaret, B2C, Elektronik Sözleşme, Mesafeli Sözleşme, Tüketici, Tüketicinin Korunması

I. INTRODUCTION

ELECTRONIC CONTRACTS MADE ON THE INTERNET are closely related with the consumer legislation as well as entering into the field of e-commerce law. Electronic contracts made on the Internet are often considered as a type of distance contracts that take place in consumer legislation or both contracts are used as synonyms. However, electronic contracts made on the Internet, may not always be distance contracts. To be able to talk about distance contracts, it is necessary that the person in the position of the buyer is always a “consumer” and other conditions regulated in the legislation need to be fulfilled. In this content, contracts related to “business-to-consumer e-commerce (B2C)” of e-commerce types can be given as an example of distance contracts. In this article, firstly, the distance contracts will be discussed in detail; then the relationship between electronic contracts established in the Internet environment and distance contracts, and the establishment and the entry into force of distance contracts in the Internet environment will be mentioned.

II. DISTANCE CONTRACTS

A. Entry and Development of Distance Contracts to Turkish Law

With the development of consumer legislation in Turkey, codes and regulations on consumer law have also been gone through several changes. The concept of distance contract was firstly regulated with the amendment made in 2003, in the Article 9/A of the Law on the Protection of the Consumer No.4077 (Official Gazette dated 8 March 1995 and No.22221) (“Old LOPC”) which was the base code for Consumer Law. Later, the former LOPC was replaced with the Law on the Protection of Consumer No.6502 (Official Gazette dated 28 November 2013 and No.28835). There have been new requirements regarding the distance contracts which have gained and still been gaining importance due to the increase of the communication facilities and the usage and the proliferation of Internet, and the adoption of the marketing technics to these. The need of making detailed regulations related to distance contracts which have been mentioned by the general provisions of frame in the old LOPC, resulted in firstly the entry into force of the Regulation On the Procedures and Principles of the Application of Distance Contracts (Official Gazette

I. GİRİŞ

INTERNET ORTAMINDA YAPILAN ELEKTRONİK SÖZLEŞMELER e- ticaret hukukunun alanına girmekle beraber tüketici mevzuatıyla da yakından ilişkilidir. İnternet ortamında yapılan elektronik sözleşmeler çoğunlukla tüketici mevzuatında yer alan mesafeli sözleşmelerin bir türü olarak düşünülmekte ya da her iki sözleşme eş anlamda kullanılmaktadır. Ancak internet ortamında yapılan elektronik sözleşmeler her zaman mesafeli sözleşme olmayabilir. Mesafeli sözleşmelerden söz edebilmek için alıcı konumundaki kişinin her zaman “tüketici” olması ve mevzuatta düzenlenen diğer koşulların sağlanması gerekmektedir. Bu anlamda e- ticaret türlerinden “işletme-tüketici arası e- ticaret’e (B2C)” ilişkin sözleşmeler mesafeli sözleşmelere örnek gösterilebilir. Bu makalede öncelikle mesafeli sözleşmeler ayrıntılı olarak ele alınacak; daha sonra internet ortamında kurulan elektronik sözleşmeler ile mesafeli sözleşmelerin ilişkisi ve internet ortamında mesafeli sözleşmelerin kurulması ve hüküm doğurması konularına değinilecektir.

II. MESAFELİ SÖZLEŞME

A. Mesafeli Sözleşmelerin Türk Hukukuna Girişi ve Gelişimi

Türkiye’de tüketici mevzuatının gelişmesiyle birlikte, tüketici hukukuna yönelik kanun ve yönetmelikler de çeşitli değişikliklere uğramıştır. Mesafeli sözleşme kavramı ilk olarak 2003 yılında yapılan değişiklikle beraber Tüketici hukukuna yönelik temel kanun olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un (8 Mart 1995 tarihli ve 22221 sayılı Resmi Gazete) (“Eski TKHK”), 9/A maddesinde düzenlenmiştir. Daha sonra Eski TKHK, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (28 Kasım 2013 sayılı ve 28835 tarihli Resmi Gazete) ile değiştirilmiştir. Özellikle iletişim olanaklarının ve internet kullanımının artması ve yaygınlaşması, pazarlama tekniklerinin de bunlara uygun hale getirilmesi sonucu giderek önemi artmış ve artmakta olan mesafeli sözleşmeler bakımından da yeni gereklilikler söz konusu olmuştur. Eski TKHK’da çerçeve nitelikli genel hükümlerle değinilen mesafeli sözleşmelere ilişkin detaylı düzenlemelerin getirilmesi ihtiyacı, öncelikle Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in (13 Haziran 2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete), sonrasında da Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik’in (6 Mart 2011 tarihli ve



dated 13 June 2003 and No.25137) and then the Regulation On the Distance Contracts (Official Gazette dated 6 March 2011 and No.27866). Then, with the entry into force of the LOPC No. 6502, distance contracts have been regulated in the article 48 of the code and the issue has been detailed by the Regulation of Distance Contracts (Official Gazette dated 27 November 2014 and No.29189) (“Regulation”) which is the most recent legal regulation according to the article 46/6 of the LOPC. The Regulation was prepared based on the European Parliament and Council Directive No. 2011/83 / EU (“EU Directive”) and has been published in the Official Gazette on 27 November 2014. In addition, distance contracts on financial services have been distinctively regulated in the article 49 of the LOPC; and the Regulation on Distance Contracts Related to Financial Services (Official Gazette dated 31.01.2015 and No.29253) has been issued on the basis of the aforementioned regulation.

27866 sayılı Resmi Gazete) (“Eski Yönetmelik”) yürürlüğe konulması sonucunu doğurmuştur. Daha sonra 6502 sayılı TKHK’nın yürürlüğe girmesi ile mesafeli sözleşmeler kanununun 48. maddesinde düzenlenmiş ve konu, TKHK’nın 48/6. maddesi gereği en güncel hukuki düzenleme olan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (27 Kasım 2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmi Gazete) (“Yönetmelik”) ile detaylandırılmıştır. Yönetmelik, 2011/83/EU numaralı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi (“AB Direktifi”) baz alınarak hazırlanmış ve 27 Kasım 2014 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. Bunun yanı sıra TKHK’da, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler de 49. maddede özel olarak düzenlenmiş; söz konusu düzenlemeye dayanılarak Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (31.01.2015 tarihli ve 29253 ve Resmi Gazete Sayılı) çıkarılmıştır.



B. Definition and Elements of the Distance Contract

Provisions regarding the distance contracts are regulated in the article 48 entitled "Distance Contracts" and the article 49 entitled "Distance Contracts Related to Financial Services" of the Law on the Protection of Consumer ("LOPC"). The distance contracts are defined in the article 48/1 as. "**contracts established between the parties through the use of remote communication tools until the establishment of the contract, including the time when the contract has been established, within the frame of a system established for the remote marketing of goods or services, without the simultaneous physical presence of the seller or the provider and the consumer**".

B. Mesafeli Sözleşmenin Tanımı ve Unsurları

Mesafeli sözleşmelere yönelik hükümler, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ("TKHK") "Mesafeli Sözleşmeler" başlıklı 48. maddesinde ve Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler başlıklı 49. maddesinde düzenlenmiştir. TKHK madde 48/1'de mesafeli sözleşmeler, "**satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeler**" olarak tanımlanmıştır.

According to this definition, in order for a contract to be a distance contract; one of the parties shall be a consumer; the other one shall be a seller or a provider; the parties shall not physically face each other; the contract, including the negotiation phase, shall be established by using the remote communication tools and there shall be an existing system established for the remote marketing of goods or services.

“Remote communication tools” have been defined in the clause (h) of the article 4/1 of the Regulation of Distance Contracts dated 2014 (“Regulation”) as; “any tool or environment such as letter, catalogue, telephone, fax, radio, television, e-mail, sms, Internet which gives the opportunity to establish a contract without physically facing each other”. While “the system for remote marketing” has been mentioned in the article 48/1 of the LOPC as one of the elements of distance contracts; in the Regulation, however, there is not any explanation regarding the system related to remote marketing. However, according to one’s opinion, in case that the seller or the provider advertises its products or services by using tools such as catalogue, brochure and e-mail and accepts orders by remote communication tools; according to another opinion, if it is justified to get the impression by thinking as an average consumer that the seller or the provider owns a regular system for remote marketing from the advertisements he has done or the catalogues he has sent, it is admitted that this element has been realised. In order for a contract to be a distance contract, remote communication tools should be used not only in the time of the establishment of the contract, but also in the preparation phase until the moment of establishment. However, what should be understood from the term “stage until the moment of establishment” is controversial. It is an interpretation in favor of the consumer to limit this term in the code, based on the justification of the provision, to the stage of negotiation and bargaining.

