

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2013-3-24 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 13-33/447-198
Karar Tarihi : 04.06.2013

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI
Üyeler : Kenan TÜRK, Doç. Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı KARAKELLE,
Dr. Murat ÇETİNKAYA, Reşit GÜRPINAR, Fevzi ÖZKAN

B. RAPORTÖRLER: Hakan Deniz KARAKOÇ, Nesrin SAĞLAM, Hatice ODABAŞ BUBA

C. BAŞVURUDA

BULUNAN :- HD Medikal Teknik Hizmetler San. ve Tic. Ltd. Şti.
Temsilcisi: Av. Atilla Kağan DURAKLIOĞLU
Atatürk Bulvarı Farabi Sk. No:12/11 Çankaya/Ankara

D. HAKKINDA ÖNARAŞTIRMA YAPILANLAR:

Gambroturk Tıbbi Ürünler ve Sağlık Tic. Ltd. Şti.
Turan Güneş Bulvarı No:17/12 Yıldız, Çankaya/Ankara

(1) **E. DOSYA KONUSU:** Gambroturk Tıbbi Ürünler ve Sağlık Tic. Ltd. Şti.'nin hemodiyaliz cihazları ve bunlarla bağlantılı su sistemleri yedek parçalarının tedarikini kısıtlamak suretiyle HD Medikal Teknik Hizmetler San. ve Tic. Ltd. Şti.'nin faaliyetlerini zorlaştırarak 4054 sayılı Kanun'u ihlal ettiği iddiası.

(2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** HD Medikal Teknik Hizmetler San. ve Tic. Ltd. Şti. (HD Medikal) tarafından yapılan şikayet dilekçesinde özetle;

- Gambroturk Tıbbi Ürünler ve Sağlık Tic. Ltd. Şti. (Gambroturk)'nin hemodiyaliz cihazları ve bunlarla bağlantılı su sistemlerinin üreticisi ve dağıtıcısı olduğu,
- HD Medikal'in 31.12.2012 tarihine kadar Gambroturk'ün yetkili servisi olarak faaliyet gösterdiği ancak bu tarihte taraflar arasındaki sözleşmenin Gambroturk tarafından tek taraflı olarak feshedildiği,
- HD Medikal'in bu tarihten sonra garanti kapsamı dışında kalan Gambro markalı hemodiyaliz cihazları ile su sistemlerine yönelik teknik servis hizmetlerine devam ettiği ve 01.01.2013 tarihinden itibaren bu kapsamda çok sayıda hastane ve diyaliz merkezi ile sözleşme imzaladığı,
- Gambroturk'ün HD Medikal ile sözleşme imzalayan kuruluşlara birtakım yazılar göndermek suretiyle adı geçen firmaya 01.01.2013 tarihinden itibaren yedek parça verilmeyeceğini ve yedek parçalar ile bakım onarıma yönelik hizmetlerin yetkili bayiler tarafından sağlanabileceğini duyurduğu,
- HD Medikal tarafından cihazlara ait yedek parçaların müşteri satış fiyatı üzerinden talep edildiği ancak Gambroturk'ün yetkili bayisi Kenan Medikal Elektronik Sistemler San. ve Tic. A.Ş. (Kenan Medikal) tarafından bildirilen satış fiyatlarının 2013 müşteri katalog fiyatlarının üzerinde olduğu

ifade edilerek konunun 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun (4054 sayılı Kanun) bağlamında incelenmesi talep edilmiştir.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 06.03.2013 tarih ve 1352 sayı ile giren başvuru üzerine hazırlanan 01.04.2013 tarih ve 2013-3-24/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu'nun görüşülmesi sonucunda önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir.
- (4) İlgili karar uyarınca düzenlenen 28.05.2013 tarih ve 2013-3-24/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (5) **H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda özetle; önaraştırma konusu iddialar ile ilgili olarak soruşturma açılmasına gerek olmadığı sonuç ve kanaatine ulaşıldığı ifade edilmiştir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. İlgili Pazar

I.1.1. İlgili Ürün Pazarı

- (6) Önaraştırma kapsamında değerlendirilen iddialar Gambroturk'ün Gambro markalı hemodiyaliz cihazları ve bunlarla bağlantılı su sistemlerinin bakım ve onarımı hizmeti ile yedek parça pazarındaki eylemlerini konu almaktadır.
- (7) Rekabet Kurulu (Kurul)'nun tıbbi cihazlar pazarına yönelik olarak aldığı geçmiş tarihli Kurul kararları ve Gambroturk'e ilişkin 23.10.2010 tarih ve 10-80/1687-640 sayılı Kurul kararı da dikkate alınarak ilgili ürün pazarı, "*Gambro markalı hemodiyaliz cihazları yedek parça ve servis*" pazarı olarak tanımlanmıştır.

