

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN – 2013

Prof. Dr. Yeşim M. Atamer
İstanbul Bilgi Üniversitesi

Genel Hükümler

- Kapsamda genişleme: Madde 2 “Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.”
- Tanımlarda bazı değişiklikler: Madde 3
 - “l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,”
 - “f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,”
 - Tüketici kavramı: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

Genel Hükümler

- Temel ilkeler: Madde 4 (İşlem başına 200TL):
 - (1) Yazılı bilgilendirme yükümlülüğü: Yazılılık = 12 punto + açık ve anlaşılır dil (GİK/Tüketici Kredisi)
 - (4) Ücret/Masrafa ilişkin özel yazılı bilgilendirme
 - (2) Sözleşme süresi içinde sözleşmenin değişmezliği ilkesi (karş. BK m. 24): Bu hükmün belirli süreli sözleşmelere münhasır olarak yorumlanması gerekir (bkz. m. 26).
 - (5) Emre veya hamiline yazılı senet tüketici yönünden geçersizdir.
 - (6) Kefalet hep adi
 - (7) Birleşik faiz olmaz
 - (8) Katılım bankalarına da uygulanır

Genel Hükümler:

Masraf/Ücret - m.4 (3)

- Tüketiciden;
 - kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve
 - sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile
 - sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğumasraflar için ek bir bedel talep edilemez.
- Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.

Alman mahkeme uygulamasından olumsuz örnekler

- Kredi sözleşmesi çerçevesinde açılan hesap için işletim ücreti- Banka bu işlemi kendi menfaatine yapmaktadır (Alman Federal Mahkemesi, 07.06.2011, XI ZR 388/10)
- Müşteri hesabına para yatırılması/para çekilmesi halinde ücret - Saklama (vedia) sözleşmesi kuralları gereği her an geri alma hakkı vardır (BK m. 564) (30.11.1993, NJW 1994, 318). Ancak karş. 2009'da değişen BGB § 675-f
- Teminatların idaresi, satılması veya kaldırılması için alınan ücretler -Bu tür işlemler aslen banka menfaatinedir (8. 5. 2012, NJW 2012, 2337)
- Hesap bildirim cetveli ücreti - Bankanın vekil olarak yasal hesap verme yükümlülüğü kapsamındadır, BK m. 508, ancak birden fazla kez bir bildirim isteniyorsa veya özel bir döküm alınacaksa olabilir (08.04.2011 - 2-25 O 260/10)
- Kredi veya banka kartının bloke edilmesi talebinin yerine getirilmesi ücreti - bloke etmek hem kendi menfaatinedir, hem de müşteri lehine yasadan doğan bir hakkın ifasıdır (OLG Düsseldorf, 19.07.2012, ZIP 2012, 1748)

Alman Mahkeme uygulamasından ve Alman Medeni Kanunu'ndan (BGB) olumlu örnekler

- BGB § 675-o: Ödeme hizmeti sunan bir ödeme talimatını yerine getirmeyi haklı sebeplerle reddettiği takdirde bunun bildirimine ilişkin olarak müşteriden bir ücret talep edebilir.
- BGB § 675-y: Müşterinin yanlış bildirimi nedeniyle yanlış hesaba havale yapılmış olması halinde bu paranın iadesi için yapılan işlemler karşılığında ücret talep edilebilir.
- Bankamatikten para çekilmesi ücreti alınabilir: müşterinin 24 saat parasına ulaşmasını sağlayacak bir sistemin var olması yasa gereği değildir, ek hizmettir, ücret alınabilir (BGH, 07.05.1996, NJW 1996, 2032)
- Kredi kartının yurt dışında kullanılması halinde bir ücret alınması mümkündür, yıllık aidat dışında kalan ek bir hizmettir (BGH NJW 1998, 383)

Haksız Şart Denetimi – Değişen Bir Şey Yok

- **MADDE 5 – (Sözleşme başına 200TL)**
 - (1) Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır. (TANIM)
 - (2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez. (YAPTIRIM)
 - (3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez. (İSPAT YÜKÜ)
 - (4) Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır. (SAYDAMLIK İLKESİ + YORUM KURALI)
 - (5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır. (KAPSAM)
 - (6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir. (DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ)
 - (7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz. (FİYAT DENETİMİ YASAĞI)
 - (8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır. (GEREKÇE: Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartları tespit etmeye ve bunların sözleşme metinlerinden çıkarılması için gerekli işlemleri yapmaya yetkili olacaktır)

