

客户通报

消费者保护 | 土耳其

2014 年 1 月

新的《消费者保护法》

新的第 6502 号法律《消费者保护法》（“新法”）于 2013 年 11 月 7 日由土耳其议会通过，于 2013 年 11 月 28 日通过第 28835 号政府公报发布。新法于 2014 年 5 月 28 日起生效。

新法取代原第 4077 号法律《消费者保护法》（“旧法”），主要目的是为了与 2012 年 7 月生效的第 6098 号法律《土耳其义务守则》以及欧盟委员会相关指令的规定保持一致，特别是与最近确立的标准化条款（土耳其语称 *genel işlem koşulları*）的有关规定保持一致。

新法涵盖所有消费者交易和所有其他与消费者有关的商业惯例，其范围远比旧法宽广。特别是，新法特别针对私有/公有商业或专业实体在与消费者缔结任何协议之前或之后的某些活动和实务做出了规定。“消费者”的概念也略做修改，将更为广义的交易（如非商业和非专业服务交易）纳入新法。

在此背景下，新法确立了“消费者交易”这一新概念，包括私有或公有实体与消费者订立的所有协议，如施工、运输、经纪、保险、委托、银行协议，以及为此签订的法律交易。

以下是对新法主要修改的介绍，重点是金融服务所适用的新规定。

一般条款

与旧法不同，新法规定了所有消费者协议所应适用的一套一般条款，旨在确保消费者在签订任何协议或达成任何交易之前获取适当的信息。

主要原则

新法首先确立了所有消费者协议需要适用的以下主要原则：

- 所有协议均以 12 号字制作，语言清晰易懂，以打印件或电子格式（如短信、电子邮件、互联网、磁盘、光盘、DVD、记忆卡等）交付给消费者；
- 在协议有效期内不得对协议条款作出对消费者不利的修改；
- 不得使用复利（与《土耳其商法典》的现行规定相一致）；

无论双方以何种资格缔结协议，消费者提供的所有个人担保均应视为一般担保（土耳其语称 *adi kefalet*），消费者的交易对方提供的所有担保均应视为连带担保（土耳其语称 *müteselsil kefalet*）。

合同中的不公正条款

新法进一步澄清了“不公正条款”的含义，即未经与消费者协商订立的条款以及违背诚信原则，在合同权利和义务方面构成不利于消费者的不公正条款等。某一条款是否属于不公正条款应按照有关各方在协议签署之日的状况来进行评定。

为此，新法明确规定，无论各方的合同意图为何，不公正条款应视为无效条款，但不得影响协议的其他条款。

信贷协议

与旧法相同，新法对消费者与信贷机构的关系做出了明确规定，同时反映了欧盟指令的主要条款内容，并与土耳其资本市场法的某些规定保持一致。

消费者信贷协议的定义

与旧法相比，消费者信贷协议的范围扩大到不仅包括现金贷款，还包括推迟还款和其他融资方案。需注意，在推迟还款达三个月以上，或者以分期付款方式偿还信用卡欠款的情况下，信用卡协议亦被视为属于消费者信贷协议的范围。

信贷限额

在此方面，需要说明的是，土耳其政府最近还修订了与信贷交易、银行业务/信用卡业务、和金融公司（例如租赁、保理和消费者融资）有关的各项法规，进一步控制消费者信贷的最长期限，该等法规自 2013 年 12 月 31 日起生效。因此，标准消费者信贷协议（购房融资协议除外）的期限不得超过 36 个月，汽车抵押信用贷款的期限不得超过 48 个月。

针对汽车贷款、汽车抵押信用贷款或融资租赁（无论涉及何种类型的信贷机构）还制定了其他限制性规定，该等规定自 2014 年 2 月 1 日起生效。

最近土耳其还对银行业相关法规做出了其他变更，规定在银行延长不动产信贷、不动产抵押信贷（汽车贷款除外）和不动产融资租赁的具体情况下，该等银行发放的最高信贷额度不得超过用作担保物的不动产的价值的 75%（价值由经许可的评估公司确定）。

此外，与银行业务和信用卡有关的规定也作出了修改（2014 年 2 月 1 日生效），规定以信用卡进行的购买和现金提取交易如分期付款不得超过九期，且与电信、珠宝、食品、餐饮和燃料有关的交易不得使用分期付款。

预先告知责任

新法进一步规定，为确保消费者在签署信贷协议时能够适当了解有关协议的条款内容和相关风险，信贷机构和中介现在必须在订立协议之前提前合理的时间将协议条款以表格的形式告知借款人。

退出权利

在签订协议之后，消费者有权在十四天内退出信贷协议，无需说明终止的原因，亦无需支付任何罚金。在此情况下，消费者唯一需要支付的款项就是退回贷款的本金，任何孳生的利息以及信贷机构就该项贷款而应向政府部门和第三方支付的费用。

利率

关于固定期限的消费者信贷协议，各方只能商定一个固定的利率，在信贷期限内该利率不得做出不利于消费者的变更。关于不固定期限的消费者信贷协议，可进一步商定一个浮动利率，但应提前 30 天就此向消费者发出通知。

