OZGURKONAKCİ.COM · LOJİSTİK REHBERİ · 36

Tersine lojistik ve iade yönetimi

İade türleri, RMA'dan krediye iade süreci, geri gelen ürünün değerlendirilmesi, yurt dışından iade ve geri gelen eşya, palet ve ambalaj dönüşü, AB'nin döngüsel ekonomi kuralları, maliyet ve göstergeler

Hazırlayan: Özgür Konakcı · Seviye: Başlangıç · Sürüm: 12 Kasım 2026

Çevrimiçi ve interaktif sürüm: **https://ozgurkonakci.com/rehber/tersine-lojistik-ve-iade/**

KISA CEVAP

Tersine lojistik, müşteriden ya da kullanım noktasından geri gelen malın, ambalajın ve taşıma ekipmanının değerini geri kazanmak veya uygun biçimde bertaraf etmek için yönetilmesidir. Süreç iade onayı (RMA) ile başlar; rota belirleme, kabul ve kontrol, karar (yeniden satış, onarım, yenileme, geri dönüşüm, bertaraf) ve müşteri kredisiyle sürer. Türkiye'de ihraç edilen mal 3 yıl içinde ve ayniyeti değişmeden dönerse ithalat vergilerinden muaf olabilir; ihracatla sağlanan haklar geri verilir. AB'de 19 Temmuz 2026'dan beri büyük işletmelerin satılmamış ya da iade edilmiş giyim ve ayakkabıyı imha etmesi yasak.

Tersine lojistik nedir?

Lojistiğin alışılmış yönü üreticiden müşteriye doğrudur. Tersine lojistik bu akışın geri dönen tarafıdır: müşteriden, depodan ya da kullanım noktasından geri gelen malın, ambalajın ve taşıma ekipmanının planlanması ve yönetimi.

Akademik tanımlar zaman içinde genişledi. de Brito ve Dekker'in 2003 tarihli çerçeve çalışması bu gelişimi özetler:

- **İlk tanımlar** tersine lojistiği daha çok geri dönüşüm, atık bertarafı ve tehlikeli madde yönetimiyle ilişkilendiriyordu.
- **Rogers ve Tibben-Lembke** akışın tüketim noktasından çıkış noktasına doğru planlanıp kontrol edilmesini öne çıkarır. Amaç ya değeri geri kazanmak ya da malı uygun biçimde bertaraf etmektir.
- **Avrupa'daki RevLog araştırma ağı** tanımı daha da açar. Akış üretim, dağıtım ya da kullanım noktasından bir geri kazanım ya da uygun bertaraf noktasına gider. Böylece hiç tüketilmemiş ya da başka bir adrese yönlenen iadeler de tanımın içinde kalır.

Pratikte üç soru öne çıkar: Mal neden döndü? Kim izin verdi ve nereye gidecek? Döndükten sonra ona ne olacak? Bu sayfa bu üç soruyu sırayla ele alıyor ve ardından gümrük, ambalaj, döngüsel ekonomi ve maliyet tarafına geçiyor.

Tersine akış, tedarik zincirinin genel yapısında da ayrı bir süreç olarak yer alır. SCOR modelinde iade (Return) kendi süreç grubudur; ayrıntı **Tedarik zinciri temelleri** konusunda.

Geri dönüş türleri: ne, neden ve nereden döner?

de Brito ve Dekker geri dönüşleri çıktıkları yere göre üç gruba ayırır. Bu ayrım, hangi sürecin ve hangi sözleşmenin devreye gireceğini belirlediği için önemlidir.

Grup	Örnekler	Lojistik açısından ne değişir?
Üretim iadeleri	Fazla hammadde, kalite kontrolde ayrılan ürün, üretim artığı ve yan ürün	Çoğu zaman tesis içinde ya da tedarikçiyle arasında kalır; akış kısadır.
Dağıtım iadeleri	Ürün geri çağırma (recall), işletmeler arası ticari iade, stok düzeltmesi, fonksiyonel iadeler: palet, kasa, konteyner, ambalaj	Partiler büyüktür; geri çağırmada hız ve izlenebilirlik öne çıkar. Palet ve kasa gibi taşıma ekipmanı sürekli döner.
Müşteri iadeleri	Cayma ve ticari iade, garanti iadesi, servis (onarım) iadesi, kullanım sonu ve ömür sonu iadesi	Gönderiler küçük ve dağınıktır; her biri tek tek kabul, kontrol ve karar ister.

