

Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları - Av. Ali Osman Özdilek

Kategori : Komünikasyon Hukuku

Yayınlayan Ali Osman Özdilek [aliozdilek] 2006/9/29



Yönetmeliğin 2. maddesinde, yönetmeliğin telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin temel esasları kapsadığı belirtilmiştir.

TELEKOMÜNİKASYON SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI

Av. Ali Osman Özdilek, İstanbul, Kasım 2005

I – GİRİŞ

Günlük hayatımızın vazgeçilmezleri arasında giren cep telefonları sebebiyle telekomünikasyon sektörü çok geniş bir tüketici kitlesine hitap etmeye başlamıştır. Bu sebeple telekomünikasyon sektöründe tüketici hakları konusu, özel bir incelemeyi hak etmektedir.

Telekomünikasyon sektöründe tüketici hakları konusu, geniş kitleleri ilgilendiren bir konu olması sebebiyle yasakoyucunun da dikkatini çekmiş ve bu konuda özel bir düzenleme yapılması ihtiyacı hissedilmiştir. Bu ihtiyaç, 15/04/1983 tarihli ve 2813 sayılı Telsiz Kanunu'nun deikiik 7. maddesine dayanılarak çıkarılan ve 22.12.2004 tarihli 25678 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren “Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Yönetmeliği” ile giderilmek istenmiştir. Biz de bu yazımızda anılan yönetmeliği inceleyeceğiz.

II – YÖNETMELİĞİN AMACI VE KAPSAMI

A – Amaç

Yönetmeliğin 1. maddesinde yönetmeliğin amacı düzenlenmiştir. Buna göre yönetmeliğin amacı, telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin haklarını ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemek olarak açıklanmıştır.

Burada dikkat edilmesi gereken nokta, telekomünikasyon hizmetinin ve telekomünikasyonun ne anlama geldiğinin belirlenmesidir.

Yönetmeliğin “tanımlar” başlıklı 4. maddesinde bu kavramların tanımları yapılmıştır. Buna göre telekomünikasyon hizmeti;

“Telekomünikasyon tanýmyna giren faaliyetlerin bir kýmynın veya tümünün hizmet olarak sunulması”

Telekomünikasyon ise;

“Her türlü iparet, sembol, ses ve görüntünün ve elektrik sinyallerine dönüptürülebilene her türlü verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektro manyetik, elektro kimyasal, elektro mekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesi, gönderilmesi ve alınması”

Olarak tanımlanmıptır. Görüldüğü üzere çok geniş bir telekomünikasyon tanımı yapılmıptır. Buradan çıkarılacak sonuç, yönetmeliğin sadece cep telefonlarının kapsamadığı, yönetmelikteki tanım kapsamına giren her türlü faaliyetin yönetmelik kapsamında olduğudur. Yani sadece cep telefonu kullanıcıları değil, internet servis sağlayıcıları hizmetleri, paralı televizyon hizmetleri, interaktif veri hizmetleri gibi hizmetler de bu yönetmelikte tabi olacaktır.

B – Kapsam

Yönetmeliğin 2. maddesinde ise, yönetmeliğin telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin temel esasları kapsadığı belirtilmiştir.

Bu açıklamalardan sonra yönetmelikte düzenlenen tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini incelemeye geçebiliriz.

III – TÜKETİCİLERİN HAKLARI

A – Bağılıca haklar

Yönetmeliğin 5 – 15 maddeleri arasında tüketicilerin hakları düzenlenmiştir. 5. maddede a’dan j’ye kadar bentler halinde tüketicilerin bağılıca hakları düzenlenmiştir. Bu haklar:

- a) Benzer konumdaki tüketiciler arasında, ayrımcı gözetmeyen adil ücretlerle hizmet alma hakkı,
- b) Telekomünikasyon hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,
- c) Kişisel bilgilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
- d) Rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma ve abone rehberine ayrımcı gözetmeksizin kaydolma hakkı,
- e) Acil telefon numaraları hakkında bilgilendirilme ve bu numaralara ücretsiz erişebilme hakkı,
- f) İşletmecinin teknik imkanları dahilinde ayrıntılı fatura talep edebilme ve bazı numaraların kendi telefonundan aranmasına sınırlanma konulmasını isteme hakkı,
- g) İşletmecinin sunacağı telekomünikasyon hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,
- h) Aldıkları hizmet için uygulanacak tarifeler ve tarife paketleri konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarife ve tarife paketlerindeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,
- ı) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik vb. acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, tüketiciler arasında ayrımcı gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,
- j) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmet alma hakkı.

