

**(Kapıdan Satış Cayma Hakkı Karar Örneği)**

**T.C.**  
**..... TÜKETİCİ İL/ İLÇE HAKEM HEYETİ**  
**BAŞKANLIĞI KARARIDIR**

KARAR NUMARASI: .....

KARAR TARİHİ: .././.....

**Şikayet Eden** : ..... (T.C. NO:.....)  
**Adresi** : .....  
**Vekili** : AV. ....  
**Vekil Adresi** : .....  
**Şikayet Edilen** : ..... (V.N. : .....)  
**Adresi** : .....  
**Şikayet Konusu** : İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER/CAYMA HAKKININ  
KULLANDIRILMAMASI  
**Şikayet Tarihi** : .././.....  
**Raportör** : .....

**Olayın Özeti**

Tüketici, 22.05.2015 tarihinde adı geçen firmadan kapıdan satış yöntemiyle Evimde Eğitim isimli eğitim seti satın aldığını, daha sonra ürünü iade etmek istediğini ve bundan dolayı ilgili firma ile telefonda görüşüğünü fakat olumlu yanıt alamadığını, 26.05.2015 tarihinde firmaya iadeli taahhütlü mektupla cayma bildiriminde bulunduğunu belirterek düzenlenen sözleşmenin iptal edilmesini talep etmektedir.

**Savunma Özeti**

Konuyla ilgili firmadan savunma istenmiş olup ilgili firma savunmasında özetle: düzenlenen sözleşmenin yasal koşullara uygun olduğunu, cayma hakkının malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde kullanılmayacağını, tüketiciye satışı yapılan ürünün bilgisayara yüklenmiş ve programın kullanım aktivasyonunun sağlanmış olduğunu, bilgisayar programı gibi kopyalanıp çoğaltılabilen ürünlerde bu ürünlerin kopyalanarak iade edilmesinin mümkün olmadığını, satış sırasında öncelikle PC programının demosu ile tanıtım yapıldığını ve tüketici tarafından beğenilmesi halinde satış işleminin gerçekleştiğini, tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için ürünü satın aldıktan sonra bilgisayarına yüklememesi gerektiğini belirterek tüketici talebinin reddini talep etmektedir.

**İnceleme ve Gerekçe**

Dosya üzerinde yapılan inceleme neticesinde: Tüketici ..... nın ilgili firma ile 22.05.2015 tarihinde işyeri dışında kurulan satış yöntemiyle sözleşme imzaladığı, 26.05.2015 tarihinde sözleşmeden caydığına dair ilgili firmaya ihtar çektiği anlaşıldığından tüketicinin talebi **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun un İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Başlıklı 47 inci Maddesinin 5 inci Fıkrası Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.** Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. **Hükmü kapsamında değerlendirilerek tüketici talebinin kabulü yönünde karar verilmesinin uygun olacağı mütaala olunmaktadır.**

**Hüküm**

Dosyanın incelenmesi sonucunda, yukarıda açıklanan nedenlerden dolayı **tüketicinin talebinin kabulüne, ilgili firma tarafından sözleşmenin iptal edilmesine oy birliği ile karar verildi.**

(6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68' inci maddesinin 1'inci fıkrası ile 27.11.2014 tarihli ve 29188 Sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı maddesinin 2'nci ve 4'üncü fıkraları gereğince 01.01.2016 tarihinden itibaren yeniden değerlendirme artış oranına göre 2016 yılı için değeri 2.320,00 TL (ikibinüçyüzyirmi) ile 3.480,00 TL (üçbindörtüyükseksen) arasında bulunan uyuşmazlıklarda hakem heyetinin vereceği karar tarafları bağlar.)

Şikayet edilen .....**vergi kimlik numaralı** .....**A.Ş.**'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70'inci maddesinin 7'nci fıkrası uyarınca 13,50 TL tebligat ücretini bütçeye gelir kaydedilmek üzere, kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde şikayet edilenin bağlı bulunduğu .....**Vergi Dairesi Müdürlüğü**'ne ödenmesine, ödendiğine ilişkin makbuzun tüketicinin adı soyadı belirtilerek bu süre içinde .....**Tüketici İl/İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına** ibraz edilmesine, bu tutar ödenmediği takdirde 21/07/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takibinin yapılmasına, iş bu kararın 6502 Sayılı Kanununun 70'inci maddesinin 3'üncü fıkrası gereği taraflara tebliğine, **tebliğ tarihi itibari ile 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile karar verildi.**

.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
BAŞKAN	ÜYE	ÜYE	ÜYE	ÜYE