

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

**REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2008-2-115 (Önaraştırma)  
Karar Sayısı : 08-50/758-308  
Karar Tarihi : 14.8.2008

**A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

10

**Başkan** : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI  
**Üyeler** : Tuncay SONGÖR, M. Sıraç ASLAN, Süreyya ÇAKIN,  
Mehmet Akif ERSİN, Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı  
KARAKELLE

**B. RAPORTÖRLER** : E. Ebru ÖZTÜRK, Arif Ogün SARI, Sinan ÇÖRÜŞ

**C. ŞİKAYET EDEN** : - Savaş YILMAZER  
Nispetiye Cad. E3 Blok Kat 9 Akmerkez Etiler/İstanbul

**D. HAKKINDA ÖNARAŞTIRMA**

20

**YAPILAN** : - Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.  
Zorlu Plaza 34310 Avcılar/İstanbul

**E. DOSYA KONUSU** : Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin Vestel Angel Ev Güvenlik Sistemlerine ilişkin kurulum, bakım ve onarım hizmetlerinin sağlanmasında şifreleme uyguladığı, bu nedenle bağımsız servis sağlayıcıların bu ürünlere yönelik sözü edilen hizmetleri veremedikleri iddiası.

30

**F. İDDİALARIN ÖZETİ** : Şikayetçi tarafından yapılan başvuruda özetle; Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin (Vestel) ev güvenlik hizmetleri piyasasında faaliyet göstermekte olan Vestel Angel ürününün bakım, onarım ve servis hizmetlerinin sağlanmasında şifreleme uygulamasına gittiği ifade edilerek,

- Vestel ev güvenlik sistemi satın aldıktan belirli bir süre sonra taşınmasının söz konusu olduğu,
- Cihazı bağımsız bir tamirci tarafından taşımak istediği, ancak başvurduğu tamircinin Vestel cihazlarında yetkili servislerin dışındaki erişimleri engellemek için bir özel bir kod yerleştirilmiş olduğunu söylediği,
- Bunun üzerine, servis ihtiyacını Vestel yetkili servisi aracılığıyla karşılamak durumunda bırakıldığı ve 6 kat fazla ücret ödemek zorunda kaldığı

belirtilerek gereğinin yapılması talep edilmektedir.

40 **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 15.05.2008 tarih ve 3039 sayı ile intikal eden başvuru üzerine yapılan değerlendirmeler sonucunda düzenlenen, 20.6.2008 tarih ve 2008-2-115/İİ-08-EÖ sayılı ilk inceleme raporu, 27.6.2008 tarih ve 08-41 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek önaraştırma açılmasına karar verilmiştir. Bunun üzerine yapılan inceleme sonucunda hazırlanan 8.8.2008 tarih, 2008-2-115/ÖA-08-EÖ sayılı Önaraştırma Raporu, 11.8.2008 tarih ve REK.0.06.00.00-110/252 sayılı Başkanlık önergesi ile 14.8.2008 tarih ve 08-50 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

#### **H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda;

- 50
- Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin (Vestel) Vestel Angel ev güvenlik sistemleri bakım, onarım hizmetlerinin sağlanmasında şifreleme uyguladığı iddiasına ilişkin olarak soruşturma açılmasına gerek olmadığı,
  - Ev güvenlik sistemlerinin satışı ya da montajı sırasında şifreleme yapıldığının tüketiciye bildirilmesi, istediği zaman bu şifrenin tüketiciye verilmesi hususlarının tüketicinin korunması mevzuatı çerçevesinde de değerlendirilebileceği; şikayet dilekçesinin T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'ne de gönderilmesi gerektiği

ifade edilmiştir.

### **I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME**

#### **I.1. İlgili Pazar**

##### **60 I.1.1. Pazara İlişkin Genel Bilgiler**

Esasen izinsiz girişlere ve hırsızlara karşı bir önlem olarak tasarlanmış olan güvenlik sistemleri, yakın zamanda bir dönüşüm geçirerek, "evin güvenli bir ortam olmasını sağlayan sistemler" şeklini almıştır. Bu kapsamda, hareket algılayıcıları, kameralar ve güvenlik kodları aracılığıyla, eve istenmeyen kişilerin girmesini engelleyen geleneksel metotlardan, su baskınlarına, yangınlara karşı uyarı mekanizmaları içeren, kişinin evinde olası bir tehlike anında kişiye mobil iletişim araçlarıyla durumu bildiren, yaşlıların ve çocukların faaliyetlerini kameralarla uzaktan izleme imkanı sağlayan daha geniş tabanlı güvenlik hizmetlerine bir geçiş yaşanmış, tüketiciye sunulmakta olan güvenlik hizmetinin içeriği genişlemiştir.

70 Alarm sistemleri, temel olarak ana alarm paneliyle, bu panele bağlı yangın, hareket ya da ısı algılayıcıları gibi uç birimlerin (PIR, manyetik kontak, yangın detektörü, vb) etkileşmesi prensibiyle çalışmaktadır. Bu nedenle, hangi algılayıcıların kullanılacağı, bunların adedi ve hangi noktalarda kullanılacağını tespit edilmesi için ilk aşamada bir keşif yapılmaktadır. Uzman kişilerce gerçekleştirilen bu keşif neticesinde meskenin büyüklüğü ve mevcut güvenlik riskleri göz önüne alınarak, bir güvenlik planı belirlenmekte ve tüketicinin sunulan bu planı kabul etmesi halinde, sistemin montajı gerçekleştirilmektedir. Sistem, kurulduktan sonra iki çeşit güvenlik sağlamaktadır. İlk olarak, araba alarmlarında

80 olduğu gibi, sistem izinsiz bir girişle karşı karşıya kaldığı takdirde sesli uyarı vermektedir. Bu özellik bütün güvenlik sistemlerinde standarttır. Bunun dışında, tüketicinin izleme/gözlem hizmeti almayı tercih etmesi halinde, ev güvenlik sistemi bir izleme merkezine<sup>1</sup> bağlanabilir. İzleme merkezi, güvenlik sistemini sürekli olarak takip etmekte, olası bir güvenlik ihlali durumunda gerek müşteriyle, gerekse kolluk kuvvetleriyle temasa geçerek durum hakkında bilgi aktarmaktadır.

