

Mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak tüketicilerin korunması hakkında

20 Mayıs 1997 tarihli ve

97/7/AT sayılı AVRUPA PARLAMENTOSU VE KONSEY DİREKTİFİ

AVRUPA PARLAMENTOSU VE AVRUPA BİRLİĞİ KONSEYİ,

Avrupa Topluluğu'nu kuran Antlaşma'yı ve bu Antlaşma'nın özellikle 100a maddesini göz önünde tutarak,

Komisyon'un önerisini¹ göz önünde tutarak,

Ekonomik ve Sosyal Komite'nin görüşünü² göz önünde tutarak,

Antlaşma'nın 189b maddesinde³ belirtilen usule uygun olarak, 27 Kasım 1996 tarihinde Uzlaşma Komitesi tarafından onaylanan ortak metin doğrultusunda,

(1) İç pazar hedeflerinin gerçekleşmesiyle ilgili olarak, söz konusu pazarın aşamalı olarak bütünleştirilmesi için tedbirler alınması gerektiğinden;

(2) Mal veya hizmetlerin serbest dolaşımı sadece iş sektörünü değil aynı zamanda özel kişileri de etkilediğinden; bu, tüketicilerin başka bir üye devletin mal veya hizmetlerine o devletin halkı ile aynı şartlarda ulaşabilmesi gerektiği anlamına geldiğinden;

(3) Komisyon'un Konsey'e sunduğu 'Dağıtımda tek pazara doğru' başlığı taşıyan bildirimde diğer unsurların yanı sıra belirtildiği üzere, tüketiciler için sınır ötesi mesafeli satışlar iç pazarın tamamlanmasının ana somut sonuçlarından biri olabileceğinden; bir işyerinin tüketicinin ikamet ettiği ülkede bir şubesi olsa dahi, tüketicilerin kendi ülkeleri dışında söz konusu işyeri ile tüketici işlemi içinde bulunmaları iç pazarın düzgün işleyişi açısından gerekli olduğundan;

¹ ATRG C 156, 23. 6. 1992, s. 14 ve ATRG C 308, 15. 11. 1993, s. 18.

² ATRG C 19, 25. 1. 1993, s. 111.

³ 26 Mayıs 1993 tarihli Avrupa Parlamentosu Görüşü (ATRG C 176, 28. 6. 1993, s. 95), 29 Haziran 1995 tarihli Konsey Ortak Tutumu (ATRG C 288, 30. 10. 1995, s. 1) ve 13 Aralık 1995 tarihli Avrupa Parlamentosu Kararı (ATRG C 17, 22. 1. 1996, s. 51). 16 Ocak 1997 tarihli Avrupa Parlamentosu Kararı ve 20 Ocak 1997 tarihli Konsey Kararı.

(4) Yeni teknolojilerin ortaya çıkması, tüketicilerin Topluluğun herhangi bir yerinde yapılan öneriler hakkında bilgi edinme ve sipariş verme yollarının sayısını artırdığından; tüketicileri mesafeli satışlar konusunda korumak amacıyla, bazı üye devletler iç pazardaki işyerleri arasındaki rekabet üzerinde zararlı etkisi olan, farklı veya birbirinden ayrılan tedbirleri önceden almış olduklarından; dolayısıyla, bu alanda Topluluk düzeyinde bir asgari ortak kurallar dizisi oluşturmak gerektiğinden;

(5) 14 Nisan 1975 tarihli Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun tüketicinin korunması ve bilgilendirilmesi politikası ön programı hakkındaki Konsey İlke Kararının¹ ekinin 18 ve 19. paragrafları, mal veya hizmet alıcılarını, sipariş edilmemiş mallar için yapılan ödeme taleplerinden ve ısrarcı satış yöntemlerinden koruma ihtiyacına işaret ettiğinden;

(6) Komisyon'dan Konsey'e, 'Tüketicinin korunması politikasına yönelik yeni bir ivme' başlığı taşıyan, 23 Haziran 1986 tarihli Konsey İlke Kararıyla² onaylanan bildirim 33. paragrafı, Komisyon'un, tüketicilerin evlerinden tedarikçilere sipariş vermelerine imkân sağlayan yeni bilgi teknolojilerinin kullanımıyla ilgili öneriler sunacağını belirttiğinden;

(7) Tüketicinin korunması politikasının yeniden başlatılması için gelecekteki öncelikler hakkında 9 Kasım 1989 tarihli Konsey İlke Kararı³ Komisyon'a, söz konusu İlke Kararının ekinde atıfta bulunulan alanlara öncelik vermesi için çağrıda bulunduğu; söz konusu ek tele alışverişi içeren yeni teknolojilere atıfta bulunduğu; Komisyon, Avrupa Ekonomik Topluluğu'nda tüketicinin korunması politikasına yönelik üç yıllık bir eylem planını (1990-1992) kabul ederek, söz konusu İlke Kararına yanıt vermiş olduğundan; bu plan bir Direktifin kabul edilmesini hüküm altına aldığından;

