



T.C.
EGE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik
Yazı İşleri Şube Müdürlüğü



Sayı : E-10184858-622.01-1782796
Konu : Üniversite Kampüslerinde Yapılan
Satışlar

Dağıtım Yerlerine

İlgi : 21.03.2024 tarihli ve E-50127709-622.01-17140 sayılı yazı.

İlgi de kayıtlı yazı ile Kurumumuza iletilen "Üniversite Kampüslerinde Yapılan Satışlar" konulu yazı Ek'te yer almakta olup bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet ERSAN
Rektör V.

Ek: İlgi sayılı yazı ve ekleri (6 sayfa)

Dağıtım:

Gereği:

Birgivi İlahiyat Fakültesi Dekanlığına
Çeşme Turizm Fakültesi Dekanlığına
Dış Hekimliği Fakültesi Dekanlığına
Eczacılık Fakültesi Dekanlığına
Edebiyat Fakültesi Dekanlığına
Eğitim Fakültesi Dekanlığına
Fen Fakültesi Dekanlığına
Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi
Dekanlığına
Hemşirelik Fakültesi Dekanlığına
Hukuk Fakültesi Dekanlığına
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığına
İletişim Fakültesi Dekanlığına
Mühendislik Fakültesi Dekanlığına
Ödemiş Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığına
Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığına
Spor Bilimleri Fakültesi Dekanlığına

Bilgi:

Rektör Yardımcılığı (Prof. Dr. Mehmet Ersan)
Rektör Yardımcılığı (Prof. Dr. İlkin Şengün)
Rektör Yardımcılığı (Prof. Dr. Banu Yücel)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSC3B3EUHU4

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/ege-universitesi-ebys>

Adres:Ege Üniversitesi Rektörlüğü Gençlik Cad. No:12 35040 Bornova/İzmir
Telefon:(232) 3114209 Faks:(232) 3111052
e-Posta:yaziisleri@mail.ege.edu.tr Web:www.ege.edu.tr
Kep Adresi:egeuniversitesi@egeuniversitesi.hs03.kep.tr

Bilgi için: Cemile ÇETİNKAYA
Unvanı: Memur

Tel No: 0 (232) 311 4209



Su Ürünleri Fakültesi Dekanlığına
Tıp Fakültesi Dekanlığına
Ziraat Fakültesi Dekanlığına
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne
Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne
Güneş Enerjisi Enstitüsü Müdürlüğüne
Madde Bağımlılığı, Toksikoloji ve İlaç Bilimleri
Enstitüsü Müdürlüğüne
Nükleer Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne
Türk Dünyası Araştırmaları Enstitüsü
Müdürlüğüne
Uluslararası Bilgisayar Enstitüsü Müdürlüğüne
Organ Nakli Enstitüsü Müdürlüğüne
Devlet Türk Musikisi Konservatuvarı
Müdürlüğüne
Moda ve Tasarım Yüksekokulu Müdürlüğüne
Yabancı Diller Yüksekokulu Müdürlüğüne
Aliağa Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
Müdürlüğüne
Bayındır Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Bergama Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Ege Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Emel Akın Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Havacılık Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Ödemiş Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Tire Kutsan Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne
Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu
Müdürlüğüne
Siber Güvenlik Meslek Yüksekokulu
Müdürlüğüne
Aşı Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Uygulama ve
Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Avrupa Dilleri ve Kültürleri Araştırma ve
Uygulama Merkezi Müdürlüğüne
Bağırsak Yetmezliği ve Rehabilitasyonu
Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Beyin Araştırmaları ve Uygulama Merkezi
Müdürlüğüne
Bilim Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Bireyselleştirilmiş Tıp Uygulama ve Araştırma
Merkezi Müdürlüğüne
Biyokütle Enerji Sistemleri ve Teknolojileri
Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Botanik Bahçesi ve Herbaryum Araştırma ve

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSC3B3EUHU4

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/ege-universitesi-ebys>

Adres:Ege Üniversitesi Rektörlüğü Gençlik Cad. No:12 35040 Bornova/İzmir
Telefon:(232) 3114209 Faks:(232) 3111052
e-Posta:yaziisleri@mail.ege.edu.tr Web:www.ege.edu.tr
Kep Adresi:egeuniversitesi@egeuniversitesi.hs03.kep.tr

