

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği

MSY · No: 20237

Madde 12/A Aracı hizmet sağlayıcının yükümlülükleri

(Ek:RG-23/8/2022-31932)(1)

(1) Aracı hizmet sağlayıcı, platform üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin aşağıda belirtilen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak, kesintisiz olarak açık tutmak zorundadır:

a) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim.

b) Sözleşmenin feshine dair bildirim.

c) Bedel iadesi talebi.

ç) Tüketicilerin satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların talebi.

d) Teslimat veya ifaya ilişkin talep ve şikayetler.

(2) Aracı hizmet sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen talep ve bildirimleri, satıcı veya sağlayıcıya derhal iletmek zorundadır.

(3) Aracı hizmet sağlayıcı, ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ön bilgilendirmenin yapıldığının ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(4) Veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, 5 inci maddede belirlenen ön bilgilendirmede bulunulması zorunlu hususlardaki eksikliklerden aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.

(5) Aracı hizmet sağlayıcı, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı tüketicinin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların üç yıl boyunca tutulmasından ve istenilmesi halinde bu bilgilerin ilgili kurum ve kuruluşlar ile tüketicilere verilmesinden sorumludur.

(6) Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile yaptığı aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcının Kanunun 48 inci maddesine ve bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranmasına sebep olduğu her bir tüketici işleminden sorumludur.

(7) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde aracı hizmet sağlayıcı;

a) Malın teslimi veya hizmetin ifasından önce tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren,

b) Malın tesliminden sonra tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarih itibarıyla bedel satıcıya aktarılmamışsa cayma hakkına konu malın, iade için öngörülen taşıyıcıya teslim edildiği tarihten veya iade için öngörülenin haricinde bir taşıyıcı ile iade edilmesi durumunda da satıcıya ulaştığı tarihten itibaren,(2)

c) Tüketicinin 16 ncı maddede belirtilen sözleşmeyi fesih hakkını kullanması durumunda fesih

bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren,

on dört gün içinde, tahsil ettiği mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarının tüketiciye iadesinden, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(8) Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcının onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlara ilişkin olarak aracılık ettiği mesafeli sözleşmelerde kampanya ve benzeri taahhütlerin karşılanmamasının neden olduğu sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi hallerinden sorumludur.

(9) Satışa sunulan mal veya hizmete ilişkin platform üzerinden yapılan reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen bilgiler ile ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususların uyumlu olmasından ve ispatından aracı hizmet sağlayıcı sorumludur.