

DÖNEM: 23

YASAMA YILI: 4

TBMM
DİLEKÇE KOMİSYONU
GENEL KURUL
KARAR CETVELİ

Sayı: 11

YAYIM TARİHİ
29/06/2010

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

Dilekçe Komisyonu Genel Kurul Kararı

Karar No: 19

Tarih: 25 / 6 /2010

Dilekçe No	Dilekçe Sahibinin Adı, Soyadı, Adresi	Dilekçe Konusu
3998	Muhammet SUIÇMEZ Sakarya İl Müftülüğü SAKARYA	GSM operatörlerinin, numara değiştirmeden operatör değiştirme ve tarife değişikliği uygulamalarıyla tüketicilerin mağduriyetlerine neden oldukları iddiasını dile getirerek gerekli önlemlerin alınması talebini içeren 3997, 3998 ve 4714 numaralı dilekçeler.
3997	Hüsamettin ATEŞ Huzur Mah. 3. Sokak Şeker Sitesi D Blok No. 9/18 Dikmen/ANKARA	
4714	Halil TUNCER Uğur Mumcu Mh. Rajiv Gandi Cd. 1631.Sk. No: 26 Batkent/ ANKARA	

Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu, 18/12/2009 tarihli 14 üncü toplantısında “GSM operatörlerinin, numara değiştirmeden operatör değiştirme ve tarife değişikliği uygulamalarıyla tüketicilerin mağduriyetlerine neden oldukları iddiasını dile getirerek gerekli önlemlerin alınması talebini içeren”-yukarıda belirtilen kişilere ait- dilekçeleri gündemine almıştır. DKGK 25/6/2010 tarihli toplantısında da konuyu nihai olarak müzakere edip karara bağlamıştır.

İçtüzüğün 116 ncı maddesi çerçevesinde yapılan usulî incelemede, dilekçelerin esastan görüşülmesine engel bir hususun olmadığı görülmüş esastan görüşülmesine karar verilmiştir.

Komisyonumuz, öncelikle bireysel başvuru olarak yansıyan, sonra tüketici derneklerinin talep ve şikayetleriyle genel başvuruya dönüşen şikâyet konularını, toplumun geniş bir kesimini ilgilendirmesi, iddiaya konu uygulamaların genellik arz etmesi ve tekerrür halinde yapıla gelmesini dikkate alarak, konunun incelenmesindeki kamu yararından dolayı Komisyon Genel Kurulunda esastan incelenmesini yerinde ve gerekli görmüştür.

Komisyonumuz, konunun bütün boyutlarıyla ele alınabilmesi, belirtilen iddiaların gerçekliği hangi ölçüde yansıttığının irdelenmesi ve (varsa) sorunların giderilmesine yönelik olarak çözüm önerilerini almak üzere ilgili kurum ve kuruluşlarının temsilcilerinin bilgisine başvurmuş, gelen dilekçeler ile ilgili Kamu Kurumlarının sunmuş oldukları yazılı belge ve bilgileri incelemiştir.

Bu çerçevede Komisyonumuz 18/12/2009 tarihli toplantısında, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı (BTK) temsilcileri ile tüketici dernekleri temsilcileri, GSM şirketleri temsilcilerinin şifahi bilgisine başvurulmuştur. Toplantıda, tüketici temsilcileri ile GSM Şirketleri temsilcilerinin karşılıklı olarak iddiaları ve bunlara ilişkin açıklamaları dinlendikten sonra konu ile ilgili Kamu Kurumu temsilcilerinin konuya ilişkin değerlendirmeleri alınmış, kamu kurumlarının iş ve işlemleri hakkında bilgi alınmıştır.

Komisyonumuz aldığı ara karar doğrultusunda konunun boyutlarının aydınlatılabilmesi için bilahare yaptığı yazışmalarla Rekabet Kurumu, Sermaye Piyasası Kurumu, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, BTK ve telefon hizmeti sunan işletmelerin uzmanlık değerlendirmelerini ve konuya ilişkin yaklaşımlarını detaylı bir şekilde almıştır.

Kısaca belirtmek gerekirse Komisyonumuza başvuran Hüsamet ATEŞ dilekçesinde özetle;

- GSM operatörlerinin numara değiştirmeden operatör değiştirme, tarife değişikliği, kampanya bitmesi gibi uygulamalarla tüketicilerin yaptığı telefonla görüşmenin fiyatını bilmesini zorlaştırdığını,
- Alım satım işlerinde ücretin bildirilmesi esas iken, bu uygulamalarla, tüketicinin hangi fiyattan konuşma yaptığını bilmesinin mümkün olmadığını,
- Bir araştırma yapılması durumunda, numara değiştirmeden GSM operatörü değiştirme ve tarife değişikliği uygulamalarıyla işletmelerin çok ciddi karlar elde ettiğinin anlaşıldığını iddia ederek,

Tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi için telefon görüşmesine başlamadan hangi birim fiyattan görüşme yapılacağını bildirilmesine ilişkin düzenleme yapılmasını talep etmiştir.

Yine Muhammet SUIÇMEZ dilekçesinde özetle;

- 5/6/2009 tarihinde Turkcell Bizbize Kamu tarifesine her yöne 1200 dk. konuşma süresi karşılığı 35.00 T.l ödemek üzere abone olduğunu, yaklaşık 3 ay sonra kendi görüşü ve onayı olmadan hizmet sunan şirketin, tarifenin şartlarında kendi aleyhine değişiklik yaptığını, konuşma süresini Turkcell'e 500, sabit hatlara 500, diğer operatörlere 500 şeklinde değiştirildiğini, bu süreyi aşan konuşmalarda astronomik ücretlendirmeye gidildiğini,
- Sonuç olarak daha önceki tarifeden 35 Tl. civarında ödeme yaparken, işletmenin tek taraflı değişiklikleriyle 137 Tl. civarında faturayı ödemek durumunda kaldığını belirterek,

Operatörlerin bu tür uygulamalarıyla tüketiciyi kandırdıklarını iddia etmekte ve vatandaşların mağduriyetinin giderilmesini talep etmektedir.

Halil TUNCER ise, dilekçesinde özetle;

- Turkcell'in "Biz Bize Kamu Her Yöne 1500" tarifesine abone olduğunu, ancak bir ay geçmeden tarife ücretinin 45.00 TL'den 59.00 TL'ye çıkarıldığını,
- BTK yapmış olduğu dilekçeyle başvurularına olumlu bir cevap alamadığını, İddia ederek konunun araştırılarak mağduriyetinin giderilmesini istemiştir.

Dilekçelerde dile getirilen şikayet ve taleplerin özü, telekomünikasyon şirketlerinin tek taraflı tarife değişiklikleri gitmelerinin, numara taşınabilirliği uygulamasının, tarife çeşitliliğinin yaygınlaşmasının tüketicilerin mağduriyetine neden olduğu iddiası ile söz konusu sektörün ilgili kamu otoriteleri tarafından tüketici hak ve menfaatleri korumak üzere düzenleyici ve denetleyici görevlerini yerinde uygulamalarla yapıp yapmadıklarıdır.

Yapılan ön incelemede, tüketicilere çoğu kez okutulmadan imzalatılan sözleşmelerde haksız şartların yer alması ile kampanya tanıtımlarında tüketiciyi yanıltıcı mahiyette reklamlara yer verilmesi olgularının da şikayet konularının içeriğinde yer alan doğrudan bağlantılı konular olduğu görülmüş, başvurular bu yönüyle de incelenmiştir. Ayrıca konuya ilişkin tüketici temsilcilerinin şikayet ve talepleri konunun bütün sektörü ve tüketicileri ilgilendirecek şekilde Komisyonumuz gündemine taşınmasını sağlamıştır.

Parlamente denetimin bir unsuru olarak faaliyet gösteren Komisyonumuzun en önemli işlev alanı, vatandaşlardan gelen talep ve şikayetler üzerine ilgili yürütme makam ve görevlilerinin iş ve işlemleri denetlemektir. Bu çerçevede başvuru konularının birincil muhatabı olarak öne çıkan BTK ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığının iş ve işlemleri Komisyonumuzca öncelikle değerlendirilmiştir.

1.Beyanlar

1.1.Tüketici Örgütlerinin Talepleri, Görüş ve Önerileri

Tüketici Hakları Derneği Genel Başkanı Turhan Çakar;

Numara taşınabilirliği çerçevesinde yapılan bazı kampanyalarla ilgili olarak çok fazla şikâyetin geldiğini, tarife değişiklikleri sonrasında hiçbir tüketicinin doğru karşılaştırma yapamadığını,

Tüketici nezdinde yaşanan karışıklığın giderilmesi bakımından yapılacak mevzuat değişikliği ile standart bir tarife sisteminin getirilmesinin gerektiğini,

GSM şirketlerinin eksik bilgilendirmesi nedeniyle yüksek faturalar geldiğini, yapılan sözleşmelerin bir suretinin tüketicilere verilmediğini ve sözleşmelerin tek taraflı haksız şartlar içerdiğini,

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 6 ncı maddesinde de sözleşmeler yapılırken tüketici ile müzakere edilmesi gerektiğinin belirtildiğini ancak yapılan sözleşmelerin standart olduğunu, sözleşmelerin koşullarının iki - üç ay sonra tüketicinin rızası dışında değiştirilebildiğini ifade etmiştir.

Tüketici Dernekleri Federasyonu Genel Başkanı Ali Çetin;

Özellikle “her yöne sınırsız konuşma” kampanyalarından çok şikayet geldiğini, çünkü sınırsız konuşma olarak ilan edilen kampanyaların aslında sınırlı olduğunu,

Örneğin bir GSM şirketinin “sınırsız 1200 dakika konuşma” şeklinde düzenlediği kampanyanın aslında her bir GSM operatörü ve sabit hatlarla 400’er dakika konuşma ile sınırlı olduğunu, tüketicinin bu durumu bilmemesi nedeniyle yüksek tutarlı faturalar ile karşılaştıklarını,

GSM şirketlerinin ilan ettikleri tarifeleri belirli süre zarfında değiştirmemelerinin gerektiğini ve tüketicinin işin başında net bilgilendirilmesinin gerektiğini ifade etmiştir.

Tüketiciler Birliği Ankara Şube Başkanı Hakan Topbaş;

“Her yöne sınırsız konuşma” paketlerinin GSM şirketleri arasındaki sıkı rekabetin bir sonucu olduğunu, ancak kampanyaların aslında sınırlı olduğunu, tüketicinin yanıltıcı reklamlarla yanıltıldığını, tüketicinin bu durumu ancak hizmeti satın aldıktan sonra fark ettiğini,

Bu hususta Reklam Kurulunun cezai müeyyidelere başvurusu gerektiğini, çünkü reklamların tüketicuyu yanılttığını, verilen cezaların ise caydırıcı olmadığını,

Örneğin bir şirketin yanıltıcı reklamlarla 800 bin civarında müşteri topladığını, milyarlarla ifade edilecek karlar elde ettiğini, ancak bu yanıltıcı reklamdan dolayı 60 ila 160 bin TL. civarında kesilen cezaların caydırıcılık taşımadığını, bunu öngören şirketlerin uygulamalarına devam ettiğini,

Bu tür yanıltıcı reklamlarla yapılan kampanyaları ayıplı hizmet olarak nitelendirdiklerini,

BTK’nın belli bir süre taahhüdüyle başlatılan kampanyaların şartlarında tek taraflı olarak işletmelerce yapılan değişiklikleri haksız bulduğunu ve haksızlığı gidermek üzere tüketici zararının giderilmesine ilişkin tazmine ilişkin kararlar verdiği,

Süresi bildirilmeden başlatılan ancak sonradan şartları değiştirilen kampanyaların Tüketicuyu Koruma Kanununun garanti hükümlerine en az iki yıl süreyle geçerli olması gerektiğini, ancak BTK’nın süresi bildirilmeden başlatılan kampanyaların şartlarında yapılan tüketici aleyhine tek taraflı değişikliklerde işletmeler üzerinde bir yaptırım uygulamadığını, BTK yanlış olarak oluşan mağduriyeti giderme yoluna gitmediğini,

Ayrıca bir haksız rekabetin söz konusu olduğunu ancak GSM şirketlerinin ilginç bir şekilde birbirleri aleyhine dava açmadıklarını, burada görünüşte bir rekabet durumunun olduğunu ancak bir işbirliğinin de olabileceğini bunun araştırılması gerektiğini, belirtmiştir.

1.2. Hizmet Sunan İşletmelerin Beyanları

Vodafone İletişim A.Ş. Kamu Koordinasyon Başkanı Fahrettin Aydın;

Sabit telefonla görüşmek isteyenlere veya diğer GSM şirketleri ile çok görüşenlere yönelik birden çok standart tarifenin olduğunu, şebeke içi arama ücreti ile şebeke dışı arama ücretinin büyük farklar içermemesi gerektiğini, bu hususta BTK’nın düzenleme yapması gerektiğini, tüketicinin aleyhine ve haksız rekabet oluşturduğunu, özellikle şebeke içinde müşteriyi kilitlediğini,

Numara taşınabilirliği çerçevesinde operatör değişikliği bildiren ton uygulamasının uygulamada hiçbir faydasının olmadığı gerekçesiyle kaldırılmasının gerektiğini, ifade etmiştir.

AVEA İletişim Hizmetleri A.Ş Genel Müdür Yardımcısı Coşkun Şahin;

Cep telefonu görüşmelerinin fiyatlandırılmasında “kuruş sistemine” geçilmesiyle görüşme ücreti hususunda anlaşılabilirliğin artacağını,

Müşterilerin farklı ihtiyaçları olduğu için çok değişik tarifelerin uygulandığını, standart bir tarifenin mümkün olmadığını, ancak olması halinde şirket menfaatleri bakımından bunu kabul edebileceklerini,

Tarife ve kampanyaların çok ayrı şeyler olduğunu, özellikle onay mekanizmasının farklar içerdiğini, kampanyaların kısa, tarifelerin daha uzun süreli olduğunu,

Baz istasyonları için çok yüksek kira ödediklerini, vergilerin de çok yüksek olduğunu ayrıca BTK'ya da ödedikleri harçların yüksek olduğunu belirterek bunların Türkiye'de görüşme ücretlerinin yüksek olmasına neden olduğunu, tüketicilerin asıl şikayetinde buradan kaynaklandığını,

ifade etmiştir.

TURKCELL İletişim Hiz. A.Ş. Regülasyon Stratejileri Bölüm Başkanı Ramazan Tezcan;

Türkiye'de GSM sektörünün ziyadesi ile regüle edildiğini/ düzenlendiğini, BTK'nın gelişen ihtiyaçlara göre gerekli düzenlemeleri yaptığını, 65 milyon abonenin olduğu bir sektörde aksaklıkların olmasının normal olduğunu, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin bu kurallara uygun davrandıklarını, aksi halde BTK'nın gerekli yaptırımları uyguladığını ifade etmiştir.