Bilgi için: Cemile ÇETİNKAYA
Unvanı: Memur

Tel No: 0 (232) 311 4209



Uygulama Merkezi Müdürlüğüne
Çevre Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Çim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Çocuk ve Ergen Alkol Madde Bağımlılığı
Araştırma Uygulama Merkezi Müdürlüğüne
Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Engelli Çocuklar Rehabilitasyon ve Eğitim Parkı
Araştırma ve Uygulama Merkezi Müdürlüğüne
Girişimsel Anatomi ve Plastinasyon Uygulama ve
Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Organ Nakli Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Gözlemevi Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Hıv/Aıds Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
İlaç Geliştirme ve Farmakokinetik Araştırma-
Uygulama Merkezi Müdürlüğüne
İzmir Araştırma ve Uygulama Merkezi
Müdürlüğüne
Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Kanserle Savaş Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Kordon Kanı, Hücre-Doku Uygulama ve
Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Laboratuvar Hayvanları Uygulama ve Araştırma
Merkezi Müdürlüğüne
Medya Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Merkezi Araştırma Test Analiz Laboratuvarı
Uygulama ve Araştırma Merkez Müdürlüğüne
Ölçme ve Değerlendirme Uygulama ve Araştırma
Merkezi Müdürlüğüne
Özel Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Palyatif Bakım Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Sosyal ve Beşeri Bilimler Uygulama ve Araştırma
Merkezi Müdürlüğüne
Sualtı Araştırma ve Uygulama Merkezi
Müdürlüğüne
Sürekli Eğitim Merkezi Müdürlüğüne

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSC3B3EUHU4

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/ege-universitesi-ebys>

Adres:Ege Üniversitesi Rektörlüğü Gençlik Cad. No:12 35040 Bornova/İzmir
Telefon:(232) 3114209 Faks:(232) 3111052
e-Posta:yaziisleri@mail.ege.edu.tr Web:www.ege.edu.tr
Kep Adresi:egeuniversitesi@egeuniversitesi.hs03.kep.tr

Bilgi için: Cemile ÇETİNKAYA
Unvanı: Memur

Tel No: 0 (232) 311 4209



Tabiat Tarihi Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Tekstil ve Konfeksiyon Uygulama ve Araştırma
Merkezi Müdürlüğüne
Tohum Teknolojisi Uygulama ve Araştırma
Merkezi Müdürlüğüne
Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Müdürlüğüne
Ürün Yaşam Döngüsü Yönetimi Mükemmeliyet
Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğüne
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölüm
Başkanlığına
Beden Eğitimi Bölüm Başkanlığına
Enformatik Bölüm Başkanlığına
Güzel Sanatlar Bölüm Başkanlığına
Yenilikçilik ve Girişimcilik Bölüm Başkanlığına
Türk Dili Bölüm Başkanlığına
Engelsiz Ege Birimi Koordinatörlüğüne
İnsan Kaynakları Koordinatörlüğüne
Kariyer Planlama ve Başarı Koordinatörlüğüne
Uluslararası İlişkiler Koordinatörlüğüne
Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğüne
Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğüne
Enerji Yönetimi Koordinatörlüğüne
Kurumsal Gelişimi Planlama ve İzleme
Koordinatörlüğüne
Öğretim Teknolojileri Koordinatörlüğüne
Sosyal Sorumluluk Projeleri Koordinatörlüğüne
İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğüne
Genel Sekreterliğe
İç Denetim Birimi Başkanlığına
Bilgi İşlem Daire Başkanlığına
Hukuk Müşavirliğine
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığına
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına
Personel Daire Başkanlığına
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığına
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığına
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığına
Basınla İlişkiler Şube Müdürlüğüne
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğüne
Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğüne
Konutlar Şube Müdürlüğüne
Kurul İşleri Şube Müdürlüğüne
Rektörlük Özel Kalem Şube Müdürlüğüne
Yazı İşleri Şube Müdürlüğüne
Öğrenci Dekanlığına