Bu pazarda faaliyet gösteren teşebbüslerin bir kısmı sadece ürün satışı yapmakta, bir kısmı ise ürün satışının yanı sıra izleme hizmeti de vermektedir. Temel çalışma prensipleri yukarıda özetlenen bu sistemlerde farklı satış seçenekleri mevcuttur. Bu kapsamda firmalar ürünlerini,

- 90
- güvenlik sisteminin tüketici tarafından satın alındığı, sistemin mülkiyetinin tüketiciye satış anında geçtiği, izleme hizmeti için ayrı bir aylık üyelik bedelinin tahsil edildiği,
  - tüketiciden her ay yararlandığı güvenlik hizmeti için aylık ücretlerin tahsil edildiği, sistemin mülkiyetinin güvenlik hizmetinin sunumunun ilk yıllarında hizmet sağlayan teşebbüse ait olduğu, ancak belirli bir süre sonra tüketiciye geçtiği,
  - sistemin mülkiyetinin hiçbir zaman tüketiciye geçmediği, daima hizmet veren firmada kaldığı, ancak tüketiciden her ay sunulan izleme hizmeti kapsamında ücret talep edildiği

satış çeşitleri olmak üzere farklılaştırabilmektedirler.

### 100 I.1.2. İlgili Ürün Pazarı

Şikayet konusu ardıl pazara ilişkin bir uygulama hakkındadır. Ardıl pazar kavramı, bir ana ürünün satın alınmasından sonra ihtiyaç duyulan tamir, yedek parça, upgrade (model büyütme) vb tamamlayıcı ürün ya da hizmetleri içeren pazarları ifade etmektedir. Rekabet Kurulu'nun ardıl pazarlara ilişkin olarak almış olduğu 8.5.2001 tarih ve 01-22/192-50 sayılı "HP kararı" ve 8.7.2005 tarih ve 05-44/618-155 sayılı "Kone Asansör" kararları bulunmaktadır.

110 8.5.2001 tarih ve 01-22/192-50 sayılı kararda ürün pazarı "*HP markalı yazıcıların satış sonrası servis hizmetleri, HP markalı yazıcılarda kullanılan yedek parça ve sarf malzemeleri piyasası*" olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlamayı yaparken Kurul, HP marka yazıcılarda kullanılan yedek parçaların sadece HP tarafından üretiliyor olmasını, HP dışındaki teşebbüslerin, üretimde ileri teknoloji gerektiren yöntemlerin kullanılması ve dolayısıyla yüksek başlangıç maliyeti gerektirmesi nedeniyle, HP ürünlerinde kullanılmaya uygun yedek parça üretimi yapmasının oldukça zor olduğunu, bu sebeple HP markalı yazıcıların yedek parçaları ve servis hizmetlerinin yakın ikamesinin bulunmadığını göz önünde bulundurmıştır.

<sup>1</sup> Gözlem istasyonu, haber alma merkezi gibi terimler de kullanılmaktadır.

120 Şikayet konusu olayda şifre uygulaması ile rekabetin kısıtlandığı iddia edilen pazar genel olarak “ev güvenlik sistemleri bakım ve tamir hizmetleri” pazarıdır. Ancak, incelenmekte olan olayda da herhangi bir markanın ürünlerinin bakım onarım servis hizmetlerinin başka bir firmaya sağlanması önünde teknik ya da ticari olarak benzer bir imkansızlık olması halinde, ilgili ürün pazarının o marka özelinde tanımlanması ve firmanın bu çerçevede hakim duruma gelmesi gündeme gelebilir.

Ev güvenlik sistemleri bakım ve tamir hizmetleri pazarı bu açıdan aşağıda değerlendirilmektedir.

Farklı markalı ev güvenlik sistemleri temel olarak benzer prensiplerle çalışan elektronik ürünlerdir. Bu sistemlerde, genellikle dört tür şifre bulunmaktadır.

- 1- Kullanıcı Şifreleri: Meskende yaşamakta ya da çalışmakta olan her kullanıcının sadece kendisinin bildiği, bu kullanıcının sistemce tanınmasını sağlayan ve kullanıcıları izinsiz giriş yapmak isteyenlerden ayıran şifrelerdir. Cep telefonlarındaki pin kodlarına benzemektedirler.
- 130 2- Master Şifre: Bir “en yetkili kullanıcı” belirlenmesinin akabinde, bu kullanıcının sistemi kullanan diğer bireylerin yetki derecelerini düzenlemesine imkan veren şifredir.
- 3- Duress Kodu (Stres Kodu): Kullanıcının girmekte olduğu şifreyi baskı altında ve kendi iradesi dışında girmekte olduğu anlamına gelen ve alarm merkezine acil bir sinyalin düşmesini sağlayan şifredir.
- 4- Mühendislik Şifresi (Servis Şifresi): Güvenlik hizmetini sunan teşebbüs ve bu teşebbüsün teknik ekipleri ve yetkili servisleri tarafından bilinen, yalnız güvenlik hizmetini sunan firmaya özgü olan bir şifredir. Sistemde bulunan bu şifrenin bilinmemesi halinde, teşebbüs yetkilileri dışında başka kişilerce servis
- 140 hizmetlerinin sunulması mümkün olamamaktadır.