1.3.Kamu Kurumlarının Açıklamaları

Sanayi Bakanlığı Tüketicinin Ve Rekabetin Korunması Genel Müdür Yardımcısı Ozan Güler;

Güler;

Komisyonun gündem konusu yaptığı yanıltıcı reklamlara, vaat ettikleri tarifelerin şartlarında tek taraflı yapılan değişikliklere ilişkin kendi Kurumlarına da çok sayıda şikayet başvurusu aldıklarını,

Tüketici haklarının temelinde yapılan sözleşmeye riayet olduğunu, karşılıklı olarak açıklanan ve aynı yönde olan irade sonucunda imzalanmış bir sözleşmede eğer bir süre tayin edilmiş ise bu süre zarfında fiyatlandırmada bir değişiklik yapılamayacağını,

Ancak Türkiye'de milyonlarca tüketiciyi ilgilendiren hem de bir kamu tarifesinde böyle bir örneğin meydana geldiğini, ilgili işletmenin böyle bir ihlale nasıl cesaret ettiğini anlayamadıklarını,

Konu ile ilgili olarak aldatıcı reklam kapsamında Reklam Kurulunun kısa bir süre içerisinde para cezası uyguladığını ve reklamların durdurulduğunu,

Diğer yandan bu yanıltıcı reklamlara güvenerek açıklanan tarifeye dâhil olan tüketicilerin yasal güvencelerinin bulunduğunu, belli bir süre vaadiyle başlatılan sonra tek taraflı değiştirilen bu tarifelerin eski haliyle uygulanması ve fazla alınan paraların iade edilmesi yönünde BTK'nın karar aldığını ifade etmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkan Yardımcısı Mustafa Alkan;

Abone sözleşmeleri ile ilgili olarak toplumun bütün kesimlerinin görüşlerinin alındığını, bu açıdan şok şeffaf bir yöntem izlendiğini ve abone sözleşmeleri ile ilgili bir sorun olmadığını,

Tarifelerin rekabet şartları içerisinde olması gerektiğini, standart tarifelerin tüketicinin aleyhine olduğunu, farklı tarife uygulamasının tüketicinin lehine olduğunu ve "kuruş sistemi"nin uygulamaya geçecek olmasının iyi olacağını, tarifelerin karşılaştırılabilir olmasıyla ilgili düzenleme yapılacağı,

BTK'nın reklamlarla ilgili cezai müeyyide uygulamadığını, ancak kendi görev alanları ile alakalı konularda çok ciddi yaptırımlar uyguladıklarını, cezalarının bazen ilgili şirketin cirosunun %1-2'sine yaklaştığını, genellikle yanlış bilgilendirme gibi konularda bunun uygulandığını, görüşme maliyetlerinin 21 sentten 3 sente indiğini,

GSM operatörü değişikliğinin kullanıcılara bildirilmesi hususunda dünyada iki sistemin var olduğunu, bunlardan birincisinde değişikliğin anons şeklinde yapıldığını, diğesinde ise ton değişikliği ile kullanıcının uyarıldığını, dünyada genel kabul görmüş olan sistemin ton sistemi olması nedeniyle ülkemizde de bunun tercih edildiğini ancak kamuoyu isterse anons sistemine geçilebileceğini, uyarının içerisine fiyat bilgisinin konulmasının ise çok kompleks olacağını, çünkü çok ciddi veri tabanı ve alt yapı sisteminin kurulmasının gerekeceğini, hatta müşterilerin bu ton sesinin bile kaldırılmasını istediğini, yapılacak anket sonucunda kurumun yeniden karar vereceğini ifade etmiştir.

2-Yazılı Açıklamalar ve Değerlendirmeler

2.1. Telekomünikasyon Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerin Açıklamaları

Komisyon Başkanlığı gerek dilekçelerde talep konusu edilen gerekse komisyon üyelerince dile getirilen, ancak yapılan toplantı sırasında detaylı bilgi alınamayan, her türlü sabit hat ve GSM operatörü aracılığıyla yapılan telefon görüşmesine başlamadan önce "yapılacak görüşmenin dakikası kuruştur" anonsunun uygulanabilirliğinin değerlendirilmesini yaptığı yazışmalarla sektörde faaliyet gösteren işletmelerden istemiştir. Bu çerçevede ilgili işletmeler yazılı bildirimde bulunmuşlardır.

Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'nin 30/12/2009 tarihi cevabi yazısında;

Komisyon Başkanlığının her türlü sabit hat ve GSM operatörü aracılığıyla yapılan telefon görüşmesine başlamadan önce "yapılacak görüşmenin dakikası kuruştur" anonsunun uygulanabilirliğinin değerlendirilmesini isteyen yazısına ilişkin olarak;

Bu uygulamanın ses kalitesini artırıcı teknolojilerin uygulanmasına engel teşkil edeceği, numara taşınması uygulaması nedeni ile aranan numaranın (Mobil, Sabit) hangi işletmeciye ait olduğu çağrının başlangıcında bilinemediği, çağrı kurulum süresi uzayacaktır. bu nedenle bu tür bir anons uygulaması teknik olarak mümkün görünmediği,

Kısmen uygulansa bile, bu uygulamanın tarafları memnun edebilecek bir çözüm olacağının düşünülmediği,

Bu uygulamanın gerçekleştirilmesi ihtimalinde dahi, uygulama için santrallerde yatırıma ihtiyaç duyulacağı ve transmisyon maliyetleri artacağı, maliyet hesabı için ise ayrıca bir çalışma ve değerlendirmeye ihtiyaç olacağı,

Belirtmiştir.

AVEA İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin 19/1/2010 tarihli cevabi yazıda;

Komisyon Başkanlığının söz konusu anonsunun yapılmasının değerlendirilmesini isteyen yazısına ilişkin olarak;

Şirketlerinin "Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği" çerçevesinde BTK'ya bildirilen tarifeler ve kampanyalar hakkında abonelerin "....açık,

detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarife ve tarife paketlerindeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı," gereğince, bu bilgilerin müşteri hizmetleri, internet, basın, yayın organları veya posta aracılığıyla abonelere iletilmesini,

Şirketlerinin aboneleri bilgilendirme yükümlülüğünü bu çerçevede yerine getirdiğini ve ayrıca abonelerine gönderilen faturalarda da tarifeler hakkında detaylı ücretlendirme bilgilerine yer verildiğini,

Yukarıda özetlenen bilgilendirmelerin yanında, abonelerin anlık olarak bilgilendirmesine imkan sağlayacak şekilde gerekli yatırımları yaptıklarını, bu çerçevede bulundukları tarifelerde ücretsiz görüşme sürelerinin kullanmaları sonrasında, ücretlendirilmeye başlanması aşamasında gönderilen kısa mesajlar aracılığı ile abonelerinin bilgilendirildiğini,

Ön ödemeli tarifelerinden faydalanmakta olan abonelere yönelik olarak 2009/DK-10/445 sayılı BTK Kurul Kararı çerçevesinde; kontöre dayalı tarifelendirme sisteminin yerine TL'ye dayalı tarifelendirme sistemine geçilmesine ilişkin, tarifelerde, kampanyalarda ve reklâmlarda hizmet birimi ücretinin ses için "kontör/dk - sn" yerine "TL-Kr/dk-sn", SMS ve MMS için ise "kontör/SMS-MMS" yerine "TL-Kr/SMS-MMS" olarak kullanılması hususunda karar alındığı,

Bu Kurul Kararı çerçevesinde;

Ön ödemeli hatlara yükleme yapılmasını müteakip mobil işletmeciler tarafından ücretsiz olarak gönderilecek bilgilendirme mesajıyla; şebeke içi/dışı yapılacak görüşmelerin tarife dakika ücretleri ile SMS ve MMS birim ücretlerinin kullanıcılara bildirilmesi, ön ödemeli hat kullanıcılarının her bir hizmeti kullanmalarını müteakip almış oldukları hizmete yönelik bilgilendirme mesajının ücretsiz olarak kullanıcılara gönderilmesi yönündeki çalışmaların 1 Nisan 2010 tarihine kadar tamamlanarak söz konusu düzenlemenin amaçladığı hedeflere ulaşmanın mümkün olacağını,

Komisyon Başkanlığınca belirtilen bahse konu şekilde bir bilgilendirmenin, çağrı kurulma sürelerini uzatmakla kalmayıp, şebekeye ve şebeke ile ilgili kaynaklara önemli oranda ek yük getireceği, ciddi kapasite sorunlarına yol açacağı,

Bir yandan da söz konusu bilgilendirmenin şebeke ve kapasitede yol açacağı sorunlar nedeniyle; hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirememesi ve dolayısıyla idari para cezası uygulanması riskiyle karşı karşıya kalacaklarını, bu durumun hakkaniyet ile bağdaşmayacağını,

Ayrıca mevcut bilgilendirmelerin yanı sıra bahse konu şekilde bir bilgilendirmenin daha yapılmasının tüketici algısında karışıklığa yol açacağını ve oluşacak bilgi kirliliğinin tüketiciye ek bir menfaat sağlamayacağı gibi sağlıklı şekilde bilgilendirilmesini de engelleyeceğini,

Öte yandan; yukarıda yer verilen tüm bilgilendirmelere ek olarak yapılacak söz konusu bilgilendirme için çağrı başlamadan önce; arayan abonenin kayıtlı bulunduğu tarife ve varsa kampanya koşulları gibi ücretlendirmeye ilişkin çeşitli unsurların o anda analiz edilerek, yapılacak görüşmenin süresinin öngöreceği, üstelik de değişkenlik arz edecek söz konusu verilere göre önceden hazırlanması gereken bir anonsun yayınlanmasının teknik olarak imkânsız olduğunu,

Bununla birlikte; abonenin başlattığı çağrının başlangıç aşamasında ücretsiz olması (hediye dakikalar nedeniyle) ve aynı çağrı içinde müşteri paketindeki tüm toplu/hediye dakikaların tüketilmesi halinde, çağrının başladığı anda görüşmenin süresi tahmin edilemeyeceği için abonenin yapacağı görüşmeye ilişkin dakika ücretinin belirlenmesinin de bu halde mümkün olmayacağını,

Bunun yanında; yukarıda bilgisi verilen BTK düzenlemeleri çerçevesinde gönderilmekte olan ve gönderilecek bilgilendirme mesajları yanında, abonelerin görüşmeleri başlamadan önce belirtilen şekilde bir anons ile bilgi vermenin, hizmet kalitesi parametrelerinden birinin müşterinin talep ettiği hizmete makul bir sürede ulaşmasının sağlanması olduğu düşünüldüğünde müşteri memnuniyetini oldukça olumsuz etkileyeceğini,

Bahse konu anons ile bilgilendirmenin mümkün olduğu bir an için varsayılsa dahi bu tür bir bilgilendirmeye ilişkin olarak Şirket sistemlerinde bir geliştirme çalışması yapılabilmesi için öncelikle ilgili sistemlerin tamamında ücretlendirmeye imkan sağlayacak bir yapıya geçilmesi gerekliliğinin ortaya çıktığını, sistemlerde bu gibi bir değişikliğe gidilmesinin de mevcut teknik imkanlar dâhilinde mümkün olmadığını,

Ayrıca; belirtilen anonsun her bir tarife, tarife ücretlendirmeleri üzerinde etkili olan kampanya ve paketler bazında yapılacak analizler neticesinde, her bir abone tarafından yapılacak çağrı senaryosunu ön görerek farklılaştırması, her bir senaryoya göre oluşturulan anons bilgilerinin santral yapılarına adapte edilmesi, ortalama olarak bir saat içerisinde gerçekleştirilen 9 milyon adet çağrının tamamında bu anonsların yapılmasının teknik olarak mümkün olmadığını,

Sonuç olarak, BTK düzenlemeleri çerçevesinde tüketicilerin, işletmecilerden aldıkları hizmetlerin ücretlendirilmesine ilişkin olarak oldukça detaylı bir şekilde bilgilendirildiğini, çağrının başlaması sırasında uygulamaya alınacak bir anonsun, hem çok yüksek maliyetlerin ortaya çıkmasına neden olacağı hem de aboneleri bilgilendirme amacının aksine, yanıltıcı olacağı ve bilgi karmaşasına yol açacağı,

Bildirilmiştir

TURKCELL İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin 11/1/2010 tarihli cevabi yazıda;

Komisyon Başkanlığının söz konusu anonsun uygulanabilirliğinin değerlendirilmesini isteyen yazısına ilişkin;

Uluslararası uygulamalara bakıldığında tüketiciye yapacağı her çağrı öncesinde yapılacak görüşmenin bedelini önceden hesaplayarak verecek bir sistemin mevcut olmadığını, böyle bir ihtiyaç bu tür hizmetlerin yaygın olarak verildiği ülkelerde de hiç gündeme gelmediğini,

Teknik olarak, bir abonenin aramış olduğu rakamların tamamının alınması ve abonenin dahil olduğu tarife grubuna bakarak, çağrı bağlanmadan verilecek olan bir anonsun, ancak abonenin üyesi olduğu baz tarife temelinde olabileceğini,

Süreye bağlı olarak ücretlendirilen çağrı tipleri için ise, çağrı kurulum aşamasında abonenin ne kadar süre konuşacağı belirli olmadığından, tarifeye göre konuşmanın, örneğin, ilk 5 dakikası xx kuruş, sonraki her dakika yy kuruş ise bu tür

karmaşık tarifelerin anonslarının çok uzayacağını ve müşterinin kafasının iyice karışacağını,

Abonenin aradığı kişinin yönlendirmesi mevcut ise veya numarası başka şebekeye taşınmış ise anonsu verme aşamasında bu durum bilinemeyeceğinden, aboneye iletilen bilgi ile yapılan ücretlendirme arasında tutarsızlıklar oluşacağını, bunun ise abone açısından yine memnuniyetsizliğe neden olacağını,

Çağrı başlangıcında yapılacak anonslar için oldukça karmaşık ve birbiri ile etkileşimde olan sistemlerin geliştirilmesi gerekeceğini, bu sistemlerin geliştirilmesi ve şebekeye uygulama süresinin iyimser tahmin ile 18 ay civarında olacağını,

Anons süresince şebekenin ilgili tüm radyo ve santral konuşma kanalları bağlı kalacağından, şebekeye normalde geçirmesi gereken trafiğe göre fazladan oldukça büyük miktarlarda ilave kapasite yatırımı yapmak gerekeceğini,

Bu sistemi kullanmak isteyen abone sayısına bağlı olarak söz konusu yatırım maliyetinin 100 Milyon ABD Doları mertebesinde olabileceğini, fazladan yapılan bu kapasite artırımı sonucunda ise yine sistemi kullanacak abone sayısına bağlı olarak yıllık en az 2 milyon USD en fazla 10 milyon USD civarında işletme maliyeti (devre ve site kiralari) de söz konusu olacağını,

Bu sistemin her yeni tarife ve kampanyada sürekli güncellenmesi gerekeceğini, bu nedenle sürekli olarak yeni anonsların hazırlanıp sisteme yeniden yüklenmesi gerekeceğini, bu işlemin ise işletmecilerin piyasa koşullarına göre rekabetinde olumsuzluk yaratacağını, hem hızla servis/kampanya çıkılmasını engelleyeceğini hem de işlemsel zorluklara neden olacağını,

Abone açısından ise; vefat, hastalık, kaza, hırsızlık bildirme gibi bağlantının hızla kurulmasının beklendiği durumlarda, önce bu şekilde bir anonsun dinletilmesi şiddetli seviyede memnuniyetsizliğe neden olacağını,

Ayrıca düzenleyici kurum BTK tarafından şebeke Hizmet Kalitesi Performans kriterlerinden biri olarak belirlenen çağrının kurulma süresi kabul edilemez seviyelerde uzayacağından ve bu sürenin uzaması abone açısından memnuniyetsizliğe neden olurken, şebeke işletmecilerinin düzenleyici kurum nezdinde cezai müeyyide ile karşı karşıya kalmasına neden olacağını,

Bu nedenle hem çağrı başında hem de çağrı sonunda aboneye bilgi verilmesi kıt şebeke kaynaklarını verimsiz kullanılması anlamına geleceği gibi, yukarıda anlatılan nedenle, çağrı başında ancak baz tarife ile ilgili anons verilmesi mümkün olabileceğinden abone açısından bakıldığında tutarsız bir durumların oluşacağını ve doğru ücretlendirme konusunda yersiz tereddütler yaşanmasına sebep olacağını,

Halihazırda farklı ücretlendirilen özel servis aramaları (premium servisler) için BTK düzenlemeleri kapsamında çağrı başlangıcında aboneye anons ile ücret bilgisi iletilildiğini,

Abone tarafından yapılacak çağrı tiplerine göre şebeke-içi, şebeke-dışı, uluslararası kampanyalar, kaydedilmiş mesaj- IVR servisleri, çağrı yönlendirme ve taşınmış numaranın aranması durumu gibi alt kırılımlar düşünüldüğünde yaklaşık 200 mertebelerinde farklı tipte, trafik tipi ve yönü için anons hazırlanması gerekeceği,

abonelere bu kadar detayda yön fiyatını belirtmek gerçek bir enformasyon karışıklığı yaratacağını,

Belirtmiştir.