C. Exceptions

In the article 2 of the Regulation, a number of exceptions have been brought within the scope of distance contracts. According to this, the provisions of the Regulation shall not be applied to the contracts related to **(i) financial services, (ii) sales made by automatic machines, (iii) use of telecommunication operators and public telephones, (iv) services related to gambling games such as bet, draw, lottery etc., (v) formation,**

Bu tanıma göre bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olabilmesi için; taraflardan birinin tüketici, diğerinin satıcı veya sağlayıcı olması, tarafların fiziksel olarak karşı karşıya gelmemesi, sözleşmenin müzakare aşaması dahil uzaktan iletişim aracı kullanılarak kurulması ve mal veya hizmetin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistemin varlığı gerekmektedir.

“Uzaktan iletişim araçları”, 2014 tarihli Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (“Yönetmelik”) md.4/1 (h) beninde; mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortam olarak tanımlanmıştır. “Uzaktan pazarlamaya yönelik sistem”, TKHK md 48/1’de mesafeli sözleşmenin unsurlarından biri olarak belirtilmişken; Yönetmelik’te uzaktan pazarlamaya ilişkin sistemle ilgili herhangi bir açıklama bulunmamaktadır. Ancak bir görüşe göre, satıcı veya sağlayıcının katalog, broşür veya e-posta gibi araçları kullanarak ürünlerinin ya da hizmetlerinin reklamını yapması ve uzaktan iletişim araçlarıyla sipariş kabul ettiğini belirtmesi halinde;¹ diğer bir görüşe göre, ortalama bir tüketici gözüyle bakıldığında, satıcı veya sağlayıcının yaptığı reklamlardan ya da gönderdiği kataloglardan düzenli bir uzaktan pazarlama sistemine sahip olduğu izleniminin çıkarılması haklı görülebiliyorsa bu unsurun gerçekleştiği kabul edilmektedir.² Bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olabilmesi için, sadece sözleşmenin kuruluş anında değil; kuruluş anına kadar olan hazırlık aşamasında da uzaktan iletişim araçlarının kullanılması gerekir. Ancak burada kuruluş anına kadar geçen aşamadan ne aşılması gerektiği tartışmaya açıktır. Kanundaki bu ifadeyi, madde gerekçesinden de yola çıkarak, müzakere ve pazarlık aşaması ile sınırlı tutmak, tüketicinin lehine bir yorumdur.³

C. İstisnalar

Yönetmelik md.2’de mesafeli sözleşmelerin kapsamına birtakım istisnalar getirilmiştir. Buna göre; Yönetmelik hükümleri **(i) finansal hizmetler, (ii) otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar, (iii) halka açık telefon vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonların kullanımı, (iv) bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler, (v) taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı, (vi) konut kiralama, (vii) paket turlar, (viii) devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı/de-**

transfer or acquisition of immovable properties and rights related to these properties, (vi) residence leasing, (vii) package tours, (viii) time share property, time share vacation, long term vacation service and resale/exchange of these, (ix) conduction of daily consumption products such as food and drinks to the residence or the office of the consumer, in the frame of the regular deliveries of the seller, (x) passenger transport services (some of the exceptional provisions are reserved), (xi) montage, maintenance and repair of the properties, (xii) dispensary services, social services regarding the support for families and individuals such as care for children, elderly and ill people.

These exceptions have been regulated in the Regulation because of the fact that similar exceptions have been regulated in general in the EU Directive. Another reason why these exceptions have been regulated is that consumer contracts subject to exceptions or distance contracts have been subjected to different regulations in the LOPC (For example: Distance contracts related to financial services in the article 49 of the LOPC, time share vacation and long term vacation service in the article 50, package tour contracts in the article 51 are all subject to different regulations apart from the article 48 of the LOPC.) or that the consumer contracts which are subject to exceptions have been regulated in various special laws (For instance; contracts related to gambling games such as bet, draw, lottery etc. are regulated in the Regulation Related to Distribution of License of Gambling Games, Regulation and Supervision of the Activities Subject to License.) Finally, according to the legislator, not having the need to apply the provisions which are subject to exceptions regarding the distance contracts, because of the subject and the quality of the goods and services provided (for example, immovable properties, daily consumption products, montage/maintenance/repair, etc.).

In general, it is necessary to take into consideration the Regulations or the provisions regulated in the special legislation, in terms of distance contracts. Despite the fact that they are not included within the scope of the Regulation, provisions of the contracts related to passenger transportation services about additional payments, telephone usage fees and liability to inform are considered as valid according to the exception regulated in the second article of the Regulation.

ğişimi, (ix) yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi, (x) yolcu taşıma hizmetleri (belirli istisnai hükümler saklı kalmak kaydıyla), (xi) malların montaj, bakım ve onarımı, (xii) bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler ile ilgili sözleşmelere uygulanmayacaktır.

Genel itibariyle AB Direktifi'nde de benzer istisnalara yer verilmiş olması nedeniyle Yönetmelik'te bu istisnalar düzenlenmiştir. Bu istisnaların düzenlenmiş olmasının bir diğer nedeni ise; istisnaya konu tipte tüketici sözleşmelerinin veya mesafeli sözleşmelerin TKHK'da farklı düzenlemelere tabi tutulmuş olmaları (Örneğin; TKHK'nın 49. maddesinde finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, 50. maddesinde devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, 51. maddesinde paket tur sözleşmeleri, TKHK Madde 48'den ayrıışan özel düzenlemelere tabi tutulmaktadır.) ya da istisnaya konu tipte tüketici sözleşmelerinin özel kanunlarda çeşitli düzenlemelere tabi tutulmasıdır. (örneğin bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına yönelik sözleşmeler, Şans Oyunları Lisansının Verilmesi, Lisansa Konu Faaliyetlerin Düzenlenmesi ve Denetlenmesi Hakkında Yönetmelik'te düzenlenmektedir.) Son olarak, mesafeli sözleşmelere yönelik hükümlere istisna teşkil eden birtakım tüketici sözleşmelerine uygulanmasına kanun koyucu tarafından, sunulan mal veya hizmetin konusu ve niteliği gereği (örneğin taşınmazlar, günlük tüketim maddeleri, montaj/bakım/onarım, vb.) lüzum görülmemesidir.

Genel olarak mesafeli sözleşmeler bakımından özel mevzuatta düzenlenen veya Yönetmeliklerin de dikkate alınması gereklidir. Yönetmelik kapsamına dahil edilmiş olmasına rağmen yolcu taşıma hizmetlerine dair sözleşmeler bakımından ise, yine Yönetmelik'in ikinci maddesinde düzenlenmiş istisna gereği, Yönetmelik'in ilave ödemeler, telefon kullanım ücretleri ve çeşitli bilgilendirme yükümlülüklerine ilişkin hükümleri geçerli sayılmıştır.

III. MESAFELİ SÖZLEŞMENİN HÜKÜMLERİ

Mesafeli Sözleşmelere ilişkin genel hükümler TKHK md. 48/2 ila md. 48/5 arasında düzenlenmiştir. TKHK md. 48/2 ön bilgilendirme yükümlülüğüne, TKHK md. 48/3 ifa ve teslim, TKHK md. 48/4 cayma hakkına,



III. PROVISIONS OF THE DISTANCE CONTRACTS

General provisions related to Distance Contracts have been regulated between the articles 48/2 and 48/5 of the LOPC. The article 48/2 of the LOPC is related to the liability of preliminary notification, article 48/3 is related to execution and delivery, article 48/4 is related to the right of withdrawal and the article 48/5 is related to the storage of information. These general provisions, together with the Regulation, have been detailed in terms of procedures, principles and application.

A. Liability of Preliminary Notification

Preliminary Notification has been regulated between the articles 5 and 8 of the Regulation. In these articles, the liability of preliminary notification has been regulat-

TKHK md. 48/5 ise bilgilerin saklanmasına yönelik hüküm tesis etmektedir. Bu genel hükümler, Yönetmelik'le birlikte usul, esas ve uygulama bakımından detaylı düzenlemeye kavuşmuştur.

A. Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

Ön bilgilendirme yükümlülüğü, Yönetmelik'in 5 ila 8. maddelerinde düzenlenmiştir. Bu maddelerde ön bilgilendirme yükümlülüğü, bilgilendirmenin içeriği, yöntemi ve teyidi bakımından özel hükümlerle kategorize edilerek düzenlenmiştir.

1) Ön Bilgilendirmenin İçeriği

Yönetmelik md. 5/1'de, ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmesi bakımından birtakım yasal zo-



ed by categorizing with special provisions in terms of the content, method and confirmation of the notification.

1 - Content of preliminary notification

Regulation article 5/1 have brought legal obligations in order to fulfill the preliminary informing obligation; contents to be included in the preliminary information have been listed. As per the said article, the consumer must be informed of the complete content below, before establishing the distance contract or accepting a proposal for it.

