

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 05.03.2024  
**Karar Sayısı** : 2024/İK-SDD/93  
**Gündem Konusu** : İdari Yaptırım - TTNET A.Ş. Tarafından Fesihte Cihaz Teslimine İlişkin Yanlış Bilgilendirme Yapılması

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

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1, 4, 6, 12, 48, 49 ve 60'ıncı maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6 ve 25'inci maddeleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12 ve 44'üncü maddeleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu maddesi, 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar hükümleri ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1. 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Şeffaflığın sağlanması ve bilgilendirme" başlıklı 49'uncu maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "***İşletmeciler, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi kurulurken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirir.***" hükmü ile 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Şeffaflık ve bilgilendirme" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "***İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgiler olmak üzere, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi kurulurken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirmekle ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.***" hükmüne aykırı olarak, abonelerle imzalanan abonelik sözleşmesinin 8.8'inci maddesi ile "Cihaz Kurulum Tutanağı"nda modem teslimi "aboneliğin sona ermesine" bağlandığı halde, abonelerin fesih başvurusunda bulunduğu gün TTNET A.Ş. tarafından gönderilen SMS'ler ile bu bilgilerden farklı olarak modem aboneliğin sona ermesinden itibaren değil, "fesih başvurusunun yapıldığı günden itibaren 7 gün içinde" teslim edilmesi gerektiği yönünde abonelere yanlış bir biçimde bilgilendirmeler yapılması nedeniyle TTNET A.Ş. hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 1 numaralı alt bendinde yer alan "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: a) İşletmecinin;...1) Tüketicilere yaptığı bilgilendirmelerin yanlış ya da yanıltıcı olması,...halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım Ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2022 yılı net satış tutarı olan 14.139.343.692,81.-TL'nin on binde yedisi (%0,07) oranında idari para cezası uygulanması,**

2. TTNET A.Ş. tarafından;

a. Birinci maddede yer alan ihlale ilişkin olarak cihaz ücreti yansıtılan tüketicilerin cihazı iade etmeleri halinde bu cihaz ücretlerinin; 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Kurumun yetkisi ve idari yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar çerçevesinde iade edilmesi,

b. Bu kapsamda tüketicilere yapılacak bilgilendirmelere ilişkin, 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar'ın "İadelere ilişkin bilgilendirme ve sorgulama süreci" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan bilgilendirme mesajının başına "*Feshedilen internet aboneliğinize ait cihazı teslim etmeniz halinde;...*" şeklindeki ifadenin eklenmesi,

c. Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar'ın "İade işlemlerinde uygulanacak süreler" başlıklı 8'inci maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yer alan işlem sürelerinin cihazın tüketici tarafından işletmeciye teslim edildiği tarihten itibaren 15 (on beş) gün olarak uygulanması

hususlarına karar verilmiştir.

---