

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 07.03.2025
Karar Sayısı : 2025/DK-THD/69
Gündem Konusu : İadelerle İlgili Düzenlemelerde (55 ve 057) Değişiklik Yapılmasına Dair Taslağın Kamuoyu Görüşüne Açılması

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar ve ekleri incelenmiştir.

İşletmeciler tarafından tüketicilerden haksız olarak alınan tutarların iadesi ile borç ve alacak sorgulamalarına ilişkin düzenlemelerde değişiklikler öngören Ek'te yer alan Taslağın; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilât Yönetmeliği'nin "Görüş alınması ve değerlendirilmesi" başlıklı 44'üncü maddesinin birinci fıkrası ile ilgili mevzuat uyarınca Kurumumuz internet sitesinde 30 gün süreyle yayımlanması suretiyle, kamuoyu görüşlerinin alınması hususuna karar verilmiştir.

KAMUOYU GÖRÜŞÜNE AÇILACAK TASLAK

- 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 sayılı Kurul Kararı ve 07.02.2023 tarihli ve 2023/DK-THD/56 sayılı Kurul Kararı ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı “[Ön Ödemeli Hatlarda Kalan TL’nin İadesi/Kullanımı](#)” konulu Kurul Kararında,
- 07.02.2023 tarihli ve 2023/DK-THD/56 sayılı Kurul Kararı ile değişik 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan “[Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar](#)”da,

Değişiklik Yapılmasına Dair Taslak**(Şubat 2025)**

1. 12.04.2018 tarihli ve [2018/DK-THD/116](#) sayılı Kurul Kararı ve 07.02.2023 tarihli ve [2023/DK-THD/56](#) sayılı Kurul Kararı ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı Kurul Kararının 1’nci maddesinin

“1. Ön ödemeli hat kullanan abonelerin aktif ve pasif yaşam döngüleri ile ilgili olarak;

a) Abonelerin bir ay içinde toplam yüz (100) TL yükleme yapması veya bu abonelere toplam yüz (100) TL transfer edilmesi durumlarında, çağrı/sms/vb. alma/gönderme seçeneklerinin abonelerce kullanılabilirdiği aktif abonelik dönemlerinin altı (6) aydan az olmamak üzere yeniden başlatılması,

b) Sadece çağrı/sms/vb. alma seçeneklerinin abonelerce kullanılabilirdiği pasif abonelik dönemlerinin üç (3) aydan az olmamak üzere belirlenmesi,

c) (a) fıkrasında yer alan TL yükleme işlemine ilişkin olarak; işletmecilerin, çevrimiçi işlem merkezi, mobil uygulama gibi kendi mecraları üzerinden asgari on (10) TL ve katlarına yükleme yapılmasına imkân tanınması,”

şeklinde değiştirilmesi,

2. 12.04.2018 tarihli ve [2018/DK-THD/116](#) sayılı Kurul Kararı ve 07.02.2023 tarihli ve [2023/DK-THD/56](#) sayılı Kurul Kararı ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı Kurul Kararının 3’üncü maddesinin

“3. Onbeş (15) gün içinde geri ödemenin yapılamaması halinde,

a) 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’ndan aldığı yetkiye istinaden Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.’nin (BKM) sunduğu Kolay Adresleme (KOLAS) Sistemi katılımcısı ödeme hizmeti sağlayıcıları vasıtasıyla BKM tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde, işletmeci tarafından gerçek kişi olan alacaklının Kolay Adres olarak tanımladığı Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasına veya Yabancı Kimlik Numarasına iade edilmesi gereken tutarın onbeş (15) gün içinde aktarılması,

b) (a) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde, abonenin aynı işletmecide başka aktif ön ödemeli veya faturalı aboneliğinin bulunması durumunda onbeş (15) gün içinde kalan bakiyenin hattında kullanılması veya faturadan mahsup edilmesi,

c) (b) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde onbeş (15) gün içinde posta masrafını aşan tutarlar için tüketicinin bilinen en son adresine posta yolu ile gerekli bilgilendirme yapılması,

d) Feshi müteakip iki (2) yıl içinde abonenin işletmeciye başvurması durumunda aboneye kalan bakiyenin başvuru müteakip onbeş (15) gün içinde iade edilmesi,

e) Bu maddenin (d) fıkrası kapsamında abonenin işletmeciye başvuru yapmaması halinde, feshi müteakip iki (2) yıl içinde aynı işletmeciye yeniden abone olması durumunda onbeş (15) gün içinde kalan bakiyenin kullanılması veya yeni aboneliğin faturalı olması durumunda faturadan mahsup edilmesi,”

şeklinde değiştirilmesi,

3. 07.02.2023 tarihli ve [2023/DK-THD/56](#) sayılı Kurul Kararı ile değişik 01.03.2018 tarihli ve [2018/DK-THD/57](#) sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esasların 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının

“(1) Bu Usul ve Esasların 8’inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca yapılan bütün işlemlere rağmen, iadenin tamamlanamaması durumunda;

a) 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’ndan aldığı yetkiye istinaden Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.’nin (BKM) sunduğu Kolay Adresleme (KOLAS) Sistemi katılımcısı ödeme hizmeti sağlayıcıları vasıtasıyla BKM tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde, işletmeci tarafından gerçek kişi olan alacaklının Kolay Adres olarak tanımladığı Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasına veya Yabancı Kimlik Numarasına iade edilmesi gereken tutar onbeş (15) gün içinde aktarılır.

b) (a) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde, onbeş (15) gün içinde posta masrafını aşan tutarlar için tüketicilerin bilinen en son adresine posta yolu ile gerekli bilgilendirme yapılır.”

şeklinde değiştirilmesi,

4. İşbu Kurul Kararı’nın 01.07.2025 tarihinde yürürlüğe girmesi,