

FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ YAYIMLANDI

Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, 31.01.2015 tarihli ve 29253 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanmıştır. Yönetmeliğin 17 nci maddesi uyarınca, Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girecektir.

7.11.2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 49 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanan bu Yönetmelik, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin uygulama usul ve esaslarını düzenlemeyi amaçlamaktadır.

Yönetmelik, 4 üncü maddesinde “finansal hizmeti”, “*her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetler*” olarak tanımlamıştır. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme ise, “*finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak kurulmuş bir sistem çerçevesinde sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeleri*” kapsamaktadır.

Yönetmeliğin 2 nci maddesinin ikinci fıkrasına göre, “bir finansal hizmetin sunulmasına ilişkin sözleşmenin, hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşma ile buna bağlı ardışık işlemleri veya zaman içinde gerçekleşen aynı nitelikteki farklı işlemleri kapsamı halinde, bu Yönetmelik hükümleri sadece ilk anlaşmaya uygulanır”. Ayrıca aynı maddenin beşinci fıkrası uyarınca Yönetmeliğin hükümleri, bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri ile ilgili olanlar dışındaki ödemeler ile konut finansmanı sözleşmelerine uygulanmayacaktır.

Yönetmelik, genel olarak sağlayıcının ön bilgilendirme yükümlülüğüne, tüketicinin cayma hakkının kullanımına, tarafların yükümlülüklerine, sözleşmenin sona erdirilme yönetimine ve ispat yükümlülüğüne ilişkin usul ve esasları ele almıştır.

1. Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

Ön bilgilendirme yükümlülüğü, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 49 uncu maddesinde öngörülmemiş olup, Yönetmeliğin 5 ve 6 ncı maddelerinde düzenlenmiştir. Bu yükümlülük çerçevesinde, hizmet sağlayıcı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak tüketiciyi bilgilendirmelidir.

Yönetmeliğin 2 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca ön bilgilendirme yükümlülüğü, taraflar arasında hizmet tedarikine ilişkin *ilk anlaşmanın olmadığı* ancak ardışık işlemlerin veya zaman içinde aynı nitelikteki farklı işlemlerin gerçekleştiği durumlarda *sadece ilk işleme* uygulanacaktır. Aynı şekilde bir yıldan daha uzun süre aynı türden işlemlerin gerçekleştirilmemesi halinde, sonraki ilk işlem, bunu takip edecek yeni işlemlerin ilki sayılır ve ön bilgilendirme yükümlülüğü ilk işleme uygulanır.

Tüketici kredisi sözleşmelerine ilişkin sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 23 üncü maddesinde ayrıca düzenlenmiştir. Bu nedenle, tüketici kredisi sözleşmeleri Yönetmeliğin 5 inci maddesi kapsamında yer almamaktadır.

Sağlayıcının tüketiciyi hangi hususlarda bilgilendirmesi gerektiği Yönetmelikte düzenlenmiştir. Bu hususlar şunlardır:

- a) Sağlayıcının ve varsa temsilcisinin esas faaliyet konusu, MERSİS numarası, açık adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri,
- b) Finansal hizmetin tüketiciye sağlanmasında sağlayıcı ile tüketici arasında bir aracı varsa bu aracının adı, unvanı, açık adresi ve hangi nitelikte işlem yapabilme yetkisine sahip olduğu,
- c) Finansal hizmetin temel nitelikleri.
- d) Finansal hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla fiyatı önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa ifaya ilişkin masraflar ile bunların önceden hesaplanmaması halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgiler,

- e) Doğası gereği ya da gerçekleştirilecek işlemlere bağlı olarak özel bazı riskler taşıyan veya fiyatları sağlayıcının kontrolü dışında finansal piyasadaki dalgalanmalara göre değişen veya geçmiş verileri gelecekte oluşacak değerler için bir gösterge oluşturmayan finansal araçların finansal hizmetlerde kullanılması halinde, bu araçlara ilişkin bilgiler,
- f) Varsa tüketici tarafından ödenmesi gereken diğer vergi ve ücretlere ilişkin bilgiler,
- g) Sunulan bilgilerin belirli bir süre geçerli olması halinde, bu süreye ilişkin bilgiler,
- h) Ödeme ve ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler,
- i) Uzaktan iletişim aracının kullanılmasına ilişkin bazı ek masrafların tüketici tarafından karşılanacak olması halinde, bu masraflara ilişkin bilgiler,
- j) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü, varsa tüketicinin Yönetmeliğin 11 inci maddesine göre ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi,
- k) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri,
- l) Yönetmeliğin 13 üncü maddesi uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda; tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgiler,
- m) Sürekli veya düzenli aralıklarla tekrarlanan bir finansal hizmet ediminin söz konusu olması halinde, sözleşmenin asgari süresi,
- n) Tarafların, haklı sebeplerin varlığı halinde, sözleşmeyi tek taraflı feshedebileceklerine ilişkin sözleşme şartları ve bu durumda varsa ödenmesi gereken cezai şartlar hakkında bilgiler.

