

Elektronik Ticaret ve Tüketici Hukuku Mevzuatında Yakın Zamanda Yapılan Kapsamlı Değişiklikler

I. Giriş

2025 yılı itibarıyla, elektronik ticaret alanında hem hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini hem de tüketici haklarını yeniden düzenleyen mevzuat değişiklikleri hayata geçirilmiştir. Elektronik ortamda ticari faaliyet yürüten sùjeler ve aynı zamanda bu faaliyetin muhatapları olan tüketiciler bakımından özel bir önem taşıyan Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik'te 8 Mart 2025 tarihinde, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde ise 24 Mayıs 2025 tarihinde yapılan değişikliklerle, dijital ticaret ekosistemindeki tarafların hak ve yükümlülüklerinde kapsamlı güncellemeler gerçekleştirilmiştir.

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik tam metnine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Söz konusu değişiklikler 08 Mart 2025 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanarak aynı gün yürürlüğe girmiştir.

1 Ocak 2026 tarihinde yürürlüğe girecek değişiklikleri içeren Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'in tam metnine ise [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

II. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik'te Yapılan Değişiklikler

1. ETHS'lerin Bilgi Verme Yükümlülüklerinde Güncellemeler

Yönetmelik Değişikliği'nin 1. maddesi ile, Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik'in ("Yönetmelik"); Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcıların ("ETHS") bilgi verme yükümlülüğümü düzenleyen 5. maddesinin üç ayrı fıkrasında değişiklik yapılmıştır.

Yönetmelik'in 5. maddesinin 2. fıkrasında yapılan değişiklik ile elektronik ticaret pazar yerinde satış yapan ve tacir veya esnaf ve sanatkâr olan ETHS'lerin; Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ("ETAHS") tarafından kendine tahsis edilen alanda eksiksiz olarak bulundurması gereken bilgilerde değişiklik yapılmıştır. Bu kapsamda, ETHS'lerin; ticaret unvanı, işletme adı veya tescilli marka bilgilerinden en az biri ile birlikte, esnaf ve sanatkârlar için vergi kimlik numarası, tacirler için ise MERSİS numarasını, ETAHS tarafından sağlanan alanda eksiksiz olarak bulundurması zorunlu hale getirilmiştir. Bu değişiklik ile birlikte, KEP adresi bilgisi, bulundurulması zorunlu bilgiler kapsamından çıkarılmıştır.

Aynı madde ile, Yönetmelik'in 5. maddesinin üçüncü fıkrasında da değişikliğe gidilmiştir. Buna göre; elektronik ticaret pazar yerinde satış yapan ve tacir veya esnaf ve sanatkâr olmayan ETHS, ETAHS tarafından kendisine tahsis edilen alanda yalnızca merkez adresinin bulunduğu il bilgisine yer vermekle yükümlüdür. Değişiklik öncesinde ise, bu kişiler anılan alanda ad, soyad ve il bilgisine birlikte yer vermek zorundaydı. Bu değişiklik ile birlikte, yayımlanan verilerin kapsamının oldukça daraltıldığını söyleyebiliriz.

Yönetmelik'in 5. maddesinin dördüncü fıkrasında yapılan değişiklikle, elektronik ticaret pazar yerinde satış yapan ETHS'lerin ETAHS'ye bildirmesi gereken bilgiler yeniden düzenlenmiş ve bu yükümlülük bakımından tacir veya esnaf ve sanatkâr olanlar ile olmayanlar arasında ikili bir ayrıma gidilmiştir. Buna göre;

- Tacir veya esnaf ve sanatkâr olan ETHS, merkez adresi, elektronik posta adresi ve telefon numarasını,
- Tacir veya esnaf ve sanatkâr olmayan ETHS ise adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, elektronik posta adresi ve telefon numarasını

ETAHS'ye bildirmekle yükümlü olacaktır.