Görüldüğü üzere burada telekomünikasyon tüketicilerinin en temel hakları düzenlenmiştir. (c), (d), (e), (f) bentlerinin ifadelerinden, sanki 5. maddede düzenlene tüketici haklarının sadece telefon

aboneleri için geçerli olduğu gibi bir izlenim edinilmektedir. Ama yukarıda da belirttiğimiz gibi bu yönetmelik telefon hizmetlerini de içine alan ama bununla sınırlı olmayan bir çerçevede telekomünikasyon hizmetlerini ele almaktadır. Bu sebeple diğer telekomünikasyon hizmetleri için yönetmelik hükümleri hizmetin bünyesine uyduğu ölçüde uygulanacaktır.

(j) bendinde tüketicilerin uluslararası standartlara uygun kalitede hizmet alacaklarından bahsedilmektedir. Kanýmca bu önemli bir hükümdür. Bu hükme göre, hiçbir telekomünikasyon hizmet sunucusu, dünyada genel kabul görmüş ve güncel endüstri standartlarından daha aşağı standartlarda hizmet sunamaz. Hizmet sağlayıcılar, alt yapılarının sürekli güncel tutmak, teknolojideki tüm gelişmeleri ve yenilikleri takip etmek zorundadırlar. Bendin devamında kurumun belirleyeceği standartlardan bahsedilmektedir. Burada kurumdan kastedilen Telekomünikasyon Kurumudur. Fakat kurumun belirleyeceği standartlar uluslararası standartlardan daha düşük düzeyde olamaz. Bu anlamda Telekomünikasyon Kurumu da uluslararası standartlarla bağlıdır. Kurumun getireceği bir standart ile uluslararası standartlar arasında bir çelişki olması halinde, uluslararası standartlar dikkate alınacaktır.

B 211; Başlılık ve Bilgilendirme

Yönetmeliğin 6. maddesi, işletmecilerin tüketicilere sundukları telekomünikasyon hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak, bazı asgari bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve tüketicilerin bu bilgilere kolayca ulaşabilmesini sağlamakla yükümlü olduklarını düzenlemiştir. Maddeye göre bu asgari bilgiler:

- a) İşletmecinin adı ve adresi,
- b) Sunulacak hizmetler,
 - 1) Hizmetin kapsamı,
 - 2) Hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar,
 - 3) Hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa tarife paketleri,
 - 4) İşletmeciler tarafından varsa abonelere tazminat verme ve geri ödeme yapma koşulları,
 - 5) Sunulan bakım/onarım hizmetlerinin şartları,
 - 6) Asgari sözleşme süresini de içerecek şekilde standart sözleşme koşulları,
- c) Ulaşmazlık çözüm mekanizmaları.

Burada dikkat edilmesi gereken nokta bu bilgilerin abonelerden herhangi bir talep gelmeksizin sunulmasıdır. Yönetmeliğin ifadesi emredicidir. Bu sebeple hizmet sağlayıcılar kendilerine herhangi bir talep gelmeksizin bu bilgileri sunmakla yükümlüdürler.

C 211; Hizmet Kalitesi

Yönetmeliğin 7. maddesi ile, işletmecilerin sundukları telekomünikasyon hizmetlerinin kalite seviyeleriyle ilgili yeterli ve güncel bilgileri yayımlamakla ve yayımlanacak bu bilgileri talep edilmesi halinde Kurumun sunmakla yükümlü olduğu düzenlenmiştir.

İkinci fıkrada ise Kurumun, hizmet kalite seviyesine ilişkin olarak tüketicilerin kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgiye ulaşmalarını sağlamak amacıyla, ölçülebilir hizmet kalitesinin seviyesine ilişkin parametreleri, işletmeciler tarafından yayınlanacak bilgilerin içeriğini, şeklini ve hizmet kalite seviyesine ilişkin diğer husuları belirleyen düzenlemeleri yapma yetkisi tanınmıştır.