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSC3B3EUHU4

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/ege-universitesi-ebys>

Adres:Ege Üniversitesi Rektörlüğü Gençlik Cad. No:12 35040 Bornova/İzmir
Telefon:(232) 3114209 Faks:(232) 3111052
e-Posta:yaziisleri@mail.ege.edu.tr Web:www.ege.edu.tr
Kep Adresi:egeuniversitesi@egeuniversitesi.hs03.kep.tr

Bilgi için: Cemile ÇETİNKAYA
Unvanı: Memur

Tel No: 0 (232) 311 4209



T.C.
YÜKSEKÖ RET M KURULU BA KANLI I
Strateji Geli tirme Dairesi Ba kanlı 1

Ek-1

Sayı : E-50127709-622.01-17140

21.03.2024

Konu : Üniversite Kampüslerinde Yapılan Satışlar

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün
08.03.2024 tarih ve E-20842458-404.08-00094779777 sayılı yazısı.

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünden alınan; üniversite kampüslerinde stant açmak suretiyle yapılan ve çoğunlukla internet üzerinden verilen yabancı dil kursu, farklı branşlara ilişkin kitap ve cd içeren destekleyici uzaktan eğitim setleri gibi mal ve hizmetlere yönelik, iş yeri dışında yapılan satışlarda yaşanan öğrenci mağduriyetlerine ve alınacak tedbirlere ilişkin ilgi yazı ekte gönderilmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Metin TOPCUOĞLU
Başkan Vekili

Ek:

1 - İlgi yazı (2 Sayfa)

2 - İş Yeri Dışında Kurulan sözleşmeler Hakkında Bilgilendirme Metni (3 Sayfa)

Dağıtım:

Tüm Üniversitelere Rektörlüklerine

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Do rulama Kodu: CF215A77-11C7-4104-86F7-F9ABDC8F7389

Do rulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/yok-ebys>

Üniversiteler Mah. 1600. Cad. No:10 06800 Bilkent Ankara-Türkiye

Telefon: 0(312) 298 70 00

Faks: 0(312) 266 47 59

KEP Adresi: yok@hs01.kep.tr

Bilgi için:Sahire KILIÇ

Uzman

Telefon No:(312) 298 77 06





T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü



Ek-1



Ek-2

Sayı : E-20842458-404.08-00094779777
Konu : Üniversite Kampüslerinde Yapılan Satışlar Hk

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU BAŞKANLIĞINA

Bakanlığımıza son dönemde başta CİMER olmak üzere çeşitli kanallardan ulaşan şikayetler incelendiğinde; üniversite kampüslerinde stant açmak suretiyle yapılan ve çoğunlukla internet üzerinden verilen yabancı dil kursu, farklı branşlara ilişkin kitap ve cd içeren destekleyici uzaktan eğitim setleri gibi mal ve hizmetlere yönelik olduğu anlaşılan iş yeri dışında yapılan satışlarda; satış temsilcilerinin tüketicileri cayma hakkının kullanımı konusunda yanlış veya eksik bilgilendirdiği, cayma bildirimlerini satıcı veya sağlayıcılara ulaştırabilen tüketicilere ise cayma talebinin kayıt edildiği ve işleme alındığı yönünde gerçek dışı bilgi verilerek mevzuatta düzenlenen 14 günlük cayma hakkı kullanım süresi içinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile iletilmesi gereken cayma bildiriminin hileli bir şekilde engellendiği, bu durumun da tüketicilerin hiç kullanmayacakları veya memnun olmadıkları bir mal veya hizmet için ödeme yapmak zorunda bırakılmasına, ödeme yapılmaması durumunda ise haklarında haciz de dahil olmak üzere cebri icra yollarının işletilerek sözleşme konusu bedelin yanında ilave takip masrafları da dahil olmak üzere yersiz ve fazladan bedel ödemek sureti ile mağdur edilmelerine yol açıldığı, hatta ödeme yapmış olan tüketicilere karşı aynı sözleşme için belirli bir süre geçtikten sonra satıcı veya sağlayıcılar ya da kendisini avukat olarak tanıtan kişiler tarafından borcun kapanmadığı bahsi ile yeniden ödeme talep edildiği, bu talebin taciz boyutuna vardığı ve öğrencilerin aile fertlerine de bu kapsamda ulaşılarak rahatsızlık verildiği anlaşılmıştır.

