

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 04.01.2022
Karar Sayısı : 2022/İK-THD/3

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (e-Devlet Kapısı Üzerinden Yapılan Fesih Başvurularına İlişkin Tüketici Şikâyetleri (Millenicom))

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun; 1'inci maddesi, 4' üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (c) bentleri, 12'nci maddesinin ikinci fıkrası, 49'uncu maddesi, 50'nci maddesinin dördüncü fıkrası ve 60'ıncı maddesine, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6'ncı, 23'üncü ve 25'inci maddelerine, 12.05.2020 tarihli ve 2020/DK-THD/139 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın 6'ncı ve 8'inci maddelerine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu maddesine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12'nci ile 44'üncü maddelerine ve ilgili mevzuata istinaden;

1. e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmeci yükümlülükleri" başlıklı 6'ncı maddesinin on altıncı fıkrasında yer alan; "(16) *İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden abonelerin fesih başvurularının iletilmesi için sistemlerini çalışır halde tutmakla yükümlüdür.*" hükmüne aykırı olarak, **e-Devlet Kapısı üzerinden fesih başvuruları alınmaya başladığında gerekli sistemsel geliştirmelerin tamamlanarak fesih başvurularının alınması gerekir iken 18.01.2021 tarihine kadar söz konusu sistemsel geliştirmeleri tamamlamaması sonucunda tarafına iletilen e-imzalı fesih başvurularından 91 tekil aboneye ait 154 adet e-imzalı fesih başvurusunu işleme almaması nedeniyle Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; "*a) İşletmecinin; ... 7) Abonelik sözleşmelerinin kuruluşuna, uygulanmasına, feshine, değişikliğine, incelenmesi ve onayına yönelik yükümlülükler ile abonelik sözleşmelerine ilişkin ilgili mevzuatta belirtilen diğer yükümlülükleri 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; **2020 yılı net satış tutarı (239.555.263,25₺)'nin %0,001'i (yüz binde biri) oranında idari para cezası uygulanması,**
2. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Fesihte takip edilecek usul ve feshin sonuçları" başlıklı 23'üncü maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) *İşletmeci fesih bildirimlerinde, fesih talebine ilişkin bildirimin yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye iletir/verir ve ücretlendirmeyi durdurur. Ücretlendirmenin durdurulması ile birlikte hizmet kısıtlanabilir veya durdurulabilir.*" hükmü ve e-Devlet Kapısı

Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmeci yükümlülükleri" başlıklı 6'ncı maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularında, başvuruda yer alan bilgi ve belgeleri kontrol ederek Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır." hükmüne aykırı olarak, **14.09.2020- 12.07.2021 tarihleri arasında e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen 7.813 adet fesih başvurusu içerisinde 1389 adet fesih işleminin fesih başvurusunu müteakip 24 saat içinde ücretlendirmesinin durdurulmaması nedeniyle Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; "a) İşletmecinin; ... 7) Abonelik sözleşmelerinin kuruluşuna, uygulanmasına, feshine, değişikliğine, incelenmesi ve onayına yönelik yükümlülükler ile abonelik sözleşmelerine ilişkin ilgili mevzuatta belirtilen diğer yükümlülükleri 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; **2020 yılı net satış tutarı (239.555.263,25 ₺)'nın %0,001'i (yüz binde biri) oranında idari para cezası uygulanması,**

3. Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Fesihte takip edilecek usul ve feshin sonuçları" başlıklı 23'üncü maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) İşletmeci, abonenin fesih talebinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve posta, kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak abonelik sözleşmesinin feshedildiğini ve varsa mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini aboneye iletmekle yükümlüdür." hükmü ve e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmeci yükümlülükleri" başlıklı 6'ncı maddesinin ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularında, başvuruda yer alan bilgi ve belgeleri kontrol ederek Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır." hükmüne aykırı olarak, **14.09.2020- 12.07.2021 tarihleri arasında e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen 7.813 adet fesih başvurusu içerisinde 92 adet fesih başvuru işlemini 7 gün içerisinde tamamlamaması nedeniyle Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan "a) İşletmecinin; ... 7) Abonelik sözleşmelerinin kuruluşuna, uygulanmasına, feshine, değişikliğine, incelenmesi ve onayına yönelik yükümlülükler ile abonelik sözleşmelerine ilişkin ilgili mevzuatta belirtilen diğer yükümlülükleri 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 **2020 yılı net satış tutarı (239.555.263,25 ₺)'nın %0,001'i (yüz binde biri) oranında idari para cezası uygulanması,**

4. e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmeci yükümlülükleri" başlıklı 6'ncı maddesinin dokuzuncu fıkrasında yer alan "(9) İşletmeciler, abonenin devam eden nakil, devir, hat dondurma gibi taleplerinin olması durumunda dahi e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen fesih başvurularını mevzuata uygun olarak yerine getirmekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **14.09.2020- 12.07.2021 tarihleri arasında e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen 7.813 adet fesih başvurusu içerisinde 7 adet fesih başvurusunda nakil talebinde de bulunulduğu gerekçesiyle fesih işlemlerinin gerçekleştirilmemesi nedeniyle Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan "a) İşletmecinin; ... 7) Abonelik sözleşmelerinin kuruluşuna,

*uygulanmasına, feshine, değişikliğine, incelenmesi ve onayına yönelik yükümlülükler ile abonelik sözleşmelerine ilişkin ilgili mevzuatta belirtilen diğer yükümlülükleri yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ltleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2020 yılı net satış tutarı (239.555.263,25 ₺)’nın %0,001’i (yüz binde biri) oranında idari para cezası uygulanması,***

5. Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.ř. tarafından; **fesih başvurusunu müteakip 24 saat içinde abonelerin ücretlendirmesinin durdurulmaması nedeniyle abonelere fazladan yansıtılan tutarların,** 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun 60’ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar” çerçevesinde **abonelere iade edilmesi**

hususlarına karar verilmiřtir.