Yönetmelik Değişikliği'nin 2. maddesi ile, Yönetmelik'in ETAHS'nin bilgi verme ve doğrulama yükümlülüğünü düzenleyen 6. maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında da değişiklik yapılmıştır. Bu değişikliğe göre; ETAHS, ETHS'ye ait tanıtıcı bilgileri doğrulamakla yükümlü olup doğrulama yapılmadan ETHS'ye hizmet sunulamayacaktır. Uygulamada, ETAHS bu doğrulama yükümlülüğünü, ETHS tarafından sağlanan tanıtıcı bilgileri kamuya açık veri tabanları veya yetkili resmi kayıtlar üzerinden kontrol ederek

yerine getirmektedir. Ticaret unvanı, MERSİS numarası, vergi kimlik numarası, T.C. kimlik numarası ve iletişim bilgileri doğrulandıktan sonra, bu bilgiler ETAHS'nin platformunda eksiksiz ve güncel şekilde gösterilmekte; doğrulama süreci tamamlandıktan sonra ETHS'nin pazar yerinde faaliyetine izin verilmektedir, Değişiklikle birlikte, bu yükümlülüğün her takvim yılında en az bir kez yerine getirilmesi öngörülmüştür. Önceki düzenlemede bu doğrulamanın yılın ilk üç ayı içinde yapılması zorunluyken, söz konusu süre kısıtı kaldırılmış fakat her şartta yılda bir kez gerçekleştirme yükümlülüğü korunmuştur. Ayrıca, hükme gerçekleştirilen bir eklemeyle ETAHS'nin, ETHS'nin ilgili takvim yılında ürün listelemediği durumlarda bu bilgileri doğrulama yükümlülüğü bulunmadığı düzenlenmiştir.

Yönetmelik'in 6. maddesinin dördüncü fıkrasında yapılan değişiklik ile ise; ETAHS, onaylanmış elektronik iletişim adresine ve üçüncü fıkra uyarınca doğruladığı tanıtıcı bilgilere — tacir veya esnaf ve sanatkâr olan ETHS bakımından merkez adresine; tacir veya esnaf ve sanatkâr olmayan ETHS bakımından ise merkez adresinin bulunduğu il bilgisine, ad, soyad ve T.C. kimlik numarasına — sahip olduğunu belirten bilgiyi, ETHS'ye tahsis ettiği alanda göstermekle yükümlü hale getirilmiştir. Bu düzenleme ile, bilgi verme bakımından da tacir veya esnaf ve sanatkâr olanlar ile olmayanlar arasında ikili bir ayrıma gidildiği görülmektedir.

2. Haksız Ticari Uygulamalara Yönelik Yeni Düzenlemeler

Yönetmelik Değişikliği'nin 3. maddesi ile, Yönetmelik'in elektronik ticarete haksız ticari uygulamaları düzenleyen 11. maddesinin (f) bendinde değişiklik yapılmış ve maddeye yeni bir (ğ) bendi eklenmiştir:

- ETAHS tarafından, ETHS'nin önceden onayı alınmaksızın, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirtilen cayma hakkı sürelerinin üzerinde süreler belirlenmesi önceden yalnızca ETAHS tarafından ETHS'nin önceden onayı alınmaksızın haksız ticari uygulama sayılmaktaydı. (f) bendinde yapılan değişiklik ile; aracılık sözleşmesinde açıkça belirtilmeksizin bu belirlemenin yapılması da haksız ticari uygulama halleri arasına eklenmiştir.
- 11. maddesine eklenen (ğ) bendi ile; aracılık sözleşmesinde cezai şartı gerektiren durumun belge ve kayıtlar ile tespit edilebildiği haller dışında, ETAHS'nin kendi

dâhili iletişim sistemi üzerinden ETHS'den herhangi bir açıklama talep etmeden cezai şart uygulaması bir haksız ticari uygulama hali olarak kabul edilmiştir.