(8) Mesafeli sözleşmelerde kullanılan diller üye devletlerin meselesi olduğundan;

(9) Mesafeli olarak müzakere edilen sözleşmeler bir veya birden fazla mesafeli iletişim aracının kullanımını içerdiğinden; çeşitli iletişim araçları, tedarikçi ve tüketicinin eşzamanlı olarak hazır bulunmadığı organize bir mesafeli satış veya hizmet sağlama planının bir parçası olarak kullanıldığından; söz konusu iletişim araçlarının sürekli

¹ ATRG C 92, 25. 4. 1975, s. 1.

² ATRG C 167, 5. 7. 1986, s. 1.

³ ATRG, Sayı C 294, 22. 11. 1989, s. 1.

gelişimi, kapsamlı bir listenin derlenmesine imkân vermediğinden ancak hâlen yaygın bir biçimde kullanılmayanlar için dahi geçerli olan ilkelerin tanımlanmasını gerektirdiğinden;

(10) Belirli bir süre içinde birbirini izleyen faaliyetleri veya bir dizi farklı faaliyeti içeren aynı işlem, üye devletlerin mevzuatlarına bağlı olarak farklı hukuki tanımlara yol açabileceğinden; bu Direktif hükümleri üye devletlerin mevzuatlarına göre, 14. maddeye başvurularına bağlı olarak farklı şekilde uygulanamayacağından; dolayısıyla, bu amaçla, belli bir süre içinde bir bütün teşkil ettiği düşünülebilen bir dizi birbirini izleyen faaliyetlerin ilkinin ya da bir dizi farklı faaliyetin ilkinin gerçekleştiği anda, söz konusu faaliyet ya da faaliyetler dizisi ister tek bir sözleşmenin isterse birbirini izleyen farklı sözleşmelerin konusu olsun, asgari olarak bu Direktifin hükümleriyle uyumlu olunması gerektiğini düşünmek için gerekçe bulunduğundan;

(11) Mesafeli iletişim araçlarının kullanımının, tüketiciye sağlanan bilgilerde bir azalmaya yol açmaması gerektiğinden; dolayısıyla, kullanılan iletişim aracı ne olursa olsun tüketiciye gönderilmesi gereken bilgilerin belirlenmesi gerektiğinden; sağlanan bilgilerin, özellikle üye devletlerin yanıltıcı reklamlara ilişkin kanun, ikincil düzenleme ve idari kurallarının yaklaştırılmasıyla ilgili 10 Eylül 1984 tarihli ve 84/450/AET sayılı Konsey Direktifindeki¹ kurallar olmak üzere ilgili diğer Topluluk kurallarına da uygun olması gerektiğinden; bilgi sağlama yükümlülüğüne istisnalar getirilecekse, tedarikçinin kimliği, mal veya hizmetlerin temel nitelikleri ve fiyatları gibi bazı temel bilgileri talep etmek, takdir yetkisi temelinde tüketiciye bağlı olduğundan;

(12) Telefonla iletişim durumunda tüketicinin, konuşmaya devam edip etmemeye karar vermesi için konuşmanın başında yeterli bilgi alması uygun olduğundan;

(13) Bazı elektronik teknolojiler vasıtasıyla yayılan bilgiler, kalıcı ortamda alınmadığı ölçüde, nitelik itibarıyla çoğu zaman kısa ömürlü olduğundan; dolayısıyla, sözleşmenin uygun şekilde ifası için tüketicinin gerekli bilgileri uygun bir süre önce yazılı olarak alması gerektiğinden;

(14) Tüketicinin sözleşme akdedilmeden önce ürünü bilfiil görmesi veya sağlanan hizmetin niteliğini tespit etmesi mümkün olmadığından; sözleşmeden cayma hakkının

¹ ATRG L 250, 19. 9. 1984, s. 17.

bu Direktifte aksi belirtilmedikçe hüküm altına alınması gerektiğinden; bu hakkın biçimsel olmaktan öteye bir anlamı olacaksa, tüketicinin cayma hakkını kullanırken doğan masrafların, malların iadesi için yapılan doğrudan masraflarla sınırlı olması gerektiğinden; bu cayma hakkı, ulusal mevzuatlar kapsamında tüketicinin özellikle zarar görmüş ürün ve hizmetlerle veya söz konusu ürün ve hizmetler önerildiğinde verilen tanıma uymayan ürün ve hizmetlerle ilgili haklarına hanel getirmedeğinden; cayma hakkı kullanımını izleyen diğere şart ve düzenlemeleri belirlemek üye devletlere bırakıldığından;

(15) Aynı zamanda şayet sipariş anında belirlenmemişse, sözleşmenin ifası için bir zaman sınırı öngörmek gerektiğinden;

