

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2023-3-063 (Soruşturma/Taahhüt)
Karar Sayısı : 24-13/245-102
Karar Tarihi : 14.03.2024

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Birol KÜLE
Üyeler : Ahmet ALGAN (İkinci Başkan), Şükran KODALAK,
Hasan Hüseyin ÜNLÜ, Ayşe ERGEZEN,
Cengiz ÇOLAK, Berat UZUN

B. RAPORTÖRLER: Barış BİRCAN, Gamze GÜNDÜZ HALICI, Hafize KÖSE,
Hüseyin TEKELİ

C. İLGİLİ TARAF : - Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi
Temsilcileri: Av. Hakan ÖZGÖKÇEN, Av. Sinan DİNİZ,
Av. Hüseyin ÇOŞGUN, Av. Gamze Ceren SEYMENOĞLU,
Av. Cem BURAN
Ebulula Mardin Cad., Gül Sok. No:2 Maya Park Tower 2, Akatlar
Beşiktaş/İstanbul

D. BAŞVURUDA

BULUNAN : - Gizlilik Talepli Başvuru

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi'nin yeniden satıcılarının satış fiyatını belirlemek ve internet satışlarını kısıtlamak suretiyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesini ihlal edip etmediğinin tespitine yönelik olarak Rekabet Kurulunun 17.08.2023 tarihli ve 23-39/734-M(4) sayılı kararı ile açılan soruşturma kapsamında, Rekabet Kurulunun 09.11.2023 tarihli ve 23-53/1007-M sayılı kararı çerçevesinde anılan teşebbüs tarafından sunulan taahhütler neticesinde internet satışlarının kısıtlanması ve müşteri kısıtlaması iddiaları bakımından soruşturmanın sonlandırılması.
- (2) **F. DOSYA EVRELERİ:** Rekabet Kurulunun (Kurul) 30.03.2023 tarihli ve 23-16/292-M(2) sayılı kararı ile 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 40. maddesi uyarınca Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi (ORIFLAME) hakkında önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir.
- (3) 10.08.2023 tarih ve 2023-3-018/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu, Kurulun 17.08.2023 tarihli toplantısında ele alınmış ve 23-39/734-M(4) sayılı karar ile yeniden satıcıların satış fiyatlarını tespit etmek ve internet satışlarını kısıtlamak suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini ihlal edip etmediğinin tespitine yönelik olarak ORIFLAME hakkında soruşturma açılmasına karar verilmiştir.
- (4) Söz konusu soruşturmaya ilişkin Soruşturma Bildirimi, 29.08.2023 tarih ve 71513 sayılı yazı ile tarafa tebliğ edilmiş ve taraftan 30 gün içinde birinci yazılı savunmasını göndermesi talep edilmiştir. Tarafın ilk yazılı savunması 29.09.2023 tarih ve 43060 sayı ile yasal süresi içinde Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına girmiştir.
- (5) Soruşturma sürecinde ORIFLAME tarafından Kurum kayıtlarına 26.10.2023 tarih ve 43918 sayı ile intikal eden başvuruda internet satış yasaklarına yönelik taahhüt sunmak istedikleri bildirilmiş ve taahhüt görüşmelerine başlanması talep edilmiştir. Teşebbüs tarafından taahhüt başvurusunun yanı sıra 26.10.2023 tarih ve 43919 sayı ile uzlaşma

başvurusunda bulunulmuş, hakkında yürütülen soruşturmanın yeniden satış fiyatının tespiti iddiaları bakımından uzlaşma usulü ile sonlandırılması talep edilmiştir.

(6) Kurulun 09.11.2023 tarihli ve 23-53/1006-M sayılı kararı ile ORIFLAME hakkında uzlaşma görüşmelerine; 09.11.2023 tarihli ve 23-53/1007-M sayılı kararı ile taahhüt görüşmelerine başlanmasına karar verilmiştir. ORIFLAME tarafından gönderilen taahhüt metni 02.02.2024 tarih ve 48119 sayı ile Kurum kayıtlarına ulaşmıştır. Bu süreçte, Kurul tarafından 08.02.2024 tarih ve 24-07/99-M sayılı karar ile 17.08.2023 tarihinde başlatılan soruşturmanın süresinin bitiminden itibaren 3 ay uzatılmasına karar verilmiştir.

(7) Yukarıda yer verilen süreç sonucunda taahhüt başvurusu kapsamında hazırlanan 12.03.2024 tarih ve 2023-3-063/BN-05 sayılı Bilgi Notu görüşülerek karara bağlanmıştır.

(8) **G. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili Bilgi Notu'nda özetle;

- Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi'nin yeniden satıcılarına internet satış yasağı ve müşteri kısıtlaması getirmesine yönelik uygulamaların 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkından Kanun'un 4. maddesini ihlal edebileceği,
- Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi'nin söz konusu uygulamalara son vermeye yönelik 02.02.2024 tarih ve 48119 sayı ile sunmuş olduğu taahhütlerin; rekabet sorunlarıyla orantılı, bu sorunları gidermeye elverişli, kısa sürede yerine getirilebilir ve etkili şekilde uygulanabilir olduğu ve bağlayıcı hale getirilebileceği,
- Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi'nin bağlayıcı hale getirilen taahhütleri kısa kararın tebliğini takip eden 3 ay içinde yerine getirmiş olduğunu Kuruma yazılı olarak tevsik etmesi gerektiği,
- Söz konusu taahhütler çerçevesinde Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi hakkında yürütülen soruşturmanın internet satış yasakları ve müşteri kısıtlaması iddiaları bakımından sonlandırılabilirliği

sonuç ve kanaatine ulaşıldığı ifade edilmiştir.

H. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

(9) **H.1. İlgili Taraf Hakkında Bilgi (ORIFLAME)**

Oriflame Grubu 1967 yılında İsveç'te kurulmuş olup ORIFLAME ile 1992 yılında Türkiye'de faaliyete başlamıştır. Türkiye'de kurulu bulunan şirketin % (.....)'ü Hollanda merkezli olan Oriflame Holdings B.V.ye aittir. Şirketin ana faaliyet konusu her türlü kozmetik ürününün ithalatı, ihracatı, yurt içi toptan ticareti ile bu ürünlerin doğrudan satışlarının organizasyonu, yönetilmesi ve desteklenmesidir. Şirket, kendine ait markalı kozmetik ürünleri ve sağlıklı yaşam ürünlerini ifade eden "wellness" ürünlerinin doğrudan satışı ile pazarlaması alanlarında faaliyet göstermektedir. Kişisel bakım, saç ve vücut bakımı, renkli kozmetik, cilt bakımı, kokular, aksesuarlar ve sağlıklı yaşam ürünlerinden oluşan ürün portföyünde tamamı ORIFLAME markalı yaklaşık (.....) ürün yer almaktadır. ORIFLAME'in Türkiye'de aylık aktif sayıları değişmekle birlikte yaklaşık (.....) bağımsız marka ortağı bulunmaktadır.

H.2. İlgili Pazar

H.2.1. İlgili Ürün Pazarı

(10) Kozmetik, 5324 sayılı Kozmetik Kanunu ve 25823 sayılı Kozmetik Yönetmeliği çerçevesinde, insan vücudunun epiderma, tırnaklar, kıllar, saçlar, dudaklar ve dış genital organlar gibi değişik dış kısımlarına, dişlere ve ağız mukozasına uygulanmak

üzere hazırlanmış, tek veya temel amacı bu kısımları temizlemek, koku vermek, görünümünü değiştirmek ve/veya vücut kokularını düzeltmek ve/veya korumak veya iyi bir durumda tutmak olan bütün preparatları ve maddeleri kapsamaktadır. Ürün ve ürün grupları bazında birçok alt pazara ayrılabilen kozmetik sektöründe, kremler, makyaj malzemeleri, parfümler, saç boyaları ve sabunlar gibi ürünler belli başlı kozmetik ürünlerini oluşturmaktadır.

- (11) Geçmiş Kurul kararlarında¹ kozmetik ürünleri, harciâlem (*mass market*) kozmetik ürünleri ve seçici (*selektif*) kozmetik ürünleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu ayrımın dayandığı temel nokta, seçici kozmetik ürünlerinin diğer ürünlerden farklılaştırılmış özel niteliklere sahip olması dolayısıyla, farklı üretim ve pazarlama yöntemleri kullanılarak piyasaya arz edilmesidir. Harciâlem ürünler, marketler gibi alışılacagelmış perakende satış kanallarıyla pazarlanıp satılabilirken, seçici ürünlerde, ürünün satışı sırasında özel eğitilmiş personel görevlendirilmekte, müşteri ihtiyaçlarını belirleyebilmek için çeşitli cihazlar kullanılabilir. Harciâlem ve seçici kozmetik ürünleri genel itibarıyla birbirinden farklılaşmaktadır. Bununla birlikte bu ayrıma gerek duyulmayıp pazarın kozmetik ürünleri olarak daha geniş tanımlandığı Kurul kararları da mevcuttur².
- (12) İlgili pazar, yukarıda belirtildiği gibi ürün bazında tanımlanabilecek olsa da dosya bağlamında yapılacak incelemenin sonuçlarını değiştirmeyeceğinden böyle bir kısıtlıma ihtiyaç olmadığı kanaatine varılmıştır. Bu çerçevede ilgili ürün pazarı "kozmetik ve kişisel bakım ürünleri" olarak belirlenmiştir.

H.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (13) İlgili mal ve hizmetlerin özellikleri ile tüketici tercihleri bakımından önemli giriş engellerinin bulunmadığı, farklı bölgeler arasında teşebbüslerin pazar payları veya mal ve hizmetlerin fiyatları bakımından hissedilir bir farklılığın olmadığı, internet satışları yoluyla da pazarın homojenliğinin arttığı dikkate alınarak ilgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak belirlenmiştir.

H.3. Taahhüde Konu Rekabet Sorunları

- (14) Dosya kapsamında yapılan incelemelerde elde edilen belgeler doğrultusunda, ORIFLAME'in yeniden satıcılarına internet satış yasağı getirdiği ve müşteri kısıtlaması uyguladığına ilişkin şüphe doğmuştur. Taraf hakkındaki internet satış yasağı ile müşteri kısıtlaması iddialarına dayanak oluşturan bulgulara ve bunlara ilişkin değerlendirmelere aşağıda yer verilmektedir:

Bulgu-2³

- (15) 09.11.2020 tarihinde ORIFLAME çalışanları ve marka ortağı adı verilen yeniden satıcıların yer aldığı (.....) isimli Whatsapp grubunda gerçekleşen görüşmelerde yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

¹ 10.10.2005 tarihli ve 05-66/946- 255 sayılı, 08.05.2008 tarihli ve 08-32/401-136 sayılı, 09.09.2009 tarihli ve 09-41/987-249 sayılı, 16.09.2021 tarihli ve 21-43/638-317 sayılı Kurul kararları.

² Kurulun 15.01.2004 tarihli ve 04-03/48-13 sayılı kararı.

³ Soruşturma Bildirimi'ndeki bulgu numaraları esas alınmıştır.

09.11.2020

(...)

Marka Ortağı (1) (.....): Kizlar bu ay katalog fiyati olmasi sartiyla n11 den vs. Oriflame satabiliyorlarmi?