Satıcının Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluğu (m. 8-12)

- Tanımda değişiklik var ama öze dokunmuyor
- İspat yükü açısından AB Yönergesi ile uyum: 10(1): “Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz”
- Muayene ve ihbar külfeti yok
- Madde 11’deki seçimlik haklar BK m. 227 ile paralel düzenlenmiş
- Kural olarak tüketici hangi seçimlik hakkını kullanacağını belirler. Ancak m. 11(3) istisnası var: “Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.”
- 30 gün içinde tamir
- 2 yıl zamanaşımı süresi / ikinci el satımda 1 yıl

İmalatçı/İthalatçının Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluğu

- Madde 11(2) uyarınca “Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz”;
- Madde 56(3) uyarınca “Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hâllerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.”
- Madde 57: ihtiyari garanti

Ayıplı Hizmet (m. 13-16)

- Kapsamı çok tartışmalı olacak hükümler, özellikle m. 3/1 bendi nedeniyle
- Aslında sadece eser sözleşmesi olmalıydı: m. 15(1) bu konuda yegane dayanak noktası.
- Nitekim verilen haklar da hep eser sözleşmesine uyar
- Sorun tüketici yargısına gidilecek olmasıdır

Taksitle Satım

- Sorun daha çok BK m. 253-263 hükümleridir.
- 2003 yılında İsviçre’de kaldırılmış hükümler alınmıştır.
- Bu hükümlerden tacirlere de uygulananlar: m. 259, f.2 (muacceliyet kayıtlarının geçerliği); m. 260 (dönme üzerine iade) ve m. 261 (borcun yeniden yapılandırılması)
- Tüketici Kanunu 17-21 BK ile uyum sağlamaya çalışmıştır.

Tüketici Kredisi - 1

- **MADDE 22 –**

- (1 - TANIM) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.
- (2 - TANIM) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması hâlinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.
- (3 - ŞEKİL) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Tüketici Kredisi - 2

- **Madde 23 – Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü**
 - (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.
 - Sözleşme başına 200 TL
- 2008/48 AB Yönergesi: Standard European Consumer Credit Information Form

Tüketici Kredisi - 3

- MADDE 24 – Cayma hakkı: (Sözleşme başına 1.000TL)
 - (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.
 - (2) Kredi veren, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir.
 - (3) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması hâlinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır. Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.

Tüketici Kredisi - 4

- MADDE 25 - Faiz oranı: (Sözleşme başına 1.000TL)
 - (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.
 - (2) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

Tüketici Kredisi - 5

- MADDE 26 – Sözleşmede değişiklik yapılması: (Sözleşme başına 200TL)
 - (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.
 - (2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde
 - faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur.
 - Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir.
 - Faiz oranının artırılması hâlinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz.
 - Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Tüketici Kredisi - 6

- MADDE 27 – Erken ödeme (Sözleşme başına 1.000TL)
 - (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

Tüketici Kredisi - 7

- MADDE 28 – Temerrüt (Sözleşme başına 1.000TL)
 - (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren,
 - borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa,
 - bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması,
 - tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir.
 - Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.
 - (2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz. (GEREKÇE: Tüketicinin ödemesi gereken bedel hesaplanırken, muaccel kılınan taksit tutarından faiz, komisyon ve benzeri masraflar çıkarılacaktır.)

Tüketici Kredisi - 8

- **MADDE 29 – Sigorta yaptırılması** (Sözleşme başına 1.000TL)
 - Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz.
 - Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır.
 - Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.
 - Sigortacılık Kanunu m. 32(5): Kişilerin, sigorta şirketini seçme hakkı sınırlandırılmaz. Bir sözleşmenin unsurları içinde, taraflardan birinin bu sözleşmede yer alan herhangi bir hususta sigorta yapmaya zorunlu tutulduğu hallerde, söz konusu sigortanın belli bir şirkete yaptırılmasına ilişkin sözleşmeye konulmuş her türlü şart hükümsüzdür.