(16) Tüketicinin önceden talebi veya açık muvafakati olmaksızın, ödeme karşılığında tüketiciye bir ürünün gönderilmesini veya bir hizmetin sağlanmasını içeren promosyon tekniğine bir ikame ürün veya hizmet söz konusu olmadıkça izin verilemeyeceğinden;

(17) 4 Kasım 1950 tarihli Avrupa İnsan Haklarının ve Temel Özgürlüklerin Korunması Sözleşmesi'nin 8 ve 10. maddelerinde belirtilen ilkeler geçerli olduğundan; özellikle bazı müdahaleci iletişim araçlarına karşı özgürlükle ilgili olarak tüketicinin mahremiyet hakkının dikkate alınması gerektiğinden; dolayısıyla, bu tür araçların kullanımına belli sınırlamaların getirilmesi gerektiğinden; kişisel bilgilerin ve mahremiyetin korunmasına ilişkin Topluluk mevzuatı kapsamında tüketiciye sunulan özel korumaya hanel gelmeksizin, üye devletlerin bazı iletişim araçları yoluyla kendileriyle temasa geçilmesini istemeyen tüketicileri, bu tür temaslara karşı etkin şekilde korumak için uygun tedbirler alması gerektiğinden;

(18) Mesafeli olarak müzakere edilen sözleşmelerle ilgili olarak tüketicilerin korunmasına yönelik uygulama esasları hakkında 7 Nisan 1992 tarihli ve 92/295/AET sayılı Komisyon Tavsiye Kararı¹ doğrultusunda, bu Direktifte yer alan asgari bağlayıcı kuralların, uygun olduğu hallerde, ilgili tacirler arasında gönüllü anlaşmalar yoluyla tamamlanması önemli olduğundan;

¹ ATRG L 156, 10. 6. 1992, s. 21.

(19) Tüketicinin en uygun şekilde korunması yararına, tüketicilerin bu Direktif hükümleri ve bu alanda mevcut olabilecek uygulama esasları hakkında tatmin edici biçimde bilgilendirilmesi önemli olduğundan;

(20) Bu Direktife uyulmaması, sadece tüketicilere değil aynı zamanda rakiplere de zarar verebileceğinden; bu nedenle, kamu kuruluşları veya temsilcilerinin ya da ulusal mevzuat çerçevesinde tüketicinin korunmasında meşru bir çıkarı bulunan tüketici örgütlerinin, ya da harekete geçme konusunda meşru bir çıkarı bulunan meslek örgütlerinin Direktifin uygulanmasını izlemelerine imkân veren hükümler getirilebileceğinden;

(21) Tüketicinin korunması amacıyla, mümkün hale gelir gelmez sınır ötesi şikâyetler sorununu ele almak önemli olduğundan; Komisyon 14 Şubat 1996 tarihinde tüketicinin adalete erişimi ve iç pazarda tüketici ihtilaflarının çözümlenmesi konularında bir eylem planı yayımladığından; söz konusu eylem planı, mahkeme dışı uzlaşma usullerinin teşvik edilmesi için belirli girişimler içerdiğinden; söz konusu usullerin güvenilirliğini sağlamak üzere objektif kriterler (Ek II) önerildiğinden ve standartlaştırılmış talep formlarının (Ek III) kullanımına ilişkin hüküm konulduğundan;

(22) Yeni teknolojilerin kullanımında, kullanılan iletişim araçlarının kontrolü tüketicide olmadığından; dolayısıyla, ispat yükünün tedarikçi üzerinde olabileceğini hüküm altına almak gerektiğinden;

(23) Bazı durumlarda üye olmayan bir devlet hukukunun sözleşmeye uygulanacak hukuk olarak seçilmesi suretiyle, tüketicinin bu Direktif kapsamındaki korumadan mahrum kalması riski mevcut olduğundan; dolayısıyla, söz konusu riskten kaçınmak üzere bu Direktife hükümler dâhil edilmesi gerektiğinden;

(24) Bir üye devlet genel menfaatler açısından, kendi sınırları içinde bazı malların ve hizmetlerin mesafeli sözleşmeler aracılığıyla pazarlanmasını yasaklayabileceğinden; söz konusu yasağın Topluluk kurallarına uygun olması gerektiğinden; söz konusu yasaklarla ilgili olarak zaten başta tıbbi ürünler konusunda olmak üzere, televizyon yayıncılığı faaliyetlerinin izlenmesine ilişkin olarak üye devletlerdeki kanun, ikincil düzenleme veya idari kuralların getirdiği bazı hükümlerin koordinasyonu hakkında 3 Ekim 1989

tarıhli ve 89/552/AET sayılı Konsey Direktifi¹ ve beşeri tıbbi ürün reklamları hakkında 31 Mart 1992 tarihli ve 92/28/AET sayılı Konsey Direktifi² kapsamında hüküm bulunduğundan,

İŞBU DİREKTİFİ KABUL ETMİŞTİR:

Madde 1

Amaç

Bu Direktifin amacı üye devletlerin, tüketicilerle tedarikçiler arasındaki mesafeli sözleşmelere ilişkin kanun, ikincil düzenleme ve idari kurallarının yaklaştırılmasıdır.