Önaraştırma sürecinde ev güvenlik sistemleri pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerle yapılan görüşmelerde şifreleme uygulamasının bu pazarda faaliyet gösteren tüm teşebbüsler tarafından yapıldığı, normal koşullarda bir firma tarafından kurulumu yapılan güvenlik cihazının başka bir firma tarafından bakım-onarımının, montaj ve demontajının ürünlerdeki mevcut şifreler nedeniyle yapılamayacağı, ancak sistem “reset”lenerek, yani fabrika ayarlarına geri dönülerek bu işlemlerin yapılabileceği ifade edilmiştir. Bütün ayarlar fabrika ayarlarına döndükten sonra ise yeniden kurulum esnasında bunları tekrar programlamak gerekecektir. Dolayısıyla bu külfete katlandıktan sonra, aslında

150 başka bir servis sağlayıcının servis hizmetlerini gerçekleştirmesi mümkündür. Nitekim bir firmadan satın aldığı cihaz üzerine ilave uç birim taktırmak isteyen bir tüketici, bunu başka bir firmaya yaptırmak isterse, sistem fabrika ayarlarına döndürülerek işlem yapılmaktadır.

Dolayısıyla, şikayet konusu olay özelinde Vestel Angel ürünlerinde de aynı şekilde, belli bir düzeyde teknik donanıma sahip olunduktan sonra, bir “reset”leme işlemi

yapılabilecektir. Özetle, bu dosya özelinde Vestel'in böyle bir şifrelemeye gidiyor olmasının, eğer varsa bu şifreyi by-pass etmenin mümkün olmasından ötürü "teknik ya da ticari bir imkansızlık" olarak yorumlanamayacağı sonucuna varılmıştır. Bu çerçevede, pazar "Vestel Angel ürünlerine yönelik bakım, onarım ve servis hizmetleri pazarı" olarak değil, "ev güvenlik sistemleri bakım ve tamir hizmetleri" olarak tanımlanmıştır.

### **I.1.3. İlgili Coğrafi Pazar**

Türkiye sınırları içinde, ilgili pazar açısından rekabet koşullarının farklılık arz ettiği ayrı bölgelerin söz konusu olmaması nedeniyle, ilgili coğrafi pazar "Türkiye Cumhuriyeti sınırları" olarak tespit edilmiştir.

## **I.2. Değerlendirme**

### **I.2.1. Öneraştırma Sürecinde Elde Edilen Bilgiler**

#### **I.2.1.1. Vestel'de Yapılan Yerde İnceleme**

Raportörlerce, 10.7.2008 tarihinde Vestel'de yerinde inceleme yapılmıştır. Yerde incelemede elde edilen belgelerde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

1. Vestel Teknik Servis Ürün Sorumlusu Murat Lüleci'nin el yazısı notlarında;

*"2 menü var.*

*Kurulum menüsü. İki şifre ile girilir. 9999 ana şifre 8888 servis şifresi*

*Kullanıcı menüsü: fabrika çıkış şifresi 1111"*

2. Murat Lüleci'nin el yazısı notlarında;

*"MGI'nın servislere gönderdiği 3 nüsha*

*MGI'ya fakslanıyor, bize (Vestel'e) göndermiyor.*

*1. Orijinal nüsha MGI'ya gönderiliyor.*

*2. 2. nüsha serviste.*

*3. 3. nüsha Vestel yetkili serviste."*

3. Murat Lüleci'nin el yazısı notlarında;

*"Angel ile ilgili bütün arıza vb konularda müşterinin ilk muhatabı MGI'dir. MGI bütün arıza... bilgilerini görebildiği için, gerekirse servisleri MGI yönlendiriyor. MGI'den onay alınmadan servis hizmeti verilmeyecek."*

4. Murat Lüleci'nin el yazısı notlarında;

*"Her montaj için 20 YTL V care'e giriyorsunuz.*

*Her montaj için 25+ KDV de MGI'ye*

*Toplamda her montaj için 45 YTL+ KDV*

190 *Arızada MGI üzerinden işler yürüyor;*

*"MGI/MGS servislere sözleşme yolluyor. Biz MGI ile bağlantılı çalışıyoruz."*

6. Murat Lüleci'nin el yazısı notlarında;

*"Sistem kurulum ve sistem iptal dışındaki tüm bilgileri MGI'ye gönderir."*

7. GNY 2005-04 sayı, 20.06.2005 tarihli Genel Bülten'de;

*"Çift montaj şifresi olan panellerde Yeni Şifreleri Tanıtmak*

*... Montaj Şifre 1'in fabrika çıkış değeri 9999, Montaj Şifre 2'nin fabrika çıkış değeri 8888'dir. Not: Montaj Şifre 2 kullanıcısı sadece kendi şifresini değiştirebilir. Montaj Şifre 1 kullanıcısı ise hem kendi şifresini hem de Şifre 2'yi değiştirebilir.*

*Arıza Başvurusu Durumunda*

200 *Müşterilerden gelecek her türlü arıza talebi herhangi bir işlem yapılmadan direkt MGI'ye ait 0 216 383 55 00 telefonuna aktarılacaktır. MGI yetkilileri arıza başvurusunu değerlendirecek ve uygun gördüğü servisi arızayı çözmesi için görevlendirecektir. MGI firmasının yönlendirmesi dışında servisler hiçbir şekilde arıza ziyaretine gitmeyecektir."*

8. 29 Mart 2006 tarihli Vestel Müşteri Hizmetleri Teknik Bülteni'nde;

*"Uygulama ve Kapsam:*

1. *Sistem de-montajı (Panel dahil komple sistemin sökülmesi):* *Bu işlemin tanımı, daha önceden kurulu olan sistemini taşınma, yer değiştirme vb sebeplerden dolayı söktürmek isteyen müşteriden talep edilecek ücrettir. KDV dahil 30 YTL müşteriden talep edilmelidir.*
2. *Sistem montajı (Panel dahil, ilk kurulum dışındaki montaj hallerinde):* *Bu işlemin tanımı, daha önceden cihazını taşınma sebebi ile de-montaj yaptırmış müşterinin yeni yerine... paneli takma işlemidir. KDV dahil 60 YTL müşteriden talep edilmelidir.*
3. *Müşteri kaynaklı rutin servis hizmetleri:* *Bu işlemin tanımı, daha önceden panel kurulu olan müşterinin , ... müşteriden kaynaklı olduğu tespit edilen*

*durumlarda yapılan hizmet karşılığı müşteriden talep edilmesi gereken hizmetin karşılığını tanımlar. KDV dahil 20 YTL müşteriden talep edilmelidir.*

