

Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcıları Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı

14.12.2017

TELKODER Görüşleri

Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>Tüketici Şikâyetleri; İşletmecilere şu an itibarıyla iki farklı elektronik sistem üzerinden gelmektedir. Bu birbirinden bağımsız ve farklı işleyen iki sistem yerine tek bir usul ve esasla yürüyen sistemin kullanılması sektörün tüm bileşenleri açısından daha verimli olacaktır.</p> <p>Mevcut durumda İşletmeciler https://sikayet.btk.gov.tr/giris/ sayfasından tüketici şikâyetleri Kuruma göndermektedirler. Bu sayfa gelen şikâyetler İşletmecilere iletilmek ve cevaplanmaktadır.</p> <p>İkinci ve bu sistemden bağımsız çalışan tüketici şikâyetlerinin karşılanması sistemi ise; 11.11.2013 tarih ve 2013/DK-THD/605 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esaslar doğrultusunda İşletmeciler tarafından kurulan online şikâyet sistemidir.</p> <p>Kurumun https://sikayet.btk.gov.tr/icerik/?id=22 linkinde Kurumun web sayfasında yer alan şikâyet sisteminin amacı anlatılmaktadır. İşletmeciler ise kendi web sitelerine kurdukları "Tüketici Şikâyet Sistemi" ile zaten bu amaçları yerine getirmektedirler.</p> <p><i>"Şikâyet Bildirim Sisteminin Amacı</i></p> <p><i>Tüketici Şikâyeti Bildirim Sistemi ile elektronik haberleşme</i></p>	<p>1)11.11.2013 tarih ve 2013/DK-THD/605 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan "Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esasları" yürürlüğe girmesiyle atıl kalan "TÜKETİCİ ŞİKÂYETLERİNİN ÇÖZÜMÜNE İLİŞKİN USUL VE ESASLARI" yürürlükten kaldırılmalıdır.</p> <p>2)11.11.2013 tarih ve 2013/DK-THD/605 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esasları bu usul ve esaslarla yenilenmiş ve kapsamı genişletilmiş olması nedeniyle eski usul ve esaslar yürürlükten kaldırılmalıdır.</p> <p>3)200.000 bin üzeri aboneli olan İşletmecilerin tüketici şikâyetlerini kendi web sayfaları üzerinden alınabildiği, cevaplayabildiği ve Kurumun da hem şikâyetleri hem de cevapları izleyebildiği düşünüldüğünde; ülke kaynaklarının daha iyi ve verimli kullanılabilmesi adına Kurumun sayfasında yer alan "tüketici şikâyeti bildirim sistemine" gerek kalmamıştır. İki farklı sistemi, iki farklı kaynak ayırarak farklı usullerle çalıştırılması ülke kaynaklarının israf edilmesidir. İsraf edilen her türlü kaynak ilave maliyete, bu maliyette abonelere yansıtacağı açıktır.</p> <p>Web sitelerinden tüketici şikâyetlerine cevap veren işletmeciler için Kurumun web sitesinden şikâyet alınmamalı, şikâyetler İşletmecinin web sitesine</p>

sektöründen hizmet alan tüketiciler tarafından yapılan şikâyetlerin ve ilgili işletmeciler tarafından verilen cevapların izlenmesi amaçlanmaktadır.

Yapılan izleme sonucunda;

- Tüketiciler tarafından iletilen şikâyetlerin analiz edilmesi suretiyle yaygın olduğu tespit edilen şikâyet konularına yönelik inceleme ve/veya denetim yapılması,
- Şikâyet konularının göz önünde bulundurularak Kurum tarafından yapılan ve/veya yapılacak olan düzenlemelere yansıtılması suretiyle sorunun giderilmesi/çözümüne kavuşturulması

hedeflenmektedir.

Bu kapsamda; ilgili işletmecinin tüketici şikâyetine elektronik ortamda geri dönüş yapılması sağlanmakta olup; şikâyet konusuna ilişkin olarak Kurum tarafından tüketiciye herhangi bir geri dönüş yapılmamaktadır.”

yönlendirilmelidir. Aynı amaç için iki farklı sistem işletilmesine gerek bulunmamaktadır.

