



# KAYSERİ ESNAF ve SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ



Sayı : O/ 411  
Konu : Tüketicilere Mal Teslimi Hk.

25.05.2023

## ODALARA 2023/40 SAYILI GENELGE

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün ilgide kayıtlı ve ekte bir sureti sunulan yazısında, mesafeli satış sözleşmeleri yoluyla satın alınan malların "adreste bulunamama" nedeni ile tüketicilere teslim edilemediği yönünde şikayetlerin arttığı belirtilmektedir.

Bu kapsamda, mesafeli satış yoluyla mal satan esnaf ve sanatkarlarımızın mal edimlerine ilişkin teslimat işlemlerini Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ya da Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yetkilendirilmiş hizmet sağlayıcıları aracılığıyla yapması gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve Odanız üyesi ilgili esnaf ve sanatkârlara duyurulması hususunda gereğini önemle rica ederiz.

Hüseyin TÜRKAY  
GENEL SEKRETER

Şeyhi ODAKIR  
BAŞKAN

Ek:

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Yazısı



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

Sayı : E-52078313-404.05-00085612917  
Konu : Yetkisiz Posta Hizmeti Veren Taşıyıcılarla  
Tüketicilere Mal Teslimi

DAĞITIM YERLERİNE

Son dönemlerde Bakanlığımıza; tüketicilerin elektronik ticaret ortamında mesafeli sözleşme yöntemiyle satın aldığı malın “*adreste bulunamama*” nedeni ile tesliminin yapılmadığı sonrasında da teslimine ilişkin olarak tüketici tarafından taşıyıcı ile irtibat kurulamadığına ilişkin tüketici mağduriyeti içerikli başvurularda artış yaşandığı gözlemlenmektedir.

Konuya ilişkin olarak Bakanlığımızca yapılan değerlendirme sonucunda;

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) sorumluluğunda olan 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 9 uncu maddesinin birinci fıkrası uyarınca Kurumları tarafından yetkilendirilme yapılmadıkça posta hizmeti sağlayıcısı olarak faaliyette bulunulamayacağı ve yetkisiz faaliyet gösterenler hakkında aynı Kanununun 19 uncu maddesinin beşinci fıkrası uyarınca Kurumun talebi üzerine mülki amir tarafından kapatılarak faaliyetine son verileceğine ilişkin yasal düzenlemelerin olduğu,

Benzer şekilde tüketicilerin taraf olduğu mesafeli sözleşme konusu malın teslimine ilişkin faaliyet gösteren kargo, lojistik ve taşıma hizmeti sunan hizmet sağlayıcılara ilişkin olarak 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanununun 5 inci maddesi uyarınca Bakanlıktan yetki belgesi alınmasının zorunlu olduğu ve yetki belgesiz faaliyetin tespiti halinde de aynı Kanununun 26 ncı maddesindeki idari para cezalarının uygulanacağına ilişkin yasal düzenlemelerin olduğu,

hususları tespit edilmiştir.


Bu kapsamda, elektronik ticaret sektöründe faaliyet gösteren üyelerinizin tüketiciler ile tesis ettikleri **mesafeli sözleşme konusu mal edimlerine ilişkin teslimat işlemlerini Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ya da BTK tarafından yetkilendirilmiş hizmet sağlayıcıları aracılığıyla yapmalarını** hususunda bilgilendirilmesi ile hem tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi hem de üyelerinizin idari yaptırımlara muhatap olmaması yönünden bilgilendirilmesi hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Avni DİLBER  
Bakan a.  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi  
Genel Müdürü

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 454C9DF6-5920-4D53-8695-81C4B0043E52  
Adres: Dumlupınar Bulvarı No: 151 Eskişehir Yolu 9. Km. 06800 Çankaya / ANKARA  
Telefon No: 03124494547 Faks No: 03124494505  
e-Posta: m.tunc@ticaret.gov.tr  
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr  
KEP Adresi:  
tuketicininkorunmasivepiyasagozetimigenelmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:   
Murat TUNÇ  
Ticaret Uzmanı  
Telefon No: 03124494547