Gündelik dilde bu türler dört başlıkta konuşulur:

- **Müşteri iadesi:** Ürün kusursuzdur ama alıcı vazgeçmiştir. Tüketici satışında bunun yasal dayanağı cayma hakkıdır. Türkiye'de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ile cayma süresi 14 gündür ve satıcı, cayma bildirimi kendisine ulaştıktan sonra 14 gün içinde ödemeyi iade eder. AB'de de Tüketici Hakları Direktifi (2011/83/AB) 14 günlük cayma süresi tanır; tüketici malı, cayma kararını bildirdiği günden itibaren en geç 14 gün içinde geri gönderir. İstisnalar ve masraf kuralları için güncel metne bakın. Türkiye ve AB kurallarını yan yana veren tablo, dağıtım kanalları konusunun **İade ve tersine lojistik** bölümünde.
- **Hatalı ürün:** Ürün kusurludur ya da sözleşmeye uymuyor. İşletmeler arası ticarette ret, değişim veya fiyat indirimi tartışması doğar; mal çoğu zaman tedarikçiye döner.
- **Garanti ve servis iadesi:** Ürün onarılıp aynı müşteriye geri gider. Akış iki yönlüdür ve takip edilecek seri numarası vardır.
- **Ambalaj ve palet dönüşü:** Ürün değil, taşıma ekipmanı döner. Bu akış sürekli olduğu için ayrı yönetilir; ayrıntı aşağıdaki ambalaj ve palet bölümünde.

İade süreci adım adım: RMA'dan krediye

Rogers ve arkadaşlarının 2002'de tanımladığı iade yönetimi süreci, sonraki çalışmalarda da kullanılan altı operasyonel adıma ayrılır. Genchev ve arkadaşları (2010) bu adımları firmalarla yaptıkları görüşmelerle sınamıştır. Aşağıdaki tablo bu çerçeveyi, de Brito ve Dekker'in toplama, kontrol ve ayıklama, yeniden işleme ve yeniden dağıtım sırasıyla birlikte özetler.

Adım	Ne olur?	Dikkat edilecek nokta
0. Kapı tutma ve önleme (gatekeeping, avoidance)	İadeye yol açan nedenler azaltılır; gereksiz ya da kurala uymayan iade baştan durdurulur.	En ucuz iade, hiç yola çıkmayan iadedir.

Adım	Ne olur?	Dikkat edilecek nokta
1. İade başlatma ve RMA	Müşteri iade için onay ister. Satıcı talebi inceler ve bir iade yetki numarası (RMA, Return Material/Merchandise Authorization) verir.	RMA numarası, gelen kolinin hangi sipariş ve hangi nedenle döndüğünü depoda tek bakışta gösterir.
2. Rota belirleme	Taşıma şekli ve varış noktası seçilir: merkezi iade deposu, servis, tedarikçi ya da yerel bir toplama noktası.	Yurt dışı iadesinde ürünün Türkiye'ye mi döneceği, hedef ülkede mi kalacağı burada kararlaştırılır.
3. Kabul	Mal fiziksel olarak teslim alınır, belgeler kontrol edilir, durum incelenir, ön karar kodu atanır.	RMA'da beyan edilenle gelen arasındaki farklar burada ortaya çıkar ve müşteriye bildirilir.
4. Karar (disposition)	Ürünün son yolu seçilir: yeniden satış, onarım, yenileme, parça çıkarma, geri dönüşüm ya da bertaraf.	Seçenekler bir sonraki bölümde.
5. Müşteri kredisi	İade bedeli ödenir ya da alacak dekontu kesilir; iade navlununu kimin ödeyeceği uygulanır.	İşletmeler arası ilişkide alıcı tarafın önceliği çoğu zaman hızlı alacak kaydıdır.
6. Performans analizi	Hacim, neden, maliyet ve süre ölçülür; sonuç 0. adıma geri beslenir.	Göstergeler maliyet ve KPI bölümünde.

Kabul ve ayıklama işinin depoda nasıl kurgulanacağı, yani ayrı iade alanı, raf ve sistem kayıtları, **Depo ve envanter yönetimi** konusundaki WMS bölümüyle birlikte okunabilir. Genchev ve arkadaşlarının görüştüğü firmaların bir kısmı iadeleri tek bir kabul alanında topluyor, bir kısmı ise iş ortağına göre farklı varış noktaları kullanıyordu.

Geri gelen ürüne ne olur? Değerlendirme seçenekleri

de Brito ve Dekker geri kazanım seçeneklerini ürünün ne kadar söküldüğüne göre sıralar. Tabloda yukarıdan aşağıya inildikçe ürünün kendi değeri azalır, malzeme ya da enerji olarak kalan değeri öne çıkar.

Seçenek	Düzey	Ne yapılır?
Doğrudan yeniden satış veya kullanım	Ürün	Yeni gibi olan ürün kontrol edilip yeniden ambalajlanır ve satışa ya da dağıtıma döner.
Onarım (repair)	Ürün	Arıza giderilir; ürün aynı kullanıcıya ya da satışa döner.
Yenileme (refurbishing)	Modül	Ürün belirli bir kaliteye getirilir; bazı modüller değiştirilir.
Yeniden üretim (remanufacturing)	Parça	Ürün parçalarına kadar sökülür, parçalar kontrol edilip yeni ürüne dönüştürülür.
Parça geri kazanımı (retrieval, cannibalisation)	Seçili parça	Yalnız işe yarayan parçalar çıkarılır, kalanı başka yola gider.
Geri dönüşüm (recycling)	Malzeme	Ürün malzemeye ayrıştırılır ve hammadde olarak kullanılır.
Enerji geri kazanımı ve düzenli depolama	Enerji / bertaraf	Yakma ile enerji elde edilir; hiçbir geri kazanım yapılamıyorsa atık depolama alanına gider.