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>Şikâyet sisteminin uygulanması</p> <p>MADDE 7 - (1) 200.000’in (ikiyüzbin) üzerinde aboneli bulunan işletmeciler ile ulusal seviyede hizmet sunmak üzere yetkilendirilen tüm hizmet sağlayıcılar; Şirketleri ile Kurum arasında güvenli bir ağ üzerinden oluşturulacak bağlantı ile, aynı şikâyete ilişkin aynı tüketici/kullanıcı tarafından şikâyet sistemi kullanılarak yapılan şikâyetleri, ilk şikâyet ve ilk şikâyete verilen cevaplar da dâhil</p>	<p>İşletmecilerin birden fazla yetkilendirmeleri olabilmektedir. Bu noktada tüm abone sayılarının toplamı yoksa yetkilendirme bazında mı toplam abone sayısı olduğu tam anlaşılamamaktadır.</p> <p>Örneğin 250.000 bin internet, 250 adet telefon aboneli olan bir işletmeci düşünelim. İnternet abonelerinin şikâyetleri mevzuat kapsamında olmalı ancak telefon abonelerine ait şikâyetlerin</p>	<p>1-Şikâyet sisteminin uygulanması</p> <p>MADDE 7 - (1) Yetkilendirme bazında 200.000’in (ikiyüzbin) üzerinde aboneli bulunan işletmeciler ile ulusal seviyede hizmet sunmak üzere yetkilendirilen tüm hizmet sağlayıcılar; Şirketleri ile Kurum arasında güvenli bir ağ üzerinden oluşturulacak bağlantı ile, ilgili yetkilendirme kapsamında aynı şikâyete ilişkin aynı tüketici/kullanıcı tarafından şikâyet sistemi kullanılarak yapılan şikâyetleri, ilk şikâyet ve ilk</p>

<p>olmak üzere, şikâyetin tekrarlanmasından itibaren Kuruma eksiksiz olarak iletir.</p>	<p>kapsam dışı bırakılması gerekmektedir. Ses pazarına sektörde karşılaştığı yatırım bariyerlerine ek olarak birde ilave bu tür tüketici regülasyonlarının yüklenmesi pazara yeni giriş yapan İşletmecileri ciddi anlamda zorlayacaktır. Bu sebeple yükümlülükler getirilirken yetkilendirme bazında getirilmesinin doğru olacağı düşüncesindeyiz.</p>	<p>şikâyete verilen cevaplar da dâhil olmak üzere, şikâyetin tekrarlanmasından itibaren Kuruma eksiksiz olarak iletir.</p>
<p>Şikâyet sisteminin uygulanması</p> <p>MADDE 7</p> <p>(4) Bu maddenin birinci fıkrası kapsamı dışında kalan işletmeciler/hizmet sağlayıcılar, şikâyet sistemi üzerinden yapılan tüketici şikâyetlerine ilişkin bu Usul ve Esaslar'ın Ek-2'de yer alan ilgili belgeyi esas alarak raporlama işlemlerini yapmak ve talep edilmesi halinde bu raporları Kuruma iletmekle yükümlüdür.</p>	<p>199 bin abonesi olanlar ile 3 adet abonesi olan İşletmeciler arasında farklılık oluşturulmalıdır.</p>	<p>2-(4) Bu maddenin birinci fıkrası kapsamı dışında kalan yetkilendirme bazında 1.000-200.000 aboneye sahip işletmeciler/hizmet sağlayıcılar, şikâyet sistemi üzerinden yapılan tüketici şikâyetlerine ilişkin bu Usul ve Esaslar'ın Ek-2'de yer alan ilgili belgeyi esas alarak raporlama işlemlerini yapmak ve talep edilmesi halinde bu raporları Kuruma iletmekle yükümlüdür.</p>
<p>Yürürlük</p> <p>MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.</p>	<p>Güncelliğini ve geçerliliğini yitiren mevcut hükümleri yürürlükten kaldırılmalıdır.</p>	<p>Yürürlük</p> <p>MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.</p> <p>Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarih itibarıyla 11.11.2013 tarih ve 2013/DK-THD/605 sayılı Kurul</p>

		<p>Kararı ile onaylanan Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esasları ve TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN ÇÖZÜMÜNE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR yürürlükten kaldırılmıştır.</p>
--	--	--