

Contract Law Bulletin

KILIC & PARTNERS
International Law Firm

Consumer Contract Law Bulletin

Issue KP15-0002
February 2015

For further information please contact our
specialized lawyers

[Join & Follow Us on LinkedIn](#)

Where to can Find Us:

Astoria Kempinski, Tower A, Floors 8-10
Büyükdere Street no: 127
34394 Esentepe Şişli Istanbul | Turkey

Telephone: +90 212 277 4 111
Email : info@tr.kilicandpartners.com

The Regulation on Subscription Agreements has been published on Official Gazette

The Regulation on Subscription Agreements (the Regulation) has been published on Official Gazette dated 24.01.2015, numbered 29246 by the Ministry of Customs and Trade. The Regulation will enter into force within 3 months from the publishing date. The outstanding issues are stated as follows;

The form and mandatory content of subscription agreements

As for in compliance with the Law on the Protection of the Consumer Numbered 6502 (the Law), it has been indicated that, Subscription Agreements shall be drafted in 12 point font and in clear, simple and understandable language. They shall be concluded with the consumer in writing or distant. Within this scope, the seller or supplier shall deliver the hard copy of the agreement or via permanent data storages such as sms , e-mail.

According to the Regulation, content of the agreement shall include, the name, title, address, telephone and MERSIS and any other contact information of the seller or supplier. In addition to this, except from the subscription agreements related to electricity, water or gas services, the total prices including taxes of the provided goods and services shall be indicated in the agreement. Information related to interruption of services and reasons of interruption shall be specified in the contract.

In case of the provided service includes a use of a device of measure such as counter etc. if any malfunction occurs and the amount of consumption cannot be measured properly the information related to determination of the measurement of consumption amount during the malfunction shall be specified in the agreement. Likewise the information related to deposit value, deposit or any cost charged under the name of guarantee are also one of the mandatory content of subscription agreements.

Pursuant to the Regulation, in case of lack of one of said mandatory contents this situation shall not affect the validity of the agreement and cease the fulfilment of the service. However, this deficiency shall resolve the problem which cause the malfunction. Otherwise the subscriber shall able to terminate the contract without paying any compensation, penalties etc.

Access to agreements and tariffs shall be provided to subscriber

During the subscription period, the subscription agreement, letter of undertaking if any and the detail of tariffs that the subscriber is subject to, shall be submitted to the consumer without paying any additional fee.

Billing period

According to the Regulation, the billing period shall be 1 month unless otherwise indicated by the agreement. Increasing the unit prices considered for invoicing by changing the billing period is forbidden. In case of delay in payments, the rate of default interest shall not be determined more than the rate determined by the Article 51 of the Law on Procedures of Collection of Public Receivables Numbered 6183.

The extension of agreement shall be possible by the approval of the subscriber

Pursuant to the Regulation, rules related to extension in fixed-term contracts are forbidden. For this reason, extension shall be possible only with the request or approval of the subscriber. In case of providing services within the scope of extended subscription agreements, costs of such service providing shall not be binding for subscribers if the extension made without approval.

Rules related to subscriptions with undertaking

Undertakings those are deemed to be an integral part of the subscription agreement shall be drafted in compliance with the methods specified in the Regulation and they shall be delivered to the subscriber in writing, SMS or e-mail etc. In case of the subscriber gave the undertaking via voice communication means, the undertaking shall be delivered to the subscriber within 14 days from the day of undertaking.

In case of change in the settlement the undertaking shall be terminated by Subscriber without paying any Additional Fee

If the subscriber requests to terminate the subscription undertaking before its termination date, the seller or supplier shall only able to demand the sum of uncollected costs of provided discounts, devices or other benefits. However, if the uncollected cost is lower than said prices, the lower one shall be considered in favour of the subscriber.

In case of any change in the settlement of the subscriber and impossibility of providing the service with same quality at the new settlement any additional fee shall not be charged to the subscriber in the event of early termination.

The duration for invoice objection shall be 1 year

According to the Regulation, invoices shall be delivered to the subscriber minimum seven days before the due date. The subscriber shall able to object to incorrect amount in the invoice within 1 year from its issuance date.

Following the rightful objection, the objected and over collected amount shall be set off from the next billing period with default interest which shall be determined on basis of the unit price during the usage period or said amount shall be repaid to subscriber within 5 days.