2.2. Kamu Kurumlarının Yazılı Açıklamaları ve Değerlendirmeleri

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun 4/12/2009 tarihli yazısında;

Numara taşınabilirliği çerçevesinde oluşan mağduriyetlerle ilgili olarak; numara taşınabilirliği uygulamasının 9 Kasım 2008 tarihi itibarıyla başladığı, muhtemel tarife ve fatura problemlerinin önüne geçmek için Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinin 18 inci maddesinde çağrı başlatan işletmecilere, arayan abone için ayırt edici olacak şekilde uyarı tonu (1.6 saniye) verme yükümlülüğü getirildiği, buna göre, tarife şeffaflığına yönelik olarak arayan abonelere verilecek uyarı tonunun çağrıyı başlatan işletmeci tarafından, sadece şebeke içi iken numaranın taşınması neticesinde şebeke dışı olan numaralar için verildiği, böylelikle şebeke içi arama yaptığı kanaatiyle ucuz konuşacağını düşünen tüketici, taşınmış ve artık başka bir işletmeciden hizmet alan bir numarayı aradığında, olası yüksek tarifeye karşı uyarılmış olduğu,

İşletmecilerin sunmuş oldukları tarife ve kampanyalara ait bilgilendirmelerin işletmecilerin internet sayfalarında yayımlandığı,

Ayrıca faturasız hatlarda işletmeciler, ön ödemeli hatlara kredi yüklenilmesinin ardından abonelerine tarifeleri ile ilgili bilgilendirme yaptıkları,

Faturalı hatlarda ise abonelere gönderilen fatura bilgilerinde tüketicilerin tarife bilgilerini öğrenebildiği, tüketicilerin bilgilendirilmelerinin artırılması amacıyla yönelik olarak 02.09.2009 tarihinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun almış olduğu Kurul Kararıyla, "Ön ödemeli hatlara yükleme yapılmasını müteakip mobil işletmeciler tarafından ücretsiz olarak gönderilecek bilgilendirme mesajıyla; şebeke içi/dışı yapılacak görüşmelerin tarife dakika ücretleri ile SMS ve MMS birim ücretlerinin kullanıcılara bildirilmesi" hükmünün karara bağlanmış olupduğu, hazırlıkların öngörülen sürede tamamlanması durumunda 01.04.2010 tarihinden itibaren söz konusu bilgilendirme mesajının tüketicilere gönderilmesinin sağlanacağı,

İşletmecilerin elektronik haberleşme hizmetine yönelik sunmuş oldukları her bir hizmet için (Çağrı, SMS, MMS vb.) kullanıcıları hizmet kullanımı öncesinde bilgilendirmeleri, özellikle GSM şebekeleri açısından (şebeke yükünün aşırı artması gibi) etkin bir çözüm olmayacağı, söz konusu bilgilendirmenin tüketici memnuniyetsizliğine de yol açabileceği,

Netice itibarıyla yukarıda anılan Kurul Kararının bilgilendirme eksikliğinden kaynaklanan tüketici mağduriyetlerini önlemede etkin bir rol oynayacağı,

Müşteki Muhammet Suiçmez'in dile getirdiği Turkcell yaptığı tek taraflı tarife değişiklikleriyle ilgili olarak;

Turkcell tarafından "BizBize Kamu Her Yöne 1200" paketinde Eylül ayı itibarıyla yapılan değişikliğe bağlı olarak çeşitli tüketici mağduriyetlerinin yaşanmış olduğu ve gerek Kuruma gerekse Sanayi ve Ticaret Bakanlığına yapılan başvurular neticesinde konu hakkında incelemeleri yapılarak neticesinde 15.10.2009 tarihli ve 2009/DK - 10/529 sayılı Bilgi

Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı ile; "BizBize Kamu Her Yöne 1200" tarife seçeneğinin 01.01.2011 tarihine kadar sürdürüleceği bilgilendirmesinin gerek kamuoyuna gerekse Kuruma yapılması nedeniyle işletmeci tarafından haklı bir nedene dayanmaksızın ahde vefa ve sözleşmeye bağlılık kurallarının gereklerine aykırı olarak, tarife seçeneğinde aboneyi mağdur eden değişikliklerin yapılamayacağı hususu ile 25.03.2009 tarih ve 2009/DK - 07/149 sayılı Kurul Kararı da dikkate alınarak; 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 6 ncı maddesinin (c) bendi, 48 ve 49 uncu maddeleri ile Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin ilgili hükümleri kapsamında:

21.04.2009 tarih ve RTE/81135 sayılı yazı ile Kuruma bildirilen, ilgili basın ve yayın organlarında Turkcell tarafından uygulamaya konulması taahhüt edilen şart ve koşullar ile "BizBize Kamu Her Yöne 1200" tarife seçeneğinin sunulabilmesi için gerekli işlemlerin Turkcell tarafından 1 ay içinde yapılmasına,

21.04.2009 tarih ve RTE/81135 sayılı yazı ile Kuruma bildirilen "BizBize Kamu Her Yöne 1200" tarife seçeneğinde tüketici aleyhine herhangi bir değişikliğin 01.01.2011 tarihine kadar yapılmamasına,

21.04.2009 tarih ve RTE/81135 sayılı yazı ile Kuruma bildirilen "BizBize Kamu Her Yöne 1200" tarife seçeneğinde yapılan değişiklik neticesinde abonelerden tahsil edilen fazla tutarlara ilişkin oluşan tüm tüketici mağduriyetlerinin giderilmesi için mahsuplaşma ve/veya iade dâhil gerekli işlemlerin 2 ay içerisinde Turkcell tarafından yapılması, yapılan işlemler hakkında tüketicilerin ve Kurumun bilgilendirilmesine

Karar verildiği, anılan karar kapsamında ilgili işletmeci tarafından tüketici mağduriyetlerinin giderileceği ifade edildiği,

Bildirilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun 12/01/2010 tarihli yazısında;

Kurumlarınca ahde vefa ilkesine aykırı olarak taahhüt edilen tarifiede tüketicinin onayını almadan tüketicinin aleyhine değişiklik yapan (Turkcell tarafından "BizBize Kamu Her Yöne 1200" paketinde) işletme hakkında oluşan zararın tazmininden başka bu zarara kasıtlı olarak neden olan işletmeler hakkında hali hazırda doğrudan bir cezai müeyyidenin uygulanmadığı,

Bununla birlikte zarar gören tüketicilerin mağduriyetlerinin aboneden alınan fazla meblağın ilgili işletmeci tarafından doğrudan iadesinin sağlanması yoluyla en etkin olarak giderilmesi regülasyonun temel amacı ve tüketici menfaatlerinin sağlanması hedefi ile paralellik arz ettiğinin değerlendirildiği,

Bildirilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun 14/04/2010 tarihli yazısında;

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun 17/02/2010 tarih 2010/İK-07/113 sayılı kararı ile "Biz Bize Kamu Her Yöne 1500" tarifesine ilişkin olarak ilgili yönetmelik hükümleri uyarınca soruşturma başlatıldığı, tarifenin uygulama şartları tüketicinin bilgilendirilmesi vs. gibi hususlarda değerlendirme çalışmalarının devam ettiği,

Bildirilmiştir.

Bilgi Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun 22/04/2010 tarihli yazısında;

İşletmelerin tüketici haklarını ihlal eden uygulamalarına ilişkin uyguladıkları idari müeyyidelerle ilişkin değerlendirmeleri olarak;

Kurumları tarafından 5809 sayılı EHK ile ilgili mevzuata aykırı hareket eden işletmecilere yönelik gerekli idari müeyyidelerin uygulandığı, bu müeyyidelerin uygulama yönetmeliği hükümlerine göre uygulandığı, özellikle tüketici haklarının ihlali halinde verilen yaptırımlara şunu örnek gösterebileceklerini;

Turkcell'in abonelerine uyguladığı KamuCELL abonelik paketi ile DakikaBizden ve SHELL Dakikak/kontör kampanyaları kapsamında uygulamaları ile ilgili olarak Kurumlarına yapılan başvurunun değerlendirilmesi neticesinde BTK'nın 21/5/2008 tarihli kararı ile işletmenin cirosunun %5'i oranında (32.088.305,34 TL) idari para cezasının uygulandığı,

İdari para cezalarının yanı sıra tüketicinin daha fazla yarar sağlayacağı müeyyidelerin uygulanması, işletmecilerin birbiriyle ile etkin bir şekilde rekabet edebilmesi ilkesi çerçevesinde uygulandığı,

Turkcell hakkında alınan "BizBize Kamu Her Yöne 1200" ya da Avea hakkında alınan "HerYöne özgürlük Tarifesi" Kurul Kararlarında olduğu gibi Kurul tarafından alınan müeyyideler ile tüketicilerin mağduriyetlerinin giderilmesinin hedeflendiği, söz konusu Kurul Kararları ile işletmecilerin belirli bir süre taahhütte bulunmaları halinde bu taahhütlerine uymaları ve uymadıkları zaman içerisinde elde ettikleri gelirleri abonelerine iade etmelerinin sağlandığı, nitekim Turkcell hakkında alınan "Bizbize Kamu Her Yöne 1200" paketine ilişkin Kurul Kararı kapsamında Kuruma gönderilen 08/02/2010 tarih ve RTE/110061 sayılı yazı ile;

"Halen Turkcell ile sözleşmesi devam eden faturalı 402.374 aboneye 13.070.814,01 TL . tutarında kredi girişi yapıldığı, ön ödemeli 4.396 aboneye 233.023,24 TL tutarında kontör iadesi yapıldığı, yasal takipte olan 162 aboneye 18.365,50 TL tutarında düzeltme gerçekleştirildiği,abonelik sözleşmesi sona ermiş 26.069 aboneye 1,242,830,07 TL tutarında iade yapılacağı," bildirildiği,

Avea İletişim Hizmetleri A.Ş'nin "Her Yöne Özgürlük" Tarifesi hakkında ise Kurulun 20/01/2010 tarihli ve 2010/02 sayılı Kararı ile:

Avea tarafından daha önce "Her Yöne Özgürlük" tarife paketinde bulunup, Avea tarafından "Her Yöne 1000" tarife paketine geçirilen tüketicilerin istemeleri halinde "Her Yöne Özgürlük" (3000 dk.+75 veya 100 uygulaması) tarife paketine herhangi ek bir ödeme ile karşılaşmaksızın, aynı koşullarda geçişlerinin sağlanmasının gerektiği,

Avea tarafından daha önce "Her Yöne Özgürlük" tarife paketinde bulunup, Avea tarafından "Her Yöne 1000" tarife paketine geçirilen abonelerin, tarife paketlerinin değiştirildiği faturalama ayına özgü olarak ücretlendirmenin abone lehine olacak şekilde trafiğin olduğu tarihte yürürlükte olan "Her Yöne Özgürlük" tarife paketi üzerinden yapılması ve oluşan mağduriyetlerin giderilmesi,

Avea tarafından daha önce "Her Yöne Özgürlük" tarife paketinde bulunup, Avea tarafından "Her Yöne 1000" tarife paketine geçirilen abonelerden kendi isteği ile, "Her Yöne Özgürlük" tarifesine geçip, tarife geçiş ücreti adı altında ek bir ücret ödemiş olan ve aylık 77 TL ücret ödeyen abonelerin ödemiş oldukları fazla ücretin mahsuplaşmasının yapılması,

Avea'nın "Her Yöne Özgürlük" tarife paketinde yapılan değişikliğin (3000 dk +75 veya 100 kişi sınırlamasına geçilmesi) tarife paketinin değiştirildiği aya ait faturaya özgü olarak ücretlendirmenin abone olacak şekilde değişiklik öncesi haliyle (67 TL karşılığı 10.000 dk. görüşme imkanı sağlayan uygulama) hesaplamının yapılması ve oluşan abone mağduriyetlerinin giderilmesi,

Avea tarafından "Her Yöne Özgürlük" tarife paketinde 3000 dk. + 75 veya 100 kişi sınırlamasına geçilmesi nedeniyle Avea tarafından, kullanılan görüşme süresinin ve aranılan kişi sayısının öğrenilmesine imkan sağlayan ücretsiz bilgilendirme servisi numarasının gönderilecek SMS ile abonelere iletilmesi,

Kurul Kararının işletmeciye tebliğ tarihinden itibaren en geç iki ay içerisinde yukarıda belirtilen hususlara ilişkin olarak işletmeci tarafından gerekli işlemlerin yapılarak her aşamada Kurum'a bilgi verilmesi,

Tarife paketi şart ve koşullarına ilişkin olarak yapılacak değişikliklerde tüketicilere yönelik bilgilendirmelerde daha dikkatli davranması hususunda Avea'nın uyarılması,

Hususlarına karar verildiği,

Kurum'un bir yandan sektörde tüketici haklarının korunmasına ve mağduriyetlerin önüne geçilmesine azami dikkat ve özeni gösterirken aynı zamanda sektör aktörlerinin etkin bir şekilde rekabet edebilmelerini de sağlamaya çalıştığı, idari müeyyideler uygulanırken EHK 4 üncü maddesinde belirtilen sektörde rekabetin sağlanması ilkesi gözetilerek tüketici menfaatlerinin korunması hedeflendiği,

Bildirilmiştir.

TBMM Genel Sekreterliği Teknik Daire Başkanlığının konuya ilişkin değerlendirmesi:

Komisyon Başkanlığınca, TBMM Genel Sekreterliği Teknik Daire Başkanlığından, işletmelerin konuya ilişkin görüşleri de dikkate alınarak, her türlü sabit hat ve GSM operatörü aracılığıyla yapılan telefon görüşmesine başlamadan önce "yapılacak görüşmenin dakikası kuruştur" anonsunun yapılması hakkında teknik ve mali yönden değerlendirmesi istenmiştir. Anılan Kurumun haberleşme uzmanları marifetiyle hazırladığı 29/1/2010 tarihli raporda;

Sektörde faaliyet gösteren operatörlerin bu tip bir hizmetin imkansız olmadığını, ancak bu hizmeti vermenin bir lisans konusu olan çağrı kurulum süresini (cali setup time) uzatacağı ve ses kalitesini düşüreceği ayrıca şebekeye yük ve ilave maliyet getireceğini ifade ettiğini,

Bu hizmetin verilmesi imkansız olmadığını, ayrıca yapılan basit bir zaman hesaplaması ile halen numara taşıma sureti ile numara planının tahsisli olduğu operatörden başka bir operatöre geçen aboneler için üretilen ton süresi ile 'görüşmenizin dakikası.. .kuruştur' ifadesinin süre olarak neredeyse aynı olduğunu,

Yine de süre biraz uzasa bile yapılacak ikincil mevzuat düzenlemeleri ile bu konunun tanzim ve regüle edilebileceği,

Sistemin hayata geçmesi için gerekli yatırımın kurulan çeşitli senaryolara göre değişeceğini,

İşletmeci firmaların konuya ilişkin basit maliyet hesabı yaptıklarını, işletmelerin en kötü senaryoya göre hazırlandığı tahmin edilen hesaplamalarını yaptıklarını, ciddi bir etüt

yapılarak sisteme ve ses kalitesine zarar vermeden yapılacak bir çalışmayla bu fiyatların (daha az olan) gerçek miktarının bulunabileceğini,

Örneğin operatör başına 10 Milyon dolarlık bir yatırım gerekmesi halinde bunun, mevcut ciro-kar tabloları ve tüketici menfaatleri karşısında çok ciddi bir yatırım olduğunun söylenemeyeceğini,

Operatörler, cevabi yazılarında kontör uygulamasından dakika uygulamasına geçildiğini ve bunun da bahse konu ihtiyaca bir ölçüde cevap verebileceğinden bahsettiklerini, bu anlatılan konu ile faturasız hatlar için ayrı bir uygulamaya gidilebileceğini, böylece faturalı hatlar için belirtilen şekilde anons uygulamasıyla gereken maliyet ve şebekeye getireceği yükün azalacağı, yani yeni çıkarılacak dakika uygulaması ile faturasız hatlar önceden değil ama görüşmeden hemen sonra bilgilendirilirken; faturalı hatlar için istenilen 'görüşmenizin dakikası...kuruştur' uygulamasının birbirini destekler mahiyette çalışabileceğini,

Operatörlerin değişik tarife modelleri olduğundan bunları görüşmeye başlamadan anons uygulaması anında değerlendirmenin zorluğundan bahsettiğini,

Bilgisayar teknolojisinde bu sayıların ve alternatif durumların çok büyük olmadığını, halihazırda bir GSM santralının, 50 milyon abone arasından belirli birini saniyeler içinde bulabildiğini ve numarasını taşımış ise farklı ton ürettiğini, dolayısıyla yeni teknoloji karşısında bunların imkansız olmadığını,

Söz konusu anonsun yapılmasında yurtdışı arama gibi durumlar ayrı tutularak ana tüketici kullanımlarını hedef alan uygulamalara gidilebileceğini, bu şekilde uygulamanın basitleştirilebileceğini, işletmelerin yurtdışı aramalarını ileri sürerek uygulamanın zorluğunu dile getirmelerinin konuyu karmaşık gösterme gayreti olarak ele alabileceğini,

Belirtmiştir.