I.1.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (8) İlgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak tespit edilmiştir.

I.2. Taraflar

I.2.1. HD Medikal

- (9) HD Medikal, tüm medikal cihazların, diyaliz makinelerinin ve diyaliz alanında kullanılan cihazların, su sistemlerinin ve diğer makinelerin bakım ve onarımını yapmak, bununla ilgili olarak teknik servis hizmeti vermek, medikal cihaz ve diyaliz makinelerinde kullanılmak üzere, yedek parçaların ve diğer sarf malzemelerinin alım satımını yapmak üzere Ankara'da kurulmuş olup, faaliyetinin büyük kısmını Gambro markalı cihazlara yönelik olarak gerçekleştirmektedir.

I.2.2. Gambroturk

- (10) Şirket, merkezi İsveç'te bulunan uluslar arası Gambro firmasının Türkiye'deki temsilcisidir. Gambroturk, Türkiye pazarında Gambro markalı tıbbi cihazların yedek parça sağlayıcısı konumundadır.

I.3. Yapılan Tespitler ve Hukuki Değerlendirme

I.3.1. Önaraştırma Sürecinde Elde Edilen Bulgular

- (11) Önaraştırma döneminde şikayetçi ile yapılan görüşmede; Gambroturk tarafından yetkili servis sözleşmesinin feshedildiğinin şikayetçi ile çalışan müşterilere bildirildiği, fesih sonrası Gambroturk'ten yedek parça tedarikinde güçlük yaşandığı, şikayetçi HD Medikal tarafından bakım onarım hizmeti verilen müşteriler vasıtasıyla yedek parça talep edildiği ancak bu taleplerin Gambroturk tarafından tek seferde çok sayıda yedek parça satın alınmasının mümkün olamayacağından bahisle reddedildiği, şikayetçi tarafından bakım onarım hizmeti verilen Diaverum Diyaliz Merkezleri'nin yedek parça taleplerinin müşteri tarafından yapıldığı ve parça tedarikinde sorun yaşanmadığı, Gambroturk tarafından verilen fiyatların şikayetçi yetkili servis iken verilen fiyat listesinden önemli oranda farklılaştığı ve fahiş fiyat

uygulandığı, yurt dışından parça teminin alternatif olamayacağı, şu anda mevcut yedek parça stoku ile faaliyet gösterebildiği belirtilmiştir.