Madde 2

Tanımlar

Bu Direktifin amaçları doğrultusunda:

- (1) 'mesafeli sözleşme', sözleşmenin akdedildiği ana kadar ve akdedildiği an da dâhil olmak üzere, sözleşmenin amacı doğrultusunda bir ya da birden fazla mesafeli iletişim aracını münhasıran kullanan tedarikçi tarafından işletilen organize bir mesafeli satış veya hizmet sağlama planı kapsamında, bir tedarikçi ile bir tüketici arasında mal veya hizmetlere ilişkin olarak akdedilen herhangi bir sözleşmeyi ifade eder;
- (2) 'tüketici', bu Direktif kapsamındaki sözleşmelerde, kendi ticareti, işi veya mesleği dışındaki amaçlarla hareket eden herhangi bir gerçek kişiyi ifade eder;
- (3) 'tedarikçi', bu Direktif kapsamındaki sözleşmelerde, kendi ticari veya mesleki sıfatıyla hareket eden herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder;
- (4) 'mesafeli iletişim aracı', tedarikçi ile tüketici fiziksel olarak aynı anda bir arada bulunmadan, söz konusu taraflar arasında bir sözleşmenin akdedilebilmesi için kullanılan herhangi bir aracı ifade eder. Bu Direktif kapsamındaki araçların endikatif bir listesi Ek I'de verilmiştir;

¹ ATRG L 298, 17. 10. 1989, s. 23.

² ATRG L 113, 30. 4. 1992, s. 13.

(5) 'iletişim aracı işleticisi', ticareti, işi veya mesleği kapsamında bir veya daha fazla uzaktan iletişim aracını tedarikçilerin kullanımına sunan kamu veya özel gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Madde 3

Muafiyetler

1. Bu Direktif:

- tümüyle kapsayıcı olmayan bir listesi Ek II'de verilen, mali hizmetlerle ilgili,
 - otomatik satış makineleri veya otomatik ticari işyerleri vasıtasıyla akdedilen,
 - halkın kullanımına açık, ödemeli telefonlar vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleri ile akdedilen,
 - gayrimenkul inşaatı ve satışı için veya kira dışındaki diğer gayrimenkul haklarıyla ilgili olarak akdedilen,
 - açık artırmada akdedilen,
- sözleşmelere uygulanmaz.

2, 4, 5, 6. maddeler ve 7(1). madde:

- günlük tüketime yönelik olarak tüketicinin evine, ikametgâhına veya işyerine dağıtıcılar tarafından düzenli olarak tedarik edilen gıda maddelerinin, içeceklerin veya diğer malların tedarikiyle ilgili sözleşmelere uygulanmaz,
- sözleşme akdedildiğinde, tedarikçinin belli bir tarihte veya belli bir dönem içinde, konaklama, ulaşım, ikram veya eğlence hizmetlerini sağlamayı üstlendiği sözleşmelere uygulanmaz; istisnai olarak da tedarikçi, açık hava eğlenceleri söz konusu olduğunda belli koşullarda 7(2). maddeyi uygulamama hakkını saklı tutabilir.

Madde 4

Ön bilgiler

1. Herhangi bir mesafeli sözleşme akdedilmeden uygun bir süre önce tüketiciye şu bilgiler verilir:

(a) tedarikçinin kimliği ve önceden ödeme gerektiren sözleşmeler söz konusu olduğunda tedarikçinin adresi;

(b) mal veya hizmetlerin temel özellikleri;

(c) tüm vergiler dâhil mal veya hizmetlerin fiyatı;

(d) uygun olduğu hallerde teslimat masrafları;

(e) ödemeye, teslimata veya ifaya ilişkin düzenlemeler;

(f) 6(3). maddede belirtilen hâller dışında, cayma hakkının olduğu;

(g) temel oran dışında bir orandan hesaplanması durumunda, mesafeli iletişim araçlarını kullanmanın maliyeti;

(h) önerinin veya fiyatın geçerli olduğu süre;

(i) uygun olduğu hallerde, sürekli veya yinelenen şekilde ifa edilecek ürün veya hizmet tedariki sözleşmeleri söz konusu olduğunda, sözleşmenin asgari süresi.

