

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 16.03.2021
Karar No : 2021/İK-THD/76
Gündem Konusu : İdari Yaptırım (Tüketici Haklarına İlişkin Mevzuat İhlali (Katlama Kampanyası) (Turkcell))

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6, 12, 47, 48, 49, 50 ve 60'ncı maddelerine, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5, 9, 10, 11 ve 12'nci maddelerine, 14.12.2011 tarihli ve 28142 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu maddesinin ikinci fıkrasına, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12'inci, 43'üncü ve 44'üncü maddelerine, 03.01.2013 tarihli ve 2013/DK-THD/14 nolu Kurul Kararına ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Abonelik sözleşmelerindeki haksız şartlar ve sözleşmenin yorumu" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci, ikinci, üçüncü ve beşinci fıkralarında yer alan; "(1) İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonelik sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler yazılmamış sayılır. Abonelik sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması veya birden çok anlama gelmesi halinde de, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilir ve bu durumda abone lehine yorum esastır. (2) Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, dayanağı olan düzenlemenin temelinde yatan asli düşünceye aykırı düşüyorsa veya sözleşme doğasından gelen temel hak ve borçları, sözleşmenin amacına ulaşmasını tehlikeye düşürecek ölçüde sınırlandırıyor, bu kaydın dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abone aleyhine olduğu kabul edilir. (3) Hal ve şartlara ve özellikle sözleşmenin dış görünümüne göre, abonenin hesaba katması beklenemeyecek ölçüde alıılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dâhil sayılmaz. (5) Bu Yönetmeliğin EK-1'inde abonelik sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol göstermek ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır." hükümleri ve aynı Yönetmeliğin "Onuncu Maddesinin Beşinci Fıkrasında Yer Alan Türden Haksız Şartlar" başlıklı Ek-1'in birinci, sekizinci ve dokuzuncu fıkralarında yer alan; "(1) İşletmecinin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu kayıtlar, 8) Sözleşmeyi düzenleyen sözleşme şartlarını, sözleşmede belirtilen haklı bir sebep olmaksızın tek taraflı olarak değiştirmesine imkân veren şartlar, 9) İşletmeci tarafından tek taraflı olarak, tüketici aleyhine olmak üzere, hizmetin sunumunda, niteliğinde, süresinde ve ücretlerde yapılacak değişikliklere ilişkin kayıtlar," hükümleri çerçevesinde; **Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. tarafından "Katlama/Katlanan Kampanyası" adı altında sunulan kampanyaya ilişkin düzenlenen taahhüt/sözleşme koşullarında yer verilen tarifelerin (taahhütnamelerde ana tarife olarak ifade edilen) taahhüt dâhilinde olmadığı ve tarifenin ücreti dâhil tüm koşullarında değişiklik yapılabileceği şeklindeki ifadelerin yer aldığı sözleşme hükümlerinin haksız şart olması nedeniyle geçersiz olduğu,**

2. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) *Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince taahhütname koşullarında abone aleyhine değişiklik yapılamaz.*" hükmü ve 03.01.2013 tarihli ve 2013/DK-THD/14 nolu Kurul Kararı'nın 5'inci maddesinde yer alan; "5- *İşbu Kurul Kararının yürürlük tarihini takiben abone ile işletmeci arasında akdedilecek taahhütnamelere ilişkin olarak; taahhüt süresi boyunca -belirlenen tarifeler, hizmet şartları vb. tüm hususlar dâhil- sözleşme/taahhüt şartlarında 'açık ve somut bir şekilde abone lehine olmayan' hiçbir değişiklik yapılamayacağı,*" hükmüne aykırı olarak, **Katlama/Katlanan Kampanyası kapsamında taahhütlü abonelerin aleyhine olacak şekilde taahhüt süresi içerisinde paket ve paket aşımı ücretlerinde artış yapan Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan hüküm ve işletmeciye aynı yükümlülüğün ihlaline ilişkin olarak 18.12.2018 tarih ve 2018/İK-THD/366 nolu Kurul Kararı ile idari para cezası uygulandığı da dikkate alınarak aynı Yönetmeliğin "Tekerrür" başlıklı 43'üncü maddesi birinci fıkrasında yer alan hüküm ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (15.778.478.246,41₺)'nın onbinde sekiz (%0,08)'i oranında idari para cezası uygulanması,**
3. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) *Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu hizmet ve cihaz nitelikleri, tarifenin taahhütsüz aylık fiyatı, indirimli aylık fiyatı, cihazın bedeli ve aylık cihaz ücreti, cayma bedeline konu olabilecek diğer tüm tutarlar ve taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda abonenin ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.*" hükmüne aykırı olarak, **taahhütnamelerde olması gerekli bilgilere Katlama/Katlanan Kampanyası taahhütnamelerinde yer vermeyen Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan hüküm ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (15.778.478.246,41₺)'nın onbinde üç (%0,03)'ü oranında idari para cezası uygulanması,**
4. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) *Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, işletmeci ikinci fıkra da yer alan bilgileri, taahhüdün verilmesinden önce aboneye aynı ortamda bildirmekle yükümlüdür. Taahhüdün kısa mesaj ile verilebilmesi için, taahhüdün verilmesinden önce tarifenin taahhütsüz ve indirimli fiyatları, cihazın bedeli ve aylık cihaz ücreti kısa mesaj ile aboneye iletilir. Taahhüdün sesli iletişim araçları veya kısa mesaj ile verilmesi durumunda ikinci fıkra da yer alan bilgiler çevrimiçi işlem merkezi veya elektronik posta aracılığı ile yedi gün içerisinde aboneye iletilir.*" hükmüne aykırı olarak, **Katlama/Katlanan Kampanyası kapsamında abonelerden çağrı merkezi üzerinden veya kısa mesaj ile alınan taahhütlerde, abonelere verilmesi gerekli bilgileri vermeyen Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan hüküm ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (15.778.478.246,41₺)'nın onbinde beş (%0,05)'i oranında idari para cezası uygulanması**

hususlarına karar verilmiştir.