- The basic characteristics of the contractual goods or services
- The name or title of the seller or provider, and MERSIS number if any,

runluluklar getirilmiş; ön bilgilendirmede içerik olarak bulunması gerekenler sıralanmıştır. Buna göre, tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından veya buna yönelik bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki içeriğin tamamını içerecek şekilde bilgilendirilmelidir.

- Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası,
- Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,

c. The full address, telephone number and contact information of the seller or provider which enable the consumer to contact with the seller or provider and the identity and the address of the person acting on behalf of the seller or provider, if any.

d. If there is any different communication information unlike specified in (c) to convey consumer's complaints,

e. The total price of the goods or services, including all taxes; the method of calculating the price if it can not be calculated in advance; additional shipping, delivery and similar costs, if any, and information on which additional costs may be incurred if they cannot be calculated in advance,

f. In the event that the fee for use of the distance communication tool cannot be calculated on the ordinary fare basis in the course of the establishment of the contract, additional cost undertaken by consumers,

g. Information regarding payment, delivery, execution and commitments related to those and seller or provider's complaint resolution methods, if any commitments, seller or provider's complaint resolution methods,

h. In casethere is a right of withdrawal, the terms of use of this right, duration, procedure and the information regarding the carrier provided by the seller for return

i. The full address, fax number or electronic mail information to which the withdrawal notification to be made,

j. In case where the right of withdrawal as per the Article 15 is not available, information regarding the consumer cannot use the right of withdrawal or underwhich conditions he will lose his right to withdraw,

k. Deposits or other financial collateral and any conditions related to those, if any, to be paid or provided by the consumer, on demand of the seller or the supplier,

l. Technical protection measures that may affect the functionality of digital content, if any,

d. Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,

e. Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,

f. Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,

g. Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri,

h. Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgileri,

i. Cayma bildirimini yapılacak açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,

j. 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,

k. Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,

l. Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,

m. Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,

n. Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.



m. Information on which the hardware or software that the digital content may be expected to work with, that the seller or provider know or expected to know it,

n. Information regarding the fact that consumers can make applications for the dispute to Consumer Court or Consumer Arbitration Board.

As per the article 5/2 of the Regulation, this content is expressed as an integral and unalterable part of the distance contract unless otherwise agreed upon. Pursuant to article 5/3 subparagraph (d) of the Regulation; should there is no information about the additional costs involved; an obligation for the consumer to cover these costs will no longer be the case. It is and another obligatory that the total price, regulated in the same subpara-

Yönetmelik'te işbu içerik, madde 5/2 uyarınca mesafeli sözleşmenin ayrılmaz ve aksi taraflarca kararlaştırılmadıkça değiştirilemez bir parçası olarak ifade edilmiştir. Yönetmelik md. 5/3 uyarınca (d) bendinde söz konusu olan ek masraflara yönelik bilgilendirme yapılmazsa, tüketicinin bu masrafları karşılamasına yönelik bir yükümlülük artık söz konusu olmayacaktır. Yine aynı bentte düzenlenen toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, toplam masrafları her faturalama dönemi bazında içermesi Yönetmelik md. 5/4'te zorunlu tutulmuştur. Yönetmelik md. 5/5'te ise istisnai bir düzenleme getirilerek, açık artırma veya eksiltme ile kurulan mesafeli sözleşmeler bakımından, (b), (c) ve (ç) bentlerine yönelik bilgilendirmelerde açık artırmayı/eksiltmeyi yapan kişiye dair bilgilere yer verilebileceği öngörülmüştür.

graph, should include the total cost in all billing period in indefinite-term contracts or in fixed term subscription agreements. Article 5/5 of the Regulation, which has made an exceptional arrangement, foreseen that in terms of the distance contracts drawn up with auction or dutch action, information related to the person making the auction/dutch action may be included in the information with regard to the subparagraphs (b), (c) and (ç).

2 - Procedure of Preliminary Notification

Within the scope of article 6 of the Regulation, there is a provision that explains how to make the preliminary information. According to the article 6/1 of Regulation, the seller/provider is obliged to inform the consumer “with written or permanent data recorder by the seller or the provider in an understandable, clear, plain and readable format, at least twelve points in size, in accordance with the remote communication tools used. “Permanent data recorder” was defined in art. 4/1 (c) of the Regulation and refers to methods such as CD, DVD, memory card, e-mail, text message.

In the ongoing articles of the Regulation, a special set of regulations were formed. According to the article 6/2 on distance contracts established via the Internet, in addition to the content; information in subparagraphs (a), (d), (g) and (h) of the content, restrictions on transmission (e.g. geographical areas where goods or services are not provided) and accepted payment instruments (e.g. credit card, money order, etc.) must be clearly and separately displayed immediately before payment obligation is born. In other words, payment tools, shipping restrictions, and information on quality, price, withdrawal and disposition must be clearly included before clicking on the payment button on the internet page. The information in subparagraphs (a), (d), (g) and (h) of the content in distance agreements established through voice communication (e.g. telephone call) and in distance agreements established through an environment in which the order information is presented in a limited area or time, shall be provided in a clear and understandable manner; the all scope of the content must be sent in writing to the consumer until the delivery of goods or performance of the service at the latest. If immediate action is concerned (without any additional time for delivery or performance, performing during voice communication), it is sufficient that the information contained in subparagraph (a), (b), (d) and (h) of the Content is provided in a clear and understandable manner.

2) Ön Bilgilendirmenin Yöntemi

Yönetmelik md. 6 kapsamında ön bilgilendirmenin ne şekilde yapılacağına yönelik hükümlere yer verilmiştir. Yönetmelik md.6/1 uyarınca, satıcı/sağlayıcı, “*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*” tüketiciyi bilgilendirmekle yükümlüdür. “Kalıcı veri saklayıcısı” Yönetmelik md. 4/1(c)’de tanımlanmış olup, CD, DVD, hafıza kartı, e-posta, kısa mesaj gibi yöntemleri ifade etmektedir.

Yönetmelik’in devam eden maddelerinde özel bir takım düzenlemelere yer verilmiştir. internet yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelere ilişkin md.6/2 uyarınca içeriğe ek olarak, içeriğin (a), (d), (g) ve (h) bentlerindeki bilgiler, gönderim kısıtlamaları (örn. varsa mal veya hizmetin sağlanmadığı, gönderilmediği coğrafi bölgeler) ve kabul edilen ödeme araçları (örn. kredi kartı, havale vb.), ödeme yükümlülüğü doğmadan hemen önce haricen, açıkça ve ayrıca gösterilmelidir. Yani başka bir deyişle, internet sayfasında ödemeye dair tuş tıklanmadan evvel ödeme araçları, gönderim kısıtlamaları ve de nitelik, fiyat, çayma ve iadeye dair bilgiler açıkça yer almalıdır.⁴ Sesli iletişim (örn. telefon konuşması) üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerde ve siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde içeriğin (a), (d), (g) ve (h) bentlerindeki bilgiler açık ve anlaşılır biçimde sağlanmalı, söz konusu ortamda ifade edilen içerik kapsamı da dahil olmak üzere bütün içerik kapsamı ise en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye yazılı olarak gönderilmelidir. Eğer anında ifa (yani teslim veya ifa için ayrıca bir süre gerekmezsiniz, sesli iletişim esnasında ifa) söz konusu ise, İçeriğin (a), (b), (d) ve (h) bentlerinde yer alan bilgilerin açık ve anlaşılır bir biçimde sağlanması yeterlidir.

3) Ön Bilgilerin Teyidi

Yönetmelik md. 7 uyarınca satıcı/sağlayıcı, tüketicinin içerik ve yöntem hükümlerine uygun bir biçimde yapılan ön bilgilendirmeyi teyit etmesini sağlamakla yükümlüdür. Aksi takdirde mesafeli sözleşmenin geçersiz sayılacaktır. Bu vesileyle ön bilgilendirme sürecinin, sadece matbu bir metnin hazırlanmasından öteye geçerek, aynı zamanda tüketici tarafından da alınıp okunduğunun; başka bir deyişle, ön bilgilendirmenin tamamlan-

3 - Confirmation of Preliminary Information

As per the article 7 of the Regulation, the seller/provider is obliged to ensure that the consumer confirms the preliminary information in accordance with the content and method provisions. Otherwise, the distance agreement will be invalid. In this way, the preliminary informing process goes beyond the preparation of a printed text, and is also read by the consumer at the same time; in other words, the consumer must confirm that the preliminary information has been completed. Compared to the former Regulation, the confirmation arranged in a discrete article and the provision of the confirmation has changed.