- 220 4. Aynı gün içerisinde sistem de-montaj ve montajı: *Bu işlemin tanımı, müşterinin taşınma, yer değiştirme gibi durumlarda aynı servis tarafından panelinin ve komple sisteminin sökülüp, aynı gün içerisinde müşterinin yeni işletmesine ya da evine sistemin yeniden montaj edilmesini tanımlar. KDV dahil 70 YTL müşteriden talep edilmelidir.”*

#### **I.2.1.2. Piyasa Aktörleri ile Yapılan Görüşmeler**

230 Öncelikle şikayet konusuna ilişkin olarak Vestel’de yapılan yerinde incelemeyi takiben şirket yetkilileri ile yapılan görüşmenin yanı sıra NB Bilişim Elektrik Elektronik Güvenlik Sistemleri Ticaret Ltd. Şti. (NB Güvenlik), Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri (Tepe Güvenlik), Vestel Keçiören Yetkili Servisi ve Simge Taahhüt Elektrik Sanayi Tic. Ltd. Şti. (Simge) yetkilileri ile de görüşme yapılmıştır.

1. Vestel Teknik Servis Ürün Sorumlusu Murat Lüleci ile 10.7.2008 tarihinde yapılan görüşmede özetle;

- Yetkili servisin öncelikle keşif yaparak gereken donanımı tespit ettiği, bu donanım gereksinimlerinin her evin kendi niteliklerine göre (oda sayısı, ev büyüklüğü) değiştiği,
- Satış yapıldıktan sonra montajın yetkili servis tarafından gerçekleştirildiği, montaj esnasında müşteri, servis ve Merkezi Gözlem İstasyonu (MGI) adlı izleme hizmeti veren firma arasında üçlü sözleşme imzalandığı,
- Angel ürünlerini Visonic firmasından tedarik ettikleri,
- 240 • Sistemde üç adet şifrenin bulunduğu, bunların 1. kullanıcının günlük pin kodu (kullanıcı tarafından bilinen) 2. kullanıcı veya servisin güvenlik tehlikesi teşkil etmeyen basit işlemleri yapabildiği ve değişmeyen şifre (8888) 3. Başta 9999 olarak atanan ancak daha sonra MGI tarafından değiştirilen ve onun tarafından değiştirilerek yeniden belirlenen şifre olduğu,
- Son şifrenin istendiği zaman sadece müşteriye MGI tarafından verilebildiği,
- Müşteri taşındığı zaman sistemin sorunsuz bir şekilde taşınılan yerde kullanılması için herhangi bir şifreye ihtiyaç duyulmadığı ancak, taşınma işleminin akabinde, MGI firmasına haber verilmesinin faydalı olacağı<sup>2</sup>,

---

<sup>2</sup> Bunun nedeninin adres değişikliği ile ilgili bilgi verilmediği durumda sistemde eski adres kayıtlı olarak yer alacağından ve kolluk kuvvetlerinin adrese yönlendirilmesi gerektiğinde, gidilecek adres yanlış olacağından izleme ve takip hizmetinden beklenen faydanın sağlanamayacak olduğu (tutanakta yer almamakla birlikte) ifade edilmiştir.

- Vestel ürünlerinde herhangi bir gizli şifreleme kullanılmadığı

250 ifade edilmiştir.

**2. NB Güvenlik ortaklarından Bülent Yahya ile 31.7.2008 tarihinde yapılan görüşmede özetle;**

- Paradox marka ürünlerin satış, montaj ve servis hizmetlerini sağladıkları,
- Ürün satın alındığı zaman bir güvenlik şifresi kullandıkları, bunun mühendislik şifresi olduğu, bu şifreyi kimseye vermedikleri, ürünleri şifrelemek suretiyle başkasının erişimini engellemeye çalıştıkları,
- Genelde bu şifrenin varlığından tüketicinin haberinin dahi olmadığı, bütün firmaların şifreleme yaptığı, bu nedenle bağımsız olarak çalışan kişilerin tamir, bakım, montaj-demontaj yapamayacakları,

260 ifade edilmiştir.

**3. Tepe Savunma ve Güvenlik Sistemleri (Tepe Güvenlik) Çağrı Merkezi ve Müşteri İlişkileri Müdürü Nuran Şahin ile 1.8.2008 tarihinde yapılan görüşmede özetle;**

- Mühendislik kodu (ya da master şifre, mühendislik şifresi) olarak ifade edilen şifrelerin sektörde güvenli izleme hizmeti verilebilmesi için elzem olduğu ve kendilerinin de böyle bir şifre uygulamasına gittikleri,
- Paradox, DSC ve GE markalı ürünlerin satışını yaptıkları, mühendislik şifresinin (servis şifresi), sadece firmanın mühendisleri ve teknik ekip tarafından bilindiği, bu şifreyle kendileri dışındaki kişilerin sisteme ulaşmasını engelledikleri ve bunun da güvenliği sağlamanın bir gerekliliği olduğu,
- Bu şifrenin Tepe Güvenlik'e ait bir şifre olduğu, müşterileri olan PTT'nin binalarında PTT'nin mühendislerinin dahi sisteme müdahale etmelerine izin vermedikleri, mevcut şifrelemenin bunu engellediği,
- Başka markalı ürünlerin ise "reset"lenmek suretiyle master kodlarının (mühendislik şifresi ya da servis şifresi) sıfırlanabileceği ve bu şekilde cihazı satan teşebbüsler dışındaki kişilerce de (teknik olarak yeterlilikleri olmak kaydıyla) cihazın sıfırlanarak fabrika ayarlarına döndürülebileceği ve tekrar kullanımının mümkün olabileceği,

270

280

- Türkiye'de 150.000 civarında alarm merkezi müşterisi bulunduğu, İstanbul'da bulunan Pronet'in Türkiye genelinde en büyük firma olduğu, Ankara genelinde ise en büyük firmanın kendileri olduğu,



- İzleme hizmeti de verdikleri, bu hizmetin yıllık bedelinin 199 YTL, servis bedelinin bakım-onarım için 35 YTL, montaj-demontaj için 75 YTL+ (12 YTL x kullanılmakta olan uç birim sayısı) olduğu

ifade edilmiştir.