Hangi yolun seçileceği ürünün durumuna, kalan değerine, onarım maliyetine ve yasal kısıtlara bağlıdır. "İmha" kararı artık yalnız ekonomik bir tercih değil: AB'de bazı ürünlerde satılmamış ve iade edilmiş ürünün imhası

yasaklandı. Ayrıntı döngüsel ekonomi bölümünde.

Yurt dışından iade ve gümrük: geri gelen eşya

Yurt içi iadede mal yalnız bir yerden başka bir yere taşınır. Sınır geçen iadede ise mal, gümrük açısından yeni bir girişe konu olur. Bu bölüm Türkiye'nin kurallarını özetler; beyan ve belge işlemlerinde gümrük müşavirinizle çalışın.

İhraç ettiğiniz mal geri dönerse

Türkiye'de serbest dolaşımdaki malın ihraç edildikten sonra geri gelmesi, Gümrük Kanunu'nun "geri gelen eşya" hükümleriyle (madde 168–169) düzenlenir. Ticaret Bakanlığı'nın 6 Kasım 2025 tarihli duyurusu da temel kuralı aynı şekilde aktarır. Ana çerçeve şöyledir:

- **Süre:** Mal, fiilen ihraç edildiği tarihten itibaren **3 yıl** içinde yeniden serbest dolaşıma girerse, beyan sahibinin talebiyle ithalat vergilerinden muaf tutulur. Süre, mücbir sebep ve beklenmeyen hallerde uzatılabilir.
- **Ayniyet:** Muafiyet, malın ihracat sırasındaki ayniyeti değişmeden geri gelmesine bağlıdır. Beyanda ihracat beyannamesi ve ayniyeti gösteren diğer belgeler sunulur.
- **Kapsam dışı:** Hariçte işleme rejimiyle ihraç edilen mal (aynen ihraç edilme hali hariç) ve dış ticaret önlemine konu mal bu muafiyetten yararlanamaz. Yurt dışında onarılıp dönecek bir ürün için doğru yol çoğu zaman geri gelen eşya değil, hariçte işlemedir.

Gümrük Yönetmeliği'nin geri gelen eşya bölümü (madde 446–453) uygulamanın ayrıntısını verir:

- **Geri gelme nedeni belgelenir.** Yönetmelik üç ana neden sayar: Mal gittiği ülkenin mevzuatı yüzünden serbest dolaşıma girememiştir, kusurlu ya da sözleşmeye aykırı olduğu için alıcı kabul etmemiştir veya ihracatçının elinde olmayan nedenlerle kullanılamamıştır. Bu durum yurt dışındaki alıcıdan ya da yetkili kurumlardan alınan belgelerle kanıtlanır.
- **Kusurlu malda kullanılmamış olma şartı vardır.** Kusurlu ya da sözleşmeye aykırı diye dönen mal kullanılmamış olmalıdır. Kusurun ancak kullanınca anlaşılabildiği hallerde yalnız ilk kullanım kabul edilir.
- **Elde olmayan nedenlere örnekler:** teslimden önce hasar görüp geri gönderilen mal, fuarda satılmadan dönen mal, alıcının fiziksel ya da yasal engeli, doğal afet, salgın ve savaş gibi olaylar.
- **Konsinye ihracat:** Satılmayıp dönme ihtimali olan malda, ayniyet tespiti için gereken bilgiler daha ihracat beyannamesine eklenir.
- **Haklar geri verilir:** İhracat nedeniyle yararlanılan hak ve menfaatlerin iade edildiğini gösteren belge beyannameye eklenir. KDV veya ÖTV istisnası ya da iadesinden yararlanıldıysa bu vergiler tahsil edilir. 2021'de eklenen hükümle, bu menfaatler için teminat verilerek malın tespit beklenmeden teslim alınmasına imkân tanındı.

Geri dönen bir konteyner beklerken liman ve terminal sayaçları işlemeye devam eder. Gümrük müşavirleri dernekleri 2021'de Bakanlığa yazdıkları ortak yazıda, geri gelen eşya işlemlerinin gecikmesinin ihracatçıya ardiye ve demuraj maliyeti çıkardığını belirtmişti. Bu sayaçların nasıl işlediği **Demuraj, detention ve ardiye** konusunda.

Pratik öneri (yorum): Ayniyet sonradan kanıtlanır ama kanıtı çıkışta toplanır. İade ihtimali olan sevkiyatlarda seri numaralarını, ambalaj ve marka bilgisini, gerekiyorsa fotoğrafları ihracat dosyasında saklayın.