Rekabet Kurumunun 12/1/2010 tarihli değerlendirme yazısı:

Komisyon Başkanlığının; GSM operatörleri aracılığıyla yapılan görüşmelerde kullanılan tarifelerin belirli standart tarifelerle sınırlandırılması önerilerinin tüketicinin korunması ve sektördeki rekabetin sağlanması bakımından değerlendirilmesi, yine numara taşınabilirliği uygulamasının rekabet hukuku ilkeleri açısından değerlendirilmesini talep eden yazısına cevaben Rekabet Kurumu tarafından gönderilen 12/01/2010 tarihli yazıda;

GSM operatörleri aracılığıyla yapılan görüşmelerde kullanılan tarifelerin belirli standart tarifelerle sınırlandırılmasının, hem tüketicilerin hem de telekomünikasyon piyasalarındaki rekabet düzeyinin aleyhine sonuçlar doğurabilecek bir öneri olduğu,

Tarife çeşitliliğinin farklı tercih ve ihtiyaçlara sahip bulunan tüketicilerin standart tarifeler yerine kendilerine en uygun tarifeyi seçebilmelerine imkan tanıdığı,

GSM operatörleri tarafından sunulan tarifelerin tüm operatörler için aynı olacak standart birtakım tarifeler ile sınırlandırılmasının gerek serbest piyasa işleyişine gerekse rekabetten beklenen toplumsal faydaların elde edilmesine aykırı bir uygulama olacağı,

Mobil numara taşınabilirliğinin, tüm dünyada, telekomünikasyon piyasalarında rekabetin artırılması bakımından en önemli araçlardan biri olarak kabul edildiği, mobil numara taşınabilirliğinin GSM operatörlerinin yerleşik abonelerini ellerinde tutmalarını güçleştirirken, aynı zamanda diğer operatörlerin abonelerini kendi şebekelerine çekme imkanı

da yarattığı, bu anlamda mobil numara taşınabilirliğinin hem mevcut GSM operatörleri arasındaki rekabetin artırılması hem de GSM işletmeciliği piyasasına yeni girişler açısından oldukça faydalı bir uygulama olarak kabul edildiği,

Bildirilmiştir.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünün 23/02/2010 tarihli değerlendirme yazısı:

1) Görüşmeye başlamadan bir sesli anonsun yapılmasına ilişkin olarak;

Her türlü sabit hat ve GSM operatörü aracılığıyla telefon görüşmesine başlanmadan önce tüketicinin bilgilendirilmesi adına hizmeti sağlayan işletme tarafından, "Yapılacak görüşmenin dakikası ... kuruştur" şeklinde bir anons yapılmasının her şeyden önce, evrensel kabul görmüş sekiz tüketici hakkından "bilgi edinme hakkı" kapsamına girdiğinin değerlendirildiği,

Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesinin 3 üncü maddesinde, tüketicilerin ferdi istek ve ihtiyaçlarına göre bilinçli seçim yapabilmesini sağlamak amacıyla yeterli bilgilere erişebilmelerinin sağlanması, tüketicilerin karşılanması gereken yasal ihtiyaçları arasında yer aldığı, diğer bir ifade ile "bilgi edinme hakkı" tüketicilere Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi ile tanınmış en temel haklarda sayıldığı,

Teknolojinin hızla ilerlemesi GSM sektörü başta olmak üzere elektronik haberleşme sektörünün de hızla gelişmesine neden olduğu, yapısı gereği son derece hızlı bir şekilde değişen ve gelişen elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerin yeterince ve doğru bilgilendirilmesi son derece önem arz eder hale geldiği,

2008 yılında elektronik haberleşme sektörünü özel olarak düzenleyen 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu yürürlüğe girmiş olup, elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetim yapma yetkisi Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna verildiği,

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Şeffaflığın Sağlanması ve Bilgilendirme" başlıklı 49 uncu maddesinde, Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Tüketicilerin Hakları" başlıklı 5 inci maddesinin "h" bendinde, aynı Yönetmeliğin "Şeffaflık ve Bilgilendirme" başlıklı 6 ncı maddesinde elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerin bilgilendirilmesine, bu bilgilendirmenin nasıl yapılacağına ve tarafların yükümlülüklerine ilişkin hükümlere yer verildiği,

GSM sektöründe "numara taşınabilirliği" ve işletmeciler tarafından abonelerine sunulan "tarife ve tarife paketleri ile yapılan değişiklikler" göz önünde bulundurulduğunda tüketicilerin bilgilendirilmesinin gerekliliği tartışmasız olduğu, tüketicinin numarasını değiştirmeksizin bir başka GSM operatöründen hizmet alabilmesini sağlayan numara taşınabilirliği uygulaması sonrası birçok tüketici, numaralarını ilk aldıkları GSM operatörlerinden başka operatörlere taşımış bulunduğu, bu durumda, tüketici bir başka tüketiciyi ararken artık GSM numarasının başındaki rakamlardan aradığı tüketicinin hangi GSM operatörüne abone olduğunu anlayamadığı, GSM operatörleri ile yapılan aramalarda, aranan numaranın başka bir GSM operatörüne taşınması söz konusu ise, arama sırasında verilen bir sinyal ile tüketici bu konuda uyarılmakta ise de tüketici numaranın hangi GSM

operatörüne taşındığı konusunda bilgilendirilmemesi nedeniyle yapacağı görüşmenin bedelinin ne kadar olacağını öngöremediği,

Diğer taraftan, her türlü sabit hat ve GSM işletmecileri tarafından tüketicilere sunulan tarife ve tarife paketlerinin de hızlı bir şekilde değiştiği göz önüne alındığında tüketici aramış olduğu diğer bir tüketicinin hangi GSM operatöründen hizmet aldığını bilse dahi yapacağı görüşmenin bedelinin ne kadar olacağını öngöremediği,

Yukarıda belirtilen hususlar göz önüne alındığında, her türlü sabit hat ve GSM operatörü aracılığıyla telefon görüşmesine başlanmadan önce tüketicinin bilgilendirilmesi adına hizmeti sağlayan işletme tarafından, "Yapılacak görüşmenin dakikası ... kuruştur" şeklinde bir anons yapılmasının hukuki bakımdan uygulanabilir olduğu değerlendirildiği,

Konuya mali açıdan bakıldığında, bahsi geçen mevzuat hükümlerinde GSM işletmecilerinin verecekleri hizmetin tarifeleri hakkında tüketicilerin bilgilendirilme hakkı olduğu, bu hakkın karşılığı olarak GSM işletmecilerine de tüketicileri bilgilendirme yükümlülüğünün yüklendiği, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun da aynı konuda GSM işletmecilerine yükümlülük getirebileceği göz önüne alındığında söz konusu anonsun tüketicilere ücretsiz olarak sağlanabileceği değerlendirildiği, Bahsi geçen anonsun yapılabilirliğinin teknik açıdan mümkün olup olmadığının ise Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından değerlendirilmesi gerektiği,

Yukarıda bahsi geçen, yapılması öngörülen anonstan bağımsız olarak, tüketicilerin bilgi edinme hakkı kapsamında GSM abonelerine gönderilecek faturalarda kontör süresinin ve kontör bedelinin ne kadar olduğunun belirtilmesinin gerekli olduğu değerlendirildiği,

2) GSM operatörleri aracılığıyla yapılan görüşmelerde kullanılan tarifelerin, belirli standart tarifelerle sınırlanmasının, tüketici haklarının korunması ve sektördeki rekabetin sağlanması adına gerekliliği ve işlevselliği hakkında;

Elektronik haberleşme sektöründe rekabet edebilmenin en temel yöntemlerinden biri hizmet farklılaştırması; hizmet farklılaştırmasının en önemli araçlarından birisi abonelere sunulan tarifeler ve tarife paketleri olduğu,

Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi'nde yer alan "bilgi edinme hakkının yanı sıra tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin geliştirilmesi ve korunması da tüketicilerin karşılanması istenilen yasal ihtiyaçları arasında yer aldığı, GSM sektöründe tarife ve tarife paketlerinin farklılaştırılmasının, tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin geliştirilmesi ve korunmasının, diğer bir deyişle evrensel kabul görmüş sekiz tüketici hakkından "seçme hakkının bir gereği olduğu değerlendirildiği,

Mevzuat hükümleri ve ülkemizde geçerli olan piyasa ekonomisi göz önüne alındığında GSM operatörleri aracılığıyla yapılan görüşmelerde kullanılan tarifelerin, belirli standart tarifelerle sınırlanmasının, tüketici haklarının korunması ve sektördeki rekabetin sağlanması adına gereklilik arz etmediği ve işlevsellik sağlamayacağı değerlendirildiği,

3) GSM işletmelerinin son dönemdeki kampanyalarındaki yanıltıcı nitelikteki reklamları hakkında ne tür işlemler tesis edildiği ve bu yanıltıcı reklamlara ilişkin verilen müeyyidelerin caydırıcı olup olmadığı hakkındaki görüşleri olarak;

Tüketicilerin, GSM sektöründe yayımlanan reklamlardaki yanıltıcı unsurlara karşı korunması büyük önem arz ettiği, bu bağlamda, Reklam Kurulu tarafından, iletişim

sektöründe hizmet veren firmaların yayımladıkları reklamlara yönelik olarak yapılan idari denetimi kapsamında, söz konusu reklamların mevzuata aykırılığı nedeniyle tesis edilen idari para cezası miktarı 2009 yılında 5.316.000-TL olduğu,

Bu çerçevede son dönemde incelemeye alınan 3G hizmetinin kalitesi ile ilgili reklamların, -şu an için somut kanıtlara dayanmadığı açık olduklarından- üstünlük beyan etmek suretiyle talep yaratmalarının mevzuata uygun olmayacağı sonucuna varılmış ve Reklam Kurulu nun 09.02.2010 tarih ve 173 sayılı toplantısında 3G lansman reklamlarının tüketicileri yanıltıcı nitelikte unsurlar içermesi nedeniyle reklam veren firmalar hakkında idari para ve durdurma cezaları uygulandığı,

GSM firmaları tarafından yayımlanan reklamlarda görülen en yaygın aykırılıklardan olan tüketicinin ödeyeceği gerçek toplam fiyatın belirtilmemesi hususuna yönelik olarak, Reklam Kurulu'nun 10.03.2009 tarih ve 162 sayılı toplantısında;

"Her Yöne Sınırsız 55 YTL" başlıklı reklam nedeniyle Avea İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye; "Faturalı Cep Limitsiz Tarife" Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'ye "Cepte Sınırsız Limon Ferahlığı" başlıklı reklam nedeniyle Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye 134.400'er TL idari para ve anılan reklamları durdurma cezaları verilmesine karar verildiği,

Diğer taraftan, reklamlarda yer verilen vaatlerin yerine getirilmemesi ile ilgili olarak, Reklam Kurulu'nun 13.10.2009 tarih ve 169 sayılı toplantısında;

"Her Yöne Sınırsız" isimli tarifenin tanıtımına yönelik reklamlardan dolayı Avea İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye 134.400 TL idari para ve anılan reklamları durdurma cezaları verilmesine,

Ayrıca, Reklam Kurulu'nun 15.12.2009 tarih ve 171 sayılı toplantısında;

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye ait "BizBize Kamu Her Yöne 1200" isimli tarifenin tanıtımına yönelik reklamlarda abonelerin onayı alınmaksızın söz konusu tarifenin içeriğinin değiştirilerek anılan reklamlarda yer alan vaadin yerine getirilmediği gerekçeleriyle Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında, 134.400 TL idari para ve anılan reklamları durdurma cezaları verilmesine,

Karar verildiği,

Bildirilmiştir.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nün 18/06/2010 tarihli değerlendirme yazısında;

4077 sayılı Kanunun "Garanti Belgesi"ne ilişkin hükmü ve uygulama yönetmeliği birlikte değerlendirildiğinde, Garanti Belgesi düzenleme zorunluluğunun ve bu kapsamda tanınan garanti sürelerinin "sanayi mallarına" ilişkin olduğu,

Diğer taraftan, 4077 sayılı Kanunun "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde, " 'mal' alış-veriş konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları; 'hizmet' ise bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti ifade eder ." şeklinde tanımlandığını,

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun (5809 sayılı Kanun) "Tanımlar ve Kısaltmalar" başlıklı 3 üncü maddesinin (h) bendinde "elektronik haberleşme" faaliyeti

elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını ifade eder şeklinde tanımlandığını, aynı maddenin (j) bendinde, “elektronik haberleşme hizmeti”nin, elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını ifade ettiğinin düzenlendiğini,

4077 sayılı Kanunun ve 5809 sayılı Kanunun yukarıda belirtilen hükümleri dikkate alındığında, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeciler tarafından yapılan faaliyetin bir “hizmet” olduğu ve bu hizmetin işletmecilerin abonelerine “elektronik haberleşme hizmeti” sağlamak olduğu,

Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilerin yapmış oldukları faaliyetin genel anlamda “hizmet”, özel anlamda ise “elektronik haberleşme” hizmeti olduğu göz önüne alındığında, işletmecilerin abonelerine sunmuş oldukları elektronik haberleşme hizmeti sırasında uygulamış oldukları tarifelerin şartlarında, tüketicinin onayını almadan ve tüketici aleyhine yaptıkları değişikliklerin, kural olarak “sanayi mallarına” ilişkin olan 4077 sayılı Kanunun 13 üncü maddesinde düzenlenen “Garanti Belgesi” ve uygulama yönetmeliği hükümleri kapsamı dışında kaldığının değerlendirildiği,

Elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeciler tarafından yapılan faaliyetin abonelerine elektronik haberleşme hizmeti sağlamak olduğu göz önüne alındığında, sunulan tarifelerin şartlarında, tüketicinin onayını almadan ve tüketici aleyhine yapılan değişikliklerin 4077 sayılı Kanunun “Ayıplı Hizmet” hükmüne göre değerlendirilmesi gerektiği,

4077 sayılı Kanunun “Ayıplı Hizmet” başlıklı 4/A maddesinin ilk fıkrasında, *“Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.”* hükmü, 4 üncü fıkrasında ise, *“Daha uzun bir süre için garanti verilmemiş ise, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıplı hizmetten dolayı yapılacak talepler hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak, sunulan hizmetin ayıbı, tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.”* şeklinde hükümlerin yer aldığı,