Marka Ortağı (2) (.....): Hayır kuşum **yasak hala diye biliyorum**

Marka Ortağı (3) (.....): **Kesin yasak (.....)**

Marka Ortağı (1) (.....): Ok

Marka Ortağı (3) (.....): İlk bilgi mesajını attım şimdi ne atıyoruz kızlar 🌸

(...)

Bulgu-4

- (16) 11.04.2021 tarihinde marka ortağı (.....) ile (.....) [ORIFLAME müşteri hizmetleri mail adresi], ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....), Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....) ve (.....) arasında gerçekleşen “FW:Re: Oriflame Marka Ortağı Yönetmeliği Bilgilendirme” konulu e-postada yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

11.04.2021- Marka Ortağı (.....) > ORIFLAME müşteri hizmetleri mail adresi (.....)

(...)

Ben (.....), 15 yıldır sevgiyle, bağlılıkla ve tam bir tutku ile Oriflame'deyim. Bu süre zarfında yönetmeliğe aykırı davranış aklımın ucundan geçmedi ve bundan sonra da geçmeyeceğinden bu mail de kural ihlali üzerine yapılan ihtar beni çok şaşırttı ve üzdü.

Tam bir yıl önce Pandeminin yeni başladığı aylarda yapılan bir online direktör toplantısında Müdürümüz (.....) "Oriflame artık sosyal satış şirketi internet üzerinden satış yapabilirsiniz yalnız tek bir şartla katalog fiyatı üzerinden olması gerek." cümlesi üzerine internet satış sitelerinde satış yapabileceğim kanısıyla satış platformuna başvuru yaptım. Yıllar öncesinde bu tür satışların şirketimizde yasak olduğunu biliyordum fakat pandemi ile bir çok şeyin değiştiği gibi bu konuda da değişiklik yapıldığını düşündüm ve başvurmak da bir mahsur görmedim. Yasak olduğunu bilsem kesinlikle böyle bir şey yapmazdım. Hatta satış mağazasında ismim net olarak görünüyordu. Ve bunu yapan bir çok kişi vardı. Yasak olduğunu bilsem ismimin görünmesine rağmen devam edermiydim.

Şimdi bu ihtar üzerine bölge müdürümle görüştüğümde ise internet satışı serbestliğinin duyurulduktan bir kaç ay sonra iptal edildiğini söyledi. Fakat ben böyle bir iptal bilgisi hiç duymadım. Direktör toplantılarını kaçırmamaya özen gösteririm ama kesinlikle bu konuda bilgi almadım.

Benim için Oriflame en önde gelir. Oriflame kuralları dışında hareket etmeyi asla düşünmem. Bu nedenle bu konunun beni ne kadar üzdüğünü anlatamam. Sipariş girememek ve prim alamamak da cabası.

Bu ihtarın ardından satış platformlarındaki üyeliğimi dün sonlandırma girişiminde bulunduğumu belirtmek isterim.

Bir an evvel tekrar hayal ve hedeflerime koşabilmek istiyorum. Nisan ayı kapanmadan siparişimi girebilmek istiyorum. Ve şirketine olan güvenimin daha da güçlenerek devam etmesi için yapılan uyarının cezaya donusmemesi adına ivedilikle ay bitmeden blokajımın ve iskonto ödememe yapılan askının kaldırılmasını talep ediyorum. Saygılarımla...

16.04.2021- Marka Ortağı (.....)> ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....)

(.....) hanım merhaba. Ben (.....) direktörü (.....). Bilginiz vardır; Bu ay internet satışı ile ilgili Uyarı ile blokajlandım. Ekde müşteri hizmetlerine yazdığım savunma mailim var. Çok fazla direktörle iletişimde olduğunuz için belki beni yakından tanımıyor olabilirsiniz. Fakat ben Oriflame i gerçekten gönlümü vererek yapan bir direktörüm. İnternet satışı ile ilgili serbest olduğu bilgiyi direktör toplantısında bizzat sizin ağzınızdan duyduğumdan eminim. (.....) hanım sonradan geri iptal edildiğini ve bu bilgiyi top 15 direktörlerine verildiğini söyledi. Benim iptal ile ilgili herhangi bir bilgim yok. Bu gün böyle bir uyarı almama sebep olan bir konu ile ilgili önemli bir bilgi tüm direktörlere duyurulması gerekmezmiydi.

(.....) hanım, bu bir uyarı deniyor yani arastirilana kadar primim askıda blokajlandım bu ay sipariş giremedim. Bunlar beni çok fazla maddi manevi olumsuz etkileyen şeyler. Ben zaten gizli yapmadım ki inkar da etmiyorum. Satış sitesinde ismim açıktan yazıyordu. Yasak olduğunu bilsem bu şekilde olurdu. Uyarı ile birlikte satış platformundan mağaza kapatma işlemi de yaptım. Bu durumda blokajımın kaldırılması gerekmez mi. Bu ay sipariş girememek benim prim kazanamamam anlamına gelir ki bu benim için büyük bir ceza olur. Ramazan ayında zaten ciddi ekonomik zorluklar içinde oldunuz dönemde bu uyarının cezaya donusmeyeceğine inancım tam. Sizin de konuya gerekli ilgiyi göstererek çözüm noktasında desteğinizi esirgemeyeceğinize inanıyorum. Nisan ayı kapanmadan blokajımın ivedilikle kaldırılmasını talep ediyorum. Saygılarımla...

16.04.2021- ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....)> Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....);

(.....)

Kişisel siparişini girsin iskontosu release etsin diye ama açmayalım grubu tamamen...Geçen sene pandemic başladığında çok çaresizler diye 2 ay izin verdik (Nisan Mayıs) kendi sosyal media hesaplarından katalog fiyatıyla satış yapmalarına, olayı biraz yanlış anlamış sanırım...bu ay kapalı kalsın da önümüzdeki ay bakarız.