D 211; Operatör Desteği ve Rehber Hizmetleri

Yönetmeliğin 8. maddesine göre, kendilerine numara tahsisi yapılan tüm aboneler, kamuya açık rehberlerde yer alma hakkına sahiptir. Telefon hizmetlerinde, sunulan elektronik ve/veya yazılı rehber hizmetleri için abonelik sözleşmesi imzalanırken, tüketiciden bu hizmetlerde kişisel bilgilerinin yer alıp almayacağı hususunda onay alınır.

Yönetmelikte rehberde yer alam bir hak olarak düzenlenmiştir. Rehberde yer alam bir zorunluluk değildir. Ortada bir hak söz konusu olunca kişi bu hak üzerinde dilediği gibi tasarruf edebilir. Yani bu hakkı kullanıp kullanmama tamamen onun takdirindedir. Fakat bu hak yönetmelikte düzenlendiği gibi abonelik sözleşmesi imzalanırken alınan onayla tüketilmiş sayılacak mıdır?

Kanımca böyle bir yorum yapmaya imkan yoktur. Abone, sözleşmenin imzası anında kişisel bilgilerinin yer alması hususunda onay vermiş olsa bile dilediği zaman kamuya açık bir rehberden kişisel bilgilerinin çıkartılmasını isteyebilir. Bu yorum Avrupa Birliği'nin kişisel gizliliğin korunmasına ilişkin normları ile uyumlu olduğu gibi hukukumuzda da Yeni Türk Ceza Kanunu'nun kişisel verilerin gizliliğini koruyan hükümleri ve kısa zamanda yasalaşması beklenen Kişisel Verilerin Korunması yasa tasarısı gibi mevzuat hükümleri ile de uyumludur. Ayrıca kişiler kişilik haklarına dahil unsurlar üzerinde münhasıran tasarruf yetkisine sahiptirler ve bu haklar kullanılmakla tükenmezler.

Maddenin 2. fıkrasında abonelere numara tahsisi yapan tüm işletmecilerin, abonelerin rehber hizmetlerine ilişkin makul taleplerinin tamamını objektif, maliyete dayalı ve ayrımcı olmayan koşullarda karşılamakla yükümlü oldukları düzenlenmektedir.

Fakat maddede geçen "makul" kelimesi ile, işletmecilere getirilen yükümlülüklerin yerine getirilmesi, sınırları belli olmayan bir ölçüye bağlanmıştır olmakta ve böylece maddenin etkisi zayıflatılmaktadır.

Maddenin son fıkrasında ise telefon peşkesine bağlı tüm tüketicilerin operatör destek hizmetlerine ve rehber hizmetlerine erişim hakkı bulunduğu belirtilmektedir.

E "Telefon Mesaj Hizmeti"

Yönetmeliğin 9. maddesinde işletmecilerin, telefon mesaj hizmetlerinde, tüketicilere hizmetin ücretine ilişkin bilgiyi sağlamakla yükümlü oldukları düzenlenmektedir. Bu bilgilendirmede, ücretlendirmenin ne zaman başlayacağı, ücretin dakika başına mı, çağrı başına mı hesaplandığı ve arama ücretinin dakika veya çağrı başına ne kadar olacağı ile toplam hizmet süresinin ve bedelinin açıkça belirtilmesi gerektiği hüküm altına alınmıştır.

Bu bilgilendirme hizmeti ücretsizdir. Bilgilendirmeden sonra arayanın kabul onayını vermesini müteakip telefon mesaj hizmeti sunulmaya ve ücretlendirilmeye bağlanacaktır.

F "Hizmete Ek Olanakların Sunumu"

Yönetmeliğin 10. maddesine göre teknik imkanlar ve ekonomik uygulanabilirlik dahilinde sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, arayan numaranın görünmesi ve tonlu arama yapma hizmetlerini sağlamakla yükümlüdürler.

2. fıkrada ise işletmecinin, aramayı yapan abonesine basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak her arama için arayan hattının kimliğinin açıklanmasını engelleme olanağı tanınmıştır.

Bu maddede de dikkat edileceği gibi, işletmecilerin ykmlld “teknik imkanlar” ve “ekonomik uygulanabilirlik” gibi iki ölçü konularak snyrlandrylmytr.