**4. Vestel Yetkili Servisi Ahmet Ceylan ile 1.8.2008 tarihinde Rekabet Kurumu'nda yapılan görüşmede özetle;**

- 290 • Kendileri tarafından montaj yapıldıktan sonra müşterinin MGI ile muhatap olduğu ve şifrelerini belirlediği,
- Kurulum menüsünde 9999 ve 8888 olmak üzere iki adet şifre bulunduğu,
- Ürünün kurulumu sırasında MGI ile görüşüldüğü, hem kendilerinden hem tüketiciden bazı doğrulama bilgilerinin sorulduğu, verilen bilgiler MGI tarafından onaylandıktan sonra işlemin gerçekleştirildiği, ürünü kuranın Vestel yetkili servisi olmaması durumunda sadece müşterinin onayının da yeterli olduğu,
- Müşterinin kendisi tarafından da kurma ve sökme işleminin yapılabileceği ve herhangi bir şekilde işlemi engelleyecek bir kurulum şifresi ya da demontaj şifresinin bulunmadığı,
- 300 • 9999 şifresinin tüketicinin bilgisinde olan bir şifre olduğu, kendilerinin bu şifreyi bilmediği, tüketici ve gözlem istasyonunun bu şifreyi kendi aralarında değiştirdiği, 8888 şifresinin ise servis şifresi olduğu, bu şifreyle yapılabilecek işlemlerin sınırlı olduğu; ancak sisteme bazı uç birimlerin eklenmesi gibi işlemlerin bu şifreyle yapılabileceği,
- Güvenlik nedeniyle Vestel dışında başka firmaların ürünleri üzerinde işlem yapmak istemedikleri,
- Angel ürünlerinin bakım, onarım ve montajı işinin toplam iş hacimlerinin çok cüzi bir miktarını (aylık ortalama 15-20 adet olmak üzere toplam iş hacminin yaklaşık 1/60'ını) teşkil ettiği,
- 310 • Servis tarafından tüketiciye uygulanan fiyatların liste fiyatı üzerinden belirlenen fiyatlar olduğu, sökme takma işlemi için 40 YTL civarında bir ücret alındığı, bayinin bu fiyatın altına inemediği, ancak üstüne çıkamadığı, liste fiyatından daha yüksek seviyede fiyat belirlenmesi durumunda Vestel'in kendilerine ceza uygulayacağı

ifade edilmiştir.

**5. Simge'nin Genel Müdür Yardımcısı Ramazan Savcıözen ile 1.8.2008 tarihinde yapılan görüşmede özetle;**

- 320
- Beş yıldır Paradox marka ürünleri sattıkları ve bu ürünle ilgili olarak montaj ve servis hizmetleri verdikleri ve aynı zamanda kendi bünyelerindeki haber alma merkezi ile gözlem hizmeti verdikleri,
  - Sattıkları ürünlerin içinde kurulu gelen kurulum şifresi (daha sonra kullanıcı tarafından değiştirilen) ve montajı yapan kişilerin daha sonra sisteme teknik olarak müdahale etmek için kullandıkları montajcı şifresi (master şifre) bulunduğu ve her güvenlik firmasının montajcı şifresinin farklı olduğu,
  - Montajcı şifrelerinin müşteri ile paylaşılmadığı ve bu şifreyi bilmeyen bir kişi cihazı sökmek istediğinde, cihazın mutlaka alarm vereceği ve bu işlem sırasında cihazın zarar görme ihtimalinin yüksek olduğu,
  - Taşınma sırasında müşteriden gelen talep sonrası sökme ve takma işlemlerinin kendileri tarafından yapıldığı ve bunun genel bir uygulama biçimi olduğu ve markadan bağımsız olarak her firma tarafından bu biçimde uygulandığı,
  - Sisteme yeni parça eklemek, sistemden parça çıkarmak, sistemdeki konfigürasyon değişiklikleri ve diğer benzer işlemler için montajcı şifresinin gerekli olduğu,
  - Montajcı şifresinin her firmanın kendine özgü olduğu ve başka teşebbüs ve kişiler tarafından bilinmediği, bunun güvenlik açısından bir gereklilik olduğu, bu gerekçeyle başka firmalarca kurulmuş olan güvenlik sistemlerine bir ekleme çıkarma yapmadıkları,
  - Ancak gerekli olduğu durumlarda teknik yeterliliği olan kişilerce sistemin “reset”lenerek firma ayarlarına döndürüldüğü ve bundan sonra yeniden kurulum yapılabildiği,
  - Pronet’in İstanbul’da çok yaygın olduğu, Ankara’da kendilerinin çok sayıda abonesi bulunduğu, bu yerelliğin nedeninin bağlantının telefonla gerçekleşmesi olduğu, günde en az üç defa telefonla izleme merkezine veri aktarıldığı,
  - Ankara’da yaklaşık 30.000 kullanıcı bulunduğu, kendi abone sayılarının yaklaşık 5.000 olduğu,
  - Ürünlerin mülkiyetinin başlangıçta kendi firmalarında olduğu, dört yıllık kullanımdan sonra mülkiyetin kullanıcıya geçtiği, montaj - demontaj ücretlerinin 90 YTL olduğu

350

ifade edilmiştir.