4 - Other Provisions

Article 8 of the Regulation have brought obligation to disclose and inform the seller/provider. According to the article 8/1 of the Regulation, the seller/provider, prior to the confirmation of the order, should immediately and clearly warn the consumer that the order given means a payment obligation. Otherwise, the consumer will not obligate to the order. If the seller/provider contacts the consumer through the telephone, according to the article 8/2 of the Regulation, the seller/provider is obliged to disclose his identity, if it is calling for someone else's name or on behalf of them; it is obliged to disclose the identity of that person and the commercial purpose of the interview.

B. Right of Withdrawal

1. Right of Withdrawal and Duration

In distance contracts, according to the Regulation Article 9/1, the consumer has the right of withdrawal in 14 (fourteen) days without showing any reason and paying penalty/penal clause. The provisions about the beginning of the 14-day period for the right to withdraw, are regulated in the Article 9/2. Thereunder the Article 9/2 of the Regulation, in service performance contracts the period starts on the day that the contract is signed; in good delivery contracts the duration starts on the day when the good has been delivered. In addition, consumer has the right of withdrawal even for the period between the establishment of the contract and the delivery of goods. In the Article 9/3 of the Regulation, there are some special regulations about the determination of the duration of the right to withdraw. In accordance with

dığın tüketici tarafından teyit edilmesi zorunluluğu ortaya konulmuştur.⁵ Eski Yönetmelik'e kıyasla ise teyit, ayrı bir maddede düzenlenmiş ve teyidin hükmü değiştirilmiştir.

4) Diğer Hükümler

Yönetmelik md. 8'de satıcıya/sağlayıcıya açıklama ve bilgilendirme yükümlülükleri getirilmiştir. Yönetmelik md. 8/1 uyarınca siparişin onayından hemen önce satıcı/sağlayıcı, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde uyarmalıdır. Aksi takdirde tüketici, siparişiyle bağlı olmayacaktır. Satıcı/sağlayıcı tarafından tüketici ile telefon vasıtasıyla irtibat kurulması söz konusu ise, Yönetmelik md. 8/2'ye göre, satıcı/sağlayıcı her görüşmenin başında kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına arıyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamakla yükümlüdür.

B. Cayma Hakkı

1) Cayma Hakkı ve Süresi

Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin, Yönetmelik md. 9/1 uyarınca kural olarak, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin veya cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı vardır. Cayma hakkı için öngörülen 14 günlük sürenin başlangıcına ilişkin hükümler md. 9/2'de düzenlenmiştir. Yönetmelik md. 9/2 uyarınca sürenin başlangıcı; hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün, mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise malın teslim alındığı gündür. Ayrıca tüketiciye, mal tesliminde sözleşmenin kurulmasıyla mal teslimi arasındaki sürede dahi cayma hakkı tanınmıştır. Yönetmelik md. 9/3'te cayma hakkı süresinin belirlenmesine ilişkin özel düzenlemelere yer verilmiştir. Buna göre, (i) tek sipariş konusu olup teslimi ayrı ayrı yapılan mallarda son malın teslim tarihi, (ii) birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim tarihi ve (iii) belli bir süre boyunca düzenli mal tesliminin söz konusu olduğu hallerde ilk malın teslim tarihi, 14 günlük süreye esas alınacaktır. Yönetmelik md. 9/4 uyarınca, taşıyıcıya (örn. kargo, kurye, vb.) yapılan teslimin, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul görmediği açıkça ifade edilmiştir. Yönetmelik md. 9/5'te ise malın teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanacağı belirtilmiştir.



this, **i**) in goods subject to single order but separately delivered, the last goods' delivery date, **ii**) in goods with multiple parts, the last part's' delivery date, **iii**) in regular delivery of goods over a period of time, the delivery date of the first good will be taken as a basis on 14 day of period. The Article 9/4 of the Regulation clearly explains that delivery to carrier (cargo, messenger ext.) does not mean delivery to consumer. In the Article 9/5 of the Regulation it is stated that, in contracts such as delivery of goods and performance services made together, right of cancellation about good delivery will be used.

The Regulation also includes some detailed provisions about the right of withdrawal. These issues will be mentioned here below.

2. Incomplete Information

If the seller/provider fulfills the obligation to inform about the right to withdraw deficiently, the Article 10 of

Cayma hakkına ilişkin olarak ayrıntılı düzenlemelere Yönetmeliğin devamı maddelerinde yer verilmektedir. Aşağıda bu hususlara değinilecektir.

2) Eksik Bilgilendirme

Satıcı/sağlayıcı, cayma hakkına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü eksik bir şekilde yerine getirirse, Yönetmelik md. 10 uyarınca tüketici lehine farklı bir süre düzenlemesi mevcuttur. Böyle bir durumda, tüketici 14 günlük süreyle bağlı olmayıp, 14 günlük olağan cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonrasına kadar cayma hakkını kullanabilecektir. Eksik bilgi tamamlanana kadar tüketici, söz konusu zaman zarfı içinde herhangi bir zamanda cayma hakkını kullanabilecektir. Eğer eksik bilgi, ilgili zaman zarfı içinde tamamlandıysa, 14 günlük süre işbu tamamlama tarihinden itibaren tekrar işlemeye başlayacaktır. Belirtmek gerekir ki, eksik bilgilendirme yapılmadığına yönelik ispat külfeti, satıcıya/sağlayıcıya yüklenmiştir.



the Regulation includes a different time regulation for consumers' favor. In this case, consumer is no longer engaged to this 14 days and from the expiration of the 14 day of period of right of withdrawal, consumer will be able to use the right of withdrawal in 1 year. Consumer may use the right of withdrawal anytime during aforesaid time period until the the missing information has been completed. If the missing information has been completed in this subjected time-period, the 14 day of period will start again from completion date. It should be noted that, the burden of proof on incomplete information is undertaken by seller/provider.

3. Use of the Right

According to the Article 11 of the Regulation, the notification that the right of withdrawal has been used shall be directed to the seller or the provider in writing or via permanent data store. In the Annex of the Regulation, an example withdrawal form ("Form") has been provided/given. The consumer can use this Form when using

3) Hakkın Kullanımı

Yönetmelik md.11 uyarınca cayma hakkının kullanılmasının bildirimi, süresi içinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcıya/sağlayıcıya yöneltilir. Hakkın kullanımı için Yönetmelik'in Ek'inde yer verilmiş örnek cayma formu ("Form") mevcuttur. Tüketici cayma hakkını kullanırken bu Form'u kullanılabileceği gibi, cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Eğer satıcı/sağlayıcı, internet sitesi üzerinden cayma hakkının kullanımına yönelik bir imkan sağlamışsa, Yönetmelik md. 11/2 uyarınca ilgili cayma talebinin kendilerine ulaştığına yönelik teyit bilgisini derhal tüketiciye iletmek zorundadır. Sesli iletişim yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde ise, Yönetmelik Madde 11/3 uyarınca Form en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye gönderilmelidir. Tüketici bu tür satışlarda da cayma hakkını kullanmak için bu formu kullanılabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Burada cayma hakkının kullanımına dair ispat külfeti Yönetmelik md. 11/4 uyarınca tüketiciye yüklenmiştir.

the right of withdrawal, also the consumer can make a clear statement which states the decision of withdraw. If the seller/provider provides an opportunity to use the right of withdrawal via website, as the Article 11/2 of the Regulation stated, the consumer must immediately convey the confirmation information that the request for withdrawal has reached them. In distance contracts established by voice communication, in accordance with the Article 11/3 of the Regulation, the form must be sent to consumer up to the latest delivery of goods or until the services has been performed. Also in such sales, consumer can use this Form when using the right to withdraw or the consumer can make a clear statement about withdrawal. In that case, the burden of proof about the use of the right of withdrawal is undertaken by consumer according to the Article 11/4 of the Regulation.

4. Consumer's and Seller's/Provider's Obligations In Case Of Withdrawal

According to the Regulation, both the seller and the consumer have a number of obligations which are about the proper use of the right of withdrawal. While the obligations of the provider/seller have been regulated under the Article 12; consumers' obligations have been regulated under the Article 13.

As to begin with the seller/providers' obligations; according to the Article 12 of the Regulation, seller/provider is obliged to **i)** return all the payments obtained from the consumers within 14 days from the date on which the notice of withdrawal request, **ii)** make all refunds, at once and without charge or obligation, with the same payment tool that the consumer has used when purchasing the goods or service (If the payment is made by credit card, it must be returned by credit card, if the account transfer is made, it must be done in the same way etc.) , **iii)** return the good with the carrier specified in the preliminary information or no firm is specified as a carrier to assume the back charges and in such case that the carrier has no brunch where the consumer locates, to receive the good from the consumer.