3. Aracılık Sözleşmelerinin Asgari Unsurlarında Değişiklik

Yönetmelik Değişikliği'nin 4. maddesi ile, Yönetmelik'in, aracılık sözleşmesinin asgari unsurlarını düzenleyen 15. maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendi yeniden düzenlenmiştir. Anılan hükümle orta, büyük ve çok büyük ölçekli ETAHS'ler tarafından yapılacak aracılık sözleşmelerinde veri taşıma ve erişmeye dair yer alması gereken unsurlarda değişikliğe gidilmiştir. Yapılan değişiklikle; ETAHS'nin, ETHS'nin, 21. maddenin birinci fıkrasının (c) bendinde yer alan verileri, aracılık sözleşmesi süresince ve sözleşmenin sona ermesinden itibaren bir yıl içinde bedelsiz ve etkin şekilde taşımasına ve aynı fıkranın (d) bendinde yer alan verilere aracılık sözleşmesi süresince bedelsiz olarak erişim sağlamasına teknik imkân sunacağına ilişkin bilginin aracılık sözleşmesinde yer alması zorunlu hale getirilmiştir. Bu düzenleme ile, veri taşıma ve erişim haklarına ilişkin teknik güvencelere sözleşmesel düzeyde yer verilmesi sağlanarak, ETHS lehine daha kapsamlı bir koruma öngörülmüştür.

4. Aracılık Sözleşmesinde Yapılacak Değişikliklere İlişkin Güncellemeler

Yönetmelik Değişikliği'nin 5. maddesi ile, Yönetmelik'in 16. maddesinin ikinci fıkrasında değişiklik yapılmıştır. Buna göre; ETAHS tarafından daha uzun bir süre belirlenmemişse, sözleşme değişiklikleri, bildirim tarihinden itibaren on beş gün sonra yürürlüğe girecektir. Bu süre; Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcının (ETHS) teknik geliştirme yapmasını gerektiren durumlar ile komisyon oranları ve diğer hizmet bedellerinin artırılması, aracılık hizmetinin kısıtlanması, askıya alınması veya sona erdirilmesi, ETHS'ye yeni cezai şart getirilmesi ya da hak ve menfaat dengesinin bozulması gibi sonuçlar doğuran hallerde otuz gün olarak uygulanacaktır. Ayrıca, ETHS lehine yapılacak sözleşme değişikliklerinde bu durumun ETHS'ye bildirilmiş olması kaydıyla anılan on beş günlük sürenin uygulanmayacağı hüküm altına alınmıştır.

Son olarak maddeye eklenen yeni fıkra ile düzenleyici ve denetleyici otoriteler tarafından alınan kararlar veya yapılan düzenlemeler nedeniyle aracılık sözleşmesinde yapılması zorunlu olan değişikliklerde, fıkroda belirtilen sürelerin uygulanmayacağı düzenlenmiştir.

5. Yükümlülüklere İlişkin Değişiklikler

Yönetmelik Değişikliği'nin 6. maddesi ile, Yönetmelik'in "Yükümlülükler" başlıklı altıncı bölümünde yer alan 18. maddesinde değişiklik yapılmıştır. Değişiklik öncesi düzenlemeye göre, ETAHS, dâhili iletişim sisteminde yer alan bilgilerin yalnızca Bakanlıkça görevlendirilen personel tarafından görüntülenebilmesine yönelik teknik imkân sunmakla yükümlüydü. Yapılan değişiklikle birlikte, ETAHS artık bu bilgilerin yalnızca Bakanlık personeli tarafından değil, aynı zamanda ETHS tarafından da aracılık sözleşmesi süresince ve sözleşmenin sona ermesinden itibaren bir yıl içinde görüntülenebilmesine, kaydedilmesine ve içeriği değiştirilmeden kopyalanabilmesine imkân tanıyacak teknik altyapıyı sağlamakla yükümlü olacaktır.

