**T.C.**

**KIRIKKALE İL ÖZEL İDARESİ**

**İL GENEL MECLİSİ**

**HUKUK VE İNSAN HAKLARI KOMİSYONU**

|  |  |
| --- | --- |
| **KOMİSYON BAŞKANI** | **Adem GÖKDERE** |
| **BAŞKAN VEKİLİ** | **Alper ÖZGÜ** |
| **ÜYELER** | **Nuri KÖKSOY, Yunus PEHLİVANLI, Tarık KAYA** |
| **ÖNERGENİN TARİHİ** | **03.02.2021** |
| **KONUSU** | **İnternet üzerinden yapılan alış verişler** |
| **HAVALE TARİHİ** | **08.01.2021** |

**RAPOR**

|  |
| --- |
| 5302 Sayılı yasa kapsamında verilen önergede; İnternet üzerinden yapılan alış verişlerde son zamanlarda artan şikayetlerin olduğu, Hukuk ve İnsan Hakları kapsamında verilen önergenin, İlgili Komisyona havale edilerek, konu hakkında İl Genel Meclisinin bilgilendirilmesi istenmiştir. Komisyonumuza havale edildikten teklif üzende 15-16-17-18-19 Şubat 2021 tarihlerinde Komisyon çalışması yapılarak rapor aşağıya çıkarılmıştır.  İnternetten yapılan bir alışverişler;  İnternetten üzerinden yapılan bir alışverişte tüketici ürünü göremediğinden dezavantajlı konumdadır. Kanun koyucu tüketiciyi koruyucu bir takım düzenlemeler getirmiştir. Aslında internet üzerinden yapılan sözleşmeler kanun nezdinde mesafeli sözleşmelerin bir dalı konumundadır.  Mesafeli sözleşmeden kasıt, alıcı ile satıcının hazır olmaksızın telefon, internet veya bunlara benzer iletişim aracılığı ile uzaktan sözleşme tesis etmeleridir. Günümüzde genel itibari ile mesafeli sözleşmeler internetten yapılan alışverişler neticesinde kurulmaktadır. İnternet üzerinden yapılan alışverişte tüketici ne gibi haklara sahiptir.  Bu haklar:  Satıcının Ürünü Tüketiciye Teslim Etme Süresi  İnternetten verilen siparişlerin, tüketiciye taahhüt edilen sürede ulaşması gerekmektedir. Genelde internetten yapılan alışverişlerde ”3 gün içerisinde teslimat gerçekleştirilir” gibi ibareler görebilirsiniz. Bu süreler içerisinde satıcı ürünü tüketiciye teslim etmek zorundadır. Eğer satıcı ürünün tüketiciye ulaşması için bir süre belirlememişse, kanunen bu süre 30 gün ile sınırıdır. En geç 30 gün içinde ürün tüketiciye ulaşmalıdır. Kanun hükmü bu şekilde düzenlenmiştir.  Tüketicinin Cayma Hakkı  İnternetten yapılan alışverişlerde tüketicilerin sahip olduğu en önemli hakların başında cayma hakkı gelmektedir. Tüketiciyi Koruma Hakkında Kanun’a göre, tüketici hiç bir gerekçe göstermeksizin aldığı ürünü geri iade edebilir. Ürünün iade işlemleri ise satıcıya aittir. Tüketici 14 günlük yasal süre içerisinde cayma hakkını kullanırsa, satıcı 10 gün içinde ürünü geri alıp, ürünün parasını tüketiciye geri iade etmelidir. Ayrıca tüketici ayıplı olan ürünü geri iade edip parasını da geri alabilme imkanına sahiptir. Hatta böyle bir durumda kanun, tüketiciye birden fazla hak tanımıştır. Fakat bu hakların kullanımı için kanun nezdinde iki ayrım söz konusu olmaktadır. Üründeki oluşan ayıbın gizli olup olmadığına göre iade şartları değişmektedir. Örneğin bir pantolon aldınız ve aldığınız pantolonda görülebilecek büyük bir yırtık var. Böyle bir durumda gizli ayıp söz konusu değildir. Tüketici bu ayıplı hizmeti 30 gün içinde satıcıya bildirmekle yükümlüdür Gizli ayıplarda ise durum farklıdır. Kullanmakla ortaya çıkan veya normal bir inceleme sonucu tespit edilemeyecek olan ayıplar gizli ayıp olarak kabul edilir.  Tüketici Hakem Heyeti  Tüketici, yukarıda bildirmiş olduğumuz kanun nezdinde de korunan hakları ihlal edildiği takdirde tüketici hakem heyetine başvurabilir.  Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11.330 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri’ne,  Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 7.550 Türk Lirası ile 11.330 Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda, İl Tüketici Hakem Heyetleri’ne başvuru yapılacaktır.  Bu miktarın üzerinde olan bir ürün anlaşmazlık konusu olmuş ise o zaman tüketici mahkemesine başvurulması gerekmektedir.  Güven damgası  E-ticaret alışverişinizi yaparken web sitesinde güven damgası logosunun bulunmasına dikkat etmelisi gerekmekte, e-ticaret sitelerinin belirli standartlara uyduğunu ve tüketicinin korunması için mevzuatlara uygun davrandığını gösterir. Corona sürecinde artan internet dolandırıcılığı mağduru olmamak için güven damgasına dikkat ederek kişisel bilgi güvenliğinizi korumanız ve haklarınızı gözetmeniz kolaylaşacaktır.  Kırıkkale’de 2020 yılında 1953 tüketici şikayet başvurusundan 1629 dosya karar bağlanmıştır.  Tüketici Hakem Heyetine yapılan 1629 tüketici şikayetinin 843 (%49,73) başvurusu ayıplı mal ve hizmet konusunda yapılmıştır.  1629 tüketici şikayetinin 232’si ise mesafeli sözleşme dediğimiz internetten alışverişler sebebi ile yapılmış olduğu yapılan Komisyon çalışmasından anlaşılmıştır.  5302 Sayılı yasanın 18.Maddesi kapsamında yapılan çalışma İl Genel Meclisinin bilgilerine arz olunur.  Adem GÖKDERE Alper ÖZGÜ Nuri KÖKSOY  Komisyon Başkanı Başkan Vekili Sözcü    Yunus PEHLİVANLI Tarık KAYA  Üye Üye |