

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 22.07.2020
Karar No : 2020/İK-THD/210

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (Tüketici Şikâyetleri (Vodafone Net))

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

Kurumumuza intikal eden tüketici şikâyetlerine ilişkin yapılan incelemeler ve değerlendirmeler sonucunda; 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12, 49 ve 60'ncı maddeleri, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 3 ve 4 numaralı alt bentleri ile 44'üncü maddesi, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6 ve 17'nci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Şeffaflık ve bilgilendirme" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgiler olmak üzere, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi kurulurken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirmekle ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür: ... b) Sunulacak hizmete ilişkin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerdiği vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, doğru tüketici algısının oluşması amacıyla tarifelerin yalnızca tüm vergiler dahil değeri, abonelik tesisi dolayısıyla alınacak diğer ücretler, tarife ücreti ile birlikte telsiz kullanım ücreti yansıtılacağına dair abonenin doğru değerlendirme yapabileceği açıklıkta bilgi, ..." hükmüne aykırı olarak, **gerek çözüm ortağının internet sayfası üzerinden gerekse işletmeci yetkilileri ve müşteri hizmetleri vasıtası ile tüketicileri yanlış bilgilendirmesi nedeni ile Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 4 numaralı alt bendinde yer alan; "(a) İşletmecinin; ... 4) Şeffaflığın sağlanması ve bilgilendirmeye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2018 yılı net satış tutarı (1.588.525.391,29₺)'nin **yüzbinde bir (%0,001)'i oranında idari para ceza uygulanması,**
2. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Hizmetin Kısıtlanması ve Durdurulması" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır. Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, hizmetin sunumu abone bilgilendirilerek kısıtlanabilir ya da durdurulabilir ..." hükmüne aykırı olarak; **tüketicinin almakta olduğu internet erişim hizmetini haklı bir gerekçe olmadan durdurması nedeni ile Vodafone Net İletişim Hizmetleri AŞ hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 3 numaralı alt bendinde yer alan; "(a) İşletmecinin; ... 3) Hizmetin kısıtlanması ve durdurulmasına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85₺)'nin **yüzbinde iki (%0,002)'si oranında idari para cezası uygulanması**

hususlarına karar verilmiştir.