E-ihracatta küçük gönderi iadesi

Basitleştirilmiş gümrük beyannamesi (BGB, eski adıyla ETGB) ile ihraç edilen e-ticaret gönderilerinin dönüşü için ayrı kurallar vardır: aynı ağırlık ve değer sınırları, hakların geri verilmesi ve yanlışlıkla gelen gönderinin yeniden ihracı. Bunlar **E-ihracat ve mikro ihracat** konusunda anlatılıyor. Bakanlık Kasım 2025'te bu kapsam için ayrı bir geri gelen eşya mini rehberi de yayımladı.

İthal ettiğiniz malı geri gönderirseniz

Ters yön de mümkündür: Türkiye'ye ithal edilen mal kusurlu çıkar ve yurt dışındaki satıcıya geri gönderilir. Bu durumda ödenen ithalat vergilerinin geri verilmesi ya da kaldırılması Gümrük Kanunu'nun 213. maddesine göre istenebilir. Şartlar dardır. Gümrük Yönetmeliği'nin 501. maddesine göre iki durumda geri verme yapılmaz:

- Fiyat, malın kusurlu olduğu dikkate alınarak belirlendiyse,
- Kusur ya da sözleşmeye aykırılık teyit edildikten sonra ithalatçı malı sattıysa.

Kusuru fark ettiğiniz anda malı ayırın, kullanmayın ve başvuru yolunu gümrük müşavirinizle netleştirin.

Geri dönüş yeni bir taşımadır

İade, ilk sevkiyatın uzantısı değil, ayrı bir taşıma sözleşmesidir: yeni rezervasyon, yeni taşıma belgesi, yeni navlun ve iki ülkede yeni gümrük işlemi gerekir. Navlunu kimin ödeyeceği satış sözleşmesine bakılarak belirlenir. Hasar nedeniyle dönen yükte claim sürecini iade kararından önce başlatın; süreler kısadır. Ayrıntı **Hasar ve claim süreci** konusunda.

Not: Bu bölümdeki mevzuat bilgisi resmî metnin kopyasından derlenmiştir; işlem yapmadan önce güncel metni mevzuat.gov.tr'den kontrol edin.

Ambalaj, palet ve kasa dönüşü

de Brito ve Dekker palet, kasa, konteyner ve ambalaj gibi taşıma ekipmanının dönüşünü "fonksiyonel iade" olarak ayrı bir türde sayar. Burada değer üründe değil, ekipmanın tekrar tekrar kullanılmasındadır.

Palet değişimi. Avrupa karayolunda yaygın Euro palet açık bir değişim havuzunda dolaşır. EPAL'in değişim şartlarına göre palet, kullanılabilirliğini bozan önemli bir hasarı yoksa değiştirilebilir. Tahtası eksik ya da kırık, takozu eksik ya da kenardan 1 cm'den fazla taşacak kadar dönmüş, bir uzun kenarındaki iki köşe takozunda da işareti bulunmayan ya da yükü kirletecek kadar kirli palet değişime girmez; lisanslı bir tamirhanede onarılması gerekir. EPAL'in A, B ve C kalite sınıfları ise ancak taraflar anlaşırsa bağlayıcıdır. Yükleme ve boşaltmada hangi paletin kabul edileceğini taşıma talimatına yazmak sonradan çıkacak tartışmayı önler.

Gümrük tarafı. Sınır geçen palet ve ambalaj geçici ithalat kapsamında hareket edebilir. Gümrük Kanunu'nun bazı maddelerinin uygulanmasına ilişkin 2009/15481 sayılı Karar'ın 22. ve 33. maddeleri ile bunları uygulayan 2010/10

sayılı Genelge'ye göre:

- Doldurulup dolu olarak yeniden ihraç edilecek boş ambalaj tam muafiyetle geçici ithal edilebilir. Boş olarak geri gönderilirse vergi doğar.
- Paletlerde geçici ithalat, aynı tür ve değerdeki paletlerin ihracı veya yeniden ihracıyla da sonlandırılabilir. Yani dönen palet, gelen paletin kendisi olmak zorunda değildir.
- Kullanılamaz hâle gelen ambalaj gümrük gözetiminde imha edilebilir.

Genelge 2018 ve 2020'de değiştirildi; işlem öncesinde güncel hâlini kontrol edin.