Termination of the agreement

Subscription agreements with indefinite term or term of 1 year or more, shall be able to terminate at any time by the subscriber without any justification or paying any additional cost penalty. Subscription agreements with duration less than 1 year, shall be able to terminate before the termination date in the event of change in the conditions of services or existence of valid reasons which may prevent the benefit from the service.

Notifications related to termination shall be made in written or by methods such as SMS, email etc.

Following the termination notice made by subscriber, seller or supplier shall execute the request of termination. Within this scope, seller or supplier is obliged to convey the information related to termination of the agreement.

Seller or supplier shall refund following payments within 15 days from the termination,

- *rest of the amount paid by subscriber,
- * the updated amounts of security deposit, guarantee or any payments under the name of deposit if any.

In case of termination, the invoice related to termination period shall be delivered to subscriber within 10 days from the termination. However, the said duration may be extended until 4 months.

Call center calls shall not be charged at higher tariffs

Pursuant to Regulation, subscribers calling call centers for issues related to their subscriptions shall not be charged by the seller or supplier, higher than ordinary tariffs.

Tüketici Hukuku Bülteni

No: KP15-0002
Şubat 2015

[Bizi LinkedIn' den Takip Edin](#)

Bize Nasıl Ulaşabilirsiniz:

Astoria Kempinski, A Kule, Kat 8-10
Büyükdere Caddesi N.: 127
34394 Esentepe Şişli İstanbul | Turkey

Telefon : +90 212 277 4 111

Eposta : info@tr.kilicandpartners.com

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği Resmi Gazete'de Yayımlandı

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği (Yönetmelik) Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 24.01.2015 tarih ve 29246 sayılı Resmi Gazete'de yayımlandı. Yayımlarından itibaren üç ay sonra yürürlüğe girecek olan Yönetmelik'te öne çıkan hususlar şu şekildedir;

Sözleşmenin Şekli ve Zorunlu İçeriği

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (Kanun)'daki düzenlemeye paralel olarak Yönetmelik'te Abonelik Sözleşmelerinin en az 12 punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dille, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenleneceği ve tüketici ile yazılı veya mesafeli olarak kurulabileceği ifade edilmiştir. Bu kapsamda satıcı ve sağlayıcı, sözleşmenin bir örneğini kağıt üzerinde veya kalıcı verici saklayıcısı yani kısa mesaj, e-posta gibi vasıtalar ile tüketiciye ulaştıracaktır.

Sözleşmelerde, tüketici ile satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri yer alacak. Bununla birlikte elektrik, su ve doğal gaz sektörüne ilişkin abonelik sözleşmeleri haricinde sunulacak mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı sözleşmede yer alacaktır. Tüm abonelik sözleşmelerinde hizmet kesintisi olacak ise buna ilişkin bilgiler ve hizmet kesintisine yol açabilecek sebepler belirtilecektir.

Verilen hizmet kapsamında sayaç vb. ölçüm cihazları kullanılıyor ise bu cihazlarda herhangi bir arıza meydana geldiği ve tüketim miktarının gereği gibi ölçülememesi halinde sorun giderilene kadar tüketim miktarının ne şekilde tespit edileceğine ilişkin bilgi sözleşmede yer alacaktır. Aynı şekilde tüketiciden güvence bedeli, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınmış ise bu ücretlerin tutarına ilişkin bilgi ile sözleşmenin feshi halinde tüketiciye ne kadar sürede ve hangi koşullarda iade edileceğine dair bilginin de sözleşmede yer alması zorunlu olan unsurlardan bir tanesidir.

Yönetmelik kapsamında sözleşmede bulunması gereken unsurlarda bir eksiklik olması halinde bu durum sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecek ve hizmetin ifasını durdurmayacaktır ancak söz konusu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından giderilecektir. Aksi durumda tüketici herhangi bir tazminat, ceza bedeli vs. ödemedi sözleşmeyi feshedebilecektir.

Sözleşmeler ve Tarifeler Abonenin Erişimine Sunulacak

Abonelik süresince tüketici ile yapılan abonelik sözleşmesi, varsa taahhütname ve abonenin tabi olduğu tarifelerin ayrıntıları herhangi bir ücret talep edilmeksizin tüketicinin erişimine sunulacak.