Sevgiler,

(.....)

Bulgu-5

- (17) 12.04.2021 tarihinde marka ortağı (.....) ile ORIFLAME Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....) ve (.....) [ORIFLAME müşteri hizmetleri mail adresi] arasında gerçekleşen "Fwd: Re: Oriflame Marka Ortağı Yönetmeliği Bilgilendirme" konulu e-postada yer alan ifadeler

aşağıdaki şekildedir.

12.04.2021- Marka Ortağı (.....)> ORIFLAME Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....): ORIFLAME müşteri hizmetleri mail adresi (.....)

(...)

Merhaba,

Oriflame'de yıllardır aşkla çalışan Direktörüm (.....) ben aradı durumu anlatınca şok oldum.

Pandeminin başında Direktör toplantısında zoom da Sosyal Satış Şirketi adını aldığımız ve katalog fiyatı ile Sosyal mecralardan satış yapabileceğimiz açıklanmıştı.

Bu açıklama üzerine (.....), beni arayarak kendisinde denemek istediğini söylemişti.Olumlu karşılamıştım.

Ben ve Direktörüm yanlış mı anladık yoksa bir bilgiyi mi kaçırdık? Sosyal Satış serbest diye rahatlıkla adi ve soyadi ile kendini gizlemeden yaptığından iyi niyeti belli değil mi? Direktör toplantılarında, mail yada yazılı olarak Sosyal Mecra Satışlarının iptali ile ilgili hiç birşey hatırlamıyorum çok üzgünüm.Dolayısıyla (.....) uyarmadım.

(.....) hanım öğrendiği gibi faaliyetini kapatmak için hemen girişimde bulunmuştur.Kendisi ve ben inanılmaz üzgünüz.Uzun yıllardır Marka Ortağımız olan hayalleri hedefleri olan Direktörümüz (.....)'in bu pandemi döneminde iyi niyet ve bilgi eksikliğinden yaptığı bu hatadan dolayı madur olmaması için gerekenin yapılmasını rica ediyorum. Şirketime güveniyorum.

Saygılarımla

(.....)

Bulgu-6

- (18) 05.10.2021 tarihinde ORIFLAME Satış Ekip Koçu (.....), ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....), ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....), Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....), Kıdemli Bölge Satış Müdürü (.....) ve marka ortaklarının yer aldığı "Satış Ekibi" isimli Whatsapp grubunda gerçekleşen görüşmelerde yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

05.10.2021

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): Selam arkadaşlar

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): Sosyal medya hesaplarımızda ürünlerimizin marka ortağı vasıtasıyla alınması gerektiği konusunda ilk iletişime başladık

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): **İnternet satışlarını da desteklemediğimizi** güzel bir dille gösteriyor bu paylaşımlar

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): Sizlerde kendi sosyal medya hesaplarınızda ve toplantılarda mutlaka marka ortağını desteklediğimizi belirtin

(...)

Bulgu-7

- (19) 29.10.2021 tarihinde ORIFLAME Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....) ile ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....) arasında gerçekleşen WhatsApp görüşmesinde yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

29.10.2021

ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....): (.....) (iletilmiş mesaj)
ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....): Blok görünüyor (iletilmiş mesaj)
ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....): (.....) yazmış
ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....): Niye bloklu diye sormuş
ORIFLAME Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....): **Internet satışı nedeni ile blok eklemiş (.....) 18 kasımda (.....) hanım**
ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....): Ok

Bulgu-8

- (20) 18.11.2021 tarihinde ORIFLAME Satış Ekip Koçu (.....), ORIFLAME Türkiye Yönetici Direktörü (.....), ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....), Müşteri Hizmetleri Müdürü (.....), Kıdemli Bölge Satış Müdürü (.....) ve marka ortaklarının yer aldığı “(.....)” isimli Whatsapp grubunda gerçekleşen görüşmelerde yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

18.11.2021

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): İlk e ticaret uyarılarımızı yaptık, **internet satışından şikayet eden direktörlerimizin de ekiplerinden kişiler mevcut. Internet satış politikamızı daha net görmüş oldular.** Düzenli olarak devam ettiğimiz sürece sarpio ile esas işlerine odaklanmaya başlayacaklar bir noktada (...)

Bulgu-9

- (21) 29.05.2022 tarihinde ORIFLAME Satış Destek Uzmanı (.....) tarafından ORIFLAME Kıdemli Bölge Satış Müdürü (.....), ORIFLAME Doğu Türkiye Satış Müdürü (.....), ORIFLAME Satış Ekip Koçu (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....) 'a gönderilen ve bilgi kısmında ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....) 'ün yer aldığı “TRENDYOL Bloklamaları hk.” konulu e-postada yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

29.05.2022- ORIFLAME Satış Destek Uzmanı (.....) > ORIFLAME Kıdemli Bölge Satış Müdürü (.....), ORIFLAME Satış Ekip Koçları (.....)

Merhabalar,

Aşağıdaki 22 kişi Trendyol'da satış yapmaları sebebi ile uyarı mektupları gönderilip bloklanmışlardır.

belirtmişti. Satıcı olsam toplam 5 ürün mü koyarım (.....), ben onları orada unuttum dedi. Kendisini Altın direktörlük hedefine koşturuyorum. Eğer mümkünse Bloğunun son kez açılmasını sizden rica ederim.
Saygılar.
30.07.2022- ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....)> ORIFLAME Satış Ekip Koçu (.....)
Selam (.....),
2 kere aynı davranışı sergilemiş bir marka ortağını siliyoruz normalde.
Bu konuyu ayrıca konuşalım
Tşk

Bulgu-10

- (22) 28.07.2022 tarihinde marka ortağı olarak isimlendirilen yeniden satıcı (.....) ile ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....) arasında gerçekleşen WhatsApp görüşmesinde yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

28.07.2022

(...)