- (12) Şikâyetçi tarafından sunulan ek bilgi ve belgede; Gambro yetkili servisi Kenan Medikal'in HD Medikal tarafından bakım onarım hizmeti verilen Görkem Diyaliz Merkezi adına düzenlediği proforma faturaya, HD Medikal'in 2012 yılı için Gambro yetkili servisi iken uyguladığı nihai kullanıcı fiyat listesi ile Kenan Medikal'in 2013 yılı için uyguladığı nihai kullanıcı fiyat listesine de yer verilmektedir.
- (13) Öneri sürecinde iddiaların değerlendirilmesine yönelik olarak Raportörlerce Gambrotürk şirket yetkilileriyle yapılan görüşmede; şirket yetkilileri yakın bir zamana kadar 6 adet yetkili servisleri olduğunu, bu yetkili servislerden şikâyetçi konumundaki HD Medikal ile 2007 yılından itibaren çalışılmakta iken müşterilerden gelen şikâyetler sebebiyle Gambrotürk tarafından yetkili servis sözleşmesinin 2012 yılı sonunda feshedildiği, firmanın güvenilirliğini korumak ve cihaz kullanıcılarının bakım onarım sırasında servis sağlayıcının kullandığı yedek parçalar konusunda öngörülmesi olmasını sağlamak adına müşterilerin de bu durumdan haberdar edildiği ifade edilmiştir. Ayrıca yetkili servisler ile çalışma yöntemine de açıklık getirilmiş, yetkili servislerle diyaliz cihazları için üretici firma tarafından taahhüt edilen 2 yıl garanti süresi boyunca bakım hizmeti vermeleri karşılığında cihaz başına aylık 25 Euro işçilik bedeli ve maksimum fiyat şeklinde belirlenen liste fiyatlarından bayinin pazarlık gücü ve iş hacmine göre %30'a varan iskontolarla parça temin edilmesi şeklinde çalışıldığı, yetkili servislerin maksimum satış fiyatı şeklinde belirlenen yedek parça ve sarf malzemeleri liste fiyatı altında nihai kullanıcılara diledikleri fiyattan yedek parça ve sarf malzemesi tedarik edebildikleri belirtilmiştir. Yetkili servis dışında diğer özel servis sağlayıcılardan bakım onarım hizmeti alan diyaliz cihazı kullanıcılarının yedek parça ve sarf malzemesi taleplerinin de gecikmeksizin karşılandığı, ancak bu tür taleplerin bizzat cihaz kullanıcısı tarafından iletilmesinin üretici sorumluluğunun söz konusu olabileceği haller için parçanın takibi açısından önem arz ettiği ifade edilmiştir. Hâlihazırda piyasadaki Gambro markalı cihazların yaklaşık yarısına özel servisler tarafından bakım onarım hizmeti verildiği, tüm ülkede yaygın şekilde faaliyet gösteren Diaverum Diyaliz Merkezi'nin Gambro ile globalde anlaşması olmasına rağmen Türkiye'de bakım onarım hizmetini HD Medikal'den aldığı dile getirilmiştir. Gambrotürk'ün yetkili servisleri tarafından bakım onarım hizmeti verilen cihaz parkuru için belli bir stok bulundurduğu, bunun dışında özel servislerce hizmet verilen diyaliz cihazı kullanıcıları yedek parça ve sarf malzemesi talep ettiğinde ithalat yoluyla yurt içine getirilerek tedarik edilebildiği, işlem maliyeti ve işlemin gerçekleştiği tarihteki döviz kuru üzerinden fiyatlandırma yapılması nedeniyle kimi zaman özel servislere yedek parça ve sarf malzemesi satış fiyatlarının yetkili servislere satış fiyatından farklılaşabildiği belirtilmiştir.
- (14) Gambrotürk tarafından temin edilen bilgi ve belgeler arasında, 2012 yılı içerisinde Özel Karaman Diyaliz Merkezi, Adana Koç Tıp Merkezi ve Sincan Koç Tıp merkezi tarafından Gambrotürk'e iletilen ve 2012 yılında yetkili servis olarak faaliyet gösteren HD Medikal ile çalışılmak istenmediği ve bir başka yetkili servis ile çalışmanın talep edildiği yazılar yer almaktadır. Adana Koç Tıp Merkezi ve Sincan Koç Tıp Merkezi tarafından Gambrotürk'e iletilen bu yazılarda, 2007 yılından itibaren yetkili servis olarak hizmet veren HD Medikal tarafından kendilerine son kullanıcı fiyat listesinin üzerinde fiyatlarla yedek parça temin edildiği ve bu nedenle uğranılan zararın Gambrotürk tarafından tazmininin (yaklaşık 55.000 TL) talep edildiği görülmektedir.
- (15) Şikâyet konusuna ilişkin olarak Gambro marka diyaliz cihazlarına bakım onarım hizmeti veren özel servisler ile yapılan görüşmelerde, AZT Medikal Gambrotürk'ten yedek parça temini konusunda güçlük çektiğini ve faaliyetinin sarf malzemeleri konusunda yoğunlaştığını, FMF Medikal Gambrotürk'ten yedek parça talebinde bulunmadığını ancak yedek parçayı yurt dışından temin edebildiğini, Mikro Elektronik müşterinin Gambrotürk'ün yedek parça temininde gecikmeye sebep olduğunu gerekçe göstererek yurt dışından yedek

parça getirilmesini talep ettiğini ve bu nedenle yedek parçayı yurt dışından temin ettiğini ifade etmiştir.

