

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 05.11.2019
Karar No : 2019/İK-THD/279
Gündem Konusu : İdari Yaptırım
(Ücretsiz Sunulması Gereken Hizmetten Ücret Tahsili)

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

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4'üncü, 6'ncı, 12'nci ve 60'ncı maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 15'inci maddesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12'inci ve 44'üncü maddeleri 24.08.2011 tarihli ve 2011/DK-14/461 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Güvenli İnternet Hizmetine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Güvenli internet hizmeti profillerinin seçimi" başlıklı 7'nci maddesinin altıncı fıkrası, 25.01.2012 tarihli ve 2012/DK-14/31 sayılı Kurul Kararı ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1. 24.08.2011 tarihli ve 2011/DK-14/461 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Güvenli İnternet Hizmetine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Güvenli internet hizmeti profillerinin seçimi" başlıklı 7'nci maddesinin altıncı fıkrasında yer alan;

"(6) İşletmeciler tarafından abonelerine istedikleri an, güvenli bir şekilde kolayca ve ücretsiz olarak profiller arasında geçiş yapabilme ve/veya Güvenli İnternet Hizmeti almaktan vazgeçebilme imkânı sağlanır." hükmü ile 25.01.2012 tarihli ve 2012/DK-14/31 sayılı Kurul Kararında yer alan;

"Abone sayısı 200.000 ve üzerinde olan işletmecilerin 24.08.2011 tarihli ve 2011/DK-14/461 sayılı Kurul Kararı ile yürürlüğe giren "Güvenli İnternet Hizmetine İlişkin Usul ve Esaslar" kapsamında sunulan Güvenli İnternet Hizmetine ilişkin olarak abonelik işlemlerini SMS yoluyla da gerçekleştirmelerine imkân sağlanması, konuyla ilgili olarak 1 ay içerisinde gerekli hazırlıkların yapılarak bu konuda faaliyete geçilmesi ve abonelere gönderilecek SMS ile Güvenli İnternet Hizmetine ilişkin tercihin SMS ile de yapılabileceği hususunda bilgilendirme yapılması," hükmüne aykırı olarak güvenli internet hizmetine ilişkin SMS kanalı ile iletilen profil değişikliği ve iptal talebi işlemlerine ilişkin ücretlendirilme yapıldığının tespit edilmesi nedeniyle Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme AŞ (Türksat AŞ) hakkında;

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan;

"b) İşletmecinin;

...

4) İnternetin güvenli kullanımına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi,

...

halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım Ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler dikkate alınarak aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde Türksat AŞ'nin uyarılması,

2. İşletmeci tarafından birinci maddede yer alan ihlaller neticesinde mevzuata aykırı olarak abonelerden tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 60'ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası kapsamında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile yürürlüğe giren "Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar" çerçevesinde Türksat AŞ tarafından abonelere iade edilmesi,

3. İşbu Kurul Kararı'nın birinci maddesinde yer alan mevzuat ihlali neticesinde;
- a. Türksat AŞ aboneliği bulunan tüketicilerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 60'ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile yürürlüğe giren "Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar" çerçevesinde söz konusu abonelere iade edilmesi,
 - b. Türksat AŞ aboneliği bulunmadığı halde SMS ücreti yansıtılan tüketicilere;
 - i. İade işlemi yapılacak ilgili MSISDN'lere 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile yürürlüğe giren "Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar" çerçevesinde Türksat AŞ tarafından bilgilendirme yapılması,
 - ii. Türksat AŞ tarafından söz konusu tüketicilerin iade tutarlarını, ücretsiz olarak sorgulayabilecekleri ve alacağı bulunan MSISDN'lere gönderilecek tek kullanımlık şifre ile yapılacak doğrulama yöntemiyle IBAN numarası girerek iade talebini iletebilecekleri güvenli bir iletişim imkânının sağlanarak talebin alınmasını müteakip iade işleminin on beş gün içinde tamamlanması

hususlarına karar verilmiştir.