Marka Ortağı (.....): Oriflame ust direktörlükte ve danışmanlıkta **trendyol da urun satmak yasaktı bildiğimiz kadarıyla yani ben talep ettiğimde üst liderleri reddedi kesinlikle yasak denildi ekibin iptal olur denildi8**

Marka Ortağı (.....): Fakat (.....) trendyol satisini yaklaşık 1 senedir yapmakta ve ekibi de halen durmaktadır

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): Bu kendisinin oriflame sponsorluğu hala devam. Ediyor – (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): Sirket insiyatif mi kullanıyor. **Ben talep ettiğimde kesinlikle reddedildi** ve üyeliğimin ve ekibimin Bu kişiler nasıl bu şekilde satış yapıyor. Üstelik kişi tüm ekibine ürün çekiyor tek başına yüksek satış giriyor. Ekibinin kaydı tamamen sanal. Tek başına hem araba kazanıp hem dubai kazanıyor trendyol üyeliği de mevcut neden bu kişiye bu şekilde tolerans gösteriliyor şikayetçiyim. Mhb ye çok fazla sayıda şikayet yazdım. Bu konuda ama dönüş olmadı. Oriflame danışmanları olarak sizden bir açıklama bekliyoruz iyi günler dielrim kapatılacağı söylendi

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): Merhabalar

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): İlgili arkadaşlara iletceğim

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): **Kurallar herkes için gerverli**

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): Gecerli

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): Bu şekilde avon ve oriflame karışık ürün satıyor kendisi

Marka Ortağı (.....): Çok teşekkür ederim ilginiz için. Çünkü bizde istiyoruz orda mağazamız dükkanımız olsun ama kuralları es geçemiyoruz. Ekipten sanal kayıta sipariş çekmiyoruz çok teşekkür ederim

Bulgu-11

- (23) 06.10.2022 tarihinde marka ortağı olarak adlandırılan yeniden satıcı (.....) ile ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....) arasında gerçekleşen WhatsApp görüşmesinde yer alan ifadeler aşağıdaki şekildedir.

06.10.2022

(...)

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): (link ve ekran görüntüsü paylaşılmıştır)

Marka Ortağı (.....): Başkanım merhaba ben bu insanların nasıl elmas olduklarını aldım e ticaretten zaten mahvolduk şimdi sıra perakendeye geldik biz şirket kurallarını tamamen dikkate alırken millet aleni işini götürüyor **hani yasaktı marketlerde raflarda olamazdı** bize gelince mi yasak insanlar instagramda yayınlıyor o zaman bizde yapalım hiç kızmayın başkanım alkışladığımız insanlar bizim gibi tırnaklarıyla değil nasıl geldikleri belli

Marka Ortağı (.....): (.....) bey günaydın, **artık iş perakendeye de gidiyor gereğinin yapılmasını rica ediyorum**

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): **Hemen ilgileniyorum, bu şekilde bir çalışma olamaz.**

Marka Ortağı (.....): Teşekkürler

ORIFLAME Türkiye Satış Müdürü (.....): **Bu konuda aksiyon alıyoruz**, uyarı niteliğinde bir yazı ile. Bilginiz olsun özgül hanım

Marka Ortağı (.....): Teşekkürler super olur.

- (24) Bulgu-2, Bulgu-4, Bulgu-5, Bulgu-6, Bulgu-7, Bulgu-8, Bulgu-9 ve Bulgu-10'da yer alan ifadelerden ORIFLAME'in yeniden satıcılarının internet satışlarını bütünüyle yasakladığı ya da kısa süreli olarak izin verdiği ancak temel politikasının internet satışlarını kısıtlamak olduğu, bu anlamda yeniden satıcılara bir pasif satış yasağı getirildiği görülmektedir. ORIFLAME'in Trendyol'da satış yapan bir marka ortağının başka bir marka ortağı tarafından şikâyet edildiği, bunun üzerine ORIFLAME yetkilisi tarafından kuralların herkes için geçerli olduğu belirtilerek müdahale edileceğinin ifade edildiği ayrıca internet satış yasağına uymayan marka ortaklarına bloke konulduğu anlaşılmaktadır.
- (25) Bulgu-11'de yer alan ifadelerden ise ORIFLAME'in marketlerde perakende satış yapan bir marka ortağının başka bir marka ortağı tarafından şikâyet edildiği ve ORIFLAME yetkilisinin söz konusu perakende satış yapan yeniden satıcıya müdahale edileceğini ifade ettiği görülmektedir. İlgili yazışma ORIFLAME'in internet satışlarının yanı sıra yeniden satıcılarına başka kısıtlamalar getirdiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda

ORIFLAME tarafından yeniden satıcıların marketlerde ürün satmasının istenmediği anlaşılmakta olup teşebbüsün yeniden satıcılarına getirdiği yasağın müşteri kısıtlamasına yol açtığı değerlendirilmektedir.