I.3.2. Hukuki Değerlendirme

- (16) Dosya konusu iddia Gambroturk'ün rekabet hukuku literatüründe sözleşme yapmanın/mal vermenin reddi ve rakiplerin faaliyetlerini zorlaştırmaya yönelik eylemler olarak nitelendirilen tek taraflı eylemlerini konu edinmektedir. Bu tür tek taraflı uygulamalar 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde değerlendirilmektedir.
- (17) Herhangi bir teşebbüsün Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiğinden bahsedebilmek için 'teşebbüsün ilgili ürün pazarında hâkim durumda bulunması' ve 'eylemin rekabet hukuku anlamında kötüye kullanma teşkil etmesi' şeklinde iki temel unsurun bir arada gerçekleşmiş olması gerekmektedir. Mevcut dosyada analize, Gambroturk'ün şikâyet konusu uygulamasının bir kötüye kullanma hali içerip içermediği, başka bir deyişle söz konusu uygulamanın sözleşme yapmayı/mal vermeyi reddetme olarak kabul edilip edilemeyeceği noktasından başlanmıştır.

I.3.2.1. Rekabet Hukukunda Mal Vermeyi Reddetme Eylemi

- (18) Öncelikle belirtilmelidir ki, hâkim durumda olsun ya da olmasın teşebbüslerin başka bir teşebbüs ile tedarik ilişkisi içerisine girmesi ya da mevcut tedarik ilişkisine son vermesi Anayasa'nın 48. maddesi kapsamında çalışma ve sözleşme özgürlüğü prensibi çerçevesinde korunduğundan, rekabet hukuku kapsamında sözleşme taraflarının iradelerine ancak çok sınırlı koşullar dâhilinde müdahale edilmektedir. Mal vermeyi reddetme eylemi, temel olarak, bir teşebbüsün mal teminini doğrudan ve herhangi bir gerekçe olmaksızın reddetmesi şeklinde ya da yüksek fiyat ve/veya düşük kalitede mal temin etmek gibi olumsuz ticari koşullarda mal vermeyi teklif etmesi/mal vermesi şeklinde ortaya çıkabilmektedir.
- (19) Mal vermeyi reddetme eyleminin rekabet hukuku kapsamında ihlal olarak nitelendirilebilmesi için birtakım şartların varlığı gerekmektedir. İlk olarak, verilmeyen/ticari olarak daha kötü şartlarla ya da yüksek fiyatla verilen mal, nihai ürünün ortaya çıkarılması için vazgeçilemez nitelikte olmalıdır. İkinci şart, eylemin temin edilmeyen malın kullanıldığı alt pazardaki rekabete önemli ölçüde zarar vermesi gerekliliğidir. Alt pazardaki rekabetin olumsuz etkilenmesine ilişkin olarak, temel endişenin, alt pazarda rakiplerin azalması yoluyla rekabetin kısıtlanıp kısıtlanmadığının tespitidir.
- (20) Rekabet hukuku içtihadında mal vermeyi reddetme eylemi alt pazarda rakiplerin faaliyetlerinin sona ermesine yol açıyorsa ya da böyle bir riski barındırıyorsa, söz konusu eylemin tüketici refahında net bir zarar ortaya çıkaracağı ve dolayısıyla rekabetin kısıtlandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu nedenle, rakibin pazar dışına itilmesi riski/tehdidi mal vermeyi reddetme eyleminin ihlal olarak kabul edilmesi için gerekli bir şart olarak ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, taraflar arasında her türlü anlaşmazlık, dışlama tehdidi olarak algılanmamakta, mal vermeyi reddetme eyleminin alt pazarda rakibi pazar dışına çıkarıp çıkarmayacağını detaylı bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir.
- (21) Mevzuatta mal vermeyi reddetme eyleminin rekabet hukuku anlamında ihlal olarak sayılması için; malın/girdinin gerekliliği, etkin rekabetin ortadan kalkması ve tüketici zararı gibi üç kriterin varlığı gerekmektedir.
- (22) Rekabet hukuku mal vermeyi reddetme eyleminin değerlendirilmesinde temel olarak hâkim durumdaki bir firmanın alıcısı konumundaki bir teşebbüsü dışlamak için bu teşebbüsün belli bir girdiye erişimini reddetmesi durumuna ve özellikle de bu teşebbüsün girdinin gerekli olduğu ekonomik faaliyet bakımından hâkim durumdaki teşebbüsün rakibi olduğu olaylara yoğunlaşmaktadır. Nitekim mal vermeyi reddetme eylemi sonucunda anti-rekabetçi etkilerin

bu durumla ortaya çıkması beklenmekte ve yukarıda bahsedilen kriterler temel olarak bu durumları analiz etmeye yönelmektedir.