G – Kampanyalar

Yönetmeliğin 11. maddesinde işletmecilerin yaptyklar özel kampanyalarda taahhüt ettikleri tüm edimleri tam ve gereği gibi yerine getirmekle yükümlü oldukları düzenlenmiştir.

2. fıkrada ise abonelerin, işletmeciler tarafından sözleşmenin kurulup öncesinde ayrıntly olarak bilgilendirilecekleri düzenlenmiş ama bu bilgilendirmenin hangi yollarla yaplacağna ilişkin bir hüküm düzenlenmemiştir. Bu sebeple bilgilendirmeye ilişkin bu boşluğu yönetmeliğin 12. maddesinde tarife ve tarife paketi değişikliklerine ilişkin hükümle doldurmak gerekmektedir. Buna göre kısa mesaj, internet, basın – yayın organları veya posta ile bu bilgilendirme yapılabilecektir.

2. fıkranın son cümlesinde ise kampanya koşullarını kabul eden abonelerin bu şartlara uymakla yükümlü oldukları düzenlenmiştir. Maddenin ifadesinden bu hükmün emredici bir hüküm olduğu anlaşılmaktadır. Oysa aboneleri kampanya koşulları ile mutlak olarak bağly kılmak tüketicinin korunması amacına tamamen aykry bir durumdur.

H – Tarife ve Tarife Paketi Değişiklikleri

Abonelik sözleşmelerinde en fazla sorunun yaşandığı konuların başında tarifeler ve tarife paketi değişiklikleri gelmektedir. Yönetmeliğin 12. maddesinde bu konu düzenlenmiştir.

1. fıkrada işletmecilerin, tarife ve fiyat değişikliklerini abonelerine, kısa mesaj, internet, basın, yayın organları veya posta ile değişiklik yrrlde girmeden önce duyurmakla yükümlü oldukları düzenlenmiştir.

Bu düzenlemenin ne kadar doğru olduğu tartylabilir. Kanmca, sözleşme yaplyrken seçilen tarifenin ve tarifeye ilişkin tüm ayrıntlarn sözleşmede ayka yer alması gerekmektedir. Fakat tüketicinin korunması amacı doğrultusunda bu da yeterli değildir. Ayrıca tarife değişikliklerinin hangi objektif kriterlere dayanılarak yaplacağnn da sözleşmede ayka yer alması gerekir. Çünkü maddenin ifadesinden işletmecilerin, tarifeleri tek taraflı olarak istedikleri gibi belirleyebilecekleri anlam ymektedir. Bu noktada, işletmecilerin kendilerine tanınan bu takdir hakkının aboneler aleyhine kullanmasn engellemek için, takdir hakkının kullanlmasnn objektif kriterlere dayandrylmas ve bunların sözleşmeye ayka geçirilmesi gerekmektedir.

Maddenin 2. fıkrasında sunulan telekomünikasyon hizmetinin epitli tarife paketlerini içermesi ve abonenin seçmiş olduğu tarife paketini, belirlenen faturalandrma süresi içerisinde değiştirmek istemesi halinde, değişikliğin en geç bir sonraki faturalandrma döneminde uygulamaya konulacağı düzenlenmiştir.

Kanmca, 3. fıkradaki düzenleme de 11. maddede eleştirdiğimiz kampanya koşullarını kabul eden abonelerin, bu kampanya şartlarına uymakla yükümlü olduklarına ilişkin hüküm gibi tüketicinin korunması amacı ile bağdaşmamaktadır. Maddeye göre, işletmecinin abone tarafından koşulları

önceden kabul edilmiş olan özel tarife paketleri ve kampanyalar için, maddenin ikinci fıkrasındaki hükmün uygulanmayacağı düzenlenmiştir. Yani 2. fıkra ile abonelere tanınan haktan, özel tarife paketi seçmiş olan aboneler faydalanamayacaklardır.

Son fıkroda ise hizmete ilişkin ücretlendirmenin hizmetin fiilen tüketiciye sunulmasıyla başlayacağı düzenlenmiştir. Buna göre ücretlendirme, sözleşme tarihinden itibaren değil, işletmecinin fiilen bu hizmeti vermeye başladığı tarihte başlayacaktır.