Yönetmelik Değişikliği'nin 7. maddesi ile, Yönetmelik'in çevrim içi arama motorlarında tanıtım ve erişim imkânını düzenleyen 20. maddesinin dördüncü ve beşinci fıkralarında değişiklik yapılmıştır. Eski düzenleme uyarınca; ETAHS veya ETHS, yazılı veya elektronik ortamda önceden alınmış açık rızaya dayalı olumlu irade beyanı bulunmaksızın, ekonomik bütünlük içinde olmadığı kişilere ait ve Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi'ne ("ETBİS") kayıtlı alan adlarının münhasıran ana unsurunu oluşturan tescilli markalardan oluşan anahtar kelimeleri kullanarak çevrim içi arama motorlarında pazarlama ve tanıtım faaliyetinde bulunamayacaktı. Değişiklikle birlikte, söz konusu yasağın ihlal edildiğinin Bakanlık tarafından tespit edilmesi hâlinde idari yaptırım uygulanacak ve ilgili ETAHS veya ETHS'ye, ihlalin sona erdirilmesine yönelik bildirimde bulunulacaktır. Bu bildirimi izleyen yirmi dört saat içerisinde ETAHS veya ETHS, ihlali ortadan kaldırmakla yükümlü olacak ve şikâyetle konu edilen anahtar kelimeyi çevrim içi arama motorlarında metin reklamı verilmesini sağlayan tüm reklam modelleri ve kampanya türlerinde tam eşleme yöntemiyle negatif anahtar kelimelere ekleyecektir. Ayrıca, bu duruma ilişkin kanıtlayıcı bilgi ve belgeler gecikmeksizin Bakanlığa sunulacaktır.

Öte yandan, Yönetmelik'in veri kullanımı ve paylaşımını düzenleyen 21. maddesinin birinci fıkrasında orta, büyük ve çok büyük ölçekli ETAHS'lerin uymakla yükümlü olduğu hususlar, Yönetmelik Değişikliği'nin 8. maddesiyle yeniden düzenlenmiştir. Buna göre ETAHS:

- Kamuya açık veriler hariç olmak üzere, ETHS veya alıcıdan elde ettiği verileri yalnızca aracılık hizmetinin sunulması ve geliştirilmesi amacıyla kullanır.

- Aracılık hizmetinden elde ettiği verileri, kendisinin ETHS olduğu durumda veya ekonomik bütünlük içinde bulunduğu ETHS'ler üzerinden diğer ETHS'lerle rekabet ederken kullanamaz.
- Aracılık sözleşmesi süresince ve sona ermesinden itibaren bir yıl içinde ETHS'nin aşağıdaki verileri bedelsiz ve etkin şekilde taşımasına teknik imkân sunar:
 - ETHS tarafından satışa sunulan ürünlerin satış ve iade verileri, özellikleri, açıklamaları ve görselleri; bu ürünlere ilişkin soru, cevap ve değerlendirmeleri.
 - ETAHS tarafından elde ediliyor olması halinde ETHS'nin performansına ilişkin değerlendirme puanı.
 - ETAHS tarafından elde ediliyor olması halinde, kendi siparişlerine ilişkin dönemsel, özel gün, kategori ve ürün bazlı en çok tercih edilen ürün verileri, alıcıların cinsiyet, yaş grubu, il ve ilçe dağılımı ile satın alma gün ve saat verilerine aracılık sözleşmesi süresince bedelsiz şekilde erişim sağlaması.

6. Bağımsız Denetim Sürecine İlişkin Düzenlemeler

Yönetmelik Değişikliği'nin 9. maddesi ile, Yönetmelik'in bağımsız denetimi düzenleyen 23. maddesinde değişiklik yapılmıştır. Bu kapsamda, orta, büyük ve çok büyük ölçekli ETAHS ile aynı ölçekteki ETHS, bir önceki takvim yılına ilişkin olarak, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yetkilendirilmiş bağımsız denetim kuruluşlarına denetim yaptırmak ve hazırlanan denetim raporunu her takvim yılının ağustos ayında Bakanlığa sunmakla yükümlü hale getirilmiştir. Bu değişiklik, daha önce nisan ayı olarak öngörülen rapor sunma süresi, ağustos ayı olarak değiştirilmiştir. Değişikliğin yürürlüğe giriş tarihi dikkate alındığında, 2025 takvim yılına ilişkin bağımsız denetim raporlarının sunulmasında mevcut uygulama korunacak; değişiklik ilk olarak **2026 yılı Ağustos ayında** sunulacak raporlar bakımından uygulanacaktır.