Faturalandırma Dönemi

Aksi belirtilmedikçe faturalandırma dönemi 1 ay olacaktır. Faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye esas birim fiyat artırımını Yönetmelik ile yasaklanmıştır. Zamanında ödememe durumunda ise uygulanacak gecikme faizi oranı 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun'un 51. Maddesine göre belirlenen oranın üstünde belirlenemeyecek.

Sözleşme Uzatımı Ancak Abonenin Onayı ile Mümkün Olabilecek

Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına dair hükümlerin konulması Yönetmelik düzenlemesi ile yasaklanmıştır. Bu kapsamda yapılacak bir uzatma ancak abonenin talepte bulunması veya onay vermesi ile mümkün olabilecek. Abonenin herhangi bir talebi veya onayı olmadan uzatılan abonelik sözleşmeleri kapsamında hizmet sunulmaya devam edilmesi durumunda aboneden bu hizmet sunumuna ilişkin bedel talep edilemeyecek.

Taahhütlü Aboneliklere İlişkin Düzenlemeler

Abonelik sözleşmelerinin ayrılmaz bir parçasını oluşturan taahhütname Yönetmelikte belirtilen usullerle düzenlenecek olup tüketiciye yazılı olarak veya sms, email gibi vasıtalarla ulaştırılacaktır. Sesli iletişim araçları ile taahhüt verilmesi durumunda ise taahhüdün verilmesinden itibaren 14 gün içerisinde taahhütname aynı usullerle tüketiciye ulaştırılacaktır.

Yerleşim Yeri Değişikliği Halinde Taahhütname Herhangi bir Bedel Ödemeden Abone Tarafından Sona Erdirilebilecek

Taahhütlü aboneliğin süresinden önce abone tarafından süresinden önce sone erdirilmek istenmesi durumunda satıcı ve sağlayıcı sadece son verilen tarihe kadar aboneye sağlanan indirim, cihaz ve diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamını talep edebilecektir. Ancak henüz tahakkuk etmemiş kısmının bedeli bu bedelden düşük ise, sınır değer olarak abone lehine olan tutar esas alınacaktır.

Abonenin yerleşim yeri değişikliği ve yeni yerleşim yerinde taahhüt kapsamındaki hizmetin aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda ise erken fesih durumunda aboneden hiçbir bedel alınmayacaktır.

Faturalara İtiraz Süresi 1 Yıl

Yönetmelik düzenlemesine göre, ödeme bildirimleri, faturanın son ödeme tarihinden en az yedi gün önce aboneye ulaştırılacaktır ve abone de faturada yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle faturanın düzenlenme tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde faturaya itiraz edebilecektir.

İtirazın haklı bulunması durumunda, itiraza konu olan ve fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte abonenin talebine göre ya bir sonraki dönem faturasından mahsup edilecek ya da 5 gün içerisinde iade edilecektir.

Sözleşmelerin Feshi

Belirsiz süreli veya süresi 1 yıl veya daha fazla süreli olan abonelik sözleşmeleri abone tarafından herhangi bir gerekçe gösterilmek ve ceza bedeli gibi hiçbir ek bedel ödemeksizin dilediği zaman feshedilebilecek. Süresi 1 yıldan az olan abonelik sözleşmeleri ise hizmet koşullarında yapılan değişiklik veya abonenin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde abone tarafından feshedilebilecektir.

Fesih bildirimleri, yazılı veya email, sms gibi yöntemlerle veya çağrı merkezleri üzerinden yapılabilecek.

Abone tarafından yapılan fesih bildirimini takiben satıcı veya sağlayıcı en geç 7 gün içerisinde fesih talebini yerine getirecektir. Bu kapsamda, satıcı veya sağlayıcı aboneye sözleşmesinin fesh edildiği bilgisini iletmekle yükümlüdür.

Fesih durumunda, satıcı veya sağlayıcı feshin hüküm ifade etmesinden itibaren 15 gün içerisinde aboneye,

*abone tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını,

*varsa güvence bedeli, teminat veya depozito adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade edecektir.

Fesih halinde fesih dönemini içeren fatura, feshin hüküm ifade etmesinden itibaren 10 gün içerisinde aboneye iletilecek. Ancak, telekomünikasyon şirketleri için bu süre 4 aya kadar uzatılabilecek.

Çağrı Merkezleri Arandığında Daha Yüksek Tarife Uygulanamayacak

Yönetmelik ile getirilen yeni düzenlemeye göre, aboneler aboneliklikleri ile ilgili olarak çağrı merkezlerini arandığında satıcı ve sağlayıcı tarafından bu hatlarla ilgili olarak olağan ücret tarifesiinden daha yüksek bir tarife üzerinden ücretlendirme yapılamayacak.

