

YENİ ABONELİK TESİSİ TEYİT ARAMALARINA İLİŞKİN

TELKODER GÖRÜŞLERİ

02.08.2022

Taslağın Geneli Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme ve Teklif

07.07.2022 tarihinde Kurumunuz tarafından elektronik posta aracılığı ile; Kurumumuza intikal eden muhtelif tüketici şikâyetlerinin incelenmesi neticesinde, tüketicilerin talebi olmaksızın gerçekleştirilen aramalarla veya bayilerde tüketicilerin açık, anlaşılır ve doğru bir biçimde bilgilendirilmeden yeni abonelikler tesis edilebildiği ve bu durumun çok sayıda tüketici mağduriyetine neden olduğu belirtilerek, söz konusu mağduriyetlerin giderilmesini teminen İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV, Kablolü Yayın Hizmeti ve Uydu Platform Hizmeti yetkilendirmesi ile sunulan internet/TV hizmetlerine ilişkin işletmeci değişikliği içermeyen yeni abonelik tesislerine ilişkin ön teyit alınmasını öngören taslak hükümlerin işletmeci görüşlerine açıldığı görülmektedir. Söz konusu taslak düzenlemenin asıl amacının, tüketicilerin talebi olmaksızın gerçekleştirilen aramaların azaltılması ve “Avcı Bayi” olarak adlandırılan bayiler tarafından doğru bilgilendirme yapılmaksızın gerçekleştirilen, aboneliklere son verilmesi olduğu görülmektedir.

Bilindiği üzere, 2018 yılında Derneğimiz öncülüğünde kurulan “Avcı Bayi” komisyonu ile sektördeki tüm oyuncular bir araya getirilmiş olup tüketicileri yanıltıcı/aldatıcı bir şekilde yapılan aramaları gerçekleştirenlerle ilişkin tespitlerin yapılması ve önlemler alınması sağlanmaktadır. Geçen süre zarfında, Derneğimizin de gayreti ve emeği ile söz konusu aramalarda yaklaşık %70-%80 oranlarında azalma sağlandığı düşünülmektedir. Ancak işin doğası gereği söz konusu aramaların sıfırlanması mümkün görünmemektedir. Hal böyle iken, söz konusu taslak düzenlemeye yönelik görüşlerin, Derneğimiz bünyesinde faaliyet gösteren komisyon aracılığı ile değil de, her bir işletmeciden ayrı görüş alınması suretiyle toplanıyor olmasını üzüntü ile karşılamaktayız. Zira, Dernek olarak 2018 yılından bu yana, sektördeki tüm oyuncularla birlikte “avcı bayi” aramaları olarak tanımladığımız aramalar konusunda hem işletmecilerin hem de tüketicilerin mağduriyetlerinin giderilmesine yönelik yapmış olduğumuz çalışmalar neticesindeki tecrübeleri Kurumunuz ile de paylaşmak Derneğimiz gibi Sivil Toplum Örgütlerinin temel var olma sebeplerinden biridir. Bununla birlikte, Kurumunuzun izlemiş olduğu yöntem neticesinde Kurumunuza iletilen her bir işletmeci görüşünün hem

teknik hem de operasyonel açıdan birbirinden farklı olacağı ve ortak bir zeminde taleplerin değerlendirilmesinin zor ve sonuca bağlanmasının ise uzun süreceği kanaatindeyiz. Bu nedenle, taslak düzenlemenin Derneğimizin koordinasyonunda bulunan Komisyon üzerinden görüşlere açılmasının hem tecrübelerimizin Kurumunuza aktarılması hem de sektör taleplerinin ortak ve net bir şekilde hazırlanarak emek ve zaman tasarrufunun sağlanması açısından daha doğru olacağı değerlendirilmektedir.

Kurumunuz tarafından hazırlanan Taslağa yönelik görüşlerimize aşağıda yer verilmektedir;

Bilindiği üzere, avcı bayi olarak nitelendirilen kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen işlemler sektörümüzde ciddi bir sorun teşkil etmekte olup taslak düzenlemenin, teoride avcı bayi uygulamalarının önlenmesi ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Ancak aşağıda detaylarına yer verildiği üzere, bahse konu düzenlemenin, geçmişte yaşanan birçok örnek incelendiğinde, pratikte avcı bayi uygulamalarına son vermeyecek düzenlemeler içerdiği düşünülmektedir.