Yönetmelik Değişikliği ile ayrıca, denetim raporlarında yer verilmesi gereken asgari unsurlara ilişkin kapsam genişletilmiştir. Buna göre, denetim raporlarında; ETAHS veya ETHS'nin faaliyetlerine, yönetim ve organizasyon yapısına, mevcut pay sahiplerine ve bu pay sahiplerinin pay oranlarına, iştiraklerine ve iştiraklerdeki pay oranlarına, ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişilere, kendisinin ve ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişilerin tescilli marka bilgilerine, elektronik ticaret ortam bilgilerine, finansal tablolarını

içerecek şekilde finansal durumuna ve elektronik ticaret lisansına ilişkin yükümlülüklerle uyumuna yer verilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Denetim kapsamı hem içerik hem de taraflar yönünden genişletilmiş; özellikle ETAHS ve ETHS'nin ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişilere ilişkin bilgilerin de denetim çerçevesine dahil edilmesiyle, denetim sürecinde daha bütüncül ve şeffaf bir yaklaşım benimsenmiştir.

7. Mevzuata Uygunluk Raporu Yükümlülüğüne İlişkin Düzenlemeler

Yönetmelik Değişikliği'nin 10. maddesi ile, Yönetmelik'in mevzuata uygunluk raporunu düzenleyen 24. maddesinde değişiklik yapılmıştır. Yeni düzenlemeye göre, orta, büyük ve çok büyük ölçekli ETAHS, ETHS tarafından sağlanan içeriğin mevzuata uygunluğunu denetlemek amacıyla her yıl inceleme yapmak ve bu incelemeye ilişkin raporu hazırlayarak izleyen takvim yılının ağustos ayı içerisinde Bakanlığa sunmakla yükümlüdür. Bağımsız denetim sürecine benzer şekilde bu değişiklikte, daha önce nisan ayı olarak öngörülen rapor sunma süresi, ağustos ayı olarak değiştirilmiştir. Rapor, ETHS tarafından sağlanan içerikte 6502 sayılı Kanun, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, Sınai Mülkiyet Kanunu ile Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu (yeni eklenmiştir) ve bu kanunlara dayanılarak yürürlüğe konulan ikincil düzenlemelere aykırılık teşkil eden hususların tespiti amacıyla hazırlanacaktır. Raporda; tespit edilen aykırılığın konusu, aykırılığa dayanak mevzuat, kullanılan tespit yöntemleri ve alınan tedbirlere yer verilmesi zorunludur. Değişikliğin yürürlüğe giriş tarihi dikkate alındığında, 2025 takvim yılına ilişkin mevzuata uygunluk raporları açısından mevcut uygulama sürdürülecek; değişiklik ilk kez **2026 yılı Ağustos ayında** sunulacak raporlar bakımından uygulanacaktır.

8. Reklam Bütçesi Aşımı ve Bakanlığın Yanıltılması Halleri

Yönetmelik Değişikliği'nin 12. maddesi ile, Yönetmelik'in reklam bütçesini düzenleyen 28. maddesinin ilgili fıkralarında değişiklik yapılmış ve maddeye yeni bir fıkra eklenmiştir. Yapılan değişiklikle ETAHS'nin, aracılık hizmeti sunduğu ETHS'lere veya üçüncü kişilere, kendi lehine sonuç doğuracak şekilde reklam yaptırmak suretiyle reklam bütçesini aşması ve bu reklam harcamalarına ilişkin olarak maliyetine katlandığı tutarı Bakanlığa sunduğu bildirimde dâhil etmemesi durumunda, söz konusu harcamaların Bakanlığa yanıltmaya yönelik iş ve işlemlerle yapıldığı kabul edilecektir.

Değişiklik öncesi düzenlemede, yalnızca reklam bütçesinin, ETAHS tarafından kendi lehine sonuç doğuracak biçimde yapılan reklamlarla aşılması, Bakanlığı yanıltmaya yönelik işlem olarak değerlendirilmekteydi. Ancak Yönetmelik Değişikliği ile bu fiilin yanıltıcı işlem sayılabilmesi için, reklam bütçesinin aşılmasına ek olarak, söz konusu harcamaların Bakanlığa yapılan bildirimde yansıtılmamış olması şartı da getirilmiştir.