AB'de yeniden kullanım hedefi. AB Ambalaj ve Ambalaj Atıkları Tüzüğü (PPWR, Tüzük (AB) 2025/40), 12 Ağustos 2026'dan beri uygulanıyor. Tüzüğün 29. maddesine göre palet, katlanabilir plastik kutu, kasa, IBC ve varil gibi taşıma ambalajlarını kullanan işletmeler için 2030'dan itibaren bu ambalajların en az %40'ının bir yeniden kullanım sisteminde dolaşan yeniden kullanılabilir ambalaj olması hedefleniyor. Avrupa Komisyonu'nun 2026/429 sayılı yetki devrine dayalı kararı, palet streç filmi ve çemberi tüzüğün %100'lük yeniden kullanım şartından muaf tuttu; %40'lık genel hedef değişmedi. AB'ye düzenli sevkiyat yapan ihracatçının palet ve kasa düzenini bu hedefe göre gözden geçirmesi gerekebilir.

Döngüsel ekonomi: imha yasağı, yeniden kullanım ve e-atık

Döngüsel ekonomi, ürünü ve malzemeyi mümkün olduğunca uzun süre kullanımda tutmayı hedefler. Tersine lojistik bu hedefin fiziksel altyapısıdır: Geri toplanmayan ürün ne onarılabilir ne de geri dönüştürülebilir. AB'nin son düzenlemeleri bu bağı doğrudan iade akışına taşıdı:

- **Satılmamış ürünün imhası yasağı.** AB Ekotasarım Tüzüğü (ESPR, Tüzük (AB) 2024/1781), ek VII'de sayılan giyim, giyim aksesuarı ve ayakkabının imhasını **19 Temmuz 2026'dan** itibaren yasakladı. Tüzükteki "satılmamış tüketici ürünü" tanımı, tüketicinin cayma hakkıyla iade ettiği ürünü de kapsıyor. Küçük ve mikro işletmeler muaf; orta büyüklükteki işletmeler için yasak 19 Temmuz 2030'da başlıyor. İzin verilen istisnalar 2026/296 sayılı Komisyon Yetki Devrine Dayalı Tüzüğü'nde. Satılmamış ürünü elden çıkaran işletmeler, ne kadarını, neden ve hangi atık işlemine gönderdiklerini her yıl internet sitelerinde açıklamak zorunda (madde 24; küçük ve mikro işletmeler muaf, orta büyüklüktekiler için 2030'dan itibaren).
- **Taşıma ambalajında yeniden kullanım.** PPWR'nin %40 hedefi yukarıda anlatıldı.
- **Arızalı elektronik ürünün dönüşü.** AB'nin atık elektrikli ve elektronik eşya direktifi (WEEE, 2012/19/AB) ek VI'ya göre, kullanılmış elektronik ürün sevkiyatında ürünün atık olmadığı test kaydı ve faturayla kanıtlanmalıdır. Garanti kapsamında onarılıp yeniden kullanılmak üzere üreticiye geri gönderilen arızalı ürün, işletmeler arası bir sözleşmeyle belgelenirse bu şartların bir kısmından muaftır. Gerekli belgeler yoksa yetkili makamlar ürünü atık sayar ve sevkiyatı yasa dışı atık sevkiyatı olarak kabul eder (ek VI, 5. nokta).

Bu düzenlemelerin bir ortak sonucu var: Bir iade akışının sonunda ürünün nereye gittiği artık kayıt altına alınması gereken bir bilgi. Taşımanın karbon tarafı, yani iade taşımasının emisyonunun nasıl hesaplandığı ve AB'nin karbon düzenlemeleri, **SKDM (CBAM) ve sürdürülebilir lojistik** konusunda anlatılıyor.

Maliyet ve performans göstergeleri

Ölçek. ABD Ulusal Perakende Federasyonu (NRF) ile bir iade hizmeti firmasının Ekim 2025'te yayımladığı araştırmaya göre ABD'de 2025'te tüketicilerin yaklaşık 849,9 milyar dolarlık ürünü iade etmesi bekleniyordu. Bu, yıllık satışların %15,8'i demek (2024'te %16,9). Çevrim içi satışlarda oran %19,3; iadelerin %9'u ise sahtecilik kaynaklı. Rakamlar ABD perakendesine aittir ve iki ankete dayanır: 2.006 tüketici ve 358 e-ticaret yöneticisi. Başka pazarlara doğrudan aktarılamaz, ama iadenin bir istisna değil, kalıcı bir akış olduğunu gösterir.

Maliyet kalemleri. Bir iadenin maliyeti yalnız geri dönüş navlunundan oluşmaz:

- geri toplama ve taşıma (yurt dışı iadesinde iki ülkede gümrük işlemi dahil),
- kabul, kontrol, ayıklama ve yeniden ambalajlama işçiliği,
- onarım, yenileme ya da bertaraf bedeli,
- bekleme süresince depolama, ardiye ve demuraj,
- ürünün değer kaybı ve kaybedilen satış,
- müşteriye yapılan ödeme ya da alacak kaydı ve bunun yönetim yükü.

