



Sayı : 408

07/09/2022

**Konu :** Elektronik Ticaret Siteleri ve Platformları Üzerinden Gerçekleşen Hızlı Tüketim Malları Satışlarına İlişkin Tüketici Şikayetleri

**BİRLİĞİMİZE BAĞLI ODALARIMIZ**

- Düzce Bakkallar ve Bayiler Esnaf Odası
- Düzce Berberler ve Kuaförler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Demir ve Madeni Sanatkarlar Esnaf Odası
  - Düzce Elektrikçiler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Düzce Fırıncılar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Kahveciler ve Otelciler Esnaf Odası
- Düzce Kunduracılar ve Lastikçiler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Lokantacılar Esnaf Odası
- Düzce Marangozlar ve Mobilyacılar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Otobüsçüler Minibüsçüler Servis Araçları Esnaf Odası
- Düzce Sebzeçiler ve Balıkçılar Esnaf Odası
  - Düzce Seyyar Pazarcılar Esnaf Odası
- Düzce Sıhhi Tesisatçılar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Düzce Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
  - Düzce Terziler ve Konfeksiyoncular Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Akçakoca Demir ve Madeni Sanatkarlar Esnaf Odası
  - Akçakoca Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Akçakoca Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
  - Cumayeri Esnaf ve Sanatkarlar Şoförler ve Otomobilciler Odası
  - Gölyaka Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Gölyaka Şoförler Nakliyeciler Taksici Minibüsçüler Odası
  - Gümüşova Esnaf ve Sanatkarlar Şoförler ve Otomobilciler Odası
  - Kaynaşlı Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Kaynaşlı Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
  - Konuralp Esnaf ve Sanatkarlar Odası
    - Yiğilca Esnaf ve Sanatkarlar Odası
    - Yiğilca Şoförler Esnaf Odası
- DESOB Çilimli Şubesi

**BİRLİĞİMİZE BAĞLI ODALARA  
2022 / 83 SAYILI GENELGE**

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından Konfederasyonumuza gönderilen yazıda; küresel boyutta yaşanan COVID-19 Pandemisi ile mücadele çerçevesinde alınan ve toplumsal yaşamı sınırlayan önlemler nedeniyle tüketicilerin geleneksel tüketim kalıplarında yaşanan değişime paralel olarak elektronik ticaret siteleri ve platformları üzerinden gerçekleşen alışveriş hacimlerinde daha önceki dönemlerden farklı olarak bir artış yaşandığı,

Bu minvalde, söz konusu paradigma değişikliği ile beraber, tüketicilerin önceki dönemlerden farklı olarak, gıda, içecek, temizlik ve kişisel bakım ürünleri gibi hızlı tüketim malları, temel ihtiyaç ürünleri ile günlük tüketilen yiyecek içeceklerine ilişkin satın alma tercihlerini her geçen gün daha da artan bir yoğunlukta, internet sitesi veya mobil uygulamalar üzerinden gerçekleştirdiklerinin gözlemlendiği,

Bununla birlikte, tüketicilerin satın alma tercihlerinde yaşanan değişim ve elektronik ticaret platformları üzerinden gerçekleşen alışverişlerin miktarının artmasıyla birlikte, tüketiciler tarafından mağduriyetlerinin giderilmesi amacıyla söz konusu Bakanlığa yapılan başvurularda da gözle görülür bir artış olduğunun tespit edildiği,

Anılan şikayetlerin genel olarak; sipariş verilen ürünün taahhüt edilen süre içinde teslim edilmemesi, ürünün stokta bulunmaması neden gösterilerek veya herhangi bir neden gösterilmeksizin siparişin iptal edilmesi ve sipariş iptali akabinde sipariş bedellerinin geç iade edilmesi veya iade edilmemesi başlıkları altında üç ana kategoride toplandığı,

Söz konusu hususlara ilişkin olarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinin amir olduğu, Kanun'un "Ceza hükümleri" başlıklı 77 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası uyarınca, söz konusu mevzuat maddelerine aykırı olduğu tespit edilen her bir tüketici işlemi başına 2022 yılı için 615 Türk Lirası idari para cezası uygulandığı bildirilmiştir.

Bu kapsamda, Bakanlığa ulaşan tüketici başvurularının önemli bir kısmını teşkil eden ve yukarıda üç farklı kategori başlığı altında yer verilen işlem ve uygulamalara yönelik olarak tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunması noktasında gerekli tedbirlerin alınarak konuya azami özenin gösterildiği ve anılan mevzuata aykırı işlem tesis edildiğinin tespiti durumunda idari yaptırımların uygulanmakta olduğu belirtilmiştir.

DESÖB, ilimizde 27 oda 1 şube ile yaklaşık 12000 esnaf ve sanatkâra hizmet veren en büyük sivil toplum kuruluşudur.



T.C.

# DÜZCE ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ

K - Q  
TSE-ISO-EN  
9000

Diğer taraftan, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile "Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanununun 8 inci maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Tüketicinin talep etmesi halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilir." hükmü yer almakta olup, söz konusu hüküm 01/10/2023 tarihinde yürürlüğe girecektir.

Bilgilerinizi ve konunun odanıza bağlı elektronik ticaret alanında faaliyet göstermekte olan esnaf ve sanatkarların bilgilendirilmesi hususunda gereğini rica ederiz.

Gökhan AKTÜRK  
Genel Sekreter

Mustafa KAYIKCI  
Birlik Başkanı

## BİRLİĞİMİZE BAĞLI ODALARIMIZ

- Düzce Bakkallar ve Bayiler Esnaf Odası
- Düzce Berberler ve Kuaförler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Demir ve Madeni Sanatkarlar Esnaf Odası
  - Düzce Elektrikçiler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Düzce Finnolar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Kahveciler ve Otelciler Esnaf Odası
- Düzce Kunduracılar ve Lastikçiler Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Lokantacılar Esnaf Odası
- Düzce Marangozlar ve Mobilyacılar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Düzce Otobüsçüler Minibüsçüler Servis Araçları Esnaf Odası
- Düzce Sebzeçiler ve Balıkçılar Esnaf Odası
  - Düzce Seyyar Pazarcılar Esnaf Odası
- Düzce Sıhhi Tesisatçılar Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Düzce Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
  - Düzce Terziler ve Konfeksiyoncular Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- Akçakoca Demir ve Madeni Sanatkarlar Esnaf Odası
  - Akçakoca Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Akçakoca Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
    - Cumayeri Esnaf ve Sanatkarlar Şoförler ve Otomobilciler Odası
    - Gölyaka Esnaf ve Sanatkarlar Odası
    - Gölyaka Şoförler Nakliyeciler Taksici Minibüsçüler Odası
  - Gümüşova Esnaf ve Sanatkarlar Şoförler ve Otomobilciler Odası
  - Kaynaşlı Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Kaynaşlı Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası
  - Konuralp Esnaf ve Sanatkarlar Odası
  - Yiğilca Esnaf ve Sanatkarlar Odası
    - Yiğilca Şoförler Esnaf Odası
- DESOB Çilimli Şubesi

DESOB, ilimizde 27 oda 1 şube ile yaklaşık 12000 esnaf ve sanatkara hizmet veren en büyük sivil toplu kuruluştur.