I.3.2.2. Gambrotürk'ün Mal Vermeyi Reddetmek Yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. Maddesini İhlal Ettiği İddiasının Değerlendirilmesi

- (23) Mal vermeyi reddetmenin bir ihlal teşkil etmesi için gereken unsurların oluşup oluşmadığının değerlendirilmesinde ilk bakılacak unsur tedarik edilmeyen malın HD Medikal'in faaliyetlerini sürdürmesi için objektif olarak zorunlu olup olmadığıdır.
- (24) Objektif olarak gerekli olma kriterinden anlaşılması gereken, sunumu reddedilen girdi olmadan alt pazara hiçbir rakibin giremeyeceği ya da faaliyetlerine devam edemeyeceği değil, girdinin sunumunun reddedilmesi sonucu ortaya çıkan olumsuz durumla baş edebilmek için rakibin alt pazarda mevcut veya potansiyel bir ikameye –en azından uzun dönemde– güvenemeyeceği durumdur. Bu bağlamda rakiplerin makul ve öngörülebilir bir zaman uzaklığında etkin bir biçimde sunumu reddedilen girdinin benzerini elde edip edemeyeceği de dikkate alınmaktadır.
- (25) Gambrotürk'ten edinilen bilgiye göre piyasadaki 2500 adet Gambro marka diyaliz cihazından yaklaşık 1500'üne Gambrotürk ya da Gambrotürk yetkili servisleri tarafından bakım onarım hizmeti verilmektedir. Kalan cihazlara ise özel servisler ile diyaliz cihazı kullanıcısı sağlık kuruluşlarında istihdam edilen kişilerce bakım onarım hizmeti verilmektedir. Halen Gambrotürk yetkili servisi olarak faaliyet gösteren Elektromed Mühendislik Elek. Sis. San. ve Tic. Ltd. Şti. (Ankara), Diyamed Medikal San. ve Tic. Ltd. Şti. (Ankara), Kenan Medikal (İstanbul), Reotek Elektronik Tıbbi Cihazlar Güç Kay. Su Arıt. Sis. San. ve Tic. Ltd. Şti. (İzmir) ve RDS Sağlık Hizmetleri Tur. Tekstil San. ve Tic. Ltd. Şti. (Van) ise herhangi bir bölge sınırlaması olmaksızın faaliyet göstermektedirler.
- (26) Gambro marka hemodiyaliz cihazlara bakım onarım hizmeti veren özel servisler, bakım onarım için gerekli yedek parçalar ile ilgili taleplerini bizzat Gambrotürk'e ya da Gambrotürk yetkili servislerine iletebilmektedir. Nitekim şikâyetçi HD Medikal tarafından Özel Görkem Diyaliz Merkezi için sunulan bakım onarım hizmeti sırasında ihtiyaç duyulan yedek parçalar için talep, Gambrotürk yetkili servisi Kenan Medikal'e iletilmiş, Kenan Medikal'den alınan 04.04.2013 tarihli proforma faturaya da başvuru ekinde iddiaya dayanak olarak yer verilmiştir. Bahse konu proforma faturada yer alan yedek parça fiyat teklifleri ile Gambrotürk tarafından yetkili servisler için hazırlanan maksimum satış fiyatı listesinde görülen fiyatların farklılaştığı görülmektedir. Talep konusu yedek parçaların maksimum satış fiyatlarına ve anılan proforma faturaya yansıyan fiyatlarına Tablo 1'de yer verilmiştir.

Tablo-1: Yedek parça liste fiyatları ve proforma fatura bedelleri

| Yedek Parça Numarası/Tanımı | 2013 Yılı Maksimum Satış Fiyatı (€) | Proforma Fatura Bedeli (€) |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| 6986749 Cover Bicart | (.....) | (.....) |
| 6972947 Who Cover | (.....) | (.....) |
| 6956932 No Return Valve | (.....) | (.....) |
| 6947998 O-Ring 2-008 | (.....) | (.....) |
| 6977599 O-Ring Kit | (.....) | (.....) |
| 6966584 Universal Pump İnsert | (.....) | (.....) |
| 6964449 Plug | (.....) | (.....) |
| 6958698 Moulded Bicart O-Ring | (.....) | (.....) |
| 6949572 Rongs Kit | (.....) | (.....) |
| 6964712 O-Ring 2-112 (silicone) | (.....) | (.....) |