Öncelikle, adrese dayalı olarak sunulan, sabit hizmetlerin tüketicilerin talebi olmaksızın tesis edilebilmesi mümkün değildir. Zira söz konusu internet ve TV hizmetlerinin sunumu abonelerin hizmeti kullanmak istediği adreste kurulum yapılması ardından gerçekleştirilebilmektedir. Bu bakımdan, yapılması teklif edilen düzenlemenin esasında mevcut olmayan bir probleme çözüm getirme gayreti içinde olduğu ve tüketicilerin onayları olmaksızın gerçekleştirilen izinsiz aramaları veya bayilerde tüketicilerin açık, anlaşılır ve doğru biçimde bilgilendirilmeden yeni abonelik tesis edilebildiği yönündeki tüketici şikayetlerini gidermeye yönelik olmadığı anlaşılmaktadır.

Kaldı ki, diğer ülkelerdeki düzenlemeler de incelendiğinde, sabit aboneliklere ilişkin olarak tüketicilerin bilgisi/talebi dışında abonelik yapılmasının engellenmesine yönelik olarak işletmecilere herhangi bir yükümlülük getirilmediği görülmektedir.

Ayrıca, düzenlemede sadece “yeni abonelik tesisi” esnasında teyit araması yapılması yoluyla işlem tesis edilmesi gerektiği görülmektedir. Yeni aboneliklerde de İnternet Servis Sağlayıcılığı (ISS) değişikliği sürecindeki teyit aramasının uygulanmasının avcı bayilerin yaratmakta olduğu tüketici mağduriyetlerini önlemede yeterli olacağı düşünülmektedir.

Diğer yandan, düzenlemenin esas amacı, yeni abonelik öncesinde abonenin şeffaf ve doğru bir şekilde abonelik ve alınacak hizmetin koşulları

hakkında bilgilendirilmesinin sağlanması ise, bu konuda tüketici haklarına ilişkin gerek yürürlükteki mevzuat gerekse de yürürlüğe girecek olan mevzuatın fazlasıyla yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

Şöyle ki;

- “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği”nin “Şeffaflık ve Bilgilendirme” başlıklı 6’ncı maddesinde tüketicinin hizmet sunumu öncesinde işletmeci bilgileri, sunulacak hizmetin içeriği, taahhünameye ilişkin şartları içerecek şekilde bilgilendirilmesi gerekliliği düzenlenmiştir.
- Yine aynı yönetmeliğin “Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği” başlıklı 7’nci maddesinde sözleşmede, sözleşmenin taraflarına ilişkin bilgilere, sunulacak hizmetin içeriğine, süresine, tarife bilgisine yer verilmesi gerektiği düzenlenmiştir.
- Aynı yönetmeliğin “Tarife ve Kampanyalar” başlıklı 11’inci maddesinde işletmecilerin, tarife/kampanya hakkında; şartları, süresi, hedef kitlesi, yurtdışında geçerli olup olmadığı ve varsa cayma bedeli uygulanmasına ilişkin hususlar başta olmak üzere tarifeden ve/veya kampanyadan yararlanan süre boyunca internet sitelerinden tüketicileri bilgilendirmeleri gerektiğine yer verilmiştir.
- 18.01.2022 tarihli ve 31723 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile; 31.12.2022 tarihinde yürürlüğe girecek şekilde “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği”nin 7’nci ve 12’nci maddesine eklenen fıkralarla işletmecilere; abonelik sözleşmesi kurulmadan önce, işletmecinin iletişim bilgilerini, hizmetin türü, tarife adı, abonenin aylık ödemesi gereken ücret bilgisi, fesih şartları, cayma bedeli, taahhüt süresi gibi bilgileri içeren ayrı birer sayfa halinde “sözleşme özeti” ve “taahhüname özeti”nin aboneye ispatlanabilir şekilde sunulmasına ilişkin yükümlülük getirilmiştir.

Bu doğrultuda, yukarıdaki yükümlülöklere ek olarak getirilmesi teklif edilen taslak düzenlemenin, tek bir abonelik için işletmecilere talepte bulunan tüketicinin farklı birçok mecradan adeta bir bilgilendirme bombardımanına tabi tutulması ve mükerrer onay süreçleri ile adeta yıldırılması sonucunu doğuracak kadar aşırı, orantısız ve ölçüsüz olduğu düşünülmektedir. Nitekim, diğer ölkelerdeki düzenlemeler incelendiğinde, şeffaflık ve bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında hiçbir ölkede bu denli detaylı ve çok adımlı bir bilgilendirme ve onay

mekanizmasının işletilmediği görülmektedir.