According to the Article 13 of the Regulation, consumers' obligation is to send the contract goods back to the seller/provider within 10 days from the withdrawal notification. The date as to be based in here, is not the date of manifest but the date of notification has been sent. The responsibility arising from the changes and deterioration occurred on the good within the time that the good

4) Cayma Halinde Satıcının/Sağlayıcının ve Tüketicinin Yükümlülükleri

Yönetmelik, cayma hakkının usulüne uygun olarak kullanılması halinde gerek satıcıya/sağlayıcıya, gerekse tüketiciye birtakım yükümlülükler yüklemiştir. Satıcının/sağlayıcının yükümlülükleri md. 12'de tahtında düzenlenmişken tüketicinin yükümlülükleri ise md.13'te düzenlenmiştir.

Satıcı/sağlayıcının yükümlülüklerinden başlanacak olursa; Yönetmelik md 12'ye göre, satıcı/sağlayıcı, (i) cayma bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren 14 gün içinde tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere tüketiciden tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmek, (ii) tüm iadeleri tüketicinin malı/hizmeti satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun biçimde (örn. kredi kartı ile tahsilat yapılmışsa karta iade yapılmalı, hesaptan havale ile ödeme alındıysa iadesi aynı şekilde yapılmalı), tüketiciye masraf veya yükümlülük yaratmaksızın, tek seferde yapmak, (iii) Yönetmelik md. 5/1(g) uyarınca ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcı ile malın geri gönderilmesi veya taşıyıcı olarak herhangi bir firmanın belirtilmemesi halinde iade masraflarını üstlenmek ve ilgili taşıyıcının tüketicinin bulunduğu yerde şubesi olmadığı takdirde malın tüketiciden teslim alınmasını sağlamak yükümlüdür.

Tüketicinin yükümlülüğü ise md. 13'e göre, cayma hakkının kullanıldığının satıcıya/sağlayıcıya bildiriminden itibaren 10 gün içinde sözleşme konusu malları satıcıya/sağlayıcıya geri göndermektir. Burada esas alınacak tarih, tebliğ tarihi değil, bildirim yöneltildiği tarihidir. Yönetmelik md. 13/2 uyarınca ise, malın cayma süresi esnasında tüketicide kaldığı süre içinde malda meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan doğan sorumluluk düzenlenmiştir. Buna göre, tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu tutulamayacaktır. Aksi takdirde tüketici sorumlu olacaktır.

5) Cayma Hakkının Kullanımının Yan Sözleşmelere Etkisi

Yönetmelik md. 14 uyarınca, tüketici mesafeli sözleşmeden usulüne uygun olarak caydığında, mesafeli sözleşmeyle ilişkili olarak tüketiciye ilaveten sağlanan yan sözleşmeler de masrafsız, cezasız ve tazminatsız olarak sona erecektir. Bunun istisnası, TKHK md. 30'da düzen-

kept by the consumer during the period of withdrawal, has been regulated under Article 13/2 of the Regulation. According to said provision, if the consumer uses the goods in accordance with its operation, technical specifications and use instructions, he shall not be responsible for changes and deterioration occurred. Otherwise, the consumer shall be responsible.

5. Effect of the Right of Withdrawal to the Side Contracts

According to the Article 14 of the Regulation, when the consumer withdraws properly from the distance contracts, the side contracts provided to the consumer additionally related to the distance contracts will end up with no expense, penalty or compensation. Linked loans which are mentioned in the Article 30 of the LOPC, is an exception to this. If a third party, except from the seller/provider, involves the contract, they must announce to the seller/provider that the side contracts came to the conclusion the conclusion.

6. Exceptions

Unless otherwise agreed on, the contracts that the right of withdrawal cannot be used by the consumer have been regulated in the article 15 of the Regulation. These exceptional contracts are listed below as 10 subclauses.

- a) Contracts that the price changes based on the financial fluctuations or contracts with regard to the goods or services that are not under the control of the seller. (oil, distance contracts involving the sale of some agricultural or mining products)
- b) Commodity contracts prepared in line with consumer's requests or personal needs (distance contract established via a phone call for sewing a trouser)
- c) Contracts for delivery of the goods that can be quickly deteriorated or whose expiration date may pass quickly.(distance contracts for food delivery)
- d) Contracts for goods that are unsuitable for delivery in terms of hygiene and health because of opening packaging materials such as packaging, tape, seal, after delivery. (Contracts for delivery of beverages etc.)

lenen bağlı kredilerdir. Eğer yan sözleşmelerde satıcı/sağlayıcı dışında üçüncü bir kişinin de taraf olma hali söz konusu ise, satıcıya/sağlayıcıya bu kişilere yan sözleşmelerin sona erdiğini bildirmekle yükümlüdür.

6) İstisnalar

Yönetmelik md. 15'te tüketicinin aksi kararlaştırılmadıkça cayma hakkını kullanmayacağı sözleşmeler düzenlenmiştir. Bu istisnai sözleşmeler, 10 bent halinde sayılmıştır:⁶

- a. Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler (örn. petrol, bazı tarım ve maden ürünlerinin satımına yönelik mesafeli sözleşmeler),
- b. Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler (örn. bir terziyle telefon vasıtasıyla akdedilen pantolon dikimine yönelik mesafeli sözleşme),
- c. Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler (örn. birtakım gıda maddelerinin teslimine yönelik mesafeli sözleşmeler),
- d. tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu 11 unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler (örn. birtakım içeceklerin teslimine yönelik mesafeli sözleşmeler),
- e. Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler,
- f. Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler,
- g. Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler (örn. bir defaya mahsus olarak dergi siparişi),
- h. Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama,



e) Contracts regarding the goods that are mixed with other products after delivery and can not be separated by its nature.

f) Contracts regarding the boks, digital content and computer equipments submitted in the physical environment in the event that protective materials such as package, tape, seal are opened

g) Contracts regarding the delivery of periodicals such as magazines, newspapers other than those covered by the subscription agreement. (one-off magazine order)

h) Contracts regarding the evaluation of leisure time and that should be made for a spesific date such as accommodation, car rental, transport of goods, entertainment and food and beverage supply (Distance contracts with the campaign etc.)

yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler (örn. kampanyalar dahilinde yapılan mesafeli sözleşmeler),

i. Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler,

j. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

C.Diğer Hükümler

1) İfa ve Teslim

Yönetmelik md. 16'da, mesafeli sözleşmenin ifası ve bir mal satımı söz konusu ise ilgili malın teslimi hususla-



i) Contracts regarding the immaterial goods delivered to the consumer instantly or the services that are performed instantly in the electronic environment

j) Contracts regarding the services that are performed with the approval of the consumer before the expiration of withdrawal period

C. Other Provisions

1. Performance and Delivery

The performance of distance contract and the delivery of the concerned goods in case any sale of good is a subject matter, have been regulated under the Article 16 of the Regulation. According to the Article 16/1 of the Regulation, in distance contracts, the seller/provider is obliged to complete the performance of the contract, within the time promised. In sale of goods, the duration

rın ilişkin düzenlenmeler mevcuttur. Yönetmelik md. 16/1 uyarınca satıcı/sağlayıcı, mesafeli sözleşmede tüketicinin siparişinin kendisine ulaşmasından itibaren, taahhüt ettiği süre içinde sözleşmenin ifasını tamamlamakla yükümlüdür. Mal satışlarında, sözleşmenin ifa süresi, başka bir deyişle malın teslim süresi azami olarak 30 gündür. Sözleşmenin taahhüt edilen sürede ifa edilmemesi veya malın tesliminin zamanında yapılmaması halinde, tüketiciye Yönetmelik md. 16/2 uyarınca sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetme hakkı tanınmıştır. Tüketici bu hakkını kullandığı takdirde satıcı/sağlayıcı, teslimat masrafları ve kanuni faiz de dahil olmak üzere tahsil ettiği tüm ödemeleri tüketiciye iade etmek ve mesafeli sözleşmeyle ilişkili olarak kendi zilyedinde tüketiciyi borç altına sokacak kıymetli evrak, senet gibi belgeler bulunduruyorsa bunları iade etmekle yükümlü olacaktır.

Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde ise satıcı/sağlayıcı,

for performing a contract, in other words the duration of delivery of goods, is maximum 30 days. In the event that the contract can not be performed within the time promised or the good can not be delivered on time, as per the Article 16/2 of the Regulation, the consumer is entitled to terminate the contract unilaterally. In case the consumer uses his right to terminate the contract, the seller/provider is obliged to return all payments received including the delivery costs and legal interest and to return the documents such as valuable papers or commercial papers, if he has regarding the distance contract.

If it is impossible to perform the service or the good subject to the order, the seller/provider is obliged to inform the consumer in 3 days as of the date he find out the situation, in writing or via permanent data store, as per the Article 16/4 of the Regulation. And also, all payments made by consumer including delivery costs must be returned within 14 days. However, it is clearly stated in the Regulation that the case of “goods being out of stock” can not be considered as impossibility of performance.

