

Mesafeli Sözleşme Kavramı

Mesafeli sözleşme 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 06/03/2011 tarihli Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik'te; "Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi ya da ifası kararlaştırılan sözleşmeler" olarak tanımlanmıştır. Yani günlük hayatımızda internetten ya da genellikle televizyon kanallarında yayınlanan reklamlar üzerine telefon üzerinden yaptığımız mal veya hizmet alışverişleri istinasları ilgili Yönetmelikte yer almakla birlikte bu kapsamdadır.

Mesafeli satışlarda malın teslim ve ifa süresi ne kadardır?

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparişi kendisine iletiildiği günden itibaren en geç otuz gün içerisinde sipariş konusunu ifa eder. Bu süre, tüketiciye daha önceden yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddî malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür.

Tüketicilerin mesafeli satış öncesi dikkat etmesi gereken hususlar nelerdir?

Mesafeli yöntemle alışveriş yapmadan önce dikkat edilecek birkaç basit husus büyük mağduriyetler yaşanmasının önüne geçebilir. Öncelikle internet üzerinden yapılacak alışverişlerde ilgili internet sitesi hakkında ön araştırma yapmak ve sitede firma unvanı, sabit telefon, açık adres ve e-posta adresi gibi iletişim bilgilerinin olup olmadığını kontrol etmek öncelikli olmalı ve iletişim bilgisi olarak sadece bir cep telefonu ya da e-posta adresi vermiş olan alışveriş siteleri tercih edilmemelidir. Bunun yanında satın alınacak ürün ile ilgili mutlaka fiyat araştırması yapılmalı, ürünün yaklaşık fiyatı ile ilgili önceden bilgiler edinilmeli ve eğer ürüne ait bir açıklama ya da fiyatla ilgili bir iddia gerçekçi değilse alışveriş tercih edilmemelidir. Ayrıca satın alma işleminden önce alışveriş yapılması düşünülen internet sitesi hakkında internette bir araştırma yapmak ve daha önceden ilgili site üzerinden alışveriş yapmış ve tecrübelerini paylaşmış tüketicilerin değerlendirmelerini okumak yol gösterici olabilir. Televizyon reklamları doğrultusunda telefon üzerinden sipariş vermeden önce de benzer bir araştırma yapmak faydalı olacaktır. Son olarak güvenlik açısından kredi kartı bilgilerinin telefon üzerinden tanımadığımız ve kimliğinden emin olmadığımız kişilere verilmemesi büyük önem arz etmektedir. Sadece fiyatı kriter olarak almayıp söz konusu basit hususlara dikkat edilmesi bile yaşanan mağduriyetleri azaltacaktır.

Mesafeli alışverişlerde tüketicilerin ne gibi hakları vardır ve nelere dikkat etmeleri gerekir?

Bu yöntemle yapılan alışverişlerde ilk olarak tüketicilere içeriği yine Yönetmelikte belirlenmiş olan ön bilgilendirme formunun satışın gerçekleştiği ortama göre gönderilmesi

gerekmektedir. Tüketiciler söz konusu bilgileri edindiğini teyit etmedikçe mesafeli sözleşme akdedilemez. Bunun dışında mesafeli satışlarda en önemli husus şüphesiz tüketicilere tanınmış 7 günlük cayma hakkıdır. Gerekçe göstermeksizin kullanılacak cayma hakkı, mal teslimine ilişkin alışverişlerde ürünün teslim alındığı tarihten itibaren 7 gün içerisinde cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimini satıcıya yazılı olarak ya da sürekli veri taşıyıcısı ile bildirilmelidir. Söz konusu cayma hakkı bütün mesafeli satışlar için geçerli olmayıp, kural olarak cayma hakkı kullanılmayacak sözleşme türlerine Yönetmelikte yer verilmiştir. Tüketicinin cayma hakkını kullanılması halinde satıcı, cayma bildiriminden itibaren 10 gün içerisinde herhangi bir kesinti yapmadan ve tüketiciye hiçbir masraf yüklemeyen ürün bedelini iade etmek durumundadır. Bu anlamda cayma hakkı kapsamında iade edilmek istenen ürünlerin kargo bedeli gibi teslim masrafları satıcıya ait olup, aksi yöndeki uygulamalar mevzuata aykırıdır. Mesafeli satışlara ilişkin temel olarak sayılan tüketici haklarında bir mağduriyet yaşanması durumunda parasal sınıra göre 2013 yılı için 1.191,52-TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine, üstündekiler için Tüketici Mahkemelerine başvurulabilir.