Yukarıda yer verilen hususlar dikkate alındığında, abonelik sözleşmesi kurulmadan önce bir kez daha tüketiciye tek kullanımlık şifre gönderilmesi, müşteri hizmetleri tarafından abonenin aranması, tekrardan sunulacak hizmetin içeriği, tarifesi, varsa süresi ve azami cayma bedeli dâhil taahhülle ilgili bilgiler ile sunulacak hizmete ilişkin diğer detaylar hakkında bilgilendirme yapılması, tüketicinin tek kullanımlık şifreyi tuşlamasının beklenmesi, tüketicinin yeni abonelik için tekrardan “evet” cevabını vermesinin gerekliliği tarafımızca anlaşılamamaktadır. Zira bu “ön teyit süreci” yukarıda bir özeti verilen mevcut düzenlemelerle beraber değerlendirildiğine ölçsüz ve orantısız bir yükümlülük olacaktır.

Eğer Kurumunuzca hedeflenen, tüketicilerin talebi olmaksızın gerçekleştirilen aramaların ve bu aramalar doğrultusunda yapılan aboneliklerin sayısının azaltılması ise, usulünce işlem yapan işletmecilere ek yükümlülük getirilmesi ve tüketiciler açısından abonelik başlatma sürecinin daha da karmaşık ve uzun bir süreç haline getirilmesi yerine, bahsi geçen işletmecilerin incelenmesi ve cezalandırılmasının daha etkin bir çözüm olacağı değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, abonelerin rızaları olmaksızın ticari iletişim faaliyetinde bulunarak abonelerin iradeleri yanıltarak ya da iradelerini fesada uğratarak mevcut abonelikleri sona erdirerek abonelik tesis eden ve sektörde “avcı bayi” olarak nitelendirilen kuruluşlar tarafından uygulanan hukuka aykırı işlemlerin Bakanlık ve Kurumunuz nezdinde tekrardan değerlendirilerek, Kanun ve Yönetmelikler içerisine “tanım” olarak eklenmesi ve bu kuruluşların mevzuatlarda yer alması gerektiği değerlendirilmektedir. Mevzuatlarda yer alacak tanım neticesinde de bu tarz kuruluşların tespiti akabinde, yine mevzuatlarda yazılı olacak düzenlemeler doğrultusunda ciddi yaptırımlar uygulanmasının, bu soruna ciddi bir caydırıcılık özelliği katacağı düşünülmektedir.

Son olarak; Kurumunuza intikal eden şikayetlerin bireysel aboneleri kapsadığı ve bireysel abonelerin korunmasının hedeflendiği anlaşılmaktadır. Bu bakımdan, teklif edilen taslak düzenlemeye ihtiyaç olmadığına yönelik yukarıdaki argümanlara rağmen Kurumunuzca bu minvalde bir düzenlemeye ihtiyaç olduğunun değerlendirilmesi halinde, düzenleme kapsamının sadece bireysel aboneler olarak daraltılması gerektiği değerlendirilmekte, basiretli tacir olan kurumsal abonelerle yürütülen ve müzakere, içerik, ücretlendirme gibi konularda bireysel abonelik sözleşmelerinden farklılık gösteren kurumsal abonelik süreçlerinin kapsam dışı bırakılmasında fayda görülmektedir.

Sonuç olarak;

- Taslak düzenlemenin Kurumunuz tarafından amaçlanan hedefe ulaşılmasına katkı sağlamayacağı, aksine gerek şletmeciler gerekse de tüketiciler açısından külfet oluşturacağı,
- İSS değişikliğinde uygulanan alıcı şletmeci teyit araması yönteminin Yeni aboneliklerde de uygulanmasına yönelik bir düzenlemenin yeterli olacağı,
- Bununla birlikte, getirilmesi planlanan düzenlemenin sadece bireysel abonelikleri kapsamasının yerinde olacağı,

değerlendirilmektedir.

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif Ekleme ve çıkarmalar formatında yapılması istirham olunur
-----------------------	-------------------------------	---