Göstergeler. Genchev ve arkadaşlarının görüştüğü iade yöneticileri iade hacmini, iade edilen ürünün türünü ve durumunu, tutarını, satışlara oranını ve iadeye ayrılan kaynakları izlediklerini; iade nedenlerini kodlarla kaydettiklerini anlatıyor. Aşağıdaki formüller bu rehberin önerisidir:

Gösterge	Hesap	Ne söyler?
İade oranı	İade edilen adet (veya tutar) ÷ satılan adet (veya tutar)	Sorunun büyüklüğü. Ürün, kanal ve pazar bazında ayrı izlenir.
İade nedeni dağılımı	Her neden kodundaki iade ÷ toplam iade	Önlemenin nereden başlayacağı: ölçü tablosu, ambalaj, ürün tanımı, taşıma hasarı.
İade başına maliyet	Dönemin toplam iade maliyeti ÷ iade adedi	Hangi ürünü geri getirmenin anlamlı olduğu.
İşlem süresi	Kabul tarihi ile karar (veya müşteri kredisi) tarihi arasındaki gün	Bekleyen stok ve müşteri memnuniyeti. Genchev ve arkadaşlarının görüştüğü bir toptancı için iadeyi geldikten sonraki 36 saat içinde işlemek kritikti.
Uyuşmazlık oranı	RMA'da beyan edilenden farklı gelen iade ÷ toplam iade	İade başlatma adımının ne kadar sağlıklı çalıştığı.
Geri kazanım oranı	İadeden geri kazanılan değer ÷ iade edilen malın ilk değeri	Karar adımının başarısı. Yeniden satışa dönen pay ayrıca izlenir.

Varsayımsal örnek: geri getirmek mi, yerinde elden çıkarmak mı? Rakamlar yalnız hesabı göstermek içindir. AB'deki bir müşteriden, Türkiye'den gönderilmiş ve satış değeri 40 € olan bir ürün iade ediliyor. Ürün kontrol sonrasında yeni gibi satılabilecek durumda.

- Türkiye'ye geri getirme: kargo 12 €, gümrük ve evrak işlemi 6 €, kontrol ve yeniden ambalajlama 3 €. Toplam 21 €.
- Geri gelen ürün indirimli satışta 32 €'ya satılabiliyor. Geri getirmenin net katkısı 32 − 21 = 11 €.

- Aynı ürünün satış değeri 15 € olsaydı ve indirimli satış 12 € getirseydi, geri getirmek 21 – 12 = 9 € zarar ederdi. Bu durumda hedef ülkede toplama, yerinde yeniden satış ya da bağış gibi seçenekler değerlendirilir. Giyim ve ayakkabıda AB'deki imha yasağı da hesaba girer.

Hesabı ürün satışa çıkmadan yapın. İade politikası, satış fiyatı ve depo yeri birlikte belirlenir.

Rehberde nereden devam edilir?

- E-ticaret iadesinde BGB kuralları: **E-ihracat ve mikro ihracat**
- İade kabulü, stok kaydı ve WMS: **Depo ve envanter yönetimi**
- Gümrük rejimleri, geçici ithalat ve hariçte işleme: **GTİP ve gümrük rejimleri**
- Hasarlı yükte süreler ve dosya: **Hasar ve claim süreci**
- Karbon ve sürdürülebilirlik: **SKDM (CBAM) ve sürdürülebilir lojistik**
- İade taşımasını organize eden taraf: **Freight forwarder ne yapar?**

Bu konu hangi derslerde işleniyor?

Ders haritasına göre tersine lojistik ve döngüsel ekonomi 4 programda ayrı ders olarak okutuluyor, 24 programda ise başka bir dersin içinde işleniyor. Türkiye'deki örneklerin bir kısmında başlık yeşil lojistikle aynı derste işleniyor. Haritadaki örnekler:

- Akdeniz Üniversitesi — Uluslararası Ticaret ve Lojistik, Uygulamalı Bilimler Fakültesi (lisans) — Tersine Lojistik (UTL 427)
- Piri Reis Üniversitesi — Lojistik Yönetimi, İİBF (lisans) — Yeşil ve Tersine Lojistik (LOJ 304)
- Tarsus Üniversitesi, Lojistik Meslek Yüksekokulu — Lojistik (ön lisans) — Yeşil ve Tersine Lojistik (LJ 235)
- Cardiff University, Cardiff Business School — MSc Logistics and Operations Management (yüksek lisans) — Circular Economy Operations (BST844)
- Jönköping University, School of Engineering — Industrial Engineering and Management: Sustainable Supply Chain Management (lisans) — Circular Economy (TCEN17)
- ASCM — CSCP sertifikası — Module 5: Forward and Reverse Logistics; CLTD sertifikası — Module 8: Sustainability, Reverse Logistics, and Risk Management