Ayrıca, Yönetmelik'in 28. maddesine eklenen on ikinci fıkra ile, Yenilenmiş Ürünlerin Satışı Hakkında Yönetmelik kapsamında kullanılmış malın alınmasına ve yenilenmiş ürünün satılmasına yönelik olarak yapılan ve üçüncü fıkraya göre hesaplanan reklam bütçesinin yüzde beşini aşmayan harcamaların, reklam bütçesi hesaplamasına dâhil edilmeyeceği hüküm altına alınmıştır.

9. İndirim Bütçesine Dâhil Edilen Unsurların Netleştirilmesi

Yönetmelik Değişikliği'nin 13. maddesi ile, Yönetmelik'in "İndirim bütçesi" başlıklı 29. maddesinde değişiklik yapılmıştır. Buna göre, ETAHS'nin alıcı ve ETHS'ler; ETHS'nin ise alıcılar adına katlandığı maliyetler ile bunlara sağlanan promosyon, ödül, puan, kupon, hediye çeki ve benzeri imkânlar ve diğer ekonomik menfaatler indirim bütçesi kapsamında değerlendirilecektir. Nelerin her durumda indirim olarak değerlendirileceğine hükümde detaylı bir şekilde yer verilmiştir. Hükme yapılan eklemeyeyle deprem, yangın ve sel gibi dayanışma ve yardımlaşma gerektiren durumlar ile toplumun dezavantajlı kesimlerinin ekonomik ve sosyal hayata aktif katılımının sağlanması amacıyla Bakanlığın önceden onayı alınmak suretiyle alıcı ve ETHS'lere sağlanan fayda ve indirimler ETAHS'nin indirim bütçesi kapsamında değerlendirilmeyeceği düzenlenmiştir.

10. Hukuka Aykırı İçerikten ETAHS'nin Sorumluluğu ve Danıştay Kararıyla Getirilen Sınırlama

Yönetmelik'in "Hukuka aykırı içerik" başlıklı 10. maddesi, ETAHS'nin, ETHS tarafından sunulan içeriklere ilişkin hukuka aykırılıklar karşısındaki sorumluluğunu düzenlemektedir. Maddenin birinci ve ikinci fıkralarında herhangi bir değişiklik yapılmamış olup üçüncü fıkrasına ilişkin olarak Danıştay tarafından verilen yürütmeyi durdurma kararı sebebiyle önemli bir uygulama değişikliği ortaya çıkmıştır. Anılan fıkraya göre, hukuka aykırı içeriğin; 24. madde kapsamında hazırlanan mevzuata uygunluk raporu çerçevesinde ETAHS tarafından tespit edilmesi, yargı mercilerinin

hukuka aykırı içeriğe ilişkin kararının ETAHS'ye bildirilmesi, Bakanlık ya da diğer kamu kurumlarının bildirimde bulunması durumlarında, ETAHS'nin bu içeriğin hukuka aykırı olduğundan haberdar olduğu kabul edilmektedir. Danıştay Onuncu Dairesi'nin 08.07.2024 tarihli ve E.:2023/465 sayılı kararı ile, bu fıkra da yer alan "Hukuka aykırı içeriğin 24. madde çerçevesinde hazırlanan mevzuata uygunluk raporu kapsamında ETAHS tarafından tespit edilmesi" ibaresinin yürütmesi durdurulmuştur. Bu karar ile birlikte, artık ETAHS'nin kendi hazırladığı mevzuata uygunluk raporuyla yaptığı tespit, tek başına hukuka aykırı içerikten haberdar olduğu anlamına gelmeyecek; dolayısıyla bu durumdan doğan sorumluluğun kapsamı daraltılmış olacaktır.

III. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ("MS Yönetmelik Değişikliği") ile Yapılan Değişiklikler

1. Ön Bilgilendirme Yükümlülüklerine Getirilen Değişiklikler

MS Yönetmelik Değişikliği'nin 1. maddesi ile, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin ("MS Yönetmeliği") 5. maddesinin birinci fıkrasının (g) ve (k) bentlerinde değişiklik yapılmıştır. Anılan madde, tüketiciye mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce veya buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce satıcı veya sağlayıcı tarafından hangi hususlarda bilgilendirme yapılması gerektiğini düzenlemektedir.