I – Fatura Alma Hakkı

Yönetmeliğin 13. maddesinde işletmecilerin, tüm abonelerine son ödeme tarihinden önce aboneye ulaşacak ve belirli bir ödeme süresini ihtiva edecek şekilde fatura göndermekle yükümlü oldukları düzenlenmektedir.

Burada en çok tartışılan konu fatura göndermenin temerrüt ihtarnamesi yerine geçip geçmeyeceğidir. Yargıtay uygulamasında fatura göndermenin temerrüt ihtarnamesi yerine geçmeyeceği, işletmecinin ayrı bir temerrüt ihtarnamesi göndermesi gerektiği belirtilmektedir. Karşıt görüş ise fatura göndermenin temerrüt ihtarnamesi yerine geçtiğini, çünkü fatura ile son ödeme için kesin bir tarih belirtildiği, bu tarihten sonra ödeme yapılmaması halinde abonenin mütemerrit sayılacağı savunmaktadır.

2. fıkroda işletmecilerin, teknik imkanlar dahilinde abonenin talebi üzerine ücretli veya ücretsiz ayrıntılı fatura sağlamakla yükümlü olduğu düzenlenmiştir. Yine, “teknik imkanlar” ölçüsü ile işletmecilere bir takdir hakkı verilmiş olmaktadır. Ayrıca maddede ücretli veya ücretsiz denilmesi muhtlak bir anlam içermektedir. Kanımca ya ücretli ya da ücretsiz denilerek kesin bir ifade kullanılmalıdır.

3. fıkroda faturaların gönderilmesine ilişkin posta masraflarının işletmeciler tarafından karşılanacağı düzenlenmiştir.

Son fıkroda ise abonenin elektronik posta, kısa mesaj gibi yollarla ödemesi gereken tutardan haberdar edilmesinin fatura gönderme yükümlülüğünü ortadan kaldırmayacağı düzenlenmiştir.

Faturalarda bulunması zorunlu olan hususlar 14. maddede düzenlenmiştir. Buna göre faturalarda asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Faturanın ait olduğu dönem ve kesim tarihi,
- Uygulanan tarife,
- Son ödeme tarihi,
- Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde abonenin maruz kalacağı gecikme faizi oranları,
- Bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve miktarı.

IV – ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

Yönetmeliğin 3. bölümünde abonelik sözleşmelerine ilişkin hükümler düzenlenmiştir. Bu bölümde abonelik sözleşmelerinde bulunması zorunlu unsurlar, haksız şartlar, sözleşmelerin feshinde takip edilecek usul ve sözleşmelerin sona ermesi düzenlenmiştir. Burada yönetmelik ile sözleşmelerin içeriğine müdahale edilmiş olmaktadır. Bu durum sözleşme özgürlüğü ilkesine aykırı olmakla birlikte, tüketicinin korunması amacıyla doğrultusunda meşru zemine dayanan bir düzenlemedir ve kanaatimce de yerinde bir düzenlemedir. Çünkü güçlü konumdaki işletmecilerin tüketicilere dayattıkları genel işlem şartları niteliğindeki sözleşmelerdeki güç dengesi ancak bu şekilde sağlanabilmektedir.

A 8211; Abonelik Sözleşmelerinde Bulunması Zorunlu Unsurlar

Madde zorunlu unsurları belirtmeden önce, sözleşmenin bekli konusunda birtakım hükümler getirmiştir. Bu hükümler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ile de uyumludur. Buna göre:

8220;Abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde en az oniki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde ve oniki punto siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur.8221;

Sözleşmelerde bulunması gereken zorunlu unsurlar ise şunlardır:

- a) Sözleşmenin konusu,
- b) Sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih,
- c) Sözleşme taraflarının isim, ünvan ve açık adresleri,
- d) Tarafların yükümlülükleri,
- e) Sözleşmenin süresi ve sözleşmenin bitimi ve yenilenmesine ilişkin koşullar,
- f) Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk başlangıcının gerçekleştirilebilme süresi,
- g) Sunulacak bakım/onarım hizmetlerinin şartları,
- h) Uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında güncel bilgilerin hangi yollardan öğrenilebileceği,
- ı) İletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ya da geri ödemeye ilişkin prosedür,
- j) Abonenin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- k) Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife paketi,
- l) Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde uygulanacak çözüm prosedürü,
- m) Abonenin hizmeti alabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanımına ilişkin bilgi,
- n) Onay gereken abonelik sözleşmesinin Kurumca onaylandığı tarih.