2. Ticari amacı açıkça belirtilmesi gereken 1. paragrafta yer alan bilgiler, kullanılan mesafeli iletişim araçlarına uygun herhangi bir yolla, açık ve anlaşılır bir şekilde, özellikle, ticari işlemlerdeki iyi niyet ilkelerine ve üye devletlerin mevzuatları uyarınca, reşit olmayanlar gibi, kendi rızalarını belirtemeyen kişilerin korunmasını düzenleyen ilkelere gereken dikkat gösterilerek sunulur.

3. Ayrıca telefonla iletişim durumunda, tüketiciyle yapılan herhangi bir konuşmanın başında tedarikçinin kimliği ve aramanın ticari amacı açıkça belirtilir.

Madde 5

Bilgilerin yazılı teyidi

1. 4(1). maddenin a ila f bentlerinde belirtilen bilgiler, sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak veya mevcut ve tüketici tarafından erişilebilir başka bir dayanıklı ortamda tüketiciye verilmediği takdirde, tüketici, söz konusu bilgilerin teyidini, sözleşmenin ifası sırasında erken bir vakitte ve malların üçüncü taraflara tesliminin söz konusu olmadığı durumlarda en geç teslim tarihinde yazılı olarak veya mevcut ve kendisi tarafından erişilebilir başka bir dayanıklı ortamda almalıdır.

Aşağıdakiler her hâlükârda sağlanmalıdır:

- 6. madde uyarınca, 6(3). maddenin birinci bendinde belirtilen durumlar da dâhil olmak üzere, cayma hakkını kullanma şartları ve usulleri hakkında yazılı bilgi,
- tüketicinin herhangi bir şikâyetini yöneltebileceği tedarikçinin işyerinin coğrafi adresi,
- mevcut olan satış sonrası hizmetler ve garantiler hakkında bilgi,
- sözleşmenin belirsiz süreli veya bir yıldan uzun süreli olduğu durumlarda sözleşmenin iptal şartları.

2. 1. paragraf, hizmetlerin sadece bir defalığına sağlandığı ve mesafeli iletişim aracı operatörü tarafından fatura edildiği durumlarda, mesafeli iletişim aracı kullanılarak ifa edilen hizmetlere uygulanmaz. Bununla birlikte, tüketici her durumda herhangi bir şikâyetini yöneltebileceği tedarikçinin işyerinin coğrafi adresini elde edebilmelidir.

Madde 6

Cayma hakkı

1. Herhangi bir mesafeli sözleşmede cezasız olarak ve herhangi bir gerekçe belirtmeksizin sözleşmeden caymak için, tüketici en az yedi iş günlük bir süreye sahiptir. Cayma hakkını kullandığı için tüketiciye yüklenebilecek tek bedel, malların iadesinin doğrudan maliyetidir.

Bu hakkın kullanılma süresi:

- mallar söz konusu olduğunda, 5. maddede belirtilen yükümlülüklerin yerine getirilmesi halinde, malların tüketici tarafından teslim alındıkları günden itibaren,

- hizmetler söz konusu olduğunda, aşağıdaki alt paragrafta belirtilen üç aylık süreyi aşmaması koşuluyla, sözleşmenin akdedildiği günden itibaren veya 5. maddede belirtilen yükümlülükler sözleşme akdedildikten sonra yerine getiriliyorsa, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği günden itibaren,

başlar.

Şayet tedarikçi 5. maddede belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemişse, cayma hakkının kullanılma süresi üç aydır. Bu süre:

- mallar söz konusu olduğunda, bunların tüketici tarafından teslim alındıkları günden itibaren,

- hizmetler söz konusu olduğunda, sözleşmenin akdedildiği günden itibaren,

başlar.

Şayet 5. maddede belirtilen bilgiler, bu üç aylık süre içinde sağlanmışsa, birinci alt paragrafta belirtilen yedi iş günlük süre bilgilerin sağlandığı andan itibaren başlar.

2. Cayma hakkının bu madde uyarınca tüketici tarafından kullanıldığı durumlarda, tedarikçi tüketici tarafından ödenmiş olan tutarları bedelsiz olarak geri ödemek zorundadır. Cayma hakkını kullandığı için tüketiciye yüklenebilecek tek bedel, malların iadesinin doğrudan maliyetidir. Söz konusu geri ödeme, mümkün olan en kısa sürede ve her durumda 30 gün içinde yapılmalıdır.