5809 Sayılı Kanunun “Tarifelerin Düzenlenmesi” başlıklı 13 üncü maddesinin 2 nci fıkrasının (a) bendinde, işletmecilerin, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirleyebileceği, aynı maddenin 3 üncü fıkrasında ise, bu maddenin uygulanması ile tarifelerin BTK’ya sunulması, kamuoyuna duyurulması ve yayımlanması hususlarına ilişkin usul ve esasların BTK tarafından belirleneceğinin belirtildiği,

Maddenin son fıkrasında BTK’ya verilmiş olan yetki uyarınca çıkarılan “Tarifeler Yönetmeliği” nin “Bildirim Usulü” başlıklı 8 inci maddesinde, ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip işletmeciler tarafından uygulanacak tarifeler ve uygulanan tarifelerde yapılacak

her türlü değişikliğin, Yönetmeliğin 6 ncı ve 7 nci maddesi çerçevesinde BTK tarafından aksi belirtilmediği takdirde bildirim usulüne tabi olduğunun düzenlendiği,

5809 sayılı Kanunun, tüketici haklarına ilişkin düzenlemeler içerdiği, elektronik haberleşme sektöründen faydalanan tüketicilerin haklarının korunması kapsamında 4077 sayılı Kanuna göre “özel” bir kanun olduğu, “Lex specialis” ilkesi gereğince elektronik haberleşme sektöründe tüketici haklarının korunması konusunda 5809 sayılı Kanunun 4077 sayılı Kanuna göre öncelikle uygulanması gerektiği, diğer taraftan elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olup, 5809 sayılı Kanunda ve bu Kanun uyarınca yürürlüğe konulan mevzuatta düzenlenmeyen tüketici haklarına ilişkin hususlarda “genel” kanun olması nedeniyle 4077 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanacağı ve bu alanlarda Sanayi ve Ticaret Bakanlığının denetim yetkisine sahip olduğu,

5809 sayılı Kanunun “Tarifelerin Düzenlenmesi” başlıklı 13 üncü maddesi ve Tarifeler Yönetmeliğinin “Bildirim Usulü” başlıklı 8 inci maddesi birlikte değerlendirildiğinde elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilerin uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve BTK düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirleyebileceği, işletmeciler tarafından uygulanacak tarifeler ve uygulanan tarifelerde yapılacak her türlü değişikliğin BTK tarafından aksi belirtilmediği sürece bildirim usulüne tabi olduğu sonucuna varılabileceği,

Diğer bir ifade ile elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin tarifelerini belirleme konusunda, ilgili mevzuat ve BTK düzenlemelerine aykırı olmamak kaydıyla serbestiye sahip oldukları ve belirlenen bu tarifelerin uygulanmasının herhangi bir süre sınırlamasına tabi olmadığı; tarife değişikliğini yapma konusunda işletmecilere yetki verildiği ve yapılacak değişiklik konusunda işletmecilerin, aksi BTK tarafından düzenlenmediği sürece sadece bildirimde bulunma yükümlüğü olduğunun değerlendirildiği,

Mevcut mevzuat ve düzenlemeler kapsamında, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren bir işletmecinin, uygulamakta olduğu tarifeyi, tarifenin uygulanacağı süre için tüketicilere herhangi bir taahhütte bulunmamış olması şartıyla, 5809 sayılı Kanun ve uygulama yönetmeliklerinin kendisine vermiş olduğu yetkiye istinaden, usulüne uygun olarak değiştirmesinin 4077 sayılı Kanunun “Ayıplı Hizmet” başlıklı 4/A maddesi hükümleri kapsamına girmeyeceğinin değerlendirildiği,

Diğer taraftan 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu’nun (4721 sayılı Kanun) “Dürüst Davranma” başlıklı 2 nci maddesi, herkesin, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorunda olduğunu, bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeninin korumayacağını, aynı Kanunun “Genel Nitelikli Hükümler” başlıklı 5 inci maddesinde de Medeni Kanun ve Borçlar Kanununun genel nitelikli hükümlerinin, uygun düştüğü ölçüde tüm özel hukuk ilişkilerine uygulanacağının düzenlendiği,

Bu kapsamda her ne kadar elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin, tarifelerini ilgili mevzuat ve BTK düzenlemelerine aykırı olmamak kaydıyla serbestçe belirleyebilmeleri, uygulanan tarifelerde değişiklik yapma konusunda yetkiye sahip olmaları ve yapılacak değişiklik konusunda işletmecilerin, aksi BTK tarafından düzenlenmediği sürece sadece bildirimde bulunma yükümlülüğü altında olmaları söz konusu

olmakla birlikte söz konusu işletmecilerin bu yetkilerini kullanırken 4721 sayılı Kanunda belirlenen “Dürüst Davranma” ilkesine uygun davranmaları gerektiğinin değerlendirildiği,

Bir işletmenin bir tüketiciyi belli bir tarife abone olarak kabul etmesinin ardından, bir aylık bir süre geçmeden söz konusu tarifenin şartlarında mevzuatın kendisine tanıdığı yetkiye istinaden tüketici aleyhine değişiklik yapmasının ise 4721 sayılı Kanunda belirlenen “Dürüst davranma” ilkesine uygun olmayacağı, söz konusu sakıncanın giderilmesi açısından işletmecilerin bir tarife uygulamasına geçmeden önce tarifelerin uygulanacağı süre konusunda tüketicileri bilgilendirmeleri gerektiği, bu gerekliliğin yerine getirilmesinin sağlanması açısından BTK tarafından, 5809 Sayılı Kanun ve uygulama yönetmeliklerinin kendilerine verdiği yetkiye istinaden düzenlemeye gidilebileceğinin değerlendirildiği,

Bildirilmiştir.

3. Esasa İlişkin Değerlendirme

3.1. Genel olarak

Yukarıda çerçevesi çizilen gündem konusu İttüzüğün 115 ila 120 nci maddesi çerçevesinde değerlendirilmek üzere Komisyonumuzda esastan incelenmiştir.

GSM sektöründe son zamanlarda yaşanan hızlı değişimler ve sektörün rekabetçi ve dinamik yapısının beraberinde getirdiği kimi uygulamalar, yapılan telefon görüşmesinin ücreti konusunda tam ve net bir bilgi sahibi olunmasını adeta imkânsızlaştırdığından tüketicinin yüksek meblağlarda faturalarla karşı karşıya kalmasına yol açmıştır. Gerek tüketici örgütlerinin gerekse Tüketicinin Koruması ve Rekabetin Sağlanması Genel Müdürlüğünün verdiği bilgilerden konu ile ilgili şikayetlerin çokluğu anlaşılmaktadır ki; bu durum sorunun ülke çapında genel ve yaygın bir tedirginlik ve mağduriyet hali yarattığını göstermektedir.

Bilindiği üzere GSM şirketleri, kampanya tanıtımlarına büyük önem vermekte ve ciddi kaynaklar ayırmaktadırlar. Bir tüketicinin, bir GSM şirketiyle sözleşme yapma kararı vermesini sağlayan asıl dayanak tanıtımlarda sunulan cazip tekliflerdir.

Dünyada ve ülkemizde tüketicinin, satıcının aldatması ya da yanlış ve eksik bilgilendirmesine karşı korunması amacına yönelik pek çok hukuki düzenleme yapılmıştır. Ancak, söz konusu hukuk kuralları, bazen açık bazen daha incelikli yöntemlerle bir çok kez göz ardı edilebilmektedir.

Ülkemizde de GSM şirketlerinin tüketici tercihlerini kendi lehlerine yönlendirebilmek amacıyla tanıtımlarında yanlış veya eksik bilgiye yer verme yoluna gidebildikleri, sektörün düzenlenmesi ve tüketicinin korunması ile görevlendirilmiş kamu kurum ve kuruluşlarının da saptadıkları bir gerçeklik olarak karşımıza çıkmaktadır.

BTK’nın, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünün ve Reklam Kurulunun aldıkları bazı kararlar ve uyguladıkları yaptırımlar, GSM şirketlerinin kimi zaman tüketiciyi yanlış yönlendirmeye tevessül edebildikleri gerçeğini gözler önüne sermektedir.

Söz gelimi, Sanayi ve Ticaret Bakanlığının Komisyonumuza gönderdiği yazıda, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü bünyesindeki Reklam Kurulu’nun 10.03.2009 tarih ve 162 sayılı toplantısında, üç GSM şirketine (Avea, Vodafone, Turkcell) reklamlarında yürürlükteki mevzuat gereği ana vaat kısmında tüm vergilerin dahil olduğu

fiyatın bildirilmesi gerekirken hizmet ücretinin vergiler dahil edilmeksizin gösterilmesinin, ana vaadin istisnası şeklindeki bilgilendirmeye okunabilirlikten uzak bir biçimde yer verilmesinin yanıltıcılık oluşturduğu gerekçesiyle idari para cezalarının kesildiği bildirilmiştir.

Ayrıca, sınırlı görüşme dakikası verildiği halde bazı tanıtımlarda, tüketicide sınırsız görüşme yanılgısı yaratacak unsurların bulunması da idari para cezalarının dayanağını teşkil eden diğer bir durum olmuştur. Kampanyaların tüketiciyi yanıltacak şekilde sunulması nedeniyle konuşmanın hangi birim fiyatla ücretlendirildiğine ilişkin yanlış ya da eksik bilgiden kaynaklanan belirsizlikler, tüketicilerin aleyhine sonuçlar doğurmaktadır.

Tüketicinin, konuşmasının nasıl ücretlendirileceğine ilişkin yaşadığı diğer bir belirsizlik de numara taşınabilirliği uygulamasının sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu uygulama ile birlikte görüşme yapılan kişinin hangi operatöre bağlı olduğunun bilinebilirliği azalmıştır.

Bu sorunu çözmek amacıyla başvuru ton sesi uygulaması da, yalnızca operatör değişikliğini bildirip tam olarak hangi operatörle ve hangi birim fiyatla konuşulacağına dair bir bilgi vermediği için beklenen faydayı sağlayamamıştır. Nitekim, Komisyonumuza görüş bildiren Vodafone İletişim A.Ş. temsilcisi ve tüketici temsilcileri, numara taşınabilirliği çerçevesinde operatör değişikliği olduğunu ifade eden ton uygulamasının hiçbir faydasının olmadığı gerekçesiyle kaldırılması gerektiğini ifade etmiştir.

BTK Başkan Yardımcısı Mustafa Alkan da, operatör değişikliğini bildirmek için dünyada iki sistemin bulunduğunu, dünyada yaygın olarak kullanılan sistemin ton uygulaması olduğunu, Türkiye’de de ton uygulamasının tercih edildiğini, ancak kamuoyu istediği taktirde anons uygulamasına geçilebileceğini ifade etmiştir.

Sonuç olarak, yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere ton uygulaması, ödenecek ücret konusunda tüketicinin yaşadığı belirsizliği ortadan kaldırabilecek etkili ve verimli bir önlem olarak gözükmemektedir.

Diğer yandan işletmelerin kendi müşterilerine sundukları tarifeleri çeşitlendirmeleri ve tüketicilere tarifelerini değiştirebilme imkanını sağlanması, bir tüketicinin kendi hizmet aldığı operatöre ait bir hattı arasa bile karşı tarifeyi bilmesi zorlaştığı için öngöremediği ücretleri ödemek durumunda kalması durumunu da ortaya çıkarmıştır. Yani tarife çeşitlendirmesi tüketicinin bedele ilişkin farkındalığını azaltan bir diğer olgu olmuştur.

Konuşmanın birim fiyatının bilinmesini adeta imkansızlaştıran etkenlerden biri de, müşterilerin onayı alınmaksızın ve tam bir bilgilendirme yapılmaksızın tarifelerin GSM şirketleri tarafından değiştirilebilmesidir. Yine, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının idari yaptırımlarına konu olan söz konusu hukuk dışı uygulamalar, tüketicinin satın aldığı hizmetin fiyatı konusunda sürekli bir belirsizlik yaşamasının ve uğradığı mağduriyetin en önemli sebeplerinden biridir. Tüketicinin kendisini bir sözleşmeyle bağlaması için gerekli güveni hissedebilmesi bakımından yapacağı konuşmanın ücret bilgisine istediği an ulaşabileceğini bilmesi gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Konuşma ücretlerine ilişkin belirsizliğin giderilmesine yönelik çözüm önerilerinden biri olarak dile getirilen standart tarife uygulaması, BTK, Rekabet Kurumu ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü’nün de uzmanlık

görüşü alınarak değerlendirilmiş, standart tarife uygulamasının tüketicilerin lehine bir ortam oluşturduğu ve sektörel rekabeti olumsuz etkileyeceği ve farklı ihtiyaçlara yönelik seçenek esnekliğini ortadan kaldıracığı düşüncesiyle Komisyonumuzca benimsenmemiştir.

Öte yandan, yukarıda da açıklandığı gibi yürürlükte bulunan ton uygulamasının tatmin edici bir çözüm sağlamaktan uzak olduğu, tüketici nezdinde bu uygulamanın yeterince farkındalık yaratmadığı anlaşılmıştır.

Buna karşılık, görüşme öncesi bilgilendirici bir anonsun birim ücrete ilişkin belirsizliğin ortadan kaldırılmasına ve tüketicinin satın aldığı hizmete ilişkin bilgi edinme hakkının tam olarak gerçekleştirilmesine yönelik etkili bir çözüm olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin en basit uygulama seçeneğiyle, kişinin “ücretsiz tarifeden görüşmediğinin ve başka bir operatörle görüşeceğinin” anons şeklinde bildirilmesi bile bilgilendirme ihtiyacını kısmen de olsa giderecektir.

Komisyonumuzun uzmanlık değerlendirmesine başvurduğu, gerek TÜBİTAK’ın gerekse TBMM Genel Sekreterliği Teknik Daire Başkanlığının, söz konusu uygulamanın teknik açıdan mümkün olduğu doğrultusunda görüşleri, Tüketicinin Korunması ve Rekabetin Sağlanması Genel Müdürlüğünün tüketici hakları bakımından ve hukukilik yönünden söz konusu uygulamanın gerekliliği yönünde tespitleri, söz konusu uygulamayı desteklemektedir.

Komisyonumuz sağlıklı sonuçlar çıkarmak için müşteki Hüsamettin Ateş’in dile getirdiği mobil numara taşınabilirliği uygulamasının tüketici aleyhine / işletmeler lehine sonuçlar doğurduğu, aynı hizmetin daha fazla bir bedel karşılığı sunulduğu iddiasını incelemeyi gerekli görmüş bu çerçevede ilgili Kurumların bilgi ve değerlendirmelerini almıştır.

BTK’nın konuya ilişkin sunduğu 12/1/2010 tarihli cevabi yazısında; 9/11/2008 tarihi itibarıyla uygulamaya başlanan mobil numara taşınabilirliğinin GSM işletmecilerinin karlarına etkisi ile ilgili olarak bir bilgi Kurumlarında bulunmadığı, bir yıllık (2008/4 ila 2009/3) satışlar incelendiğinde iki GSM işletmelerinin iki işletmenin (Vodafone ve Avea) net satışlarının arttığı, bir işletmenin (Turkcell) ise satışlarında önemli bir değişiklik olmadığı gözlemlendiği, ancak numara taşınabilirliğinin kara etkisini kesin olarak tespit edilmesinin mümkün olamayacağı düşünüldüğü, rekabeti artırıcı etkisinden dolayı tüketicinin kazandığı, belirtilmiştir.

BTK’nın talebimiz üzerine gönderdiği numara taşınabilirliği uygulamasının başlatıldığı tarihten itibaren GSM işletmelerinin yaklaşık bir yıllık dönemi kapsayan (2008/4 ila 2009/3) net satışlarına ve abone sayılarına ilişkin veriler incelendiğinde; söz konusu uygulamaların yerleşmeye başladığı 2009’un ikinci ve üçüncü çeyreğinde, iki şirketin abone sayılarında bir artışın yaşanmamasına karşın, net satışlarında gözle görülür bir artışın olması dikkati çekmekle ve anlamlı bulunmakla birlikte; bu verinin müştekinin iddia ettiği numara taşınabilirliği uygulamasıyla tüketici aleyhine karlar edinildiği iddiasını tek başına aydınlatmaya yeterli olmayacağı düşünülmektedir. Ancak numara değiştirmeden GSM operatörü değiştirme ve tarife değişikliği uygulamalarıyla işletmelerin aynı hizmeti sunmalarına karşın ciddi karlar elde etmelerine ilişkin iddianın, ilgili düzenleyici Kurum tarafından ehemmiyetli dikkate alınması gerekliliği, sektördeki gelişimin gözlem altında tutulması, Komisyonumuzca önemsemektedir.