Tüketici Kredisi - 9

- **MADDE 30 – Bağlı krediler** (Sözleşme başına 200TL)
 - (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.
 - (2) Ekonomik birliğin varlığı;
 - a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,
 - b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,
 - c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği,durumlarından en az birinin varlığı hâlinde kabul edilir.
 - (3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.
 - (4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.
 - (5) Kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı arasında belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen malın veya hizmetin bedelinin kredi veren tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

Tüketici Kredisi - 10

- **MADDE 31 – Diğer hususlar:**

- (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.
- (2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.
- (3) Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. (5.000.000 TL)
- (4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Tüketici Kredisi - 11

- Kredi Kartları Açısından Uygulama Bulacak Olan Hükümler:
 - Reklam düzenlemeleri
 - Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü
 - Sözleşme kurulurken bilgilendirme yükümlülüğü
 - Çerçeve sözleşme kurulurken cayma hakkı
 - Yönetmelik ile özel düzenleme gelirse kredi itibarı değerlendirilmesi
 - Faiz düzenlemesi, belirsiz süreli bir sözleşme olması açısından uygulanmaz
 - Erken ödemede indirim hakkı kredi kartı ile ödeme mantığına uymaz
 - Tartışmalı olacak bir nokta: Bağlı işlemlerin nasıl değerlendirileceği

Konut Finansmanı Kredileri - 1

- Sözleşme öncesi bilgilendirme makul bir süre önce olmalıdır (m. 33)
- Bağlı kredilerde sorumluluk 1 yıl ile sınırlanmıştır (m. 35, f.2)
- Faiz oranı: “Oranın değişken olarak belirlenmesi hâlinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir.” (m. 36)
- Erken ödeme (m. 37) tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın
 - kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini,
 - kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez.
- Sigorta konusunda tüketici kredileri ile paralel düzenleme (m.38)
- Diğer hususlar konusunda tüketici kredileri ile paralel düzenleme (m. 39)

Ön Ödemeli Konut Satışı

- Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü / yapı ruhsatı alma zorunluluğu (m. 40)
- Şekil zorunluluğu (m. 41)
- Teminat veya Bina Tamamlama Sigortası zorunluluğu ve bu meblağların haciz ve iflasta korunması (m. 42)
- Cayma hakkı
- Azam konut teslim süresi 36 ay
- Tüketicinin sözleşmeden dönmesi halinde tazminat sınırı (% 2 + masraflar) ve tazminatsız dönme hakkı (ölüm/iş göremezlik vs.)

İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler (m. 47)

- Tanım genişlemiştir (f. 1)
- Bilgilendirme yükümlülüğü (f. 3)
- Yazılı şekil şart (f. 4)
- El yazısı ile imza ve tarih (f. 4)
- 14 günlük cayma süresi (f. 5). Ancak bilgilendirme yapılmamışsa 1 yıl içinde bu haktan haberdar olunur olunmaz (f. 6).

Mesafeli Sözleşmeler (m. 48)

- Tanım daha doğru yapılmış (f. 1)
- Bilgilendirme yükümlülüğü (f. 2)
- 30 günde teslim (f. 3)
- Cayma hakkı (f. 4): 14 gün / 1 yıl
- Aracılık edenlerin bilgi/belge saklama yükümlülüğü (f. 5)

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumu - 1

- MADDE 49 – (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.
- TASLAK YÖNETMELİK MADDESİ: «Bir finansal hizmetin sunulmasına ilişkin sözleşmenin, hizmet tedarikine ilişkin bir anlaşma ve buna bağlı ardışık işlemleri veya ayrı, ama zamansal bir bağlantı içinde bulunan aynı türden işlemleri kapsaması halinde, Yönetmelik hükümleri sadece ilk anlaşma açısından uygulama alanı bulur. Bu tür işlemlerin bir anlaşma olmaksızın birbirini takip etmesi halinde bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin madde 15 (bilgilendirme) sadece ilk işlem açısından uygulanır. Ancak bir yıldan daha uzun süre aynı türden işlemlerin gerçekleştirilmemesi halinde, sonraki ilk işlem, bunu takip edecek yeni işlemlerin ilki sayılır ve madde 15 bu işlem hakkında uygulanır.»