Bilindiği üzere, "iş yeri dışında kurulan sözleşme" kavramı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 47'nci maddesinin birinci fıkrasında; "Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında; teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan veya mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan sözleşme" olarak tanımlanmıştır. İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği ile de sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları düzenlenmiştir.

Bu kapsamda, Bakanlığımız görev ve sorumluluğu çerçevesinde gerek yukarıda değinilen şikayetler gerek resen yapılan tespitler üzerine Bakanlığımız müfettişleri ve ticaret il müdürlüklerimiz vasıtasıyla iş yeri dışında satış yapan satıcı veya sağlayıcılar nezdinde gerekli denetim faaliyetleri yürütülmekte olup, neticesinde idari para cezasından yetki belgesi iptaline kadar çeşitli yaptırımlar uygulanmaktadır. Bununla birlikte, başvuruda bulunan tüketicilerimize de hukuki haklarının talebi noktasında duruma göre tüketici hakem heyetleri, tüketici mahkemeleri ya da savcılıklar olmak üzere gerekli yönlendirmeler yapılmakta zaman zaman iş yeri dışında kurulan sözleşmelere ilişkin yaşanan mağduriyetler, dikkat edilmesi gerek hususlar gibi konularda basın duyuruları yoluyla vatandaşlarımız bilgilendirilmektedir.

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 3DF5E51C-1CD4-4A8D-A7E8-6AF078519FEC

Adres: : Dumlupınar Bulvarı No: 151 Eskişehir Yolu 9. Km Ek Bina

Telefon No: 03124494240 Faks No: 03124494505

e-Posta: h.ates2@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Ayrıntılı bilgi için:

Hasan Turgut ATEŞ

Ticaret Uzman Yardımcısı

Telefon No: 03124494240



Diğer taraftan, iş yeri dışında kurulan sözleşmelere ilişkin Bakanlığımıza ulaşan başvuruların büyük bir çoğunluğunun üniversite öğrencileri tarafından yapılması ve şikayet konusu satışların üniversite kampüslerinde gerçekleştiğinin ifade edilmesi hususları dikkate alındığında öğrencilerimizin muhtemel mağduriyetlerini önlemek adına üniversite yönetimlerinin kampüs içerisinde yapılacak iş yeri dışında satışlara ilişkin izin başvurularını değerlendirirken daha hassas ve seçici davranmasında, Bakanlığımıza internet sitesinde yer alan (<https://tuketici.ticaret.gov.tr/yayinlar/tuketici-bilgi-rehberi/is-yeri-disinda-kurulan-sozlesmeler-hakkinda-bilgilendirme>) ve yazımız ekinde bir örneği sunulan “İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Hakkında Bilgilendirme” başlıklı metnin kampüslerde satış yapma izni verilen satıcı veya sağlayıcılar tarafından öğrencilere verilmesinin sağlanmasında fayda bulunduğu değerlendirilmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Bayram UZUNOĞLAN
Bakan a.
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdür V.

Ek: İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Hakkında Bilgilendirme Metni

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 3DF5E51C-1CD4-4A8D-A7E8-6AF078519FEC

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: : Dumlupınar Bulvarı No: 151 Eskişehir Yolu 9. Km Ek Bina

Telefon No: 03124494240 Faks No: 03124494505

e-Posta: h.ates2@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:

Hasan Turgut ATEŞ

Ticaret Uzman Yardımcısı

Telefon No: 03124494240



İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Hangi sözleşmeler iş yeri dışında kurulan sözleşmeler kapsamındadır?

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

Ek-3

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

Sözleşmeleri kapsamaktadır.

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

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

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

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı süresi ne kadardır?

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

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

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

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

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı nasıl kullanılır?

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

Cayma hakkı tüketici hakem heyetine başvurularak kullanılabilir mi?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Her satıcı/sağlayıcı iş yeri dışından satış yapabilir mi?

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

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

Uyuşmazlık halinde nerelere başvuru yapılabilir?

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