Önaraştırma sürecinde ayrıca Pronet Güvenlik Hizmetleri Ltd. Şti. (Pronet), Alarmnet Güvenlik Hizmetleri A.Ş. (Alarmnet), Elektromaks Elektrik ve Güvenlik Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti. (Elektromaks)'ne bilgi isteme yazıları gönderilerek;

1. Ev güvenlik sistemleri pazarının özellikleri, farklı markalı ev güvenlik sistemlerinin varsa birbirlerinden farkları, bu pazarda faaliyet gösteren yaklaşık teşebbüs sayısı, bunların yaklaşık pazar payları ve pazarın toplam büyüklüğü hususlarını içerecek şekilde pazara ilişkin bilgi,
2. Bir ev güvenlik sisteminin kurulumu, işleyişi ve sökülmesine ilişkin detaylı bilgi, sistemde kaç adet şifre bulunduğu ve bunların fonksiyonları, müşterinin, servisin ya da gözlem istasyonunun bu şifrelere erişip erişemeyeceği ve bunların koşulları, yetkili teşebbüsler dışındaki servis sağlayıcıların kurulum, tamir ve söküm hizmeti vermesinin önünde bir engel olup olmadığı,
3. Satış ve satış sonrası hizmetlerin hangi kanallar vasıtasıyla yapıldığı (bayi, servis, vb), bunların toplam adedi, gözlem istasyonu ile şirketiniz ve servisleriniz arasındaki ilişki hakkında detaylı bilgi, üçüncü kişilerle akdedilmiş her türlü sözleşme (distribütörlük, bayilik, gözlem istasyonu ile yapılan sözleşme, satış sonrası hizmetler vb) tipinin onaylı birer sureti

360

370

hususlarının bildirilmesi talep edilmiştir. Yapılan inceleme ve anılan teşebbüsler tarafından gönderilen cevabi yazılar çerçevesinde edinilen, sektöre ilişkin bilgiler aşağıda sunulmaktadır.

Ev güvenlik sistemleri pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin pazar paylarının iller bazında çok farklılaştığı gözlenmektedir. Örneğin, piyasanın lider firması konumundaki ve internet sitesinde 40.000 ev ve işyeri tarafından tercih edildiği ifade edilen Pronet kullanıcılarının çok büyük bir kısmı İstanbul'dadır. Yapılan görüşmelerde Pronet'in Ankara'daki abone sayısının ise oldukça düşük olduğu ifade edilmiştir. Bunun nedeni güvenlik hizmetinin sabit ev telefonu üzerinden sağlanıyor olmasıdır. Telefon günde en az üç defa izleme merkezine veri yollamaktadır; dolayısıyla ayda en az 90 kontörlük veri aktarımı olacaktır. Bu nedenle tüketiciler buldukları ildeki izleme merkezlerinden hizmet almayı tercih etmektedirler.

380

Pazarda yaklaşık olarak 300 teşebbüs faaliyet göstermektedir. Bunlar içinde Pronet en yüksek pazar payına sahiptir. 2006 tarihli bir kaynaktaki<sup>3</sup> Pronet'in %40 pazar payına sahip olduğu ve her ay 1000'in üzerinde yeni abone kaydettiği ifade edilmektedir. Teşebbüs tarafından gönderilen cevabi yazıda ise şu ana kadar pazarın büyüklüğüne yönelik resmi bir bilginin bulunmadığı, ancak Pronet'in abone sayısının 32.000 civarında olduğu, bu abonelerin %90'ının ise güvenlik sistemini mülkiyetine geçirmeyi değil, kiralamayı tercih ettiği belirtilmiştir. Alarmnet'in cevabi yazısında ise Pronet'in tahmini pazar payının %70 civarında olduğu, pazardaki diğer teşebbüslerin pazar paylarının kalan %30'luk dilimde dağıldığı ifade

390

<sup>3</sup> [http://www.evdose.com/tur/elektronik/guvenlik\\_sistemleri/eleguv0034.html](http://www.evdose.com/tur/elektronik/guvenlik_sistemleri/eleguv0034.html)

edilmiştir. Aynı yazıda piyasada toplam kullanıcı sayısının 55.000-65.000 civarında olduğu belirtilmiştir.

400 Hakkında önaraştırma yürütülen Vestel tarafından gönderilen 22.07.2008 tarih ve 4693 sayılı yazıda ev güvenlik sistemleri pazarında yılda yaklaşık 20.000 abonelik bir büyümenin yaşandığı, Vestel'in 2007 yılında 696 adet olarak gerçekleşen Angel satışlarının, 2008 yılında 410 civarında gerçekleşmesinin ve aynı yıla ait pazar payının %2 olmasının beklendiği, pazardaki lider firmanın Pronet olduğu ve bu teşebbüsün 2008 yılı itibariyle yaklaşık 5.000 adet ürün satışı gerçekleştirileceğinin düşünüldüğü ifade edilmiştir.

Bu bilgiler çerçevesinde Vestel'in ev güvenlik sistemleri pazarında hakim durumda olmadığı, hatta bu pazardaki belli başlı teşebbüsler arasında yer almadığı tespit edilmiştir. Yukarıda da belirtildiği gibi bu pazarda faaliyet gösteren teşebbüslerin bir kısmı sadece ürün satışı yapmakta, bir kısmı ise ürün satışının yanı sıra izleme hizmeti de vermektedir. Hakkında önaraştırma yürütülen Vestel tarafından izleme hizmeti sunulmamakta, bu hizmet MGI tarafından sağlanmaktadır.

410 Vestel'in önaraştırma konusu uygulaması, ürünlerine, yetkili servisleri dışındaki kişilerce yapılacak müdahaleleri önlemek amacıyla yerleştirildiği iddia edilen şifre uygulamasıdır. Ürünün yetkili servis tarafından montajı esnasında müşteri, servis ve MGI arasında üçlü sözleşme imzalanmaktadır.

