

Reklam Kurulu Başkanlığı
10.01.2023 tarihli 329 Sayılı
Reklam Kurulu Toplantı Kararı
(No:1, Dosya No: 2022/4682)



03

Olay Özeti

04

Çözümü Gereken Hukuki Sorun

05

Reklam Kurulu Başkanlığının Çözümü

07

Görüşümüz

OLAY ÖZETİ

Superonline İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi, internet sitelerinde "NEDEN TURKCELL EV İNTERNETİNİ SEÇMELİYİM?" ve "İnternetinizi 2 Günde Ücretsiz Kuruyoruz: Turkcell Fiber'i seçtiğinizde 2 gün içinde evinizde fiber internetin keyfini çıkarmaya başlarsınız." başlıklı reklamlar yayınlamıştır. Tüketici başvurusunda, şikayet edilen şirketin internet sitesi ana sayfasında yayınlanan "NEDEN TURKCELL EV İNTERNETİNİ SEÇMELİYİM?" başlıklı tanıtımın alt başlıklarından "İnternetinizi 2 Günde Ücretsiz Kuruyoruz: Turkcell Fiber'i seçtiğinizde 2 gün içinde evinizde fiber internetin keyfini çıkarmaya başlarsınız." ifadelerinin, kendisinin abonelik işlemlerinin 1 haftadan fazla bir sürede tamamlanabilmiş olması gerekçesiyle gerçeğe aykırı vaat içerdiğini iddia etmiştir.

Çözümü Gereken Hukuki Sorun

Çözülmesi gereken hukuki sorun Turkcell'in başvuru konusu reklamlarının; Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'nin 7. maddesinde ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 61. maddesinde düzenlenen "Doğruluk ve Dürüstlük" ilkesine uygun olup olmadığı, yönetmeliğin 28. maddesi uyarınca haksız ticari uygulama yasağının ihlali ve 29. maddesi uyarınca aldatıcı eylem teşkil edip etmediğidir.



Reklam Kurulu Başkanlığının Çözümü:

Reklam Kurulu Başkanlığı; NEDEN TURKCELL EV İNTERNETİNİ SEÇMELİYİM?" başlığı ile yayınlanan tanıtımların alt başlıklarından "İnternetinizi 2 Günde Ücretsiz Kuruyoruz: Turkcell Fiber'i seçtiğinizde 2 gün içinde evinizde fiber internetin keyfini çıkarmaya başlarsınız." ifadelerinin herhangi bir istisna şartına yer verilmeksizin kullanıldığını ve her koşulda kurulum işlemlerinin belirtilen sürede tamamlanacağı izlenimi oluşturduğunu ancak başvuruda bulunan tüketicinin abonelik işlemlerinin 1 haftadan fazla bir sürede tamamlanabilmesi dolayısıyla anılan reklamlar aracılığıyla sunulan vaadin gerçeği yansıtmadığını ve tüketici mağduriyetine yol açtığını, bahsi geçen reklamın dürüst rekabet ilkelerine aykırılık teşkil ettiğini belirtmiştir.

Kurul, başvuru konusu reklamların; Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'nin 7/1, 7/2, 7/3, 7/4, 7/5-b, 7/5-e 28/1, 28/2, 28/4, 29/1, 29/2-a, 29/2-b ve 32 nci maddeleri ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 61 inci maddesine aykırı olduğuna ve Superonline İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi hakkında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 63. ve 77/12. maddeleri uyarınca ilgili reklamları durdurma cezasına karar vermiştir.





Görüşümüz

Tüketim alışkanlıkları geliştikçe mal ve hizmet piyasasına giren işletmelerin sayısı ve dolayısıyla tüketicilerin tercih imkanları artmaktadır. İlgili piyasadaki yerini korumak veya kendine yer açmak isteyen işletmeler, yoğun rekabet ortamında tüketicilerin ilgisini çekmek için mal ve hizmetlerini reklamlar aracılığıyla tüketicilere duyurmaktadır. Bu reklamların, hem tüketicilerin hem de diğer işletmelerin menfaatlerine genel ahlak açısından zarar vermemesi, haksız rekabet teşkil etmemesi gerekir.

Kanun koyucu; tüketicilerin istismar edilmemeleri, işletmelerin de sağlıklı bir rekabet ortamında faaliyet göstermeleri için çeşitli mevzuatlarla reklamların gerçekliğe uygun çerçeveler içinde yayınlanmalarını hükme bağlamıştır. Söz konusu şikayeti ilgilendiren hükümler açısından, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 61. maddesinde ticari reklamlar düzenlemiş ve tüketiciyi aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici reklamların yapılamayacağı ve Ticari reklamlara ilişkin getirilecek sınırlamalar ile bu reklamlarda uyulması gereken usul ve esaslar yönetmelikle belirleneceği belirtilmiştir.

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'nin "Doğruluk ve Dürüstlük" başlıklı 7. maddesi uyarınca; reklamların doğru, dürüst, ekonomik ve sosyal sorumluluk bilinç içinde; haksız rekabete yol açmayacak, tüketicinin güvenini kötüye kullanmayacak, tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar etmeyecek şekilde; vadedilen hizmetin niteliği ve teslim şartları konusunda tüketiciyi doğrudan veya dolaylı olarak yanıltabilecek ifadeler yer vermemesi gerekmektedir.

Aynı yönetmeliğin 28. maddesinde ticari uygulamaların yöneldiği grupların ortalama tüketicisinin; ekonomik davranışını önemli ölçüde bozması veya bozma ihtimali oluşturmaması, bilinçli karar verme yeteneğini azaltarak normalde tarafı olmayacağı işlemlere girmesine yol açılması durumlarında haksız ticari bir uygulamanın varlığından söz edilebileceği hükme alınmıştır.

29.maddede yanlış bilgi içeren, ortalama tüketiciyi aldatan ya da aldatmaya elverişli olan ve tüketiciyi normalde tarafı olmayacağı işlemlere taraf olmasına yol açan eylemlerin aldatıcı olduğu düzenlenmiştir.

Yukarıda sayılan tüm bu kural ve ilkelerin başvuru konusu reklamda ihlal edilmiş olduğu; şikayet edilen şirketin Türkiye genelinde verdikleri hizmetin öncüsü olmaları, şirket ve işletmelerinin büyüklüğü ve hizmet genişliği düşünüldüğünde, 2 günde kurulabilen fiber internet hizmetinin gerçekçi olmadığı ve şikayet edilenden bağımsız böyle bir vaadin de gerçek olmadığını bilemeyecek tüketicilerin ilgili hizmete başvurmalarını sağlamasından anlaşılmaktadır. Tüm bu sebepler nedeniyle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 63. ve 77/12. maddesi gereği verilen durdurma kararına katılmaktayız.

Teşekkürler



Abdullah Erkam Yılmaz
Kurucu Avukat

İletişim:

aeylegal.com

erkam@aeylegal.com

Buse Hamurcu
Avukat

İletişim:

aeylegal.com

buse@aeylegal.com



Sorularınız ve görüşleriniz için
bizimle iletişime geçebilirsiniz.