İletmeciler yukarıda belirtilen unsurların sözleşmede yer almasını sağlamak ve imzalı bir suretini aboneye vermekle yükümlüdürler.

Maddenin devamında abonelere ancak seçtikleri hizmetlerin verileceği, teknik ekipmanda değişiklik yapıldığı halinde işletmecinin bunu ücretsiz olarak yapacağı ve reklamlar için abonenin onayının bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmektedir. Buna göre:

8220;Sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında ya da daha sonra abonenin hattının hangi tür numaralara ve telefon mesaj hizmetlerine doğrudan aramalara açık olacağı hususunda, abonenin onayını almakla yükümlüdür. Abone, açık tutulması hususunda onay vermediği hizmetlerden herhangi birinin açık tutulması nedeniyle sorumlu tutulamaz. İletmeciler, hizmet sunumunun sadece tüketicilerin rızası dahilinde gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

Abonenin hizmet alması için işletmeci tarafından kurulmuş yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple bir değişiklik olması halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

İletmecinin kendisinin ya da üçüncü kişilerin reklamlarını sesli ya da yazılı mesaj yoluyla abonelere gönderebilmeleri için abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında abonenin onayını alması gerekmektedir.8221;

B 8211; Kurumun Ön İncelemesi ve Onay

Abonelik sözleşmeleri kurumun incelemesine tabidir. Konuyu düzenleyen 17. maddeye göre:

8220;Kurum, re'sen veya şikayet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İletmeci, söz konusu değişiklikleri onbeş gün içinde yerine getirir.

GSM işletmecilerinin hizmet türlerine göre hazırlanacak olan her tip abonelik sözleşmesi ve mevcut sözleşmelerde yapılacak her tür değişiklik için Kurum'dan onay alması zorunludur. Kurum, söz

konusu abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. Gerekli görülen değişikliklerin işletmeci tarafından onbeş gün içinde yerine getirilmesinden sonra abonelik sözleşmeleri Kurum tarafından onaylanır.”

Yukarıda da değindiğimiz gibi yönetmeliğin verdiği yetki ile Kurum, sözleşme özgürlüğü ilkesinin hakim olduğu sözleşmelere müdahale edebilmektedir. Burada artık yeni bir tip sözleşmenin ortaya çıktyğundan bahsedebiliriz. Bu sözleşmeler için Kurum’un yapılmasını istediği değişikliklerin yapılmaması durumunda Kurum ilgili işletmeciye idari yaptırımlar uygulayabilecektir. C – Haksız Paktlar ve Sözleşmenin Yorumu

Tüketicinin korunması alanında getirilen en önemli yeniliklerden biri de sözleşmelerde yer alan haksız paktlara ilişkin hükümlerdir. Yönetmelik, hangi sözleşme hükümlerinin haksız pakt teşkil edeceğini yönetmeliğin ekinde belirtmiştir.

Haksız paktlara ilişkin hükümler yönetmeliğin 18. maddesinde düzenlenmiştir. 1. fıkrada: “İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak ölçsüz şekilde aboneyi mağdur eden kayıtlar geçersizdir.”

Denilmektedir. Bu hükümden haksız paktın unsurlarını çıkarmak mümkündür. Bir hükmün haksız pakt sayılması için:

- İşletmecinin aboneyle müzakere etmemesi
- Hükmü tek taraflı olarak sözleşmeye koymas
- Hükmün tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak ölçsüz şekilde aboneyi mağdur etmesi gerekmektedir.

1. fıkranın 2. cümlesinde ise sözleşmede yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmaması halinde de, böyle ölçsüz bir mağduriyetin varlığı sonucuna varılabilir denilerek bir ek unsur getirilmiştir.