(g) bendinde yapılan değişiklik ile, cayma hakkının olduğu durumlarda tüketiciye yapılacak bilgilendirmenin kapsamı yeniden belirlenmiştir. Önceki düzenlemede, cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ek olarak, satıcının iade için öngördüğü taşıyıcı bilgisiyle birlikte iade masraflarının hangi tarafça karşılanacağı da açıkça belirtilmekteydi. Yapılan değişiklik ile bu bentte yer alan ifadeler, "Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler" şeklinde sadeleştirilmiş ve bu kapsamda, **tüketicinin iade masrafı ödemeyeceği** yönünde açık bir hüküm getirilmiştir.

(k) bendinde yapılan değişiklik ile, tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvuru yollarına ilişkin ön bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamı güncellenmiştir. Önceki düzenlemede, tüketicilerin uyuşmazlık halinde Tüketici Mahkemesi veya Tüketici Hakem Heyetine başvurabileceklerine dair bilgilendirme yapılması yeterli görülmekteydi. Yeni düzenleme ile birlikte, tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını **öncelikle Tüketici Hakem Heyetine** ya da **6502 sayılı Kanun'un 73/A**

maddesi uyarınca dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması şartı ile Tüketici Mahkemesine yapabileceklerine ilişkin bilgilendirme yapılması zorunlu hale getirilmiştir. Bu değişiklikte, **zorunlu arabuluculuk** kurumunun devreye girdiği uyuşmazlıklar bakımından tüketicinin doğru yönlendirilmesini sağlamak amacıyla, satıcı veya sağlayıcının yapacağı ön bilgilendirmenin içeriği Kanun'daki güncel başvuru yollarını yansıtacak şekilde genişletilmiştir.

2. Cayma Hakkının Kullanımı Halinde İade Masraflarına İlişkin Düzenlemeler

MS Yönetmelik Değişikliği'nin 2. maddesi ile, MS Yönetmeliği'nin 12. maddesinin dördüncü fıkrasında değişiklik yapılmıştır. Anılan fıkarda, değişiklik öncesinde "13. maddenin üçüncü fıkrası hükmü saklı kalmak üzere" ibaresine yer verilmekteydi. Söz konusu ibare, tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde iade masraflarından sorumlu tutulabileceğini, ancak teslim alınan malın ayıplı olması hâlinde bu sorumluluğun doğmayacağını öngören 13. maddenin üçüncü fıkrasına atıf yapmaktaydı. Şimdi ise bu atıf silinmiş ve geri ödemelerde cayma hakkının niteliğine bağlı ayırım kaldırılarak tüketici lehine tek tip bir geri ödeme yükümlülüğü getirilmiştir.

Aynı maddenin beşinci fıkrasında da önemli değişiklikler yapılmıştır. Değişiklik öncesinde, satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgilerin, 5. maddenin birinci fıkrasının (g) bendi kapsamında ön bilgilendirmede yer almaması veya tüketicinin bulunduğu yerde taşıyıcının şubesinin bulunmaması hâllerinde, iade masraflarının kim tarafından karşılanacağına yönelik detaylı düzenlemelere yer verilmekteydi. Yapılan değişiklikte birlikte, 12. maddenin beşinci fıkrası yeniden kaleme alınmış, mesafeli olarak kurulan sözleşmelerde cayma hakkını kullanan tüketiciye, iade masraflarının yüklenemeyeceği yönünde açık bir ilke benimsenmiş; bu kapsamda hem satıcının hem de aracı hizmet sağlayıcının sorumlulukları netleştirilmiştir.

3. Tüketicinin Yükümlülüklerine İlişkin 13. Maddenin Yürürlükten Kaldırılması

MS Yönetmelik Değişikliği'nin 3. maddesi ile, Yönetmelik'in cayma hakkının kullanımı hâlinde tüketicinin malı iade etme süresi, malın kullanımı sonucu meydana gelen değişiklikler bakımından sorumluluğu ve iade masrafına ilişkin yükümlülüklerini düzenleyen 13. maddesi yürürlükten kaldırılmıştır. Bu hükümde, satıcı veya sağlayıcının malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadığı durumlarda, tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on dört gün içinde malı