420 Vestel tarafından Kurumumuza gönderilen yazıda Vestel ürünü almak isteyen tüketicinin, yapılan keşif akabinde ürünü almaya karar verdiği takdirde, Vestel bayisinin yetkili servisi adrese yolladığı, ürünün montajı ve MGI ile irtibatını sağladığı ifade edilmiştir. Bu süreçle ilgili olarak yazıda şu ifadeler yer almıştır: *"Ürün satın alındıktan sonraki ilk montaj ve tanıtım hizmeti ücretsiz olarak Vestel Yetkili Servisleri tarafından verilmektedir. Montaj esnasında müşteri, Vestel Yetkili Servisi ve MGI firması arasında üçlü bir sözleşme olan Merkezi Gözlem İstasyonu hizmet sözleşmesi ve müşteriye ait Abone Bilgi Formu imzalanır. Abone Bilgi Formu'nun MGI'ye gönderilmesini takiben müşterinin evinin MGI tarafından gözlemlenmesi başlar. Müşteri ya da herhangi bir özel servis sağlayıcının ürünü montaj yapmasında herhangi bir kısıtlama söz konusu değildir. Nitekim her farklı model içinde yer alan kodlar zaten basılı olarak müşterilerin satın aldığı ürünün kutusunun içinden çıkmaktadır."*

430 Vestel Angel ürünlerinde kullanılan şifrelerden birinin müşterinin her gün kullandığı ve sadece müşteri tarafından bilinen kullanıcı şifresi olduğu belirtilmiştir. Bir diğer şifre servis şifresidir. Bu şifreye ilişkin olarak yazıda *"Kullanıcının veya servisin güvenlik tehlikesi teşkil etmeyen basit işlemleri yapabildiği ve genelde değiştirilemeyen kod olan 8888 [ile] yeni yardımcı kablosuz sensör tanıtımı, uyarı ses tonlarının kapatılması, açılması gibi basit işlemler yapılabilir. Ürünün kutusunun içerisinden çıkan Programlama Kılavuzlarında bu bilgiler yer almaktadır. Müşteri ya da özel bir servis sağlayıcı bu koda kolayca programlama kılavuzlarından ulaşabilmektedir."* ifadeleri yer almıştır.

Bir diğer şifre ise gözlem istasyonu tarafından kullanılan şifredir. Bu şifreye yönelik olarak ise “Güvenlik tehlikesi yaratabilecek, fabrika çıkışında 9999 olarak atanan ancak daha sonra MGİ tarafından değiştirilen ve onun yerine koyduğu rastgele bir kod daha bulunmaktadır. Bu kodun fabrika çıkışı olan 9999, yine ürünün kutusunun içerisinden çıkan Programlama Kılavuzlarında açıkça yer almaktadır. Bu kod ile MGİ ile haberleşme kesilebilir, müşteri abone numarası değiştirilebilir ve sistemin tüm fonksiyonları değiştirilebilir. Bu sonradan değiştirilmiş rastgele kod, müşteri talep ettiğinde MGİ tarafından sadece müşteriye... verilebilir. ...Aksi halde güvenlik sağlanamayacağından güvenlik sisteminin de bir işlevi kalmayacaktır. Müşteri kendisi ile ilgili gizli bilgileri doğru olarak verdiği için zaten kod kendisine verilmektedir” hususları ifade edilmiştir.

Anılan yazıda, ayrıca şu ifadeler yer almıştır: “Vestel Angel güvenlik sisteminde müşterinin bilmediği veya öğrenemediği hiçbir gizli şifreleme kullanılmamaktadır. ... Müşterinin malı olan güvenlik sistemine dair ihtiyaç duyulan tüm kodlar, zaten müşterice bilinmekte, MGİ firması tarafından verilen kod ise, güvenlik gerekçesiyle sadece müşteriye verilmektedir.” Yazıda demontaj faaliyetlerinin de, onarım faaliyetlerinin de, tüketici istediği takdirde Vestel Yetkili Servisi olmayan özel sağlayıcı firmalar tarafından gerçekleştirilmesinin mümkün olduğu, Vestel Yetkili Servislerinin diğer yetkili servislerle aynı konumda olduğu, onlardan farklı bir kod ya da bilgiye sahip olmadığı ifade edilmiştir.

Yapılan önaraştırma sırasında Vestel ürünlerini satın alan tüketicilere izleme hizmetini sunan MGİ'ya da bir bilgi isteme yazısı gönderilmiştir. Cevaben gönderilen, 22.07.2008 tarih ve 4682 sayılı yazıda “Sistemde oluşan arızalarda, MGİ'ye gelen arıza ve müşteri talepleri MGİ Teknik operatörleri tarafından Vestel Müşteri Hizmetlerine... bildirilmektedir. Vestel Elektronik servislerinin sadece Vestel Angel Güvenlik Sistemleri eğitimlerini almış olan servislerin ürünlere müdahale etmesi tavsiye edilir. Bu servisler dışındaki Vestel ya da Vestel dışı olan fakat ürün bilgisine sahip servislerin ürüne müdahale etmesine engel bulunmamaktadır. Tavsiye edilen eğitim almış Vestel Yetkili Servisleri olduğu için, müşteriye gidecek servis Müşteri Hizmetleri tarafından belirlenmektedir.” ifadeleri yer almıştır.

Yukarıda da anlaşıldığı üzere gerek Vestel, gerek Vestel'in birlikte çalıştığı gözlem istasyonu olan MGİ şifreleme uygulamasının varlığını reddetmiştir. Öte yandan, güvenlik sistem ve hizmetlerinin sağlanması alanında faaliyet gösteren ve temasa geçilen tüm teşebbüsler bir şifreleme olduğunu kabul etmekle birlikte, bazıları bu şifrenin müşteri tarafından istendiği takdirde, müşteriye sağlanacağını ifade etmekteyken, bazıları hiçbir koşulda bu şifrenin tüketiciye verilmesinin mümkün olmadığını veya çok istisnai hallerde bu durumun mümkün olabileceğini belirtmişlerdir.