Yönetmeliğin ekinde ise şu hususlar haksız paktlar olarak özellikle sayılmıştır:

- a) İşletmecinin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu kayıtlar,
- b) İşletmeciye, yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciden, olayların normal akışına göre gerçekleşmesi beklenebilecek zarar ölçüde yüksek bir götürü tazminat talep etme imkanı tanıyan hükümler,
- c) İşletmeciye sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirmeye hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen kayıtlar,
- d) İşletmeciye, diğer tarafa ihtarda bulunma veya ek süre vermeye ilişkin yasal bir külfetten kurtarmaya ilişkin kayıtlar,
- e) İşletmeciye haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir abonelik sözleşmesini her hangi bir uyarıda bulunmaksızın sona erdirmeye hakkı tanıyan kayıtlar,
- f) Süreli bir abonelik sözleşmesinde, tüketicinin aksine bir beyan olmaması halinde sözleşmenin kendiliğinden uzatılmaması sayılacağı öngörüldüğü durumlarda, tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona erdiği tarihten itibaren 30 günden uzun bir tarih öngören kayıtlar,
- g) Tüketicinin, abonelik sözleşmesinin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren kayıtlar,
- h) Sözleşmede belirlenmiş sebeplerden biri olmaksızın sözleşme şartlarında işletmeci tarafından tek taraflı olarak, tüketici aleyhine olmak üzere hizmetin niteliğinde ve sunumunda yapılacak değişikliklere ilişkin kayıtlar,
- İşletmecinin borçlandığı edimi değiştirmesine veya bundan sapmasına imkan veren kayıtlar; meğerki işletmecinin menfaatleri dikkate alındığında bu değişiklik veya sapmaya tüketicinin rıza göstermesi beklenebilir olsun.
- ı) İşletmeciye, ifa edilen hizmetin abonelik sözleşmesi şartlarına uygun olup olmadığının tespit

etme hakký veya bir sözleşme partýnýn nasýl yorumlanacađý konusunda münhasýr yetki veren kayýtlar,

j) Ýpletmecinin, yükümlülüklerini yerine getirmemesine rađmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduđuna iliřkin kayýtlar,

k) Tüketicinin mahkemeye gitme veya bařka bařvuru yollarýný kullanma imkanýný ortadan kaldýran veya sýnýrlandýran, özellikle de hukuki düzenlemelerde öngörülmemiř bir hakeme müracaatýný öngören, gösterebileceđi delilleri ölçüsüz derecede sýnýrlandýran veya mevcut hukuki düzen uyarýnca diđer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yükleyen kayýtlar,

l) Tüketicilere abonelik sözleşmesine son verme isteklerinden dolayı cezai part uygulanacađýna dair hükümler.

Abonelik Sözleşmeleri Nasýl Feshedilecek?

Yönetmeliđin 19. maddesi bu sorunun cevabýný vermektedir. Madde ile abonelik sözleşmelerinin feshinde izlenecek yol düzenlenmiřtir. Maddeye göre:

“Aboneler, abonelik sözleşmesini feshetmek istedikleri takdirde, bu taleplerini ilgili iřletmecinin iletiřim adresine/tam yetkili bayiye yazýlý olarak veya müřteri hizmetlerini arayarak ya da internet aracýlýđýyla bildirirler. Yazýlý bildirimde abonenin kimliđini ispatlamasý suretiyle abonelik sözleşmesi feshedilir.

Müřteri hizmetleri birimi aranarak ya da internet aracýlýđýyla yapýlan bildirimlerde abonenin kimlik bilgilerine ek olarak varsa daha önceden belirlenmiř güvenlik pifresi istenebilir. Abonenin hizmet alýmý, bildirim yapýldýđý gün durdurulur. Hizmet alýmýnýn durdurulmasýný müteakiben aboneler on gün içerisinde iřletmecinin iletiřim adresine veya tam yetkili bayiye yazýlý bildirimde bulunurlar. Süresinde bildirimde bulunmayan abonelerin sözleşmeleri iřletmeci tarafýndan feshedilmeyerek hizmet sunumuna devam edilebilir.

