

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 05.09.2012
Karar No : 2012/DK-16/422
Gündem Konusu : Digitürk İncelemesi.

KARAR :Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

21/02/2012 tarihli ve 12340 sayılı Denetim Görev Onayı ile; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından yapılan incelemeler sonucunda 21.03.2011 tarih ve 2 sayılı İnceleme Raporunda yer alan tespitler, abonelik iptalleri ve taahhütnameler kapsamında ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 47'nci, 49'uncu ve 50'nci maddeleri, 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 6'nci ve 18'inci maddeleri, 13/04/2010 tarihli ve 2010/DK-10/233 sayılı Kurul Kararı ile 27/07/2011 tarihli ve 2011/DK-14/386 sayılı Kurul Kararı hükümleri çerçevesinde Digitürk hakkında yapılan inceleme sonucunda;

1. THY'nin 18'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "*Aboneler yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;*

- a) *İşletmeciye ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili temsilcisine yazılı olarak,*
- b) *İşletmecinin müşteri hizmetleri tarafından kayıt altına alınan sesli kayıt sistemi üzerinden,*
- c) *İşletmecinin internet sitesi üzerinden daha önce belirlenmiş şifre ve benzeri güvenli yöntemler veya*
- ç) *Kurum tarafından belirlenecek diğer yöntemler ile bildirirler"*

hükmüne aykırı olarak, abonelik fesih bildirimlerinin yalnızca faks ile alındığı ve THY'de yer alan diğer fesih bildirim yöntemlerinin abonelere sunmadığı tespit edilen Digitürk hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11'inci maddesinin (a) bendinde yer alan "*Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun % 2'sine (yüzde iki) kadar idari para cezası uygulanır. a) İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi,...*" hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, ihlalin devam etmekte olduğu hususu da gözetilerek, 2011 yılı net satış tutarının (59.909.640,51 ₺) %0,13 (on binde onüç) ü oranında idari para cezası uygulanması,

2. Fesih bildiriminde bulunan abonelere hizmet sunumunun THY' de öngörülen süre içerisinde durdurulmaması ve fesih bildiriminin süresinde yapılmamasına yönelik ihlal tespitine ilişkin olarak; İşletmecinin ara dönemlerde abonelik tesis eden tüketicilere kıst ücretlendirme yapıp yapmadığı, bu yönüyle sunulan hizmetin bedelinin bölünebilir olup olmadığı, kıst ücretlendirme yapılması halinde ise, fesih bildiriminde bulunan abonelerden almadıkları/almak istemedikleri bir hizmetin bedelinin alınmış olmasının Kurum

düzenlemelerine uygunluk yönüyle incelenmesi, bahse konu uygulamanın boyutlarının tespit edilmesini teminen Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmeliğin "Soruşturma" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "Kurul, re'sen, inceleme raporu neticesinde, ihbar veya şikâyet üzerine soruşturma açılmasına karar verebilir." hükmü uyarınca Digiturk hakkında soruşturma açılması ve soruşturma süresinin üç ay olarak belirlenmesi,

3. THY'nin 18'inci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan "İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren en geç kırk sekiz saat içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve **talebi takip eden yedi gün içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin talebine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.**" hükmüne aykırı olarak, abonelik iptal talebini takip eden yedi gün içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğinin aboneye yazılı olarak bildirilmemesi nedeniyle Digiturk hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11'inci maddesinin (a) bendinde yer alan "Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun % 2'sine (yüzde iki) kadar idari para cezası uygulanır. a) İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi,..." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, ihlalin devam etmekte olduğu hususu da gözetilerek, 2011 yılı net satış tutarının (59.909.640,51 ₺) %0,13 (on binde onüç) ü oranında idari para cezası uygulanması,
4. Ekipman iadelerine ilişkin sürecin ve tazmin, kayıp/çalıntı, sözleşme ceza bedeli veya benzeri adlarla tahsil edilen ücretlerin detaylı olarak incelenmesini teminen Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmeliğin "Soruşturma" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "Kurul, re'sen, inceleme raporu neticesinde, ihbar veya şikâyet üzerine soruşturma açılmasına karar verebilir." hükmü uyarınca Digiturk hakkında soruşturma açılması ve soruşturma süresinin üç ay olarak belirlenmesi,
5. EHK'nın 49'uncu maddesinin ikinci fıkrasında yer alan "İşletmeciler, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi imzalanırken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirir." hükmüne ve THY'nin 6'ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan "İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.
 - a) İşletmecinin adı, unvanı ve adresi,
 - b) Sunulacak hizmete ilişkin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerdiği vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, doğru tüketici algısının oluşması amacıyla tarifelerin yalnızca tüm vergiler dâhil değeri, işletmeciler tarafından varsa abonelere tazminat verme ve geri ödeme yapma şartları, varsa sunulan bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri, asgari sözleşme süresini de içerecek şekilde standart sözleşme şartları,
 - c) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmaları."

hükmüne aykırı olarak taahhüde ilişkin bilgiler ve iptal durumunda fark bedeli alınacağı hususlarında aboneleri yanlış/eksik bilgilendirdiği tespit edilen Digitürk hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11'inci maddesinin (a) bendinde yer alan "Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun % 2'sine (yüzde iki) kadar idari para cezası uygulanır. a) İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi,..." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, 2011 yılı net satış tutarının (59.909.640,51 ₺) %0,01 (on binde bir) i oranında idari para cezası uygulanması,

hususlarına karar verilmiştir.