购房融资信贷的各方有权商定一个固定的或者浮动的利率，而无论贷款期限是否固定。

提前还款

与旧法一样，新法允许消费者在全额偿还应还贷款金额的前提下提前终止信贷协议。在此情况下，信贷机构应从应还贷款金额中扣除（与提前还款之日后剩余的期限有关的）所有适用的利息和其他费用。

但是，在采用固定利率的购房融资协议中，对于贷款期限不超过 36 个月的消费者可以收取最高达信贷金额 1% 的赔偿金，对于更长贷款期限的消费者，可以收取最高达 2% 的赔偿金。

违约和贷款加速偿还

与旧法一样，新法规定，在信贷协议规定了加速条款的情况下，如消费者出现违约，消费者连续两次未能如期还款，且在协议对方履行了义务并发出违约通知的前提下，可以加速贷款偿还。

在此方面，为确保消费者能够努力在适当的时间内补救违约，新法规定，协议对方须提前 30 天向消费者发出通知（旧法规定提前 7 天发出通知），告知消费者在信贷协议项下的违约。延长后的通知期限与购房融资信贷的相关规定（旧法中有关购房融资信贷的通知期限已经是 30 天，新法中该期限仍为 30 天）统一。

混合信贷中的连带责任

与旧法的规定一样，新法规定，在混合信贷（例如为自第三方卖方/提供方购买商品或服务之明确目的而提供的融资信贷）的范围内，若卖方/提供方未能依法向消费者履行其责任/义务，则信贷机构应与卖方/提供方承担连带责任。但是，与旧法不同的是，新法规定了连带责任的双重限制，即其最长期限为一年，且其范围仅限于信贷金额。

保险

为进一步强调有关消费者有权自由选择保险公司的现行保险法规的规定，立法机构在新法中突出强调了以下事实：(i) 订立信贷协议不得强制要求购买保险单，(ii) 购买保险需要得到消费者的明确同意，且 (iii) 在任何情况下，消费者有权自主与其选择的保险公司订立保险合同。此前，监管机构曾对某些融资公司以往的做法（即在消费者未明确同意的情况下订立了众多保险合同）进行了强烈的批评，可以预计，由于立法机构在新法中着重重申了上述内容，有关各方在订立保险合同过程中会更为谨慎，并提高透明度。

消费者承担的费用

为更好的监管消费者在其与信贷机构的关系中所承担的费用，新法制定了与金融产品费用有关的一系列新规则。因此，

- 信贷机构不得就为偿还贷款之唯一目的而开立的帐户收取任何账户管理费；
- 禁止为收取贷款还款而开立透支账户，但经消费者明确同意的情况除外；
- 信用卡发卡机构应提供一种无需缴付任何费用（例如年费等）的信用卡；

金融服务远程协议

为适应多数金融机构希望通过其他销售渠道经营产品的要求以及不断变化的行业实践，新法进一步制定了签署金融服务（包括银行业、私人养老金、保险、投资和还款服务）远程协议所应适用的具体规则。

在此方面，在通过远程市场营销系统（如信函、宣传手册、电话、传真、广播、电视、电子邮件、互联网等手段）签订消费者协议的情况下：

- 缔约对方无须在订立协议之前预先向消费者提供书面资料，但仍须以清晰易懂的语言向消费者提供适当的信息；
- 消费者以口头或书面方式表达的缔约意向仍应以书面或电子格式保存；
- 消费者有权在14天内退出远程协议，但是，须明确，保险和私人养老金协议所适用的其他法规的条款应予以保留。

辅助立法

为确保新法得以妥善实施，可以预计，短期内将就某些事项（如缔约前预先向消费者提供信息、合同违约、终止权、提前还款、银行和金融机构收取的手续费和服务费等等）的程序、原则、权利和责任制定实施细则。在此方面，土耳其银行监理署也可望发布或修订某些银行产品所适用的辅助立法法规。

联系人

MATTHIEU ROY
roy@gide.com

按照土耳其律师公会规定，本客户通报中所包含的有关土耳其法律问题的意见系由基德律师事务所土耳其本地合作律所 Özdirekcan Bilgiç Dünder Avukatlık Ortaklığı出具。

本客户通报还可通过登陆我所网站 gide.com 的“新闻/领悟”栏目查阅。

本客户通报系法国基德律师事务所（“基德”）为其客户和业务合作伙伴出版的定期免费电子出版物。客户通报严格限于收件人专用，意在提供非详尽的总体法律信息。客户通报的目的不是为提供法律意见，亦不得被解释为提供法律意见。因使用本客户通报中所包含信息产生的任何后果由收件人自行承担。对于收件人因使用该等信息产生的任何直接、间接或其他损害，基德概不负责。按照《法国数据保护法》的规定，收件人可向我所宣传部门（privacy@gide.com）提出要求，以查阅、订正或删除其个人资料。