Kendinizi test edin

1. Bir ihracatçı, alıcı tarafından kusurlu bulunup reddedilen makineyi 14 ay sonra Türkiye'ye geri getiriyor. Gümrük vergisinden muaf serbest dolaşıma girebilmesi için hangi iki temel şart aranır? *(Cevap: İhracattan itibaren 3 yıl içinde dönmesi ve ayniyetinin değişmemiş olması. Ayrıca ihracatla sağlanan hakların geri verildiğinin belgelenmesi gerekir.)*
2. Bir ürün garanti kapsamında yurt dışındaki üreticiye onarıma gönderilip Türkiye'ye geri gelecek. Geri gelen eşya rejimi mi, hariçte işleme mi düşünülmelidir? *(Cevap: Hariçte işleme. Gümrük Kanunu'na göre hariçte işleme kapsamında ihraç edilen eşya, aynen ihraç hali dışında geri gelen eşya muafiyetinden yararlanamaz.)*

3. İade deposuna gelen kolilerin önemli bir kısmında RMA'da yazan ürün ile kutudan çıkan ürün farklı. Hangi gösterge bunu izler ve sorun hangi adımdadır? *(Cevap: Uyuşmazlık oranı. Sorun iade başlatma (RMA) adımında.)*
4. AB'deki büyük bir giyim satıcısına cayma hakkıyla iade edilen bir ceket satılamaz durumda. Satıcı bunu doğrudan imha edebilir mi? *(Cevap: 19 Temmuz 2026'dan itibaren kural olarak hayır. ESPR'ye göre cayma hakkıyla iade edilen ürün de satılmamış ürün sayılır ve giyimde imha yasaktır; yalnız yetki devrine dayalı tüzükteki istisnalar geçerlidir.)*

Sık sorulan sorular

Tersine lojistik yalnız e-ticaret iadesi mi demek?

Hayır. Tüketici iadesi en görünür kısmıdır, ama tersine lojistik üretimden dönen fazla malzemeyi, ürün geri çağırmayı, işletmeler arası ticari iadeyi, garanti ve servis akışını, kullanım ömrü biten ürünü ve palet, kasa gibi taşıma ekipmanının dönüşünü de kapsar.

RMA numarası neden gerekli?

RMA (iade yetki numarası), satıcının iadeyi önceden onayladığını gösterir. Depo, gelen kolinin hangi siparişe ait olduğunu ve hangi nedenle döndüğünü bu numarayla eşleştirir. Beyan edilenle gelen arasındaki farklar da bu numara üzerinden izlenir.

İhraç ettiğim mal geri dönerse yeniden vergi öder miyim?

Türkiye'de serbest dolaşımdaki mal ihraçtan sonra 3 yıl içinde ve ayniyeti değişmeden dönerse, beyan sahibinin talebiyle ithalat vergilerinden muaf tutulur. İhracatla sağlanan haklar geri verilir; KDV veya ÖTV istisnası ya da iadesi kullanıldıysa bu vergiler tahsil edilir. Hariçte işleme kapsamında ihraç edilen mal bu muafiyetten yararlanamaz.

Yurt dışında onarılacak bir ürünü hangi rejimle göndermeliyim?

Onarılıp geri gelecek ürün için çoğu zaman hariçte işleme rejimi kullanılır. Geri gelen eşya muafiyeti, hariçte işleme kapsamında ihraç edilen eşyaya (aynen ihraç hali dışında) uygulanmaz. Rejimi sevkiyattan önce gümrük müşavirinizle belirleyin.

AB'de iade edilen ürünü imha edebilir miyim?

AB Ekotasarım Tüzüğü (ESPR), giyim, giyim aksesuarı ve ayakkabıda satılmamış ürünün imhasını 19 Temmuz 2026'dan itibaren büyük işletmeler için yasakladı; orta büyüklükteki işletmeler için yasak 2030'da başlar. Cayma hakkıyla iade edilen ürün de satılmamış ürün sayılır. İstisnalar 2026/296 sayılı yetki devrine dayalı tüzükte.