3.2. Anons Uygulamasının Değerlendirilmesi

GSM sektöründe "numara taşınabilirliği" ve işletmeciler tarafından abonelerine sunulan "tarife ve tarife paketleri ile yapılan değişiklikler" göz önünde bulundurulduğunda tüketicilerin bilgilendirilmesinin gerekliliği tartışmasız olduğu, tüketicinin numarasını değiştirmeksizin bir başka GSM operatöründen hizmet alabilmesini sağlayan numara taşınabilirliği uygulaması sonrası birçok tüketici, numaralarını ilk aldıkları GSM operatörlerinden başka operatörlere taşımış bulunduğu, bu durumda, tüketici bir başka tüketicini ararken artık GSM numarasının başındaki rakamlardan aradığı tüketicinin hangi GSM operatörüne abone olduğunu anlayamadığı, GSM operatörleri ile yapılan aramalarda, aranan numaranın başka bir GSM operatörüne taşınması söz konusu ise, arama sırasında verilen bir sinyal ile tüketici bu konuda uyarılmakta ise de tüketici numaranın hangi GSM operatörüne taşındığı konusunda bilgilendirilmemesi nedeniyle yapacağı görüşmenin bedelinin ne kadar olacağını öngöremediği, diğer taraftan, her türlü sabit hat ve GSM işletmecileri tarafından tüketicilere sunulan tarife ve tarife paketlerinin de hızlı bir şekilde değiştiği göz önüne alındığında tüketici aramış olduğu diğer bir tüketicinin hangi GSM operatöründen hizmet aldığını bilse dahi yapacağı görüşmenin bedelinin ne kadar olacağını öngöremediği, gerek Sanayi ve Ticaret Bakanlığının bildiriminden gerekse Komisyon çalışmalarından tespit edilmiştir.

Bilindiği üzere özel hukuk sözleşmeleri, biri icap diğeri kabul olmak üzere sözleşmenin iki tarafını oluşturan iki irade beyanının uyumunu gerektirir. İradelerin uyumundan, başka bir deyişle sözleşmenin sıhhatli bir şekilde kurulduğundan söz edebilmek için sözleşmenin esaslı unsurlarının gerçekleşmesi zorunludur. Sözleşmenin esaslı unsurlarından biri satılan mal ya da hizmet diğeri de karşılığında ödenecek olan bedeldir. İrade beyanlarının uyumu ancak belirli bir mal ya da hizmetin belli bir bedel karşılığında değiş tokuş edilmesi niyetinin karşılıklı olarak açığa vurulmasıyla mümkündür. O halde, alıcının sözleşmeye taraf olma iradesi ancak bedelin belli olması şartıyla geçerli bir kabul olarak sözleşmenin kurucu unsuru haline gelebilir. Bedele ilişkin belirsizlik, kabul beyanının ve dolayısıyla sözleşmenin sıhhatini, geçerliliğini ortadan kaldıran olumsuz bir faktördür.

Yukarıda sıralanan sebeplerden ötürü, GSM sektöründe hizmet satın alan alıcının her zaman bedele ilişkin net bir fikir sahibi olamadığı dikkate alındığında tüketici lehine, sözleşmenin feshini gerektirecek durumların sıklıkla ortaya çıktığı açıktır.

Tüketicilerin hak ihlallerine karşı hukuk düzeni tarafından korunduğu, gerektiğinde gerekli idari ve yargısal başvuru haklarını kullanabilecekleri ileri sürülebilir. Ancak, tüketicinin korunması mevzuatında ayıplı mal ve hizmetlere karşı tüketicinin başvurabileceği yollar sıralanmış ise de, somut olayda sözleşme sırasında ve ifa aşamasında GSM şirketleri ile tüketici bireyler arasında bir güç dengesinden söz edilemeyeceğinden, tüketiciler, çoğu kez şirketlerle baş edemeyecekleri ya da haklarını savunmak için yorucu bazı başvurular yapmak zorunda kalacakları düşüncesiyle kendilerine hukuk düzeni tarafından sağlanan haklardan yararlanma yoluna gitmemektedirler.

Yani tüketiciler karşılaştıkları küçük mağduriyetleri daha çok katlanma yolunu tercih etmekte hak arama yollarına başvurmayı verimli bulmamaktadırlar. Diğer yandan ciddi

sermayelerle çalışan iletişim şirketleri tüketicinin bu davranış modelini öngörerek, bireysel olarak bakıldığında küçük hak ihlalleri olarak gözüken ancak total olarak bakıldığında ise şirketler lehine ciddi kazançlar getiren uygulamalara gidebilmektedirler. Olası hak arama yollarının işletilmesiyle karşılaşılabilecek maliyet toplam kazançlarının çok altında kalmaktadır.

Öte yandan, tüketicilerin tarife değişikliği durumlarında kısa mesaj, elektronik posta vb. yollarla bilgilendirildiği düşünülse dahi bu bilgilendirme yöntemlerinin yeterince etkin olmadığı görülmektedir. Bu tür mesajlar dikkatten kaçabildiği gibi çoğu kez anlaşılır olmaktan da uzaktır.

Sonuç olarak, gerçekçi bir değerlendirme yapmak gerekirse, tüketici haklarına yönelik olası ihlallere karşı en etkili çözüm önerilerinden biri her görüşmeden önce hizmeti alan kişinin, istediği takdirde, hizmetin bedeline ilişkin net bir bilgi almasını mümkün kılan bir düzenlemenin yapılmasıdır.

Yukarıda Tüketicinin Korunması ve Rekabetin Sağlanması Genel Müdürlüğü'nün yazısında belirtildiği gibi, gerek BM Tüketici Hakları Evrensel Beyanname'sinin, gerekse Elektronik Haberleşme Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "tüketicinin bilgi edinme hakkına, şeffaflığın sağlanmasına" ilişkin hükümleri bu şekildeki bir uygulamayı gerekli kılmakta, bu gerekliliğinde hizmeti sunan işletmeler için bir yükümlülük olduğuna işaret etmektedir.

Komisyonumuz yukarıda belirtilen hususlar göz önüne alındığında, her türlü sabit hat ve GSM operatörü aracılığıyla telefon görüşmesine başlanmadan önce tüketicinin bilgilendirilmesi adına hizmeti sağlayan işletme tarafından, "Yapılacak görüşmenin dakikası ... kuruştur" vb. şeklinde bir anons yapılmasına ilişkin düzenlemelerin yapılmasını gerekli olduğunu değerlendirmiştir.

3.2.Tarife Değişiklikleri

GSM şirketlerinin kamuoyunda en çok tepki çeken ve yaygın mağduriyetler yaratan başlıca uygulaması, belli bir süreyle sınırlandırılmış veya sınırlandırılmamış tarifelerin tüketicilerle müzakere edilmeksizin tek taraflı bir iradeyle değiştirilmesidir.

Bilindiği gibi, GSM şirketleri cazip ve bazen tüketiciyi yanıltıcı mahiyette kampanya tanıtımlarıyla çok sayıda tüketiciyi kendileriyle sözleşme yapmaya ikna ederek geniş bir müşteri kitlesi oluşturmakta, ancak kazandıkları müşterileri kısa bir süre için cazip imkânlardan yararlandırdıktan sonra tek taraflı bir değişiklikle sözleşme şartlarını tüketici aleyhine ağırlaştırabilmektedirler. Cazip sözleşme koşullarının uzunca bir süre devam edeceği beklentisiyle sunulan hizmeti satın alan tüketiciler çok kısa bir süre sonra tek taraflı olarak değiştirilip ağırlaştırılan sözleşme şartlarını yerine getirmek zorunda bırakılmaktadırlar.

Söz konusu uygulamayla sözleşme koşullarını kabul ettikten kısa bir süre sonra tüketicinin ahde vefa ilkesine aykırı bir biçimde işletmeler tarafından adeta yarı yolda bırakılması, geniş toplumsal tepki ve şikayetlere konu olan mağduriyetlerin yaşanmasına sebebiyet vermektedir.

Yukarıda anılan uygulamayla tüketicinin beklenmedik mağduriyetlere uğratılması adalet duygusunu rencide ettiği gibi, pek çok kanun hükmüyle tüketiciler lehine tesis edilmiş koruyucu önlemler barındıran hukuk düzenimizin genel mantığına da aykırı düşmektedir.

GSM şirketleri ile tüketiciler arasında kurulan abonelik sözleşmeleri, tüketicilerin ödeyeceği belli bir bedel karşılığında GSM işletmecilerinin kurmuş oldukları mobil telefon sisteminden, abonelerin haberleşme maksadı ile sözleşme sınırları içinde faydalandırılmasına ilişkin sözleşmelerdir. Başka bir deyişle, Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 4 üncü maddesinin (d) bendine göre abonelik sözleşmesi, telekomünikasyon hizmetlerine ilişkin olarak işletmeci ile tüketici arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmet ve/veya mal teminini yerine getirmeyi üstlendiği sözleşmelerdir. GSM abonelik sözleşmeleri tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdir. Bu sözleşmeler, Tüketici Kanunu'nun ilgili maddelerine tabi bir sözleşme tipi olup, bilahare bu sözleşmenin içeriği hakkındaki detaylar Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği çerçevesinde düzenlenmiştir.

Bilindiği üzere, Borçlar Kanunu'nun genel hükümleri, borcun ifası imkansız hale gelmedikçe ve şartlarda olağanüstü bir değişiklik olmadıkça, bir sözleşmenin iki taraf için de bağlayıcı olduğu hususunu düzenlemiştir. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 11/A maddesi, abonelik sözleşmelerinin abone olan tüketicinin tek taraflı iradesiyle feshedilebileceğini hükme bağlamıştır. Buna karşılık, satıcının sözleşmeyi sona erdirebilmesi için abonenin borcunu yerine getirmemiş olması gerekir. Sözleşme hükümlerinde tek taraflı bir değişikliğe gidilmesinin sözleşme hükümlerine aykırılık teşkil edeceği açıktır.

Sözleşmede, bir tarafın sözleşme şartlarında diğer taraf aleyhine değişiklik yapabileceğine ilişkin şartlar haksız şart niteliğindedir. TKHK'un 6 ncı maddesine göre, “Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır. Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir. Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.”

Avrupa Birliği'nin 5 Nisan 1993 tarih ve 93/13 numaralı Konsey Yönergesi'nin ek m.1/j'de, “işletmenin, sözleşmede sayılmış olan önemli sebeplerden biri gerçekleşmeksizin sözleşme hükümlerinin tek taraflı olarak değiştirebileceğine ilişkin hükümlerin kötüye kullanılabilir hükümler olduğu” belirtilmiş ve Yönerge'nin 3.maddesinde, “Münferiden tartışılmamış olan bir sözleşme şartı, iyi niyet kurallarına aykırı olarak, tüketicinin zararına olacak şekilde, tarafların sözleşmeden doğan hak ve borçlarında önemli bir dengesizliğe sebep olmuşsa, haksız olarak kabul edilir.” şeklindeki hükme yer verilmiştir.

Günümüzde GSM şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerinde şirketler tarafından önceden standart olarak hazırlanan, tüketicilerin hiçbir şekilde müzakere edemediği ve reddetmek ya da kabul etmekten başka seçeneklerinin olmadığı genel işlem şartları arasında şirketlerin sözleşme şartlarını tek taraflı olarak değiştirebileceğine ilişkin hükümlere yer verilmektedir. Haksız şart niteliğindeki bu tür hükümlerin Tüketici Hukuku'na göre tüketici açısından bir bağlayıcılığının olmadığı tartışma dışıdır. O halde, GSM şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan sözleşmelerde şirketlerin

sözleşme şartlarında tüketici aleyhine tek taraflı değişiklik yapabileceğine ilişkin kayıtlar haksız şart niteliğinde olup hukuki bir geçerlilik ve bağlayıcılıkları bulunmamaktadır.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 14 üncü maddesinin (ğ) bendine göre , Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun tarifelerin belirlenmesine ilişkin düzenlemeleri yaparken göz önünde bulundurması gereken ilkelerden biri de tüketicilerin tarifelere ilişkin hususları bilmesinin sağlanmasıdır. Kuşkusuz tarifenin koşullarının geçerlik süresi de, tarifelere ilişkin bilinmesine en çok ihtiyaç duyulan bilgilerin başında gelmektedir.

Öte yandan, telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin temel esasları düzenleyen Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6 ncı maddesinde, işletmecilerin, tüketicilere sundukları telekomünikasyon hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlü oldukları asgari bilgiler arasında *"Sözleşme süresini de içerecek şekilde standart sözleşme koşulları"* da sayılmıştır. Ayrıca, Yönetmeliğin 16 ncı maddesine göre de, işletmeciler, abonelik sözleşmelerinde sözleşmenin süresine yer vermekle yükümlüdürler. Tarifeler, sözleşmenin esaslı unsurunu teşkil ettiğinden, sözleşme süresinin sözleşmede bulundurulması yükümlülüğü doğal olarak tarife sürelerini de kapsamaktadır. Kuşkusuz, bu düzenlemeler, şirketlerin dürüstlük kuralına aykırı bir şekilde cazip kampanya tanıtımlarıyla geniş müşteri kitleleri kazanıldıktan kısa bir süre sonra, tek taraflı tarife değişikliğiyle ücret arttırılması yoluna tevessül etmelerine karşı alınmış anlamlı önlemlerdir.

Gerek Komisyon yazışmalarına gelen cevaplardan gerekse komisyon toplantısında verilen şifahi bilgilerden, belli bir süre devam edeceği taahhüt edilen tarifelerde(Türkcell'in 01.01.2011 tarihine kadar devam edeceğini taahhüt ettiği "BizBize Kamu Her Yöne 1200" tarifesinde olduğu gibi) sözleşme koşullarında tüketici aleyhine bir değişikliğe gidildiği taktirde BTK tarafından tüketicinin karşılaştığı haksızlığın tazminine ilişkin düzenleyici kararlar alındığı görülmekle birlikte, belli bir süre bildirilmemiş olan tarifelerde bir değişikliğe gidildiğinde ise aynı yaptırımların uygulanmadığı görülmüştür.

Örnek vermek gerekirse, dilekçe sahiplerinden Muhammet SUIÇMEZ, 01.01.2011'e kadar süreceği taahhüt edilmiş olan BizBize Kamu Her Yöne 1200 tarifesinde yapılan değişikliğe, Halil TUNCER ise belli bir süre bildirilmemiş olan BizBize Kamu Her Yöne 1500 tarifesinde yapılan değişikliğe itiraz etmekte, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, BizBize Kamu Her Yöne 1200 tarife değişikliği ile ilgili olarak kısa süre zarfında oluşan zararın tazminine, abone paketinin devamına ilişkin karar alırken, Avea'nın her yöne özgürlük ve Turkcell BizBize Kamu Her Yöne 1500 tarife değişikliğine yönelik bu yönde bir düzenleme yapma husunda tereddütlü davranmıştır. Örneğin BTK'nın Halil Tuncer'e gönderdiği ve dilekçe ekinde tarafımıza sunulan BTK'nın 28/1/2010 tarihli yazısında, 16/7/2009 tarihinden itibaren uygulamada olan söz konusu abonelik paketinin 2011 yılına kadar değiştirilmeyeceğine ilişkin bir bilgi bulunmadığından, söz konusu değişikliğin mevzuat hükümlerine uygun olduğunun değerlendirildiği bilgisi verilmiştir. Komisyon Başkanlığının yazışmaları üzerine gönderilen BTK'nın 14/4/2010 tarihli yazısında söz konusu abone paketindeki değişikliğe ilişkin soruşturma başlatıldığı bilgisi verilebilmiştir.