2. Damage Responsibility

In the Article 17 of the Regulation, the responsibility of the seller/provider arising from the delivery losses has been regulated. The liability of the seller/provider for the damages arising during the period of delivery, is limited with the losses and the damages incurred until the delivery of the goods to the consumer or the third parties designated by him. Also there is an exception for this damage responsibility. If the consumer requests a carrier other than the one (cargo, courier company etc.) determined by the seller for the delivery of the good to himself, the seller’s liability/responsibility ends up with the delivery to the carrier.

3. Phone Usage Fee

In the Article 18 of the Regulation, there is an important regulation in favor of the consumer concerning the establishment of the telephone line by the seller or provider in order for the customers to communicate. In cases where the telephone lines are used by the consumer, in order to avoid the consumer to pay a fee on a high tariff, it is regulated that the fees shall be determined at most on the basis of ordinary tariff.

Yönetmelik 16/4 uyarınca bu durumu öğrendiği tarihten itibaren 3 gün içinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicieye bildirmelidir. Bunun yanı sıra, tüketici tarafından yapılan tüm ödemeler teslimat masraflarıyla birlikte en geç 14 gün içinde iade edilmelidir. “Malın stokta bulunmaması” halinin ise mesafeli sözleşme bakımından ifanın imkânsızlaşması olarak kabul edilemeyeceği Yönetmelik’te açıkça ifade edilmektedir.

2) Zarar Sorumluluğu

Yönetmelik md.17/de, satıcının/sağlayıcının teslim zararlarından sorumluluğu düzenlenmektedir. Satıcının/sağlayıcının teslim süreci esnasında doğan zararlardan sorumluluğu, malın tüketiciye veya onun belirleyeceği üçüncü kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve zararlarla sınırlandırılmıştır. Bu zarar sorumluluğuna bir de istisna getirilmiştir. Eğer tüketici, satıcının/sağlayıcının belirlediği taşıyıcı (örn. kargo, kurye firması) dışında başka bir taşıyıcıyla kendisine teslimini talep ederse, satıcının/sağlayıcının sorumluluğu taşıyıcıya teslimle beraber sonlanmaktadır.

3) Telefon Kullanım Ücreti

Yönetmelik md. 18’de, tüketicilerin iletişime geçebilmesi için satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumuna ilişkin tüketici lehine önem arz eden bir düzenleme mevcuttur. Söz konusu telefon hatlarının tüketici tarafından kullanıldığı hallerde, tüketicinin dakika başına işleyen yüksek bir tarife üzerinden ücret ödemesinin önüne geçebilmek için, bu ücretlerin en fazla olağan ücret tarifesi üzerinden tesis edilmesi düzenlenmiştir.

4) İlave Ödemeler

Yönetmelik md. 19’da tüketiciden mesafeli sözleşmelere yönelik olarak esas bedel haricinde ilave bedellerin talep edilebilmesi, tüketicinin açık onayına tabi kılınmıştır. İlave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olması hallerinde dahi satıcı/sağlayıcı, tüketici bunlardan ötürü ilave ödemede bulunmuş ise ilgili ilave ödemeleri derhal iade etmekle yükümlüdür. Örneğin; internet üzerinden alışverişlerde tüketiciye ilave ödeme yükümlülüğü doğuran birtakım ek hizmetlerin kendiliğinden işaretli olarak ekrana gelmesi ve esas bedele ek ödemeler getirmesi durumunda tüketici bunlar için bir ödeme yaptıysa; satıcı/sağlayıcı yapılan ödemeyi derhal iade edecektir.

4. Additional Payments

In the Article 19 of the Regulation, the request for an additional price from the consumer in addition to the base pay, regarding the distance contracts, is subjected to the explicit approval of the consumer. Even for the cases that the options, which impose an additional obligation to pay, are submitted automatically selected by itself, the seller/provider shall immediately return the additional payments if any additional payment has been paid by the consumer. For instance, in the event that several additional services, which impose an additional payment obligation on the consumer, are appeared on the screen as automatically selected by itself and the consumer has made any additional payment, the seller/provider shall immediately return the payment made.

5. Storage of Information and Documents

The Article 20/1 of the Regulation is imposed an obligation that the seller/provider shall keep all the information and documents regarding the each of the operations (e.g. delivery etc.) for 3 years. Similarly, as per the Article 20/2 of the Regulation, those who mediate the establishment of the distance contract by using remote communication tools (e.g. mobile phone) shall keep the records for 3 years and these mediators are obliged to give the mentioned records to the related institution, organization and consumers upon request. In addition, pursuant to the Article 20/3 of the Regulation, the seller/provider is obliged to prove that the intangible goods delivered to consumer electronically or the services being performed are free from defects.

IV. THE RELATION BETWEEN ELECTRONIC CONTRACTS ESTABLISHED IN THE INTERNET ENVIRONMENT AND DISTANCE CONTRACTS

It is seen that sometimes contracts established in the internet environment are used as synonyms with distance contracts or named as a type of distance contracts. In fact; contracts concluded in the internet environment, even generally speaking electronic contracts and distance contracts are different concepts. The contracts that have fulfilled the conditions regulated in the code are considered as distance contracts. If any of these conditions is deficient, we cannot mention the distance contract. There is not a distance contract due to the lack of conditions while the parties conclude contracts online and separately after face-to-face negotiation or

5) Bilgi ve Belgelerin Saklanması

Yönetmelik md. 20/1, satıcı/sağlayıcıya her bir işleme (örn. cayma hakkı bilgilendirme, teslimat vb.) ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi 3 yıl süreyle saklama yükümlülüğü getirilmiştir. Yönetmelik md. 20/2 ise uzaktan iletişim araçlarının (örn. telefon) kullanılması suretiyle mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenlere de 3 yıl süreli olarak kayıtları saklama yükümlülüğü getirmiş ve bu araçlar, talep üzerine bunları ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlü kılınmıştır. Ayrıca, Yönetmelik md. 20/3'te elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayrimaddi malların veya ifa edilen hizmetlerin ayırsız olduğunu ispat külfeti ise satıcıya/sağlayıcıya yüklenmiştir.

IV. İNTERNET ORTAMINDA KURULAN ELEKTRONİK SÖZLEŞMENİN MESAFELİ SÖZLEŞME İLE İLİŞKİSİ

İnternet ortamında kurulan sözleşmelerin bazen mesafeli sözleşmeler ile eş anlamda kullanıldığı ya da mesafeli sözleşmelerin bir türü olarak adlandırıldığı görülmektedir. Oysa internet ortamında kurulan sözleşme ve hatta daha geniş anlamda elektronik sözleşme kavramları ile mesafeli sözleşme kavramları birbirinden farklı kavramlardır. Kanunda öngörülen söz konusu koşulları taşıyan sözleşmeler, mesafeli sözleşme olarak kabul edilir. Bu koşullardan biri eksik olduğunda mesafeli sözleşmeden söz edilemez. Müzakere aşamasını yüz yüze gerçekleştirdikten sonra ayrılan ve internet üzerinden sözleşmeyi kuran taraflar arasında ya da malların uzaktan pazarlanmasına ilişkin bir sistem olmaksızın satıcının bir defaya mahsus internetten satış yapması durumunda koşulların tümü gerçekleşmediği için mesafeli bir sözleşme yoktur; ama internet ortamında kurulan bir elektronik sözleşme söz konusudur. Dolayısıyla internet ortamında kurulan her sözleşme, mesafeli sözleşme değildir; ancak taraflarından biri "tüketici" ise ve TKHK md.48/1'de düzenlenen diğer koşulları taşıyorsa bir mesafeli sözleşme söz konusu olur.⁷

Uygulamada internet ortamında kurulan elektronik sözleşmelerin büyük birçoğu bir mesafeli sözleşmedir. Ancak daha önce de belirtildiği gibi bu sözleşmelerin mesafeli sözleşme olarak değerlendirilebilmesi için sözleşme ilişkisinde taraflarından birinin mutlaka "tüketici" olması gereklidir. TKHK anlamında, tüketicinin taraf olmadığı bir sözleşme, mesafeli sözleşmelerin tüm özelliklerini taşısa bile TKHK anlamında mesafeli söz-



when the seller makes an online sale just for once without having any system related to the remote marketing of the goods. However, in this case there is an electronic contract which has been concluded online. Accordingly, not every contract which has been concluded online is a distance contract; but the contract can be considered as a distance contract if one of the parties is a “consumer” and has other conditions regulated in the article 48/1 of the LOPC.