KAYNAKLAR

de Brito, M.P. ve Dekker, R. (2003) — A Framework for Reverse Logistics, ERIM Report ERS-2003-045-LIS — https://repub.eur.nl/pub/354/ERS-2003-045-LIS.pdf
Genchev, S.E., Landry, T.D., Daugherty, P.J., Roath, A.S. (2010) — Developing reverse logistics programs: a resource based view, Journal of Transportation Management 21(1) — https://core.ac.uk/download/212889662.pdf
Ticaret Bakanlığı — Basitleştirilmiş Gümrük Beyannamesi kapsamında geri gelen eşya hakkında rehber (duyuru, 06.11.2025) — https://ticaret.gov.tr/duyurular/basitlestirilmis-gumruk-beyannamesi-kapsaminda-geri-gelen-esya-hakkinda-rehber
4458 sayılı Gümrük Kanunu, madde 165–171 (geri gelen eşya) — orgtr.org metin aktarımı — https://orgtr.org/gumruk-vergilerinden-muafiyet-ve-istisna-geri-gelen-esya-deniz-urunleri-gumruk-kanunu-madde-165-171/
Gümrük Yönetmeliği, madde 446–453 (geri gelen eşya ve taşıtlar) — orgtr.org metin aktarımı — https://orgtr.org/gumruk-yonetmeligi-madde-446-453-geri-gelen-esya-ve-tasitlar/
Gümrük Yönetmeliği, madde 499–511 (vergilerin geri verilmesi veya kaldırılması) — orgtr.org metin aktarımı — https://orgtr.org/gumruk-yonetmeligi-madde-499-511-vergilerin-ve-para-cezalarinin-geri-verilmesi-veya-kaldirilmasi/
Alagöz, A., Sümerli, S., Altay Topcu, B. (2013) — Geri Gelen Eşyanın Gümrük Vergileri, KDV ve ÖTV Karşısındaki Durumu, Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi 23 — https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1523155
Ankara, Bursa, İstanbul, İzmir ve Mersin Gümrük Müşavirleri Dernekleri — Geri gelen eşya hakkında Gümrükler Genel Müdürlüğü'ne ortak yazı (09.09.2021) — https://files.igmd.org.tr/doc/5112021-164142_geri-gelen-esyapdf.pdf
Hukukçular Evi — Gümrük vergisi iadesi: GK 211, 213, 216 (18.09.2026) — https://hukukcularevi.com/gumruk-vergisi-iadesi-geri-verme-kaldirma-gk-211-213-216-altin-mucevher-ithalati/
Gümrük Genel Müdürlüğü — Geçici ithal edilen ambalaj ve paletler, Genelge 2010/10 (09.03.2010; 2018/8 ve 2020/14 değişiklikleriyle) — orgtr.org metin aktarımı — https://orgtr.org/gecici-ithal-edilen-ambalaj-ve-paletler-genelge-2010-10/
Ticaret Bakanlığı — Sıkça sorulan sorular: geçici ithalat — https://ticaret.gov.tr/gumruk-islemleri/sikca-sorulan-sorular/ticari/gecici-ithalat
Ticaret Bakanlığı — İnternet ve telefon vasıtasıyla yapılan satışlara yeni standartlar geldi (Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, 28.11.2014) — https://ticaret.gov.tr/haberler/internet-ve-telefon-vasitasiyla-yapilan-satislara-yeni-standartlar-geldi
Directive 2011/83/EU (Tüketici Hakları Direktifi), madde 9 — legislation.gov.uk metni — https://www.legislation.gov.uk/eudr/2011/83/article/9
Directive 2011/83/EU, madde 14 — legislation.gov.uk metni — https://www.legislation.gov.uk/eudr/2011/83/article/14
Regulation (EU) 2024/1781 (ESPR) — EUR-Lex, madde 2, 24, 25 ve ek VII — https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1781/2024-06-28/eng/pdf
Commission Delegated Regulation (EU) 2026/296 — ESPR imha yasağına istisnalar (EUR-Lex) — https://eur-lex.europa.eu/eli/reg_del/2026/296/oj
EU Textiles Ecosystem Platform — EU ban on destruction of unsold clothing: scope, exceptions and open questions (26.05.2026) — https://transition-pathways.europa.eu/textiles/opinions/eu-ban-destruction-unsold-clothing-scope-exceptions-and-open-questions
European Commission DG ENV — PPWR sunumu (Regulation (EU) 2025/40, madde 29) — https://marketac.eu/wp-content/uploads/2025/03/DG-ENV-Presentation-PPWR.pdf
Certivo — PPWR reuse targets 2030: the pallet wrappings and straps exemption (14.08.2026) — https://www.certivo.com/blog-details/ppwr-reuse-targets-2030-the-pallet-wrappings-and-straps-exemption
Directive 2012/19/EU (WEEE), ek VI — legislation.gov.uk metni — https://www.legislation.gov.uk/eudr/2012/19/annex/VI
EPAL — Quality and Exchange (11/2021) — https://news.epal-pallets.org/PDF/EPAL_Quality_and_Exchange_GB.pdf
NRF — Consumers expected to return nearly $850 billion in merchandise in 2025 (15.10.2025) — https://nrf.com/media-center/press-releases/consumers-expected-to-return-nearly-850-billion-in-merchandise-in-2025
ASCM — CSCP 2026 modül içerik özeti — https://www.ascm.org/globalassets/ascm_website_assets/docs/credentials/2026-cscp-module-content-outline.pdf

Bu rehber eğitim amaçlıdır ve yazarın kişisel görüşlerini yansıtır; çalıştığı ya da daha önce çalıştığı kurumların görüşü değildir. Sözleşme, gümrük ve finans kararlarında güncel resmî kaynaklara ve uzmanlara başvurun. Incoterms® Uluslararası Ticaret Odası'nın (ICC) tescilli markasıdır.

© 2026 Özgür Konakcı · ozgurkonakci.com. Bu belge, kaynak (ozgurkonakci.com) gösterilerek eğitim amaçlı paylaşılabilir ve çoğaltılabilir; ticari amaçla kullanılamaz.