3. Taraflar aksini kararlaştırmadıkça, tüketici 1. paragrafta hüküm altına alınan cayma hakkını:

- hizmet sağlanmasına ilişkin sözleşmeler söz konusu olduğunda, tüketicinin kabul etmesiyle ifa başlamışsa, 1. paragrafta belirtilen yedi iş günlük süre sona ermeden önce,

- fiyatları tedarikçi tarafından kontrol edilemeyen, mali piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olan mal veya hizmetlerin sağlanmasına ilişkin sözleşmeler söz konusu olduğunda,

- tüketicinin tanımlamalarına göre yapılmış veya açıkça kişiye özel hâle getirilmiş ya da niteliği itibarıyla iade edilemeyen veya hızla bozulabilecek veya miadı dolmak üzere olan malların tedarikine ilişkin sözleşmeler söz konusu olduğunda,

- tüketici tarafından açılmış olan sesli veya görüntülü kayıtların veya bilgisayar yazılımının tedarikine ilişkin sözleşmeler söz konusu olduğunda,

- gazete, süreli yayın ve dergi tedariki sözleşmeleri söz konusu olduğunda,

- şans oyunları ve piyangoya ilişkin sözleşmeler söz konusu olduğunda,

kullanamaz.

4. Üye devletler:

- mal veya hizmetlerin fiyatının, tedarikçinin sağladığı kredi ile tamamen ya da kısmen karşılanması, ya da

- söz konusu fiyatın, üçüncü bir kişi ile tedarikçi arasındaki anlaşmaya binaen, üçüncü kişinin tüketiciye sağladığı kredi ile tamamen ya da kısmen karşılanması

durumlarında tüketicinin 1. paragraf uyarınca sözleşmeden cayma hakkını kullanması hâlinde, kredi sözleşmesinin cezasız olarak iptal edilmesini mevzuatlarında hüküm altına alırlar. Üye devletler, kredi sözleşmesinin iptali için ayrıntılı kuralları belirlerler.

Madde 7

İfa

1. Taraflar aksini kararlaştırmadıkça, tedarikçi siparişi, tüketicinin siparişini tedarikçiye iletmediği günü takip eden günden itibaren en fazla 30 gün içinde yerine getirmek zorundadır.

2. Tedarikçinin sipariş edilen mal veya hizmetlerin mevcut olmadığı gerekçesiyle sözleşmedeki yükümlülüklerini yerine getiremediği durumlarda, tüketici durumdan haberdar edilmeli ve ödemiş olduğu herhangi bir tutarı mümkün olan en kısa zamanda ve her halükârda 30 gün içinde geri alabilmelidir.

3. Bununla birlikte üye devletler, tedarikçinin tüketiciye eşdeğer kalite ve fiyatta mal veya hizmet sunabileceğini, bu olasılığın sözleşme akdedilmeden önce veya sözleşmede belirtilmesi koşuluyla, hükme bağlayabilirler. Tüketici bu olasılıkla ilgili olarak açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilir. Cayma hakkının kullanılmasını takiben, malların iade masrafı tedarikçi tarafından karşılanacak olup tüketicinin bu konuda bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu tür durumlarda, mal veya hizmet tedariki 9. madde uyarınca ismarlanmamış mal veya hizmet tedariki sayılmaz.

Madde 8

Kartla ödeme

Üye devletler bir tüketicinin:

- bu Direktif kapsamındaki mesafeli sözleşmelerle ilgili olarak, kendi ödeme kartının hileli bir şekilde kullanılması durumunda, ödemenin iptalini talep etmesine,
- hileli kullanım durumunda ödenmiş olan tutarların hesaba iadesine veya iade edilmesine,

imkân veren uygun tedbirlerin mevcut olmasını sağlarlar.

Madde 9

İsmarlanmamış Mal veya Hizmet Tedariki

Üye devletler:

- tüketici tarafından önceden sipariş edilmeyen mal veya hizmetlerin tüketiciye ödeme talebi ile tedarikinin yasaklanması için,
- ismarlanmamış tedarik söz konusu olduğunda, tüketici tarafından cevap verilmemiş olmasının rıza gösterildiği anlamına gelmediği durumlarda tüketiciyi herhangi bir bedel ödemekten muaf tutmak için,

gerekli tedbirleri alırlar.

Madde 10

Bazı mesafeli iletişim araçlarının kullanılmasındaki kısıtlamalar

1. Aşağıdaki araçların tedarikçi tarafından kullanılması, tüketicinin önceden rızasını gerektirmektedir:

- insan müdahalesi gerektirmeyen otomatik çağrı sistemi (otomatik çağrı makinesi),
- faks cihazı (faks).

2. Üye devletler 1. paragrafta belirtilenler dışında bireysel iletişime imkan tanıyan mesafeli iletişim araçlarının ancak tüketicinin açıkça itiraz etmediği durumlarda kullanılabilmesini sağlarlar.

Madde 11

Adli veya idari başvuru yolları

1. Üye devletler tüketicilerin yararına olmak üzere, bu Direktife uyum sağlamak için yeterli ve etkili araçların bulunmasını sağlarlar.