- (27) Gambrotürk ile yapılan görüşmeden; bu farklılaşmanın bir sebebinin, özel servisler için gerekli yedek parçaların yurt dışından ithalat yoluyla getirilmesi ve bu nedenle işlem maliyetinin fiyatlara yansıtılmasından kaynaklandığı anlaşılmıştır. Gambrotürk tarafından dile getirilen bir diğer husus ise maksimum fiyat listesinin uygulanışına ilişkin kontrolün güç olduğu ancak şeffaflığı sağlamak adına fiyat listesinin talep halinde müşterilerle de

paylaşıldığı, müşterilerin taleplerini aynı anda birden çok yetkili bayiye veya Gambroturk firmasına ileterek kendisi için en avantajlı fiyatlarla yedek parça temin etmesinin mümkün olduğudur. Ancak Özel Görkem Diyaliz Merkezi tarafından yedek parça talebinin aynı anda diğer yetkili servisler ile Gambroturk'e de iletilmesi ve böylece fiyat karşılaştırmasının yapılması mümkün iken, talep ile ilgili olarak tek bir yetkili servisten fiyat alınması ile yetinildiği görülmektedir. Buna ek olarak diğer özel servislerle yapılan görüşmelerden; yedek parçaların ikinci el piyasasından ve yurt dışından temininin de mümkün olduğu, salt bu yöntemle faaliyetini sürdüren özel servis sağlayıcının olduğu da anlaşılmıştır. Bu açıdan bakıldığında, yedek parça konusunda alternatif temin kaynakları da bulunmaktadır.

- (28) Yukarıda yer verilen açıklamalar çerçevesinde Gambroturk'ün iddia konusu eylemlerinin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde "mal vermenin reddi" anlamında bir kötüye kullanma olarak değerlendirilemeyeceği sonucuna ulaşılmıştır.

I.3.2.3. Gambroturk'ün Rakip Faaliyetlerini Zorlaştırmaya Yönelik Eylemleri Bulunduğu İddiasının Değerlendirilmesi

- (29) Şikâyetçi tarafından dile getirilen bir diğer iddia ise Gambroturk'ün HD Medikal ile yetkili servis sözleşmesini feshettiği ve müşterileri diğer yetkili servislerine yönlendirdiği, fesihten haberdar olan bazı müşterilerin HD Medikal ile çalışmaya son verdiği, fesih sonrası dönemde HD Medikal'in bakım onarım hizmeti sunduğu müşterileri aracılığıyla Gambroturk'e ilettiği stok anlamına gelecek yüklü yedek parça taleplerinin karşılanmadığı, bakım onarım sırasında ihtiyaç duyulan yedek parça taleplerinin cihaz kullanıcısı müşteri tarafından yapılmasının beklendiği ve özel servis sağlayıcıların kendi adına yapacağı taleplerin yanıtlanmadığıdır.
- (30) Gambroturk ile yapılan görüşmede firma prestijini ve güvenilirliğini de korumak gayesiyle ileride üretici sorumluluğunun da söz konusu olabileceği durumlara karşı önlem olarak müşterilerin yetkinin son bulunduğu konusunda haberdar edildiği, aynı amaçla talep edilen yedek parçaların takibi için taleplerin bizzat cihaz kullanıcısı sağlık kuruluşları tarafından yapılmasının beklendiği belirtilmiştir. Ayrıca Gambroturk tarafından sunulan ek bilgi ve belgede de, müşterilere yapılan bildirimlerde yetkili servislerle çalışılması konusunda zorlayıcı herhangi bir ifadenin yer almadığı, yalnızca yetkili servis firma unvan ve iletişim bilgilerinin paylaşıldığı görülmektedir.
- (31) Şikâyetçi ve Gambroturk tarafından dile getirildiği üzere, tüm ülkede yaygın şekilde faaliyet gösteren ve diyaliz hizmetleri pazarının önemli bir aktörü olan Diaverum Diyaliz Merkezleri, globalde Gambro ile anlaşmalı olmasına rağmen bakım onarım hizmetini HD Medikal'den sağlamaktadır. Bu durum da, Gambroturk'ün yedek parça taleplerinin müşteriler tarafından iletilmesini beklemesinin ve bakım onarım hizmeti sağlayan servis sağlayıcı dışında bir üçüncü kişi olarak ortaya çıkmasının, özel servis sağlayıcıların faaliyetinin zorlaştırılması anlamına gelmediğinin kanıtı olarak değerlendirilmiştir.

J. SONUÇ

- (32) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre; 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikâyetin reddi ile soruşturma açılmamasına OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.