In practice, the majority of the electronic contracts concluded in the internet environment are distance contracts. However, as we mentioned previously, in order to consider these contracts as distance contracts, one of the parties must be a “consumer”. A contract where the consumer is not a party, shall not be considered as a distance contract within the frame of the LOPC, even if it fulfills every feature of a distance contract. Also, the sub-

leşme olarak değerlendirilemez.⁸ Ayrıca sözleşme konusunu, bir tüketim malı ya da hizmet sağlanması oluşturmaldır. Nitekim alıcının tüketici statüsünde olduğu hallerde; alıcı, ticari veya mesleki bir amaç gütmeksizin yalnızca mal veya hizmet almaya yönelik satıcı ile sözleşme akdetmektedir.

Özetle; e-ticaret sözleşmelerinin tamamının mesafeli sözleşmeler olarak düşünülmesi doğru değildir. Örneğin; “İşletme- Tüketici Arası E- Ticaret (B2C)” şeklindeki e-ticaret türünde, bir firmanın ürün veya hizmetleri web sayfaları üzerinden tüketiciye sunulmakta, tüketiciden elektronik ortamda sipariş alınmakta ve ödemenin yapılması sağlamaktadır veya bankacılık hizmetleri müşterilere elektronik ortamda sunulmaktadır. İşte bu e- ticaret türünde alıcı her zaman tüketicidir. Burada tüketiciler internet ortamında alışveriş yapmakta ve böylelikle bir mesafeli sözleşmeyi kabul edip hukukun



ject of the contract must be a consumption product or a service to be provided. As a matter of fact, in cases that the buyer's status is "consumer"; the buyer concludes a contract with the seller without having any commercial or professional purpose, just for being provided with goods and services.

As a summary; it is not true to consider all of the e-commerce contracts as distance contracts. For instance; in the type of e-commerce named as "Business-to-Consumer E-Commerce (B2C)", goods or services of the firm are presented to the consumer via their website, an order from the consumer is taken in the electronical environment and it is ensured that the payment is made or

mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerine tabi olmaktadır.

V. İNTERNET ORTAMINDA MESAFELİ SÖZLEŞMELERİN KURULMASI VE HÜKÜM DOĞURMASI

İnternet ortamında mesafeli sözleşmelerin kurulması ve hüküm ifade etmesi, diğer sözleşmeler gibi Türk Borçlar Kanunu ("TBK") hükümlerine tabidir. İnternet ortamında kurulan mesafeli sözleşmeler, hazır olmayanlar arasında kurulabileceği gibi hazırlar arasında da kurulabilir. Her ne kadar mesafeli sözleşmelerdeki "mesafe" kavramı, tarafların yüz yüze, aynı ortamda olmadıkları anlamına gelse de; öneri ve kabulün hazırlar arasında ol-



banking services are presented to the consumers in the electronical environment. In this kind of e-commerce contracts, the buyer is always a consumer. In that case, consumers shop online so they accept distance contracts and become subjected to the provisions related to distance contracts.

V. CONCLUDING DISTANCE CONTRACTS IN THE INTERNET ENVIRONMENT AND THEIR ENTERING INTO FORCE

Likewise the other contracts, concluding distance contracts and their effectiveness are liable to the provisions of the Turkish Code of Obligations (“TCO”). Distance

ması, tarafların mutlaka yüz yüze aynı ortamda olmalarını gerektirmemektedir. Tarafların birbirlerinin beyanlarını anında öğrenebilecekleri bir ortamda bulunmaları halinde de sözleşme hazırlar arasında kurulmaktadır.⁹ TBK md. 4/2’de açıkça ifade edildiği üzere, telefon, bilgisayar gibi iletişim sağlayabilen araçlarla doğrudan iletişim sırasında yapılan öneri hazır olanlar arasında yapılmış sayılacaktır. Dolayısıyla tarafların bilgisayar başında aynı anda -online- bir şekilde karşılıklı irade beyanlarını sundukları sözleşmeler de hazırlar arasında kurulan mesafeli sözleşmeler olarak kabul edilir.

İnternet ortamında kurulan mesafeli sözleşmeler, çoğunlukla web sitesi üzerinden yapılan irade beyanları

contracts concluded online can be established both between present parties and absent parties. Although the concept of “distance” in distance contracts means that the parties are not face to face and not in the same environment; occurring the acceptance and proposal between the present parties does not mean that the parties must be in a face to face environment. In such case that the parties are in the same environment that they can receive their declarations simultaneously, the contract is concluded between present parties. The article 4/2 of the TCO clearly indicates that the proposals made by devices which provides communication such as telephone, computer during direct communication are considered as made between present parties. Thereby, contracts where the parties simultaneously present online their declarations of intention are considered as distance contracts made between present parties.

Distance contracts made online are mostly concluded by declarations presented on websites. The dominant opinion that we have also agreed on shows that the contracts concluded via websites are not concluded between present parties since in that situation it can not be said that the parties are mutually online at the same time. Also in principle, in the contracts concluded via e-mail, the parties are not mutually online so the declarations are considered as made between non present parties.

It is seen that there are different opinions as to whether the sale of goods by indicating their price on the website is an invitation to the proposal or the proposal itself. It is more appropriate to make a decision based on the principle of trust, considering the characteristics of the tangible event, such as how the website operates and how to order, rather than defining a general rule for the presentation of goods on websites. However, in practice,

ile kurulmaktadır. Bizim de katıldığımız hakim görüş, web sitesi üzerinden kurulan sözleşmelerin, hazır olmayanlar arasında olduğu yönündedir.¹⁰ Zira bu durumda tarafların aynı anda karşılıklı olarak online olduğundan söz edilemeyecektir. E-posta yoluyla kurulan sözleşmelerde de kural olarak taraflar karşılıklı olarak online olmadıkları için, irade beyanları hazır olmayanlar arasında yapılmış sayılmaktadır.¹¹

Web sitesinde malların bedel gösterilerek satışa sunulmasının öneri mi öneriye davet mi olduğu konusunda da farklı görüşler ileri sürüldüğü görülmektedir. İnternet sitelerindeki mal sunumlarına ilişkin olarak genel bir kural koymaktansa internet sitesinin işleyişi, ne şekilde sipariş verildiği gibi somut olayın özellikleri dikkate alınarak güven prensibi çerçevesinde karar vermek daha isabetlidir.¹² Ancak uygulamada tüketici, genellikle, sipariş sırasında mesafeli sözleşmeye ilişkin kabul kutusunu tıklayarak sözleşmeyi tamamlamakta olduğundan internet sitelerinde malların bedelleri gösterilerek sergilenmesi, daha çok öneri şeklinde karşımıza çıkmaktadır. TBK md.8/2 uyarınca, tarife ve fiyat listesi gönderilmesi, fiyatı gösterilerek mal sergilenmesi gibi, aksi açıkça anlaşılmadıkça öneri olarak sayılmıştır.

Hazırlar arasında sözleşme, kabul beyanında bulunulduğu an kurulur ve hükümlerini doğurur. Hazır olmayanlar arasında ise sözleşme, TBK md. 5 uyarınca, kabul beyanının öneride bulunana vardığı an kurulur; TBK md. 11 uyarınca da, beyanın gönderildiği andan itibaren hüküm ifade eder. İnternet üzerinden hazırlar arasında kurulan sözleşmelerde, kabul beyanında bulunulduğu anda beyan karşı tarafa ulaşır ve bu andan itibaren sözleşme kurulmuş ve hüküm ifade etmeye başlar. Hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmelerde, kabul beyanı, muhatabın bağlı olduğu sunucuda veya e-posta kutusunda onun

FOOTNOTE

1 Bozbel, p. 789.

2 İnal, 78; Yıldırım, p. 68

3 İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, Yrd. Doç. Dr. Özge Uzun Kazmacı

4 Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler, Av. Alper Utas

5 Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler, Av. Alper Utas

6 For more examples: Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler, Av. Alper Utas

7 İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, Yrd. Doç. Dr. Özge Uzun Kazmacı

8 Sözleşmelerin İnternet aracılığıyla kurulması ve geçerliliği/ Master Thesis/Olcay Küçükpehlivan

9 İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, Yrd. Doç. Dr. Özge Uzun Kazmacı

10 Altınışık, p. 53; Demir, Mehmet, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004, p. 223-224; Gezder, p. 114; İnal, p. 115; Kırca,

Çiğdem, “İnternette Sözleşme Kurulması”, Batider, C. XX, P. 4, Year 2000, p. 108; Sarıakçalı, p. 43-44; Sözer, p. 109-111

11 Demir, s. 225; Gezder, p. 114; İnal, p. 108; Kırca, p. 107-108

12 İnal, p. 131; Sarıakçalı, p. 51; Yıldırım, p. 118.

13 Altınışık, p. 51-52; İnal, p. 117, 134; Kırca, p. 110; Sarıakçalı, p. 56; Sözer, p. 102.

14 İnal, p. 107; Sarıakçalı, p. 56; Sözer

consumers usually make contracts by clicking on the acceptance box in terms of distance contracts during the order so, it is more likely that the goods exposed for sale on the Internet by indicating their prices is commonly accepted as a proposal. In accordance with the article 8/2 of the TCO, sending the list of tariffs and exposing products with indicating their prices will be considered as proposal unless otherwise is obviously understood.