2. Birinci paragrafta sözü edilen araçlar, ulusal mevzuat tarafından belirlendiği şekliyle aşağıda belirtilen bir ya da birden fazla kuruluşun, ulusal hükümlerin bu Direktifin uygulanmasına yönelik olarak tatbik edilmesini sağlamak üzere, ulusal mevzuat kapsamında mahkemelerde veya yetkili idari kuruluşlar önünde harekete geçebilmelerine yönelik hükümleri içerir:

- (a) kamu kuruluşları veya temsilcileri;
- (b) tüketicilerin korunması konusunda meşru bir çıkarı bulunan tüketici örgütleri;
- (c) harekete geçme konusunda meşru bir çıkarı bulunan meslek örgütleri.

3. (a) Üye devletler ön bilgilerin verildiğine, yazılı teyide, zaman sınırlamalarına uyulduğuna veya tüketicinin rıza gösterdiğine dair ispat yükünün tedarikçiye yüklenebileceğini şart koşabilirler.

(b) Üye devletler tedarikçilerin ve iletişim araçları operatörlerinin yapabildikleri durumlarda, bu Direktif uyarınca kabul edilen düzenlemelerle uyuşmayan uygulamaları durdurmalarını sağlamak için gerekli tedbirleri alırlar.

4. Üye devletler bu Direktifin hükümlerine uyulması konusunda özerk kuruluşlar tarafından gönüllü gözetim yapılmasını ve bu Direktif hükümlerine uyulmasını sağlamak için Üye devletler tarafından hüküm altına alınması gereken araçlara ek olmak üzere, uyuşmazlıkların çözümü konusunda söz konusu kuruluşlara başvurulmasını öngörebilirler.

Madde 12

Bağlayıcı nitelik

1. Tüketici bu Direktifin ulusal mevzuata aktarılması ile kendisine tanınan haklardan feragat edemez.
2. Üye devletler bir ya da daha fazla üye devlet sınıрыyla yakın bağlantısı olan üye olmayan bir devlet hukukunun sözleşmeye uygulanacak hukuk olarak seçilmesi nedeniyle, tüketicinin bu Direktif ile sağlanan korumayı yitirmemesini temin etmek için gerekli tedbirleri alırlar.

Madde 13

Topluluk kuralları

1. Bu Direktif hükümleri, bazı mesafeli sözleşme türlerini bütün unsurlarıyla düzenleyen Topluluk hukuku kurallarında özel hükümler bulunmadığı ölçüde uygulanır.
2. Spesifik Topluluk kuralları mal tedariki veya hizmet sağlanmasının sadece bazı yönlerini düzenleyen hükümler içeriyorsa, mesafeli sözleşmelerin bu spesifik yönlerinebu Direktifin hükümlerinden ziyade söz konusu hükümler uygulanır.

Madde 14

Asgari şart

Üye devletler tüketicinin daha üst düzeyde korunmasını sağlamak amacıyla bu Direktifin kapsadığı alanda Antlaşma'ya uygun daha katı hükümler getirebilirler veya bunları yürürlükte tutabilirler. Söz konusu hükümler Antlaşma gerektiği şekilde göz önünde tutularak, uygun olan hallerde, genel menfaatler açısından, bazı mal veya hizmetlerin, özellikle tıbbi ürünlerin üye devletlerin kendi sınırları içerisinde mesafeli sözleşmeler yoluyla pazarlanmasına ilişkin bir yasağı içerebilir.

Madde 15

Uygulama

1. Üye devletler bu Direktife uyum sağlamak için gerekli kanun, ikincil düzenleme ve idari kuralları Direktifin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç üç yıl içinde yürürlüğe koyarlar. Üye devletler Komisyon'u durumdan derhal haberdar ederler.
2. Üye devletler tarafından 1. paragrafta belirtilen bu düzenlemeler kabul edildiğinde bu Direktife atıf yapılır veya bu düzenlemeler resmi olarak yayımlanırken bu yönde bir atfa yer verilir. Bu atfın hangi yöntemle yapılacağı üye devletler tarafından belirlenir.
3. Üye devletler bu Direktifin düzenlediği alanda kabul ettikleri ulusal mevzuatın hükümlerinin metnini Komisyon'a bildirirler.
4. Komisyon bu Direktifin yürürlüğe girmesinden itibaren en geç dört yıl içinde, bu Direktifin uygulanmasına dair bir raporu, gerekli görüldüğü takdirde gözden geçirme önerisiyle birlikte, Avrupa Parlamentosu'na ve Konsey'e sunar.

Madde 16

Tüketicinin bilgilendirilmesi

Üye devletler bu Direktifi iç hukuka aktaran ulusal mevzuat hakkında tüketicinin bilgilendirilmesi için uygun tedbirleri alırlar ve uygun olduğu hallerde, meslek kuruluşlarını, ulusal mevzuatın uygulama esasları hakkında tüketicileri bilgilendirmeleri için teşvik ederler.