H.3.1. İnternet Satışlarının Kısıtlanması

- (26) 2002/2 sayılı Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği'nin (2002/2 sayılı Tebliğ) 4. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi istisnai haller haricinde yeniden satıcılara müşteri ve bölge kısıtlaması getirilemeyeceğini düzenlemektedir. Tebliğ kapsamında öngörülen sınırlı sayıdaki istisnadan biri ise yeniden satıcıya tahsis edilmiş münhasır bir bölge veya müşteri grubuna yapılacak aktif satışların kısıtlanabilmesidir. Münhasır bir bölge ya da müşteri grubunun oluşturulduğu durumda diğer satıcıların ilgili bölge veya müşteri grubuna aktif çabaları ile satış yapmaları, sağlayıcı tarafından yasaklanabilmektedir. Bu noktada aktif ve pasif satış tanımları, bir eylemin rekabet ihlali oluşturup oluşturmadığının tespitinde önem kazanmaktadır. Başka bir alıcının münhasır bölgesindeki veya münhasır müşteri grubundaki münferit müşterilere mektup veya ziyaret gibi doğrudan pazarlama yöntemleriyle gerçekleştirilen satışlar "aktif satış" olarak değerlendirilmektedir. Diğer yandan, başka bir alıcının bölgesindeki veya müşteri grubundaki müşterilerden gelen ve alıcının aktif çabaları neticesi olmayan talepleri karşılamak, alıcı malın teslimatını müşterinin adresine götürerek yapsa dahi, "pasif satış" anlamına gelmektedir.
- (27) Dikey Anlaşmalara İlişkin Kılavuz'un (Dikey Kılavuz) 22. paragrafında da açıklandığı üzere, müşteri kısıtlamasının 2002/2 sayılı Tebliğ'in sağladığı muafiyetten yararlanabilmesi için öncelikle bir münhasır bölge veya müşteri grubu tanımlanması ve kısıtlama getirilen satışların yalnızca aktif satışlar ile sınırlı olması gerekmektedir. İlgili paragrafın devamında pasif satışların ise hiçbir suretle yasaklanamayacağı hatırlatılmaktadır. Bu çerçevede pasif satış yasağı olarak değerlendirilen internet satış yasaklarına ilişkin açıklamalar aşağıda sunulmaktadır.
- (28) İnternet üzerinden yapılan satışlar, tüketicilerin arama maliyetinin ve işletmelerin dağıtım maliyetinin azalması, işletmelere daha geniş coğrafyaya ve daha fazla tüketiciye ulaşma imkânı sunması ve yeni iş modelleri yaratması nedeniyle dünyada ve ülkemizde giderek yaygınlaşmıştır. Bu kapsamda internet satışlarına ilişkin gerek Türk rekabet hukuku mevzuatı kapsamında gerekse mehz mevzuat Avrupa Birliği (AB) hukukunda internet satışlarına ilişkin kısıtlamaların ne şekilde ele alındığı incelenmiştir.
- (29) 2002/2 sayılı Tebliğ'in "Anlaşmaları Grup Muafiyeti Kapsamı Dışına Çıkaran Sınırlamalar" başlıklı 4. maddesinin (b) bendine göre, bir sağlayıcı tarafından alıcının sözleşme konusu mal veya hizmetleri satacağı bölge veya müşterilere ilişkin kısıtlamalar getirilmesi Tebliğ kapsamında muafiyetten yararlanamayan bir sınırlamadır. Pasif satışların kısıtlanması uygulaması bahsi geçen kısıtlamalar arasında sayılabilecektir. Dikey Anlaşmalara İlişkin Kılavuz'un (Dikey Kılavuz) 21. paragrafında da belli bir bölgeye veya müşteri grubuna yapılacak pasif satışların kısıtlanmasının anlaşmayı grup muafiyeti dışına çıkaran bir ihlal olarak değerlendirileceği ifade edilmiştir. Dikey Kılavuz'un 24. paragrafında ise pasif satış başka bir alıcının bölgesindeki veya müşteri grubundaki müşterilerden gelen ve alıcının aktif çabaları neticesi olmayan talepleri karşılamak (alıcı malın teslimatını müşterinin adresine götürerek yapsa dahi) şeklinde tanımlanmaktadır.
- (30) AB mevzuatında olduğu gibi ülkemiz rekabet hukuku mevzuatında da internet üzerinden yapılan satışlar çoğunlukla pasif satış olarak değerlendirilmektedir. Dikey Kılavuz'un 25. paragrafında, *"bir sağlayıcının, dağıtıcıların/bayilerin/alıcıların kendi internet siteleri üzerinden satış yapmalarını kısıtlaması bir tür pasif satış kısıtlaması"*

niteliğindedir” açıklaması yer almaktadır. Böylece, anılan düzenlemeler kapsamında yetkili dağıtıcıların internet üzerinden satış yapmasının yasaklanması pasif satış olarak nitelendirilmekte ve ilgili anlaşmayı grup muafiyetinin kapsamı dışına çıkaran bir kısıtlama oluşturmaktadır.