Pazardaki lider teşebbüs olan Pronet'in şifreleme uygulamasıyla ilgili açıklamaları ise aşağıdaki gibidir:

480 *"1-Mühendislik şifresi: Pronet teknik personeli veya yüklenici ekipler tarafından sistem kurulumu veya servisin yapıldığı aşamada programlama amacıyla kullanılan şifredir. Bu şifre tüketici talep ettiği zaman kendisine verilir. Gözlem istasyonu, telefonda program değişikliği yapılması gerektiği durumlarda bu şifreyi kullanabilmektedir." ... .. "Alarm Hizmet Paketi aboneliklerinde kurulan alarm sisteminin donanımı Pronet'in mülkiyetinde olduğu için, söz konusu sistemlerde kurulum, tamir, servis bakım hizmetleri sadece Pronet teknik ekipleri ve Pronet'in yetkilendirdiği yüklenici ekipler tarafından yapılır. Ürünlerin kullanıcıya ait olduğu satış modelinde ise garanti süresi sonrasında kullanıcının sisteminin tamir, servis bakım hizmetlerini Pronet harici başka servis sağlayıcılara yaptırmaları yönünde bir engel bulunmamaktadır. Kullanıcı arzu ederse garanti süresi içinde de bu hizmetleri Pronet veya yetkilendirdiği yükleniciler harici kişi ve kuruluşlara yaptırmakta serbesttir, ancak bu durumda ürünler garanti kapsamı dışına çıkar"*

490 Alarmnet'in cevabi yazısında güvenlik sistemlerinde kullanılan şifrelerden mühendislik kodu için *"Alarm sisteminin programlayabilmek için gerekli olan şifredir"* ifadesi kullanılmış ve aşağıdaki tabloya yer verilmiştir:

Şifreler	Müşteri	Teknik Servis	Alarm İzleme Merkezi
Master Şifre	x		
Kullanıcı Şifresi	x		
Alarm İzleme Parolası	x		x
Duress Kod	x		x
Mühendislik Kodu		x	

Aynı yazıda şu ifadeler yer almaktadır: *"Yetkili kılınan firmalar dışındaki servis sağlayıcıları kurulum, tamir ve söküm hizmeti veremez. Her alarm sistemi bir mühendislik koduna sahiptir ve bu kod yalnızca yetkili teşebbüsün bilgisindedir. Mühendislik kodu kullanılmadan sistemde hiçbir kurulum, tamir ve söküm işlemi gerçekleştirilemez."*

500 Bütün bu bulgular ışığında Vestel'in şifreleme uygulayarak Vestel Angel ürünlerinin bakım, onarım ve servis hizmetlerinde bağımsız servis sağlayıcıların bu hizmetleri sunmasını engellemek suretiyle kendi servislerine münhasır bir alan yaratıp yaratmadığı, yaratmaktaysa bu durumun teknolojik ya da iktisadi açıdan pazarı, pazarın "Vestel Angel Güvenlik Sistemleri bakım, onarım ve servis hizmetleri"

olarak tanımlanmasını gerektirecek kadar büyük bir kısıtlama teşkil edip etmediği hususu değerlendirilmelidir. Bu yönde bir tespit yapılması halinde, Vestel, bu piyasada tanım gereği hakim durumda bulunacağından, yetkili servisleri dışındaki kişilerce yapılacak müdahaleleri önleyen uygulamalarının hakim durumun kötüye kullanılması olarak nitelendirilip nitelendirilemeyeceğinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

- 510 İlgili ürün pazarının “Vestel markalı ev güvenlik sistemleri” olarak tanımlanmamasının gerekçeleri yukarıda izah edilmiştir. “Reset”leme imkanının varlığı nedeniyle, bir teknik ya da ticari imkansızlıktan söz etmenin mümkün olmadığı sonucuna varılmıştır. Ancak ilgili ürün pazarı bu şekilde tanımlansa dahi, 2007 yılında toplam 696 adet Vestel Angel ürünü satıldığı düşünüldüğünde, bağımsız çalışan tamircilerin asli faaliyet alanlarının bu hizmet olmadığı ve pazara giriş için bir engel yaratılmasının söz konusu olmadığı anlaşılmıştır. Bağımsız servis sağlayıcılarının faaliyetleri içinde ev güvenlik sistemleri bakım onarım hizmetlerinden elde edilen gelirler, diğer faaliyetlerden elde edilen gelirlere oranla çok düşük seviyelerde kalmaktadır. Vestel Yetkili Servisi ile yapılan görüşmede de
- 520 konuyla ilgili olarak Angel ürünlerinin bakım-onarım ve montajı işinin toplam iş hacimlerinin 1/60’ını teşkil ettiği ifade edilmiştir. Kaldı ki yukarıda açıklandığı gibi ürün “reset”lenerek, yetkili servisler dışındaki kişilerce işlem yapılabilmektedir.

Son olarak bu pazarda faaliyet gösteren hemen hemen tüm teşebbüsler tarafından şifreleme uygulamasının gerçekleştirildiği hususu değerlendirilmelidir. Hakkında önaraştırma yürütülen Vestel tarafından reddedilmekle birlikte, inceleme sürecinde görüşme ve yazışma yapılan tüm teşebbüsler bu uygulamanın varlığını ve çok yaygın olduğunu kabul etmektedirler. Ancak, bu uygulamanın 4054 sayılı Kanun’un 4. maddesi anlamında bir anlaşmadan kaynaklanmadığı, başından beri bunun pazara ilişkin bir özellik olarak geliştiği anlaşılmaktadır.

- 530 Bununla birlikte üründe şifreleme yapıldığının ürün satışı ya da montaj sırasında tüketiciye bildirilmesi, istediği zaman bu şifrenin tüketiciye verilmesi hususlarının tüketicinin korunması mevzuatı çerçevesinde de değerlendirilebileceği; bu bağlamda şikayet dilekçesinin T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü’ne de gönderilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

## **J. SONUÇ**

- 540 Düzenlenen rapora ve dosya kapsamına göre;
1. Şikayet konusu iddialar yönelik olarak 4054 sayılı Kanun’un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığına ve şikayetin reddine,
  2. Ev güvenlik sistemlerinin satış ya da montajı sırasında şifreleme yapıldığının tüketiciye bildirilmesi, istediği zaman bu şifrenin tüketiciye verilmesi hususlarının tüketicinin korunması mevzuatı çerçevesinde de değerlendirilebileceğine; bu bağlamda şikayet dilekçesinin T.C. Sanayi ve

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüne  
gönderilmesi konusunda Başkanlığa yetki verilmesine,

OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.