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumu - 2

- MADDE 49 – (2) Sözleşme Öncesi Bilgilendirme
 - Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi hâlinde yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur.
 - Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hâllerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir.
 - Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumu - 3

- MADDE 49 –(3) Sözleşme Kurulduktan Sonra Bilgilendirme
 - Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları, kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur.
 - Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya
 - tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması hâlinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumu - 4

- MADDE 49 –(5) Cayma Hakkı
 - Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumu - 5

- MADDE 49 –(6)
 - Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.
- MADDE 49 –(7)
 - Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketici ile sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir
- Maddeye aykırı davranış: Sözleşme başına 200TL

Devre Tatil ve Tatil Hizmetleri Sözleşmesi (m. 50)

- 2008/122/EC Yönergesinin iç hukuka aktarılmasına hizmet etmektedir
- Devre tatil sözleşmelerinin 1 yıldan uzun süreli olması artık yeterlidir (f. 1)
- Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi kavramı gelmiştir (f. 3)
- Bilgilendirme
- 14 gün cayma hakkı
- Devre tatil sözleşmelerinin ön ödemeli olması halinde özel koruma

Paket Tur Sözleşmesi (m. 51)

- Tanım aynı (f. 1)
- Paket tur aracısının sorumluluğu daha açık (f. 3)
- Yönetmelik ile düzenlenmiş olan hususlardan bazıları kanuna alınmış
- Tüketicinin hakları
 - Gezi öncesi değişiklik veya iptal: alternatif tur veya dönme (f. 6)
 - Gezinin gereği gibi ifa edilmemesi: semen tenzili veya dönme + uygun bedel (f. 7)
- Boşa harcanan tatil zamanı için tazminat imkanı (f. 8)
- Ticari amaçlarla paket tur alan da korunur (f. 9)

Abonelik Sözleşmesi (m. 52)

- **Otomatik uzama (3):** Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.
- **Tüketicinin fesih imkanı (4):**
 - Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.
 - Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir.
 - Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.
- **Feshin sonuçları (5):**
 - Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür.
 - Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.
 - Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

Haksız Ticari Uygulamalar - 1

- MADDE 62 –
 - (1) Bir ticari uygulamanın;
 - mesleki özenin gereklerine uymaması ve
 - ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin
 - mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicilere yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.
 - (2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi hâlinde, ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.
 - (3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hâllerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.
 - (4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her hâlükârda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelikle belirlenir.

Haksız Ticari Uygulamalar - 2

- **AB Yönergesi Örnekleri:**
- a) Aldatıcı ticari uygulamalar:
 - Müteşebbisin, aslında imzalamamış olmasına rağmen belirli bir davranış kuralları bütününe imzacı olduğunu iddia etmek.
 - Gerekli izni almaksızın bir güven işareti, kalite işareti ya da benzerini kullanmak.
 - Gerçeğe aykırı olarak, bir davranış kuralları bütünüünün kamu kuruluşu ya da diğer bir kuruluş tarafından tasdik edildiğini iddia etmek.
- b) Saldırgan ticari uygulamalar:
 - Sözleşme kurulana dek tüketicinin iş yerinden ayrılamayacağı izlenimini yaratmak.
 - Sözleşmesel bir yükümlülüğün icrasını temin hali dışında; tüketicinin meskenine yapılan ziyaretlerde, onun evi terk etme ve geri gelmeme yönündeki ikazlarına aldırmadan tüketicinin evine ziyaretler yapmaya devam etmek.
 - Sözleşmesel bir yükümlülüğün icrasını temin hali dışında, ısrarla telefon, faks, e-posta, veya diğer uzaktan haberleşme araçları ile iletişim kurmaya çalışmak. Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik m.7 hükümleri saklıdır.

Haksız Ticari Uygulamalar - 3

- **Yönetmelik Taslağından Hükümler**
- (2) Haksız ticari uygulamalar nedeniyle ekonomik çıkarları zarar gören veya görmesi olasılığı bulunan tüketiciler aşağıdaki davaları açabilir:
 - a) Haksız ticari uygulama tehlikesinin var olması halinde bunun önlenmesini,
 - b) Devam eden haksız ticari uygulamanın durdurulmasını,
 - c) Etkileri devam eden haksız ticari uygulamanın tespitini.
- (3) Ekonomik çıkarları zarar görmüş olan tüketici ayrıca Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca maddi tazminat ve kişilik hakları ihlal edilmiş ise manevi tazminat isteme hakkına sahiptir