- (31) Dikey Kılavuz’un 28. paragrafında sağlayıcının fiziki satış noktaları veya reklam ve promosyonların yayınlandığı kataloglar için getirebileceği gibi, satış kanalı olarak internetin kullanımına yönelik bazı koşullar öngörebileceği belirtilmiştir. Örneğin sağlayıcının, ürünlerinin satışa sunulduğu internet sitesine yönelik kalite koşulları getirebileceği, bunun gibi internetten alışveriş yapan tüketicilere belli hizmetlerin sunulması şartını öngörebileceği ifade edilmiştir. İlâveten “... *bu koşulun amacı, sadece internet üzerinden satış yapan oyuncuları pazarın dışına itmek veya satışlarını kısıtlamak olmamalıdır. Bu koşula ek koşulların getirilmesi de mümkün olmakla birlikte önem arz eden husus, bu koşulların amacının doğrudan veya dolaylı olarak dağıtıcının internet satışlarını engellemek olmamasıdır. Getirilen koşulların gerekçesi, dağıtımın niteliği ve kalitesini, marka imajını ve/veya potansiyel etkinliği artırıcı vb. unsurlar bakımından objektif olarak somut, makul ve kabul edilebilir olmalıdır. Benzer şekilde sağlayıcı, alıcının sadece belirli standart ve koşulları karşılayan “satış platformları/pazar yerleri” üzerinden satış yapmasını isteyebilecektir. Ancak getirilen bu kısıtlamanın amacı, dağıtıcının internet üzerinden satışını ve fiyat rekabetini engellemek olmamalıdır. Bunun gibi, nesnel, tek tip ve ürünün kendine has nitelikleri doğrultusunda şartlar ve gerekçeler öne sürmeden genel olarak platformlardan satışın yasaklanması ihlal olarak değerlendirilebilecektir.*” açıklamasına yer verilmiştir.
- (32) Bunun yanı sıra, 2002/2 sayılı Tebliğ’in 4. maddesinin (c) bendi seçici dağıtım sistemi özelinde bir hüküm içermekte ve seçici dağıtım sisteminde perakende seviyesinde faaliyet gösteren sistem üyelerinin son kullanıcılara yapacakları aktif veya pasif satışların kısıtlanmasını Tebliğ kapsamı dışına çıkarmaktadır. Sağlayıcı konumundaki teşebbüs belirli bir bölgede sınırlı sayıda alıcıya mal vereceğini belirtmek suretiyle münhasır bölgeler oluştursa dahi, alıcıların bölge dışındaki son kullanıcılara yapacakları aktif veya pasif satışlar engellenemez. Başka bir ifadeyle, seçici dağıtım sistemi üyesi alıcılar, internet kanalı da dâhil olmak üzere, diledikleri bölgedeki son kullanıcıya aktif veya pasif satış yapabileceklerdir. Seçici dağıtım sisteminin varlığı hâlinde sağlayıcının, yeniden satıcıların internet kanalıyla satış yapmasını engellemesi hâlinde bu uygulama pasif satış yasağı olarak değerlendirilecek ve bu nedenle grup muafiyeti kapsamı dışında kalacaktır.
- (33) Seçici dağıtım sistemi üyesi yetkili satıcıların aktif ve pasif satış yapmakta özgür olması gerektiği dikkate alındığında yetkili satıcıların internetten satışlarının tamamen yasaklanması mutlak bir kısıtlama olarak kabul edilmektedir ve mutlak kısıtlamaların nesnel durumların varlığı dışında muafiyet alması zor görünmektedir.
- (34) İnternet satış yasakları ile ilgili Kurul kararlarına bakıldığında, Kurulun; *Yatsan*⁴, *Antis*⁵, *Jotun*⁶ ve *BSH*⁷ kararları çerçevesinde internet satışlarına ilişkin getirilen kısıtlamaları incelediği görülmektedir.
- (35) *Yatsan* kararında öncelikle, internetten satış yasağının, pasif satışların engellenmesi bağlamında ağır sınırlama niteliği taşıdığı belirtilmiş; sonrasında, bu nitelikteki

⁴ 23.09.2010 tarih ve 10-60/1251-469 sayılı Kurul kararı.

⁵ Kurulun *Antis*’e ilişkin iki ayrı kararı bulunmaktadır. *Antis I*: 08.05.2008 tarih ve 08-32/401-136 sayılı Kurul kararı; *Antis II*: 24.10.2013 tarih ve 13-59/831-353 sayılı Kurul kararı.

⁶ 15.02.2018 tarih ve 18-05/74-40 sayılı Kurul kararı.

⁷ 22.08.2017 tarih ve 17-27/454-195 sayılı Kurul kararı.

kısıtlamaya ilişkin kamu güvenliğinin ve sağlığının korunması gibi objektif bir gerekçenin ve yeni bir ürünün pazara sunulması/mevcut markanın yeni bir pazarda ilk defa pazarlanması durumunun var olup olmadığı analiz edilerek olay özelinde bu şartların karşılanmadığı sonucuna varılmıştır. Bireysel muafiyet değerlendirmesinde ise teşebbüs tarafından yasaklamanın gerekçesi olarak ileri sürülen bedavacılık riski ve marka imajını koruma sebeplerinin önemli olduğu kabul edilmiş ancak Avrupa Komisyonu'nun Kılavuzda benimsediği yaklaşıma dikkat çekilerek, anılan hedeflere ulaşmak açısından daha az kısıtlayıcı önlemlerin olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca, internetin tüketicilere sağladığı faydalara değinilerek kısıtlamanın tüketici nezdinde fayda doğurmasının muhtemel olmadığı belirtilmiştir.

- (36) Yukarıda yer verilen kararlar ve değerlendirmeler doğrultusunda, Türk Rekabet Hukuku mevzuatı kapsamında internet satışlarına ilişkin kesin ve genel bir yasaklamanın, marka içi rekabeti kısıtladığı ve pasif satışların engellenmesi bağlamında ağır sınırlama niteliği taşıdığı kabul edilmektedir.

H.3.2. Taahhüt Metninin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi

H.3.2.1. Taahhüt Metni

- (37) Taahhüt metni süresi içerisinde, 02.02.2024 tarih ve 48119 sayılı Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. Söz konusu internet satış kısıtlamaları ve müşteri kısıtlamasına yönelik sunulan taahhütlere aşağıda yer verilmektedir.

ORIFLAME'in İnternet Satış Kısıtlamalarına Yönelik Taahhütleri

- (38) ORIFLAME tarafından sunulan taahhüt metninde internet satış yasaklarına ilişkin olarak;
- Sözleşmelerde marka ortağı olarak adlandırılan yeniden satıcıların internet satışlarını (doğrudan veya dolaylı olarak) kısıtlayabilecek tüm hükümlerin kaldırılacağı,
 - Satışlarını internet üzerinden gerçekleştirmek isteyen yeniden satıcılardan ayrı bir yetki veya onay istenmeyeceği ve yeniden satıcıların internet satışlarının fiilen (*de facto*) kısıtlanmayacağı,
 - Taahhütlerin yerine getirebilmesi için marka ortakları ile devam etmekte olan sözleşmeler üzerinde yapılacak değişikliklerin ORIFLAME internet sitesinde duyurulacağı ve ilgili belgelerin güncellenmiş halinin internet sitesinde yayımlanacağı

taahhüt edilmektedir.