Ýpletmeci tarafýndan abonelik sözleşme kopullarýnda deđiřiklik yapýldýđýnýn aboneye bildirilmesinden sonra, abone herhangi bir tazminat ödemededen sözleşmeyi feshedebilme hakkýna sahiptir. Ýpletmeciler, sözleşmede yapýlacak deđiřiklikler yürürlüde girmeden en az bir ay önce abonelerini bilgilendirmekle ve sözkonusu deđiřikliklerin abone tarafýndan kabul edilmemesi halinde abonelerin herhangi bir tazminat ödemededen sözleşmeyi fesh edebilme haklarýnýn bulunduđunu bildirmekle yükümlüdürler.

GSM iřletmecileri, aboneliđini iptal ettiren tüketicilerin talep etmeleri halinde eski GSM numarasýný arayanlara, abonenin yeni numarasýný Kurum tarafýndan belirlenen řekilde sesli anons vasýtasýyla duyurmakla yükümlüdür. Sesli anons, hat iptali iřleminin gerçekteşmesinden itibaren altmýř gün süre ile verilir. Bu süre Kurum tarafýndan, gerekli görülmesi halinde deđiřtirilebilir. Ýpletmeci abonelikten ayrýlmak isteyen aboneye sesli anons hizmeti hakkýnda bilgi verir ve bir ücret talep etmez.”

Burada yapýlan düzenleme birtakým belirsizlikler getirmektedir. Aboneler sözleşmeleri müřteri hizmetlerini arayarak veya internet üzerinden yapacaklarý bildirimle sona erdirebilirler ama 10 gün içerisinde yazýlý olarak bir bildirim yapmak zorundadırlar. Bunu yapmazlarsa iřletmeci hizmeti sunmaya devam edebilir.

Bu düzenlemeyi hukuki olarak nitelendirmek çok güç görünmektedir. Tüketicinin korunmasý amacýný güden bir yönetmelikte böyle bir hükme yer verilmemesi gerekmektedir. Bir abone sözleşmeyi sona erdirme iradesini ne řekilde olursa olsun göstermiřse, 10 gün içinde yazýlý bildirim yapmadýđý için sözleşmeyi devam ettirmenin ve bu devam ettirmeyi iřletmecinin takdirine býrakmanýn hukuki bir dayanađý bulunmamaktadır. En kýsa zamanda bu yanlýřlýktan dönülmelidir.

Ayrýca 20. maddede düzenlenen;

“Aboneler, taleplerini iřletmeciye yazýlý olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. Ýpletmeci, abonenin aboneliđe son verme yönündeki yazýlý talebinin kendisine ulařmasýndan itibaren yedi gün içerisinde bu talebi yerine getirmek ve yine ayný süre içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiđini, abonenin isteđine bađlý olmaksýzýn aboneye yazýlý olarak

bildirmekle yükümlüdür.”

Beklindeki hüküm ile yukarıda belirttiğimiz 19 .madde birlikte okunduğunda bir karıbyıklyk ortaya çykılmaktadır. 19. maddeye göre abone sözleşmeyi feshetme isteğini internet yoluyla bildirmişse ve bundan sonra 10 gün içerisinde yazılı bildirim yapmadıysa işletmeci sözleşmeyi devam ettirebilir fakat 20. maddeye göre aboneler taleplerini işletmeciye yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. Abone 19. maddede öngörülen 10 günlük süreyi geçirdikten sonra yazılı fesih bildirim yapmışsa durum ne olacaktır?

Maddelerin yeniden ele alınarak bu tür çelikilerin önüne geçilmesi gerekmektedir.

SONUÇ :

Yncelediğimiz yönetmelik, telekomünikasyon sektöründe tüketicinin haklarını korumaya yönelik önemli bir adım olsa da içinde barındırdığı eksiklikler sebebiyle tüketicinin korunmasını zayıflatmaktadır. Yine de tüketiciler bu yönetmeliğin varlığından haberdar olmalı ve yönetmeliğin kendilerine tanıdığı hakları kullanmalıdırlar. Geniş kitlelere hitap eden bu tür sektörlerde tüketicilere dayatılan genel işlem şartı niteliğindeki sözleşme hükümlerinin tüketici aleyhine olan hükümlerinin haksız şart olarak sayılması ve sözleşmelerden çıkarılabilmesi gerçekten ileri bir adımdır. Bundan sonrası hakkını aramaya kararlı, bilinçli tüketicilerin varlığına kalmaktadır.