satıcıya veya sağlayıcının yetkilendirdiği kişiye iade etmekle yükümlüydü. Ayrıca, cayma süresi içinde malın işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun biçimde kullanılması hâlinde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan dolayı tüketiciye sorumluluk yüklenemeyeceği düzenlenmekteydi. Yine aynı hükümde ön bilgilendirmede yer verilmiş ve satıcının öngördüğü taşıyıcıyla iade edilmesi şartıyla, teslim masrafını geçmemek üzere iade masrafının tüketici tarafından karşılanacağı; ancak malın 6502 sayılı Kanun'un 8. maddesi kapsamında ayıplı olması hâlinde tüketicinin bu masraflardan sorumlu tutulamayacağı belirtilmekteydi. Ayrıca tüketicinin talebi hâlinde, iade masrafının kendisine iade edilecek bedelden mahsup edilebileceği öngörülmekteydi. 13. maddenin yürürlükten kaldırılmasıyla birlikte, yukarıda anılan düzenlemeler artık uygulanmayacak olup; tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde iade süreci ve buna bağlı yükümlülükler, Yönetmelik'in diğer hükümleri çerçevesinde değerlendirilecektir. Bu değişiklik, özellikle iade masraflarına ilişkin yükümlülüklerin kaldırılması yönünde yapılan düzenlemelerle birlikte, **tüketici lehine daha koruyucu ve yükümlülükten arındırılmış bir yapıya** geçildiğini göstermektedir.

4. Cayma Hakkı İstisnasında Düzenlemenin Kaldırılması

Yönetmelik Değişikliği'nin 4. maddesi ile, Yönetmelik'in "15. maddesinin birinci fıkrasının (i) bendi yürürlükten kaldırılmıştır. Anılan bendin yürürlükten önceki hâlinde, tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlara ilişkin sözleşmeler, cayma hakkının istisnası kapsamında sayılmaktaydı. Bu düzenleme ile, söz konusu elektronik cihazlar bakımından cayma hakkının kullanılması mümkün değildi. Ancak, (i) bendinin yürürlükten kaldırılmasıyla birlikte artık tüketiciler bu tür cihazların satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde de cayma hakkını kullanabilecektir. Böylelikle, teslimi yapılmış olsa dahi cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayar gibi ürünlerde tüketici lehine cayma hakkı yeniden tanınmıştır. Bu değişiklik, hem cayma hakkının kapsamını genişletmiş hem de özellikle elektronik ürün alışverişlerinde tüketicinin koruma düzeyini artırmıştır. Yürürlükten kaldırılan (i) bendi ile birlikte, Yönetmelik'in 15. maddesinde yer alan istisna listesi daraltılmış ve tüketici lehine önemli bir adım atılmıştır.

IV. Sonuç

2025 yılında yapılan ve bu yayınımda yer verilen düzenlemeler, hem ETAHS ve ETHS'lerin faaliyetlerine yön veren yükümlülükleri hem de tüketicinin korunmasına

yönelik hükümleri önemli ölçüde yeniden şekillendirmiştir. Elektronik ticaret faaliyetlerinin şeffaf, adil ve güven esasına dayalı şekilde yürütülmesi amacıyla getirilen yeni yükümlülükler; veri paylaşımı, sözleşme değişiklikleri, bağımsız denetim ve reklam/indirim bütçeleri gibi pek çok alanda sektör oyuncuları için daha net bir çerçeve sunmuştur. Öte yandan, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde yapılan değişikliklerle, tüketicinin iade süreçlerindeki yükümlülükleri hafifletilmiş, cayma hakkının kapsamı genişletilmiş ve bilgilendirme yükümlülüklerinde güncel hukukî gelişmelere uygun düzenlemelere yer verilmiştir. Bu kapsamda, her iki Yönetmelik değişikliği birlikte değerlendirildiğinde; elektronik ticaretin hem hizmet sağlayıcılar hem de tüketiciler bakımından daha dengeli, güvenli ve öngörülebilir bir zemine oturtulmasının hedeflendiği anlaşılmaktadır.

Elif Aksöz Bayraktar, Kıdemli Avukat

Işıl Gizem Demirtaş, Stajyer Avukat