ORIFLAME'in Müşteri Kısıtlamasına Yönelik Taahhütleri

- (39) ORIFLAME tarafından sunulan taahhüt metninde müşteri kısıtlamasına ilişkin olarak;
- Müşteri grupları bakımından münhasır dağıtım sistemi kurulacağı,
 - Kurulan münhasır dağıtım sistemi doğrultusunda kozmetik, kişisel bakım ürünleri, gıda ve gıda takviyesi ürünleri satışı yapan ve Türkiye'de faaliyet gösteren perakendeciler (örneğin parfümeriler, kozmetik mağazaları, marketler, süpermarketler, bakkallar), güzellik merkezleri, kuaförler ve berberlerden oluşan belirli bir müşteri grubunun ORIFLAME'e tahsis edileceği ve bunların "Doğrudan Müşteriler" olarak tanımlanacağı,
 - Marka ortağı adı verilen yeniden satıcıların ORIFLAME'e münhasıran tanımlanmış Doğrudan Müşteriler'e yapacağı aktif satışların kısıtlanacağı,

- Marka ortağı adı verilen yeniden satıcıların ORIFLAME'e münhasıran tanımlanmış Doğrudan Müşteriler'e yapacağı pasif satışların serbest bırakılacağı ve bu durumun sözleşmelerde açıkça belirtileceği,
- ORIFLAME'e münhasıran tanımlanmış Doğrudan Müşteriler kapsamına girmeyen müşterilere gerek ORIFLAME tarafından gerek marka ortağı adı verilen yeniden satıcılar tarafından yapılacak aktif ve pasif satışların kısıtlanmayacağı,
- ORIFLAME ile marka ortağı adı verilen yeniden satıcılar arasındaki sözleşmelere "(.....)" ifadesinin ekleneceği

taahhüt edilmektedir.

- (40) Söz konusu taahhütlerle ORIFLAME, yukarıdaki koşulları içeren sözleşmeleri yetkili satıcılarıyla akdetmeyi ve yetkili satıcılarla akdedilen yeni sözleşmelerin bir listesini ve marka ortaklarına iletilecek duyuru yazısını/e-postasını kısa kararın tebliğini takip eden 3 (üç) ay içinde Kurum kayıtlarına tevsik etmeyi taahhüt etmektedir.

H.3.2.2. Taahhüt Metninin Değerlendirilmesi

- (41) 2021/2 sayılı Tebliğ'in "Kapsam" başlıklı 2. maddesinde; *"Bu Tebliğ; açık ve ağır ihlaller hariç olmak üzere, 4054 sayılı Kanunun 4 üncü veya 6 ncı maddesi kapsamında ortaya çıkan rekabet sorunlarının giderilmesine yönelik olarak ilgili teşebbüslerce ya da teşebbüs birliklerince sunulan taahhütleri kapsamaktadır."* hükmüne yer verilmiştir.

- (42) Ayrıca, anılan maddede;

"(1) Haklarında yürütülen bir incelemeye taahhütle son verilmesini isteyen taraflar, önaraştırma veya soruşturma sürecinde taahhüt sunma talebinde bulunabilirler. Soruşturma sürecindeki taahhüt sunma talepleri Kanunun 43 üncü maddesinin ikinci fıkrası kapsamında yapılan soruşturma bildiriminden itibaren üç ay içinde Kuruma iletilir. Bu süre geçtikten sonra Kuruma iletilen taahhüt sunma talepleri dikkate alınmaz.

(2) Taraflar, taahhüt sunma taleplerini yazılı şekilde Kuruma ileterek taahhüt sürecini başlatır."

hükmü yer almaktadır.

- (43) ORIFLAME tarafından sunulan taahhüt başvurusunun 2021/2 sayılı Tebliğ uyarınca internet satış yasakları başta olmak üzere yeniden satıcılara getirilen satış kısıtlamalarına ilişkin olduğu, söz konusu kısıtlamaların açık ve ağır ihlal sayılmadığı ve başvurusunun da üç aylık süre içerisinde gerçekleştirildiği göz önünde tutulduğunda 2021/2 sayılı Tebliğ'e uygun biçimde taahhüt sunulduğu anlaşılmaktadır.
- (44) ORIFLAME tarafından sunulan taahhütlerin, dosya kapsamında yer verilen rekabet sorunlarını ortadan kaldıracacağı ve taahhütlerin uygulamaya konulması için belirlenen sürelerin de makul olduğu kanaatine ulaşılmıştır.

I. SONUÇ

(45) 17.08.2023 tarihli ve 23-39/734-M(4) sayılı Kurul kararı ile açılan soruşturma kapsamında;

- Oriflame Kozmetik Ürünleri Ticaret Limited Şirketi tarafından sunulan ve Kurum kayıtlarına 02.02.2024 tarih ve 48119 sayı ile giren nihai taahhütlerin, dosya kapsamında tespit edilen rekabet sorunlarını giderebilecek nitelikte olması nedeniyle kabulüne ve ilgili teşebbüs açısından bağlayıcı hale getirilmesine,
- Bağlayıcı hale getirilen taahhütlerin kısa kararın tebliğini takip eden 3 ay içerisinde Kuruma tevsik edilmesine,
- 17.08.2023 tarihli ve 23-39/734-M(4) sayılı Kurul kararı uyarınca yürütülen soruşturmanın internet satış yasakları ve müşteri kısıtlaması iddiaları bakımından sonlandırılmasına

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.