A contract between two present parties is concluded and enters into force at the moment when the declaration of acceptance is made. However, the contract between absent parties is concluded, according to the article 5 of the TCO, when the declaration of acceptance reaches out the party who has proposed; as it is stated in the article 11 of the TCO, it enters into force from the moment that the declaration has been made. In the contracts concluded via Internet between two present parties, at the moment the declaration of acceptance is made, the declaration reaches the other party and from now on the contract is concluded and enters into force. In the contracts between two absent parties, the declaration of acceptance is considered as reached when it gets saved on a server that the acceptor is connected to or its e-mail box in a way that the related person can reach; it is not necessary that the declaration is installed to the computer. The moment that the declaration of acceptance has been made is the moment when the declaration left the computer by pressing the send button. From now on, the declaration has got out of the sender's control.

VI. CONCLUSION

Distance contracts are contracts concluded between the parties through the use of remote communication tools, until the moment that the contract has been con-

ulaşabileceği şekilde kaydedildiği anda varmış sayılır; beyanın bilgisayara yüklenmiş olması gerekmez.¹³ Kabul beyanının gönderildiği an ise gönder tuşuna basılarak beyanın bilgisayardan çıktığı andır. Bu andan itibaren beyan, gönderenin kontrolünden çıkmıştır.¹⁴

VI. SONUÇ

Mesafeli sözleşmeler; satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmedir. E- ticaret türlerinden "işletme-tüketici arası e- ticaret'e (B2C)" ilişkin sözleşmeler, mesafeli sözleşmelere örnek gösterilebilir. Tüketicilerin internet ortamında yaptığı elektronik sözleşmelerin büyük bir çoğunluğu mesafeli sözleşmedir. Bu anlamda tüketiciler, tüketici mevzuatındaki mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelere tabidir. Tüketiciler e- ticaret sözleşmeleri sayesinde satın almak istedikleri mal ve hizmetleri bilgisayarlarından veya cep telefonlarından inceleme ve sipariş etme imkanına erişmiştir. Tüketicilere, oldukça kolaylık sağlayan e- ticaretin faydalarından şüphe edilemez. Ancak satıcı- sağlayıcı ve alıcının yüz yüze gelmeden, pazarlanan mal ve hizmet hakkında fiziken bilgi sahibi olmadan sözleşme yapmasının çeşitli riskler taşıdığı da bir gerçektir. Pazarlanan mal veya hizmetin vaat edilen kaliteyi taşımaması, ayıplı olması ve malın geç gönderilmesi veya hiç gönderilmemesi ya da hizmetin alınmaması bahsi geçen risklerdendir. Bu sebeple satıcı/sağlayıcı - tüketici ilişkisinde hak ve yükümlülüklerin kanunlar tahtında belirlenmesi zaruri hale gelmiş ve mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin tüketici mevzuatında yer alması isabetli olmuştur. ■

DİPNOT

1 Bozbel, s. 789.

2 İnal, 78; Yıldırım, s. 68

3 İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli

Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, Yrd. Doc. Dr.

Özge Uzun Kazmacı

4 Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler,

Av. Alper Utas

5 Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler,

Av. Alper Utas

6 Örnekler için bkz. Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli

Sözleşmeler, Av. Alper Utas

7 İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli

Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, Yrd. Doc. Dr.

Özge Uzun Kazmacı

8 Sözleşmelerin İnternet aracılığıyla kurulması ve

gecerliliği/Yüksek Lisans Tezi/Olcay Küçükpehlivan

9 İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli

Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması,

Yrd. Doc. Dr. Özge Uzun Kazmacı

10 Altınışık, s. 53; Demir, Mehmet, Mesafeli

Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara

2004, s. 223-224; Gezder, s. 114; İnal, s. 115; Kırca,

Çiğdem, "İnternette Sözleşme Kurulması",

Batider, C. XX, S. 4, Yıl 2000, s. 108; Sarıakçalı,

s. 43-44; Sözer, s. 109-111

11 Demir, s. 225; Gezder, s. 114; İnal, s. 108;

Kırca, s. 107-108

12 İnal, s. 131; Sarıakçalı, s. 51; Yıldırım, s. 118.

13 Altınışık, s. 51-52; İnal, s. 117, 134; Kırca, s. 110;

Sarıakçalı, s. 56; Sözer, s. 102.

14 İnal, s. 107; Sarıakçalı, s. 56; Sözer, s. 102

cluded and including the moment it was set up, within the framework of a system established for the remote marketing of goods and services without the simultaneous presence of the seller or provider and the consumer. The contracts related to "Business-to-Consumer E-Commerce (B2C)", which is a type of e-commerce, can be given as an example of distance contracts. The majority of the electronic contracts made by the consumers in the internet environment are distance contracts. Within this content, the consumers are subjected to the provisions related to distance contracts in the consumer legislation. The consumers have the opportunity to examine and order goods and services that they want to buy by their phones or computers, by virtues of e-contracts. The benefits of e-commerce

which is pretty convenient for consumers, cannot be doubted. However, it is also a fact that concluding a contract without the seller or provider and the buyer coming face to face and without physically having any knowledge about the goods and services marketed, carries out various risks. The marketed goods or services not having the promised quality, being defective and not delivering the goods on time or not delivering them at all or not receiving the service are some examples of the risks aforementioned. For this reason, in the seller/provider and buyer relationship, it has become a necessity to indicate the rights and the obligations within the limits of law and it is well-decided that the regulations about distance contracts are regulated in the consumer legislation. ■

BIBLIOGRAPHY

- Savas Bozbel**, Distance Contracts in Turkish Law, Comparison In Consideration Of EU Instruction numbered 97/7, AUEHFD, Vol 7, Issue 3-4, December, 2003
- Assoc. Prof. Dr. **Özge Uzun Kazmaci**, Protection Of Consumers In Respect Of Distance Contracts On The Internet
- Emrehan İnal**, Advances In The E-Commerce Law And Concluding Contracts On The Internet, Istanbul, 2003
- Abdulkerim Yıldırım**, Protection Of Consumers In Respect Of Distance Contracts, Istanbul, 2009
- Alper Utaş**, Distance Contracts In Turkish Consumer Law
- Ölcay Küçükpehlivan**, The Validity And Concluding Contracts Via Internet, Ankara, 2006
- Ulvi Altınışık**, Electronic Contracts, Ankara, 2003
- Mehmet Demir**, Establishing Distance Contracts Via Internet, Ankara, 2004
- Umit Gezder**, Protection of Consumer in Concluding Contracts On The Internet in Terms Of Cooperative Law, Istanbul, 2004
- Turgay Sariakçali**, Concluding Contracts Via Internet, Ankara, 2008
- Bulent Sozer**, Electronic Contracts, Istanbul, 2002
- Cigdem Kirca**, "Concluding Contracts On The Internet" BATIDER, Vol 20, Issue 4, 2000
- Oğuz Gökhan Yılmaz**, Distance Contracts In Consumer Law, TAAD, Year 4, Issue 14, July, 2013
- Ahmet Bulter**, Concept Of Distance Contract In Consumer Law, Gazi University Faculty of Industrial Arts Education Journal, Year 11, Vol 13, Ankara, 2003

KAYNAKÇA

- Savas Bozbel**, Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler -97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma-, AUEHFD, C. VII, S. 3-4, Aralık, 2003.
- Doc. Dr. **Özge Uzun Kazmacı**, İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması.
- Emrehan İnal**, E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, İstanbul, 2005.
- Abdulkerim Yıldırım**, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, İstanbul, 2009.
- Av. **Alper Utaş**, Türk Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler.
- Ölcay Küçükpehlivan**, Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kurulması Ve Geçerliliği, Ankara, 2006.
- Ulvi Altınışık**, Elektronik Sözleşmeler, Ankara, 2003.
- Mehmet Demir**, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004.
- Umit Gezder**, Mukayeseli Hukuk Açısından İnternet'te Aktedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, İstanbul, 2004.
- Turgay Sariakçali**, İnternet Üzerinden Aktedilen Sözleşmeler, Ankara, 2008.
- Bulent Sozer**, Elektronik Sözleşmeler, İstanbul, 2002.
- Cigdem Kirca**, "İnternette Sözleşme Kurulması", BATIDER, C. XX, S. 4, 2000.
- Oğuz Gökhan Yılmaz**, Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler, Taad, Yıl: 4, Sayı: 14, Temmuz, 2013.
- Ölcay Küçükpehlivan**, Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kurulması ve Geçerliliği, Ankara, 2006.
- Ahmet Bulter**, Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi Y.11, S.13, Ankara, 2003.