

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 20.02.2024
Karar Sayısı : 2024/İK-THD/76
Gündem Konusu : TT Mobil'in Borç ve Alacak Sorgusu ve İade Sürecine İlişkin İhlalleri

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

Anayasa'nın 172'nci maddesi, 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1, 4, 6, 12, 48 ve 49'uncu maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 23 ve 25'inci maddeleri, 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 maddesi, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12, 41, 43 ve 44'üncü maddeleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun "Ön Ödemeli Hatlarda Kalan TL'nin İadesi/Kullanımı" konulu 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 sayılı Kararı ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı Kurul Kararı, 18.02.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/81 sayılı Kurul Kararı, 27.05.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/278 sayılı Kurul Kararı ve 07.02.2023 tarihli ve 2023/DK-THD/56 sayılı ile değişik 22.09.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/466 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar hükümleri ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

Kurumumuza intikal eden TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkındaki ön ödemeli hatta kalan tutarların iade edilmediğine ilişkin ait şikâyet başvurusu ile ön ödemeli hatlarda kalan tutarların iade edilmesine yönelik olarak abonelere yapılması gereken bilgilendirme ve iade süreçleri ile hatlarda kalan bakiyelerin borç ve alacak sorgulama sistemlerinde görüntülenememesi hususlarının Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in "Denetim" başlıklı 10'uncu maddesinin ikinci fıkrası kapsamında değerlendirilmesi neticesinde;

22.09.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/466 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan ve 27.05.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/278 sayılı Kurul Kararı ile tadil edilen Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması, ödenmesi ve iadesi" başlıklı 4'üncü maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan "... (4) İşletmeciler borç ve alacak bilgilerini en güncel şekilde tutmak ile yükümlüdür. ..." hükmüne aykırı olarak **10.03.2022 – 22.10.2022 döneminde yaşanan sistem geçişi kaynaklı soruna bağlı olarak iade tutarlarının borç ve alacak sorgulama sisteminde gösterilmemesi ve güncel olarak tutulmamasına** yönelik ihlali nedeniyle Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 10 numaralı alt bendi "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: ... a) İşletmecinin; ... 10) Tüketici mağduriyetinin giderilmesine yönelik yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun "Ön Ödemeli Hatlarda Kalan TL'nin İadesi/Kullanımı" konulu 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 sayılı Kurul Kararı ile değişik 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 sayılı Kurul Kararı'nın 2'nci maddesinde yer alan "**Çeşitli nedenlerle aboneliği feshedilen ön ödemeli abonelerin hesaplarında kalan bakiye için abonelere geri alma hakkı tanınması, asgari SMS olmak üzere elektronik posta, arama, sesli yanıt sistemi gibi yöntemler ile ücretsiz olarak kalan bakiye bilgisi ve kendisine geri ödeneceği konusunda bilgilendirilmesi, kalan bakiyenin feshi müteakip onbeş (15) gün içinde işletmeci tarafından aboneye iade edilmesi,**" hükmüne aykırı olarak **aboneliğini**

fesheden ön ödemeli abonelere kalan bakiyelerin iadesine ilişkin bilgilendirme SMS'lerinin gönderilmemesi ve bakiyelerin iade işlemlerinin onbeş (15) gün içinde gerçekleştirilmemesine yönelik ihlali nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmüne konu mevzuat ihlallerinin **işletmecinin sistemlerinde yaşanan aksaklıktan kaynaklı aynı fiil nedeni ile gerçekleştiği göz önünde bulundurularak** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin birinci fıkrasının "*Bir fiil ile birden fazla yükümlülüğün ihlal edilmesi halinde bu ihlaller için sadece idarî para cezası öngörülmüşse, en ağır idarî para cezası verilir. ...*" hükmü çerçevesinde; işletmeciye aynı yükümlülüklerin ihlali nedeniyle 22.07.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/211 sayılı Kurul Kararı'nın 1'inci ve 2'inci maddesi ile idari para cezaları uygulandığı da dikkate alınarak, **10.03.2022 – 22.10.2022 döneminde yaşanan sistem geçişi kaynaklı soruna bağlı olarak iade tutarlarını borç ve alacak sorgulama sisteminde göstermemesi ve güncel olarak tutmaması ve aboneliğini fesheden ön ödemeli abonelere kalan bakiyelerinin iadesine ilişkin bilgilendirme SMS'lerini göndermemesi ile abonelere yapılacak iadelerin onbeş (15) günü aşan sürelerde yapılması nedeni ile TT Mobil 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; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Tekerrür" başlıklı 43'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) İdari para cezası uygulanmış bir işletmeci tarafından, üç yıl içinde aynı yükümlülüğün ihlal edilmesi durumunda söz konusu ihlal için, 23'üncü, 24'üncü ve 25'inci maddeler saklı kalmak kaydıyla, uygulanacak idari para cezası işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar arttırılabilir." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım Ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 11.198.697.612,80.-TL'nin yüzbinde sekiz (%0,008)'i kadar idari para cezası uygulanması,**

hususlarına karar verilmiştir.