Yönetmeliğin 6 ncı maddesinin birinci fıkrasına göre, tüketicinin finansal hizmetlerin sunulmasına ilişkin bir mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce, yukarıda belirtilen tüm hususlarda kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak *en az on iki punto büyüklüğünde, açık, sade, anlaşılabilir ve okunabilir bir şekilde* sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmesi zorunludur. Bu hüküm, Yönetmeliğin 2 nci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca tüketici kredisi sözleşmelerine uygulanmayacaktır.

Yönetmelikte hizmet sağlayıcının sözleşme düzenlemesi de şart koşulmuştur. Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasına göre, sağlayıcı sözleşmenin bütün

şartlarını kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletmek zorundadır. Bu noktada tüketici kredisi sözleşmeleri yine istisna tutulmuş, fıkranın kapsamı dışında bırakılmıştır. Sözleşmede; tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, varsa elektronik posta adresi, telefon numarası ve diğer iletişim bilgilerine, tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgiye, (varsa) garanti fonu ya da diğer tazminat düzenlemelerine ilişkin bilgiye, (varsa) tüketicilerin başvurabileceği diğer çözüm yollarına ilişkin bilgi ve (varsa) ödeme planına ilişkin bilgiye yer verilmelidir.

Yönetmelik, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 49 uncu maddesinin dördüncü fıkrasında tüketici için öngörülen sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep etme hakkını tekrar etmiştir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması hâlinde, kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına da sahiptir.

2. Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri

Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca, tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden *on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin* cayma hakkına sahiptir. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise, cayma hakkı süresinin, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren başladığı belirtmiştir. Ancak, sözleşmenin bütün şartlarının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, cayma hakkı süresi, tüketicinin sözleşmenin bütün şartlarını edindiği tarihten itibaren başlar.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 49 uncu maddesinin beşinci fıkrasında öngörüldüğü üzere sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekte yükümlüdür.

Yönetmeliğin 13 üncü maddesinde cayma hakkına ilişkin önemli istisnalar öngörülmüştür. Buna göre tüketici, *bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin* döviz işlemleri, para piyasası araçları, devredilebilir menkul kıymetler, yatırım ortaklığı payları, finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar, vadeli faiz oranı anlaşmaları, faiz, döviz ve hisse senedi swapları, opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar sözleşmelerinde cayma hakkını kullanamaz.

Ayrıca diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler ve tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmelerde de cayma hakkı kullanılamaz.

Sağlayıcı, Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin birinci fıkrası uyarınca cayma hakkının kullanıldığına ilişkin *bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde*, 11 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen masraf ve bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise iade süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

Yönetmeliğin 11 inci maddesinin birinci fıkrası ise, tüketicinin yükümlülüklerine ilişkindir. Buna göre, tüketici, *cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde* sözleşme ve yan sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri sağlayıcıya iade etmekle yükümlüdür. Öyle ki, bu süre içinde tüketicinin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı kabul edilir. Bununla birlikte, ödenmesi gereken bedel sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile karşılaştırıldığında,

hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamaz ve herhangi bir şekilde cezai şart olarak yorumlanamaz.

3. Sözleşmenin Sona Erdirilme Yöntemi

Sözleşmenin sona erdirilme yöntemi, Yönetmeliğin 14 üncü maddesinde düzenlenmiştir. Bu hükme göre, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine yönelik talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla sağlayıcıya veya varsa aracıya iletmesi yeterlidir.

Maddenin ikinci fıkrası ise tüketicinin, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılmayacağını vurgulamaktadır.

Sözleşmenin sona erdirilme yöntemine ilişkin bu hükümler de, Yönetmeliğin 2 nci maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca tüketici kredisi sözleşmelerine uygulanmayacaktır.

4. İspat Yükümlülüğü

Yönetmeliğin 15 inci maddesine göre, tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan hükümler çerçevesinde bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü sağlayıcıya aittir. Yönetmelik, ayrıca sağlayıcıya cayma hakkı, bilgilendirme ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine ilişkin bilgi ve belgeleri üç yıl boyunca saklama yükümlülüğü getirmiştir.