Söz konusu uygulamanın mantığına göre, tarifeye belirli bir süre bağlı kalacağını ilan etmiş olan şirket edindiği haksız kazancı tazmin etmesi istenirken, tarife için belirli bir süre bildirmemiş olan şirket ise söz gelimi tarifenin fiyatını tek taraflı olarak ve bir yaptırımla karşılaşmaksızın tüketici aleyhine değiştirebilmektedir.

Sonuç olarak, uygulamadaki bu dengesizliği gidermenin en etkili yolu, telekomünikasyon şirketlerinin tarifelerini, serbestçe belirleyecekleri ve tüketiciye duyuracakları belirli bir süre ile tüketiciye sunmalarıdır. Başka bir deyişle, tarifelerin, belirli bir süre taahhüt edilebilmesi şartıyla tüketiciye sunulabilmesi, şirketlerin tüketiciyi mağdur eden davranışlarının önüne geçilebilmesi anlamında etkili bir çözüm olarak değerlendirilmiştir.

Öte yandan, dayanağını Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 13 üncü maddesinden alan ve aşağıda analiz edilecek olan 'Tarifelerin serbestçe belirlenebilmesi' ilkesinin, hukukun genel ilkelerinden olan ve Medeni Kanunumuzun 2 inci maddesinde düzenlenmiş bulunan 'Dürüstlük Kuralı' na uygun bir şekilde uygulanması hukuki bir gerekliliktir. Medeni Kanun'un 2 nci maddesinde, herkesin haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorunda olduğu, bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeninin koruyamayacağı açıkça hükme bağlanmıştır.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünün yukarıda yer verilen değerlendirmesinde de işaret edildiği üzere, ilgili mevzuat ile şirketlere verilen tarifelerin serbestçe belirlenebilmesi hakkı, telekomünikasyon piyasasındaki sektörel rekabetin gereği olarak öngörülmüş olup, cazip tanıtımlarla geniş bir tüketici kitlesiyle sözleşme yapıldıktan oldukça kısa bir süre sonra tarife fiyatlarının tek taraflı olarak yükseltilmesi suretiyle dürüstlük kuralını ihlal edecek şekilde tüketicinin mağdur edilmesi söz konusu ilkeyle ulaşılmak istenen hedefle ve EHK'nun 13. maddesinin ruhuyla açıkça çelişmektedir.

Sonuç olarak, BTK tarafından yapılacak idari düzenlemelerle, telekomünikasyon şirketlerinin, BTK'nın belirlediği alt ve üst sınırlar dahilinde tarifelerini serbestçe belirleyebilmeleri ancak dürüstlük kuralı gereğince serbestçe belirledikleri tarifenin yine serbestçe belirleyecekleri belirli bir süre ile taahhüt etmelerinin sağlanması yoluna gidilmesi Komisyonumuz tarafından etkili bir çözüm olarak benimsenmiştir.

Konunun bir başka boyutu ise yukarıda açıklanan hukuki gerekçe ve dayanakların telekomünikasyon sektöründeki faaliyetlerin yapısıyla hangi şekilde uyumlulaştırılacağı sorunudur. Bilindiği gibi, telekomünikasyon şirketlerinin tek taraflı tarife değişiklikleri yapabileceklerini savunan görüşün temel dayanağını, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 13 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendindeki "İşletmeciler, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirlerler." şeklindeki ifade oluşturmaktadır.

Anılan madde ile, nihai olarak tüketiciler lehine işleyecek şekilde sektörel rekabetin ve dinamizmin sağlanmasının, hızla değişen sektörel şartlara ayak uydurabilecek bir fiyat esnekliğine imkan verilmesinin amaçlandığı, madde gerekçesinden de anlaşılmaktadır. Söz konusu maddenin gerekçesinde şu ifadelere yer verilmiştir:

“ Bu madde ile genel olarak rekabetin artırılması ve tüketicinin korunması, diğer bir ifade ile tarife düzenlemeleri ile rekabetçi bir piyasanın tüketicilere sağlayacağı yararların (Tam rekabet piyasasında, mübadeleden kaynaklanan toplam fayda- sosyal refah, bu faydadan tüketicilerin elde ettiği kısım- tüketici rantı maksimumdur.) elde edilmesi amaçlanmaktadır. AB mevzuatının ilgili bölümünde tarife düzenlemelerinin amacı tüketici haklarının korunması ve etkin rekabetin tesisidir... Esasen etkin piyasa gücüne sahip işletmecinin beyanı üzerinden yapılabilecek bu müdahaleler ile birlikte özellikle karmaşık maliyet yapılarına sahip veya maliyetlerinin sağlıklı olarak ortaya konmasının belirli bir süreyi alabileceği yeni veya eski hizmetlerin yine Kanunun 14 üncü maddesinde yer alan ilkelere aykırılık teşkil edebilecek hüküm ve koşullarda sunulmamasını teminen tarifelere alt ve üst sınırlar getirilebilmektedir. Bu madde hükümleri kapsamında tarifelerin içeriğinde yer alabilecek Kanunun 14 üncü maddesinde ifade edilen ilkelere aykırı hüküm, koşulların değiştirilerek onaylanmasının, ilgili mevzuata aykırılık teşkil eden uygulamaların işletmeciden düzeltilmesinin istenmesi veya bu gerekçeler ile tarifelerin onaylanmayarak hizmetin sunumuna başlanılamaması sonucu hizmetin sunulmasına kadar yaşanacak süre kaybının önlenmesi ve hızlı gelişen elektronik haberleşme piyasasındaki rekabet aksaklıklarının ardıl (ex-post) düzenlemeler yerine öncül (ex-ante) düzenlemeler ile önlenmesi açısından daha uygun bir yaklaşım olacağı öngörülmektedir. Bu hükümlere ilişkin uygulama usul ve esasları Kurum düzenlemeleri ile belirlenebilecektir.”

Madde gerekçesinden açıkça anlaşılabileceği gibi, Kurum düzenlemeleri ile getirilecek alt ve üst sınırlar dahilinde fiyat esnekliğinin sağlanarak tarifelerin şirketler tarafından serbestçe belirlenebilmesine imkan verilmiş olmasının temel ve nihai gayesi etkin bir rekabetin tesis edilmesi suretiyle tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasıdır.

Ayrıca, Elektronik Haberleşme Kanunu’nun (EHK) 14 üncü maddesinde, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’nun uygulanacak tarifelere ilişkin düzenlemeleri yaparken göz önünde bulundurması gereken ilkeler arasında; kullanıcıların makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi, tarifelerin, sunulan elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin maliyetleri mümkün olduğunca yansıtması, tüketici menfaatinin gözetilmesi ve tüketicilerin tarifelere ilişkin hususları bilmesinin sağlanması, sayılmıştır.

Madde metninden açıkça anlaşıldığı üzere Kurum, tarifelerin belirlenmesine ilişkin düzenlemeleri yaparken, söz gelimi, EHK’nun 14 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendi doğrultusunda tarifelerin alt ve üst sınırlarını belirlerken, tarifelerin maliyetleri yansıtması ve tüketici menfaatlerinin gözetilmesi ilkelerine uygun işlem yapmakla yükümlüdür. O halde, Kurum tarafından tarifelerin alt ve üst sınırlarının belirlenmesi ve tarifelerin şirketler tarafından Kurumca yapılan düzenlemeler dahilinde serbestçe belirlenebilmesi ilkesi, yukarıda gerekçesine yer verilen EHK’nun 13 üncü maddesinin ruhu ve temel gayesi olan tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına aykırı bir anlayışla uygulanamaz. Başka bir deyişle, anılan Kanun hükmüyle şirketlere verilen tarifelerin serbestçe belirlenmesi ilkesi esas itibarıyla tüketicinin korunmasına yönelik olup tüketicilerin aleyhine işleyecek şekilde kötüye kullanılmasına izin verilmesi kanunun ruhuyla çelişir.

Dilekçe Komisyonu, dilekçilerin iddia ve şikayetleri ile ilgili olarak yaptığı yazışmalar, araştırma ve incelemeler, elde ettiği tüm bilgi ve belgeler ışığında ve yukarıda anılan hukuki dayanaklar ile yapılan değerlendirmeler doğrultusunda;

- Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 13 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendi ile 14 üncü maddesi gereğince; tarifelerin alt ve üst sınırlarının ve diğer Kurumsal düzenlemelerin; tüketicilerin lehine işleyecek etkin bir rekabetin tesisi için öngörülmüş bulunan ve şartları hızla değişen sektörün dinamik yapısına daha uygun olacağı düşüncesiyle düzenlenmiş bulunan tarifelerin serbestçe belirlenebilmesi ilkesinin şirketler tarafından kötüye kullanımını engelleyecek ve tüketici menfaatlerini gözeterek şekilde belirlemesini,
 - Yanıltıcı reklamların izlenmesi ve imtiyaz sözleşmelerine aykırılıklarının tespiti ve bu tür tüketiciyi yanıltıcı mahiyetteki her türlü davranışın Kurumun kanuni yetkileri dahilinde mümkün olan her yolla engellenmesinin ve mevzuatta öngörülen yaptırımların uygulanmasını,
 - 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 14 üncü maddesinin (ğ) bendi ve Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Haklar Yönetmeliği'nin 6 ve 16 ncı maddeleri gereğince, telekomünikasyon şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerinde ve sözleşme aşamasından önceki kampanya tanıtımlarında, tarife sürelerini de kapsayacak şekilde sözleşmenin süresinin ve tüketicilerin bilmesi gereken her türlü bilginin bulundurulmasının sağlanması, haksız şartlar taşıyan abonelik sözleşmelerinin onaylanmamasını,
 - Telekomünikasyon şirketlerinin ilgili mevzuatı ihlal niteliğindeki her türlü eylemine mevzuatın öngördüğü en caydırıcı yaptırımların uygulanmasını,
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından alınması gereken başlıca önlemler olarak değerlendirmiştir.

3.3. İdari Denetimler

Yapılan yasal düzenlemelerle telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren büyük işletmelerin tüketiciler aleyhine haksız kazanç edinmelerini ve tüketicilerin evrensel olarak kabul görmüş temel haklarını ihlal eden uygulamalar geliştirmelerini engellemek görevi, esas olarak sektörün düzenlenmesi ve denetlenmesinden sorumlu olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna verilmiştir. Hiç şüphesiz bu görevin önemli gereklerinden birisi de gerektiğinde gerekli denetimlerin yapılıp idari yaptırımların uygulanmasıdır.

Komisyonumuzun gündem konusuna ilişkin üzerinde durduğu bir diğer husus da işletmelerin söz konusu tasarruflarına karşı gerekli denetimin yapılıp yapılmadığı ve gerektiğinde yaptırımların uygulanıp uygulanmadığıdır. Konuya ilişkin BTK'dan alınan şifahi ve yazılı bilgilerden, özellikle (gündemimize aldığım dilekçe konularının yer aldığı) son dönemdeki tüketiciyi mağdur eden uygulamalara ilişkin uyarmanın dışında idari yaptırımların pek de uygulanmadığı görülmüştür.

Kurumun, gerek görüşme öncesi bilgilendirici anons hususunda gerekse tarife değişikliklerinin yarattığı tüketici mağduriyetleri hususunda Komisyonumuza sunduğu yazılı ve şifahi bilgilerden, sektörün gelişimine, telekomünikasyon şirketlerinin istek ve

ihtiyaçlarının gözetilmesine ilişkin hassasiyetin, tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına ilişkin hassasiyetin önüne geçtiği izlenimi edinilmiştir. Kurumun Komisyonumuza gönderdiği yazılar incelendiğinde, sektör aktörlerinin etkin bir biçimde rekabet edebilmelerinin sağlanması görevinin bir gereği olduğu düşüncesiyle tüketici hak ve menfaatlerin korunmasına yönelik caydırıcı idari yaptırımların uygulanmasından kaçınıldığı görülmektedir.

Kurum gündemimize aldığımız konularda işletmelerin edindikleri haksız kazanımların iadesi ve oluşan zararın tazminine karar vermekle yetinmiş, tüketici haklarına açık aykırılık taşıyan ve sektördeki rekabet ilkeleriyle bağdaşmayan eylemler için idari yaptırım uygulama yolunu tercih etmemiştir.

Komisyon Başkanlığının yapılan denetimler ve uygulanan idari yaptırımlar hakkında bilgi talebine ilişkin BTK'nın gönderdiği ve yukarıda bildirilen 12/01/2010 ve 14/4/2010 tarihli yazılarında bu durum açıkça anlaşılmaktadır.

Yine Hüsamettin ATEŞ tarafından Komisyonumuz gündemine taşınan sesli anons yapılmasının, Kurul nezdinde incelenmesi ve değerlendirilmesine dair (6/11/2009 ve 25/12/2009 tarihli) yazılarımıza, yine bu hususun Komisyonumuz toplantısında önemle üzerinde durulmasına karşın, BTK'nın Kurul nezdinde bir değerlendirmede bulunmadan daha çok işletmelerin konuya ilişkin verdiği bilgiler çerçevesinde cevap vermekle yetinmesi; söz konusu talebin Kurul nezdinde incelenmesinin ancak Komisyon Başkanlığının tekitli yazıları üzerine gerçekleştirilebilmesi, belirtilen kuşkuyu destekler olgular olarak karşımıza çıkmıştır.

DKGK, işletmelerin toplumun ciddi bir kesimini ilgilendiren ve mağduriyetine neden olan açık tüketici hakları ihlallerine karşı, etkin idari yaptırımlarla sektörün düzenlenmesini ilgili Kanunların öngördüğü bir gereklilik olarak görmekle birlikte, GSM şirketlerinin tüketiciler aleyhine haksız kazanç edinme girişimlerine karşı tüketici hak ve menfaatlerini korumakla görevli olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun işletmelere yönelik denetim gereklerini etkin bir biçimde yerine getirip getiremediği hususunda haklı kuşkular bulunduğu kanaatine varmıştır.

Komisyonumuz çalışmalarına konu edilen, süresi bildirilmeden başlatılan ve işletmelerin tek taraflı değişikliğe gittiği (Avea her yöne özgürlük, Biz Bize Kamu Her Yöne 1500) uygulamalarında, tüketici şikayetlerini değerlendirmek üzere gerekli araştırmaların başlatılmasında gecikmesi ve açılan soruşturmaların makul sürüler zarfında sonuçlandırılmaması bu kuşkuyu desteklemektedir. Yine işletmelerin söz konusu tarife değişikliklerine ilişkin haksız uygulamalarını BTK'nın bilgisi dahilinde yaptıkları düşünüldüğünde, BTK'nın denetim ve gözetim görevinde zafiyet gösterdiği anlaşılmaktadır.

Nitekim, Devlet Denetleme Kurulu tarafından hazırlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun 2006-2007 ve 2008 Yılları Arasında Faaliyet ve İşlemlerinin Denetlenmesi başlıklı Raporun Tespit ve Öneriler Bölümünde; "Tüketici şikayetlerinin hızlı ve etkin bir şekilde değerlendirilemediği, yönetmelikte düzenlenen soruşturma usullerinin genellikle kullanılmadığı, hazırlanan raporlar üzerine sunulan takrirlerle rağmen konunun yeniden araştırılması için tekrar komisyon kurulması yoluna gidildiği, idari yaptırımlar ile ilgili süreçlerde etkinliği sağlayıcı gerekli tedbirlerin alınmadığı, Telekomünikasyon İletişim Başkanlığınca operatörlerde yapılan denetim sonuçlarının Kurum Başkanına gönderilmesine ve konunun ayrı ayrı izah olunarak gerekli hassasiyetin gösterilmesinin istenmesine rağmen

evrakın Kurul gündemine taşınmadığı,” şeklinde tespitlere yer verilmiştir. Yine aynı raporda BTK’nın işletmeler karşısında ekonomik bağımsızlığını koruyup koruyamadığına ilişkin kaygılar dile getirilmiştir. Bazı yurtdışı etkinliklerinde Kurum personelinin masraflarının işletmelerce finansa edilmesi, işletmelerce kurum personeline birtakım hediyelerin verilmesi vb. durumlar bu kaygının gerekçesi olarak sunulmuştur.