Madde 17

Œikâyet sistemleri

Komisyon mesafeli satışlarla ilgili olarak tüketicilerin Œikâyetlerini ele almak üzere etkili araçlar oluşturulmasının gerçekleştirilebilirliği üzerinde çalışma yapar. Komisyon bu Direktifin yürürlüğe girmesinden itibaren iki yıl içerisinde, çalışmalarının sonuçları hakkında gerekli görüldüğu takdirde önerilerle birlikte Avrupa Parlamentosu'na ve Konsey'e bir rapor sunar.

Madde 18

Bu Direktif Avrupa Toplulukları Resmi Gazetesi'nde yayımlandığı gün yürürlüğe girer.

Madde 19

Bu Direktifin muhatabı üye devletlerdir.

Brüksel'de 20 Mayıs 1997 tarihinde düzenlenmiştir.

Avrupa Parlamentosu adına

J.M. GIL-ROBLES

Başkan

Konsey adına

J. VAN AARTSEN

Başkan

EK I

2(4). madde kapsamındaki iletişim araçları

- Adres belirtilmemiş basılı madde,
- Adres belirtilmiş basılı madde,
- Standart mektup,
- Sipariş formuyla birlikte basın reklamı,
- Katalog,
- İnsan müdahaleli telefon,
- İnsan müdahalesiz telefon (otomatik ağrı cihazı, sesli metin),
- Radyo,
- Görüntülü telefon (ekranlı telefon),
- Videoteks (mikrobilgisayar ve televizyon ekranı) klavye veya dokunmatik ekranla birlikte,
- Elektronik posta,
- Faks cihazı (faks),
- Televizyon (tele alışveriş).

EK II

3(1). madde uyarınca mali hizmetler

- Yatırım hizmetleri,
- Sigortacılık ve reasürans işlemleri,
- Bankacılık hizmetleri,
- Vadeli veya opsiyonlarla ilgili alışveriş işlemleri.

Söz konusu hizmetler özellikle aşağıdakileri içerir:

- 93/22/AET sayılı Direktif¹ ekinde belirtilen yatırım hizmetleri; toplu yatırım taahhüt hizmetleri,
- 89/646/AET sayılı Direktif² ekinde belirtilen karşılıklı onaya tabi faaliyetler kapsamındaki hizmetler,
- aşağıdaki düzenlemelerde atıfta bulunulan sigortacılık ve reasürans faaliyetleri kapsamındaki işlemler:
 - 73/239/AET sayılı Direktifin³ 1. maddesi,
 - 79/267/AET sayılı Direktifin² eki,
 - 64/225/AET sayılı Direktif⁵,
 - 92/49/AET sayılı Direktif³ ve 92/96/AET sayılı Direktif⁴.

¹ ATRG L 141, 11. 6. 1993, s. 27.

² ATRG L 386, 30. 12. 1989, s. 1. 92/30/AET sayılı Direktifle (ATRG L 110, 28. 4. 1992, s. 52) değiştirildiği şekliyle Direktif.

³ ATRG L 228, 16. 8. 1973, s. 3. Son olarak 92/49/AET sayılı Direktifle (ATRG L 228, 11. 8. 1992, s. 1) değiştirildiği şekliyle Direktif.

² ATRG L 63, 13. 3. 1979, s. 1. Son olarak 90/619/AET sayılı Direktifle (ATRG L 330, 29. 11. 1990, s. 50) değiştirildiği şekliyle Direktif.

⁵ ATRG 56, 4. 4. 1964, s. 878/64. 1973 Katılım Senedi ile değiştirildiği şekliyle Direktif.

³ ATRG L 228, 11. 8. 1992, s. 1.

⁴ ATRG L 360, 9. 12. 1992, s. 1.

Konsey ve Avrupa Parlamentosu'nun 6(1). madde hakkındaki beyanı

Konsey ve Parlamento Komisyon'un, başta ticari kuruluşlar dışında akdedilen sözleşmelerle ilgili olarak tüketicinin korunması hakkında ('kapıdan satışlar') 20 Aralık 1985 tarihli ve 85/577/AET sayılı Direktif¹ altında olmak üzere mevcut tüketicinin korunması mevzuatı kapsamında düşünme süresinin hesaplanması yönteminin uyumlaştırılması olasılığını ve bunun arzu edilirliliğini inceleyeceğini kaydeder.

Komisyon'un 3(1). maddenin 1. bendi hakkındaki beyanı

Komisyon mali hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerle ilgili olarak tüketicileri korumanın önemini farkındadır ve 'Mali hizmetler: tüketicilerin beklentilerini karşılamak' başlıklı bir Yeşil Kitap yayınlamıştır. Yeşil Kitaba gelen tepkiler doğrultusunda Komisyon, tüketicinin korunmasını mali hizmetler politikasına dâhil etme yollarını ve bunun mevzuat üzerindeki olası etkilerini inceleyecek ve gerekirse uygun öneriler sunacaktır.

¹ ATRG L 372, 31. 12. 1985, s. 31.