Here at KILIÇ and Partners, we pride ourselves on being commercially minded and client focused. We are a full service corporate law firm, who provide professional legal services, consultation and representation to International and Turkish companies who operate cross border business within and outside of Turkey from our base in Istanbul. Our multi national and international clients operate in many different sectors of commerce, including Banking, Energy, Steel, Technology and Telecoms to name only a few.

Our country specific international legal desks and lawyers have substantial knowledge of cross border transactions, in all major industries. They are experts in cross cultural and multilingual business representation and are always available, to provide consultation advice, and assistance in: Dutch, English, French, German, Italian, Kazak, Portuguese, Russian, Spanish, Ukrainian, and Turkish – this sets us apart from many other law firms in Turkey.

Our international law firm in Istanbul brings together a multicultural and multilingual team dedicated to each region. Our teams include lawyers focused on Arbitration, Corporate, Mergers and Acquisitions, Securities, Banking and Finance, Antitrust and Competition, Dispute Resolution and Litigation, and Legal Risk Management with decades of legal experience and knowledge between them.

We offer legal services, which are client focused and designed for the needs of our International clients and business partners. We have extensive knowledge and experience of doing worldwide business, the culture differences and legal processes. Our law firm's strengths lie with our highly qualified legal professionals. KILIÇ & Partners, also work in partnership, with a global network of legal professionals, which places us in a strong legal position to assist our clients, whenever and wherever they require our services.

For further information we kindly invite you to visit our website <http://www.kilicandpartners.com/> or download and read our [corporate e-brochure](#). Disclaimer: This Law Bulletin has been prepared by KILIÇ & Partners for information purposes only

KILIÇ & Partners, farklı sektörlerde faaliyet gösteren firmalara hukuki destek sağlayan butik bir hukuk bürosu, yerli ve yabancı müvekkillerinin bireysel ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak çözüm odaklı bir yaklaşım merkezinde profesyonel bir bakış açısı ile hizmet sunmaktadır.

Yerel, uluslararası ve çok uluslu müvekkillerine tahkim, ticaret hukuku, dava, uzlaşma ve yasal risk analizi & yönetimi alanlarında kapsamlı hukuk hizmeti Hollandaca, İngilizce, Fransızca, Almanca, İtalyanca, Rusça, Kazakça, Portekizce, İspanyolca, Ukraynaca ve Türkçe sağlamaktadır.

Farklı hukuk geleneklerinden gelen ve alanında uzman hukukçulardan oluşan departmanlarla hukuki servis sunmanın yanı sıra başka ülkelerde faaliyet gösteren önde gelen hukuk büroları ile de işbirliği yapmaktadır.

Yabancı bir ülkede faaliyette bulunmak veya yatırım yapmak herkes için çok zorlayıcı bir süreç olabilmektedir. Risklerin faaliyet öncesinde tespit edilmesi ve iş planlarının buna göre belirlenmesi iş planının gerçekçi olarak yapılmasına yardımcı olmaktadır. Bunun gibi, işin görülmesi esnasında aksamalar veya problemler ortaya çıkması halinde en kısa sürede ve en uygun koşullarla hukuki problemin çözümünün sağlanması da bir işletme için çok önemlidir.

KILIÇ & Partners yukarıda belirtilen uzmanlık alanlarında global standartlarda hizmet sunmayı teklif etmektedir.

Ayrıntılı bilgi için sizleri web sitemizi ziyaret etmeniz için davet etmekteyiz <http://www.kilicandpartners.com/> veya [kurumsal e-broşürümüzü](#) indirebilirsiniz.

Uyarı: Bu hukuk bülteni KILIÇ & Partners tarafından bilgilendirme amaçlı olarak hazırlanmıştır. KILIÇ & Partners sunulan bilgilerin güvenilir ve güncel kaynaklara dayanmakla birlikte yayımı tarihinden sonra gerçekleşecek değişiklikler hakkında garanti vermemektedir. Bilgiler, yorumlar ve tavsiyeler, yasal tavsiye olarak yorumlanmamalıdır. KILIÇ & Partners verilen bilgilerin yorumlanmasından doğabilecek herhangi bir kayıp veya zarardan dolayı sorumluluk kabul etmemektedir.