Komisyonumuz, yukarıda yer verilen veriler ışığında, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun, özellikle tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına ilişkin görevin ifası bakımından telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren işletmeleri etkin bir biçimde denetleyip denetlemediği, gerekli yaptırımları uygulayıp uygulamadığı, tüketici şikâyetlerini inceleme, haksız şartları tespit etme ve tarifelerin fiyat aralıklarını belirleme görevinde hizmet gereklerine aykırı bir durumun olup olmadığı ve bu konularda görev ihmallerinin yaşanıp yaşanmadığı hususlarının bağımsız bir denetim organınca ayrıca incelenmesinde kamu yararı olduğu kanaatine varmıştır. Bu çerçevede BTK üzerinde inceleme yapmakla yetkili Başbakanlık Teftiş Kurulu marifeti ile bu denetimin gerçekleştirilmesi hizmet gerekleri bakımından yerinde olacağı değerlendirilmiştir.

Bu incelemenin;

- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun, telekomünikasyon şirketlerinin tüketici haklarını ihlal edici davranışlarının önlenmesi amacıyla ilgili mevzuatın öngördüğü gerekli denetimleri yapıp yapmadığı ve idari yaptırımları uygulayıp uygulamadığı,
- Tüketici şikâyetlerinin incelenmesinde hizmet gereklerine uygun işlem tesis edilip edilmediği,
- Kurumun, iletişim şirketleri karşısında ekonomik bağımsızlığının korunup korunamadığı,
- Gerek BTK ile iletişim şirketleri arasında imzalanan imtiyaz sözleşmeleri, gerekse şirketlerin tüketicilere imzalattığı abonelik sözleşmelerinde tüketici hukukuna aykırı, haksız şart niteliğinde hükümlerin bulunup bulunmadığı,
- Telekomünikasyon şirketlerinin tarifelerinin hangi fiyat aralığında olacağını tayin eden ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunca belirlenen Kurumsal düzenleme ve kriterlerin, telekomünikasyon mevzuatında öngörülen tüketicilerin korunması ilkesi ve maliyet dengesi gözetilerek belirlenip belirlenmediği,
- (Varsa) sorumluluğun ve sorumluların araştırılarak görev suçlarının bulunup bulunmadığının tespit edilmesi,

hususlarında yürütülmesi gerektiği değerlendirilmiştir.

3.4. Yasal Düzenleme İhtiyacı

Komisyonumuz yukarıda bahse konu ihlallerin önlenmesinde icra makamlarının yapacakları iş ve işlemlerin gerekliliğini önemsemekle birlikte, iletişim ve haberleşme hizmetlerini kamu hizmeti olarak düzenlemek, denetlemek ve karar vermekle görevli Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun oluşumunda tüketicilerle, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin temsiline dengesinin sağlanmasının söz konusu kamu hizmetinin kamu yararı doğrultusunda şekillenmesi bakımından temel çözüm olacağını da düşünmektedir.

2813 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Kuruluşuna İlişkin Kanunun 8 inci maddesinde Kurulun oluşumunda tüketici menfaatleriyle sektörde hizmet sunan işletmelerin menfaatlerinin dengeli temsil edilmesine yönelik hükümler yer almıştır.

Ancak Komisyonumuz çalışmalarından uygulamada kanun koyucu tarafından arzulanan dengenin tüketiciler aleyhine sağlanamadığı gözlenmiştir. Kurumun karar organı olan “Kurul”un mevcut üye yapısı daha çok telekomünikasyon sektörünün hassasiyetlerini ön plana taşıyacak şekilde yapılandırılmıştır. Kurul nezdinde tüketici haklarının korunmasına yönelik hassasiyetin oluşturulabilmesi için tüketicilerin daha etkin bir şekilde temsil edilmeleri gerekmektedir.

2813 sayılı Kanunun sekizinci maddesinde Kurul üyelerinin dağılımında telekomünikasyon hizmeti yürüten işletmelerin 2 üye ile temsili sağlanırken, tüketicilerin bir üye ile temsil edileceği belirtilmiş, tüketicilerin temsiline ise Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin göstereceği ikişer aday arasından atanacağı belirtilerek, tüketicileri temsil edecek tek üyenin iş dünyasını temsil eden kurum ve kuruluşlar tarafından seçilebilmeleri yolu açılmıştır. Komisyonumuz bu durumun Kurul kararları üzerindeki tüketici haklarının hassasiyet içerisinde gözetilmesini olumsuz etkileyeceğini değerlendirmiştir.

Komisyonumuz bu çerçevede; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun oluşumunda, hizmet sunan işletmelerin temsiline bir üyeyle sınırlanmasına; tüketicileri temsiline iki üyeye çıkarılmasına ve bu üyelerin Sanayi ve Ticaret Bakanlığının tüketici hakları alanında temayüz etmiş kişiler arasından göstereceği iki kat üye adayı arasından atanmasına ilişkin yasal düzenleme yapılmasını, İçtüzüğün 116 ncı maddesine istinaden TBMM’nin ilgili organlarına ve Başbakanlığa tavsiye etmeyi kamu yararı bakımından gerekli görmektedir.

Komisyonumuzun diğer bir tespiti ise yanıltıcı reklamlara ilişkin Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bağlı Reklam Kurulunun vermiş olduğu idari cezaların, düzenledikleri kampanyalarla ciddi kazançları hedefleyen telekomünikasyon şirketleri üzerinde caydırıcılığının olmayışdır.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığının vermiş olduğu bilgilerden yasal mevzuatın tanıdığı sınırlar çerçevesinde gerekli yaptırımların uygulanma gayreti memnuniyetle gözlenmekle birlikte, şirketlerin bu tür yaptırımları öngörülen ve edinilecek menfaat karşısında küçük bir maliyet kalemi olarak değerlendirdikleri anlaşılmıştır.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun temel amaçlarının yerine getirilmesi bakımından yaptırımların caydırıcı olması kaçınılmaz bir gerekliliktir. Komisyonumuz, anılan Kanunun 25 inci maddesinde yanıltıcı reklamlar hususunda idareye verilen yaptırım uygulama yetkisinin oranlarının artırılmasını kamu yararı bakımından gerekli görmekte ve buna ilişkin yasal düzenleme çalışmalarının başlatılmasını, İçtüzüğün 116 ncı maddesine istinaden TBMM’nin ilgili organlarına ve Başbakanlığa tavsiye etmektedir.

Özetle belirtmek gerekirse:

- Son dönemde GSM işletmelerin bir takım uygulamalarının geniş toplum kesimlerinde tedirginlik ve mağduriyet hali yarattığı gözlenmiştir.

- GSM sektöründe numara değiştirmeden operatör değiştirme, müşterilerin onayı alınmaksızın tarifelerin GSM şirketleri tarafından değiştirilebilmesi, tarifelerin çok çeşitli olması ve tarife geçişlerine imkân tanınması, tüketicilerin bedele ilişkin farkındalığını azaltmakta, tüketicinin bedel hususunda bilgi edinme hakkını engelleyen sonuçlar doğurmaktadır.
- Hizmet alımında, hizmetin bedelinin bilinmesi asli unsurlardan birisidir.
- Numara taşınabilirliği uygulamasında kullanılan ton sesi bilgilendirme ihtiyacını karşılayamamaktadır.
- Tarifelerin standart hale getirilmesinin tüketici menfaatlerine ve sektörün rekabetçi gelişimine aykırı olduğu görölmüştür.
- Tüketicinin telefonla görüşmeye başlamadan önce hizmeti sağlayan işletme tarafından, "Yapılacak görüşmenin dakikası ... kuruştur" vb. şeklinde bir anons ile bilgilendirilmesi bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Ahde vefa ilkesine aykırı bir biçimde işletmeler tarafından tek taraflı olarak tarife şartlarında değişiklik yapılması en temel evrensel tüketici haklarını ihlal eden, hakkaniyetle bağdaşmayan uygulamalar olmuştur.
- Elektronik Haberleşme Kanunu'na göre, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun tarifelerin belirlenmesine ilişkin düzenlemeleri yaparken göz önünde bulundurması gereken ilkelerden biri de tüketicilerin geçerlik süreleri dahil olmak üzere tarifelere ilişkin hususları bilmesinin sağlanmasıdır.
- Dolayısıyla, tarifenin geçerlik süresinin tüketiciye bildirilmesine ilişkin düzenlemeler yapılmalı; haksız şartlar taşıyan ve süresi belirtilmemiş tarifelerin yer aldığı abonelik sözleşmelerine izin verilmemelidir.
- Komisyon çalışmalarında, BTK'nın işlemlerinde telekomünikasyon şirketlerinin istek ve ihtiyaçlarının gözetilmesine, sektörün geliştirilmesine ilişkin hassasiyetin, tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına ilişkin hassasiyetin önüne geçtiği izlenimi edinilmiş, denetim ve idari yaptırım uygulama, haksız şartları tespit etme, tüketici şikayetlerini inceleme görevinin hizmet gereklerine uygun yürütölüp yürütölmediği hususunda tereddüt olmuştur.
- Nitekim Devlet Denetleme Kurumunun hazırladığı raporda da buna ilişkin saptamalarda bulunulmuştur. Dolayısıyla bu hususlarının BTK'dan bağımsız merkezi yönetime ait yetkili denetim kurulunca ayrıca incelenmesinde kamu yararı bulunmaktadır.
- Yanıltıcı reklamlar hususunda idareye verilen yaptırım uygulama yetkisinin oranlarının caydırıcı nitelikte olmamasından dolayı bu oranların artırılmasına ilişkinin yasal düzenleme yapılmasında kamu yararı görölmüştür.
- BTK'nın üye dağılımında, tüketicileri temsil eden tüketici hakları alanında temayüz etmiş üye sayısının artırılmasına ilişkin yasal düzenlemenin yapılmasında kamu yararı olduğu düşünölmektedir.
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığının yanıltıcı reklamlar hususundaki işlemlerinde bir yerindesizlik görölmemiştir.

Gereği Düşünüldü: GSM operatörlerinin, numara değiştirmeden operatör değiştirme ve tarife değişikliği uygulamalarıyla tüketicilerin mağduriyetlerine neden oldukları iddiasını dile getirerek gerekli önlemlerin alınması talebini içeren dilekçeler hakkında yukarıda yapılan değerlendirmeler doğrultusunda;

- 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 25 inci maddesinde yanıltıcı reklamlar hususunda idareye verilen yaptırım uygulama yetkisinin oranlarının artırılmasına ilişkin düzenlemenin kamu yararı gerektirmesinden dolayı gerekli çalışmalar yapılmasının TBMM Başkanlığı'na ve ilgili Bakanlıklara tavsiye edilerek, bu aşamada, yasal düzenleme gerektiren bu konu hakkında, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile TBMM içtüzüğünün 116 ncı ve 117 inci maddeleri uyarınca Komisyonumuzca başka bir işlem yapılamayacağına,
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun üye dağılımında, tüketicileri temsil eden tüketici hakları alanında temayüz etmiş üye sayısının artırılmasına ilişkin yasal düzenlemenin kamu yararı gerektirmesinden dolayı gerekli çalışmalar yapılmasının TBMM Başkanlığı'na ve ilgili Bakanlıklara tavsiye edilerek, bu aşamada, yasal düzenleme gerektiren bu konu hakkında, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ile TBMM içtüzüğünün 116 ncı ve 117 inci maddeleri uyarınca Komisyonumuzca başka bir işlem yapılamayacağına,
- Tarifelerin standart hale getirilmesine ilişkin talebin tüketici menfaatlerine ve sektörün rekabetçi gelişimine aykırı olduğu gerekçesiyle reddine,
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığına gerek yanıltıcı reklamların denetlenmesi hususunda gerekse diğer tüketici hakkı ihlalleri konusunda kamu idarelerinin uyarılması hususunda daha cesaretli adımlar atması tavsiye edilerek, bu Bakanlığın işlemlerinde bir yerindesizlik görülmediğinde başka bir karar vermeye mahal olmadığına,
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'ndan, her türlü telefon görüşmesine başlamadan önce tüketicinin aldığı hizmetin birim fiyatının bilgilendirilmesi adına hizmeti sağlayan işletme tarafından kısa bir anonsun yapılmasına yönelik düzenlemelerin yapılmasının istenmesine,
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'ndan, ahde vefa ilkesine aykırı olarak taahhüt edilen tarifede değişiklik yapmak suretiyle tüketici hak ve menfaatlerine aykırı uygulamalar geliştiren işletmeler hakkında gerekli denetimlerin yapılmasının ve caydırıcı önlem ve yaptırımların uygulanmasının istenmesine,
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'ndan, telekomünikasyon şirketleri ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerinde ve sözleşme aşamasından önceki kampanya tanıtımlarında, sözleşmenin süresinin ve tüketicilerin bilmesi gereken her türlü bilginin bulundurulmasının sağlanmasına; tarifelerin geçerlik sürelerinin ayrıca sözleşmede belirtilmesine; sonradan yapılan tarife değişikliklerinde değiştirilen tarifenin geçerlik süresinin tüketiciye bildirilmesine ilişkin düzenlemeler yapılmasının; haksız şartlar taşıyan ve süresi belirtilmemiş tarifelerin yer aldığı abonelik sözleşmelerinin onaylanmamasının istenmesine,
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun, özellikle tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına ilişkin görevin ifası bakımından telekomünikasyon sektöründe faaliyet

gösteren işletmeleri etkin bir biçimde denetleme, gerekli yaptırımları uygulama, tüketici şikayetlerini inceleme, haksız şartları tespit etme ve tarifelerin fiyat aralıklarını belirleme görevinde hizmet gereklerine aykırı bir durumun olup olmadığı ve bu konularda görev ihmallerinin vs. yaşanıp yaşanmadığı hususlarının bir kez de idari yönden denetlenmesinin istenmesine,

3071 sayılı Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün 115 ilâ 120 nci maddeleri gereğince, itiraz yolu açık olmak üzere oybirliğiyle karar verildi.

Karar No: 19

Konu : Gsm operatörlerinin, numara değişiminde operatör değiştirme ve tarife değişikliği uygulamalarıyla Tüketicilerin mağduriyetlerini önlemek ve idd'asını dile getirerek gerekli önlemlerin alınması talebini içeren dilekâhın kuru.



Yahya AKMAN
Şanlıurfa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Başkanı



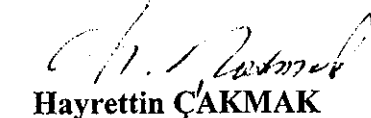
Ali KUL
Bursa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Başkanvekili

Toplantıya katılmadı.

Faruk KOCA
Ankara Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Sözcüsü



Mehmet Halit DEMİR
Mardin Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Katip Üyesi



Hayrettin ÇAKMAK
Bursa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

Toplantıya katılmadı.

Hüseyin BESLİ
İstanbul Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi



Ahmet ÖKSÜZKAYA
Kayseri Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

Toplantıya katılmadı.

Fuat ÖLMEZTOPRAK
Malatya Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi



Seracettin KARAYAĞIZ
Muş Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

Toplantıya katılmadı.

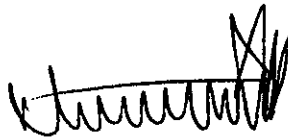
Mustafa KUŞ
Şanlıurfa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi



Rasim ÇAKIR
Edirne Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

Toplantıya katılmadı.

Fuat ÇAY
Hatay Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi



Muharrem VARLI
Adana Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

Toplantıya katılmadı.

Recep TANER
Aydın Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi



Fatma KURTULAN
Van Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi