

Rekabet Kurumu Başkanlığından,  
**REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2022-4-024 (Önaraştırma)  
Karar Sayısı : 23-01/13-8  
Karar Tarihi : 05.01.2023

**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** : Burak SAĞLAM, Alican ŞENTÜRK, Emine YAŞAR,  
Merve KOÇ, Büşra ÖZKUL, Sadiye Sıla BAKIRCI

**C. ŞİKÂYET**

**EDEN** : - Vintek Elektronik ve Dayanıklı Tüketim Malları Ticaret Ltd. Şti.  
Temsilcisi: Av. Dr. Mehmet Vakur KULAT  
Refik Saydam Cad. Müselles Apt. No:21/9 34435 Şişhane  
Beyoğlu/İstanbul

**D. HAKKINDA İNCELEME**

**YAPILANLAR** : 1) LG Electronics Ticaret AŞ  
Temsilcileri: Av. Efser Zeynep ERGÜN, Av. Sibel YILMAZ  
ATİK  
Levent Mahallesi Mehtap Sokak No:14 Beşiktaş/İstanbul  
2) Elmek Servis Satış ve Mühendislik Hizmetleri Ltd. Şti.  
Kaptanpaşa Mahallesi Piyalepaşa Bulvarı Ortadoğu Plaza  
No:73 Kat:8 Okmeydanı Şişli/İstanbul  
3) Şengüller Telekomünikasyon ve Dayanıklı Tüketim  
Mamulleri Pazarlama AŞ  
Aydınevler Mahallesi, İsmet İnönü Caddesi No:16/A  
Maltepe/İstanbul

(1) **E. DOSYA KONUSU:** LG Electronics Ticaret Anonim Şirketi, Şengüller Telekomünikasyon ve Dayanıklı Tüketim Mamulleri Pazarlama Anonim Şirketi ve Elmek Servis Satış ve Mühendislik Hizmetleri Limited Şirketi'nin Vintek Elektronik ve Dayanıklı Tüketim Malları Ticaret Limited Şirketi'nin piyasa dışına çıkarılmasına yönelik olarak birlikte hareket etmek suretiyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesini; LG Electronics Ticaret Anonim Şirketi'nin ise dışlayıcı ve ayrımcı uygulamalar ile hâkim durumunu kötüye kullanmak suretiyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği iddiası.

(2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ** Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına 27.01.2020 tarih ve 832 sayılı, ayrıca 14.02.2020 tarih ve 1600 sayılı yazılar ile intikal eden, Vintek Elektronik ve Dayanıklı Tüketim Malları Ticaret Ltd. Şti. (VİNTEK) tarafından yapılan başvurularda; başvuru sahibi olarak elektronik cihaz ve dayanıklı tüketim malzemeleri satışı ve teknik servis hizmeti sektöründe faaliyet gösterdikleri, LG Electronics Tic. AŞ'nin (LG) hizmet sağladıkları en önemli marka olduğu, şikâyete konu eylemin ortaya çıktığı ilgili ürün pazarının LG marka cihazların satış sonrası yedek parça, bakım ve onarım hizmetleri pazarı olarak belirlenebileceği ve LG'nin ilgili pazarda

hâkim durumda olduğu, 2010 yılından itibaren LG'den başka bir rakip firmaya hizmet sunmadıkları için ticari faaliyette bulunabilmelerinin zorunlu unsuru olan temel kaynak faaliyetinin LG'ye bağlı olduğu, kendileriyle aynı sektörde faaliyet gösteren Şengüller Telekomünikasyon ve Dayanıklı Tüketim Mamulleri Pazarlama AŞ'ye (ŞENGÜLLER) yedek parça ücretlerine ilişkin piyasa koşullarının altında fiyatlandırma yapıldığı, bu nedenle VİNTEK olarak yedek parçayı birinci elden temin etmek yerine rakip olan ŞENGÜLLER'den almak zorunda kaldıkları, söz konusu pazarda rekabet edemez hale geldikleri ve ticaret hacminin %90'ını ŞENGÜLLER'e kaybettikleri, garanti kapsamındaki cihazların değişimi aşamasında yeni cihaz gönderimini LG'nin yapması gerekmektedirken bir kısmının gönderilmesinde yetkili olarak ŞENGÜLLER'in belirlendiği, LG tarafından getirilen, garanti kapsamındaki cihazların değişimine ilişkin "D.O.A. Prosedürü"nü<sup>1</sup> yalnızca VİNTEK'i değil diğer bütün yetkili servisleri ŞENGÜLLER'den cihaz almak zorunda bıraktığı, söz konusu prosedür tadil edilerek ŞENGÜLLER'e ardıl pazardaki rekabeti ihlal edecek şekilde LG tarafından imtiyaz tanındığı, LG ve VİNTEK arasındaki Açık Hesap Sistemi'nde<sup>2</sup> VİNTEK'e sağlanan kredi limitinin bir gerekçe olmaksızın kademeli olarak düşürüldüğü ve sağlanan ödeme kolaylığının ortadan kaldırıldığı, İstanbul dışından ve zincir mağazalardan bakım-onarım için gönderilen bütün cihazların başvuru sahibine gönderilmediği ve başta Elmek Servis Satış ve Mühendislik Hizmetleri Ltd. Şti. (ELMEK) olmak üzere rakip firmalara gönderilerek VİNTEK'in pazardan dışlandığı, bu politika ve eylemlerin birçok teşebbüsü pazar dışına çıkmaya veya ticari faaliyetlerine son vermeye zorladığı, LG ve VİNTEK arasındaki hizmet sözleşmesi devam ettiği halde tüketiciye verilen Garanti Belgesi'nden VİNTEK'in isminin çıkarıldığı, ELMEK ve ŞENGÜLLER'in cihaz alımı ve gönderimi esnasında ortaya çıkan kargo maliyetlerine LG tarafından destek verildiği, ŞENGÜLLER gibi ELMEK'e de yedek parça ücretlendirmesinin VİNTEK'e kıyasla daha düşük bir bedel üzerinden yapıldığı ve bu yolla ilgili rakip şirkete avantaj sağlandığı, ayrıca ELMEK'in kira, elektrik, su gibi giderlerinin LG tarafından karşılandığı, özellikle İstanbul dışındaki müşteri sayısı dikkate alındığında müşterilerin bölgede bulunan yetkili servislere gönderilmek yerine yalnızca ELMEK olacak şekilde tek bir yetkili servise yönlendirilmesinin ELMEK'in iş yükünü fazlasıyla artıracığı, tüketiciler açısından kargo maliyetine neden olacağı, LG tarafından gerek zincir mağazalara gerekse de yetkili servislere cihaz yönlendirmelerine ilişkin politikalarda değişiklik yapıldığına dair sürekli olarak talimat gelmesinin uygulamada birçok karışıklığa neden olduğu ve tüketicilere sunulan hizmetin ifasının gecikmesine neden olduğu hususları ifade edilmiştir. 27.01.2020 tarih ve 832 sayılı başvurunun eklerinde ise yukarıdaki iddialarla ilgili e-posta yazışmaları ve LG tarafından ŞENGÜLLER'e yapılan kargo desteğine ilişkin ŞENGÜLLER'in internet sitesinde bulunan ibare sunulmuştur. Dolayısıyla anılan başvuruda, LG'nin, VİNTEK'in rakibi olan ŞENGÜLLER ve ELMEK lehine yaptığı eylemleriyle VİNTEK'i pazar dışına itmeye çalıştığı ve ilgili teşebbüsler lehine eylemleriyle pazardaki rekabeti bozduğu

<sup>1</sup> LG tarafından, içerisinde şikâyetçinin de bulunduğu söz konusu ardıl pazardaki yetkili servislere uygulanan garanti kapsamındaki cihazların yenilenmesine ilişkin prosedürdür. Buna göre, garanti kapsamında bulunan cihazlar, gereken şartlar ve koşullara uygun olduğu LG tarafından takdir edilmek koşulu ile yenilenmesi için ilgili yetkili servislerce müşterilerden teslim alınmaktadır. Söz konusu değişimi istenen cihazlar incelenmek üzere LG'ye gönderilmekte ve yapılan inceleme neticesinde aynı cihazın yenisi ilgili yetkili servislere LG tarafından gönderilmektedir. Bu prosedür gereği yetkili servisler yalnızca aracı durumundayken herhangi bir masraftan veya müşteriden ödeme almaktan muaftır.

<sup>2</sup> Şikâyetçinin cihaz onarım ve bakım hizmeti için gereken yedek parçaları LG'den talep etmesi halinde meydana gelen ücretler bakımından LG tarafından tanınan tutara kadar krediye sahip olduğu anlamına gelmektedir. Söz konusu uygulama ile şikâyetçi yedek parçaların ücretini kredi miktarı dolana kadar ödeme yapmama hakkına sahip olmaktadır.

belirtilerek söz konusu eylemlerin 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 4. ve 6. maddeleri kapsamında incelenerek gereğinin yapılması talep edilmiştir. Bu çerçevede LG, ŞENGÜLLER ve ELMEK'in VİNTEK'in piyasa dışına çıkarılmasına yönelik olarak birlikte hareket etmek suretiyle suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini; LG'nin ise dışlayıcı ve ayrımcı uygulamalarla hâkim durumunu kötüye kullanmak suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği iddia edilmiştir.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Şikâyet başvurusunda LG'nin satış sonrası yedek parça bakım ve onarım hizmetleri pazarındaki eylemleri ile VİNTEK'i pazar dışına ittiği şeklindeki iddialara ilişkin somut bilgilere yer verilmemesi ve söz konusu teşebbüsün ve bahse konu yetkili servislerin uygulamalarına yönelik iddiaların ciddi ve yeterli şekilde ortaya konulamaması sebepleriyle 20.02.2022 tarih ve 20-11/135-M sayılı Rekabet Kurulu (Kurul) kararı ile 2012/2 sayılı Rekabet İhlallerine İlişkin Başvuru Usulüne Dair Tebliğ'in 5. maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca 4054 sayılı Kanun çerçevesinde herhangi bir işlem yapılmasına gerek olmadığına oybirliği ile karar verilmiştir.
- (4) Söz konusu Kurul kararına karşı yargı yoluna başvurulması neticesinde, Ankara 8. İdare Mahkemesinin 15.04.2022 tarih ve 2020/1208 E. 2022/895 K. sayılı kararı ile şikâyetçinin iddialarıyla ilgili olarak soruşturma açılmasına gerek olup olmadığının tespiti bakımından önaraştırma yapılmasına karar verilmesi gerekirken, belirtilen sürece uyulmaksızın doğrudan herhangi bir işlem yapılmasına gerek olmadığına karar verilmesinde 4054 sayılı Kanun'a uygunluk bulunmadığı sonucuna varılmış ve dava konusu Kurul kararının iptaline karar verilmiştir.
- (5) Söz konusu iptal kararının gereğini yerine getirmek üzere, 09.06.2022 tarih ve 22-26/421-M sayılı Kurul kararı ile dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 40. maddesinin birinci fıkrası uyarınca LG, ELMEK ve ŞENGÜLLER hakkında önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. Önaraştırma çerçevesinde, 29.10.2022 tarihinde LG'de, 30.11.2022 tarihinde ELMEK'te, 01.12.2022 tarihinde ŞENGÜLLER'de yerinde incelemeler gerçekleştirilmiştir.
- (6) Önaraştırma süreci sonunda hazırlanan 28.12.2022 tarih ve 2022-4-024/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (7) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili Önaraştırma Raporu'nda, dışlayıcı ve ayrımcı uygulamalar ile hâkim durumun kötüye kullanılması suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlal edildiği iddiasına yönelik olarak LG'nin cep telefonu satışı pazarı ve cep telefonlarının satış sonrası hizmetleri pazarında hâkim durumda olmadığı ve şikâyete konu iddiaların aynı Kanun'un 6. maddesi kapsamında kötüye kullanma teşkil etmediği, bu doğrultuda adı geçen teşebbüse 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin ihlali iddiasına ilişkin olarak soruşturma açılmasına gerek olmadığı; LG, ŞENGÜLLER ve ELMEK'in VİNTEK'in piyasa dışına çıkarılmasına yönelik olarak birlikte hareket etmek suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini ihlal ettiği iddiasına ilişkin olarak, ihlale yönelik şüphe oluşturacak herhangi bir bulguya ulaşılmadığından ilgili teşebbüslere soruşturma açılmasına gerek olmadığı ve şikâyetin reddedilmesi gerektiği sonuç ve kanaatine ulaşıldığı ifade edilmiştir.

## I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

### I.1. Hakkında Öneraştırma Yapılan Teşebbüsler

#### I.1.1. LG

- (8) LG Electronics Inc.in %100 hissedarı konumunda bulunan ve Türkiye’de 07.02.2008 tarihinde faaliyet göstermeye başlayan LG, her türlü elektrik ve elektronik alet ve ekipman, tüketici bilgi teknolojisi, mobil iletişim yazılım ürününün ve bunların her türlü bağımsız yedek parçalarının satımı, ticareti, ihracatı, ithalatı, pazarlaması ve dağıtım alanlarında faaliyet göstermektedir. LG, ürün özelinde ise ev tipi klima, hava temizleyici, ticari klimalar, otel-işyeri sistemleri, kaset klimalar, buzdolabı, çamaşır makinesi, elektrikli süpürge, televizyon ve ses sistemleri pazarlarında faaliyet göstermektedir.

#### I.1.2. ELMEK

- (9) 2008 yılında kurulan ELMEK, (.....) ile (.....)’ın eşit pay sahipliği altında faaliyet göstermektedir. ELMEK’in amaç ve konusu esas sözleşmesinde “a) Her sektör ile ilgili olarak satış öncesi ve satış sonrası servis hizmetleri, çağrı merkezi hizmetleri ürün montajı ve nakliye hizmetleri ve bu hizmetler ile ilgili olarak danışmanlık verebilir. b) Her sektörde özellikle elektrik ve elektronik sektöründe makine ve elektrik mühendisliği hizmeti verebilir. c) Elektrikli ve elektronik ürünlerin, ısıtma soğutma ürünlerinin ve bu ürünlere ait yedek parça ve aksesuarlarının satışını ithalat ve ihracatını yapabilir, teknik servisler kurabilir, işletebilir. d) Sektör ile ilgili bina yönetim hizmetleri kurabilir, telekomünikasyon ve network hizmetleri verebilir otomasyon hizmetleri kurabilir. e) şirket önceki maddelerde sayılan işleri yapabilmek maksadıyla tesisler kurabilir, kurulmuş işletme ve tesislere ortak olabilir veya bu işleri fason olarak başkasına yaptırabilir.” şeklinde belirtilmiştir. ELMEK, LG ile yapılan sözleşme kapsamında 2008 yılı Nisan ayından itibaren LG’ye çağrı merkezi hizmeti sunmaktadır.

#### I.1.3. ŞENGÜLLER

- (10) 1997 yılında kurulan ŞENGÜLLER’in ana faaliyet alanı, cep telefonları ile cep telefonu aksesuarlarının toptan ve perakende satışlarıdır. Teşebbüs, ana faaliyet alanının yanı sıra inşaat sektöründe de faaliyet göstermektedir. ŞENGÜLLER, hizmet sağlayıcısı olarak Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ’nin en büyük iş ortağıdır.
- (11) ŞENGÜLLER, teknik servis hizmeti alanında 2007 yılında LG ile akdedilen distribütörlük anlaşması kapsamında faaliyet göstermeye başlamıştır. LG’nin küresel olarak cep telefonu üretimini durdurması sebebiyle ŞENGÜLLER, 2021 yılının Ekim ayında LG’ye sunduğu teknik servis faaliyetlerini sonlandırmıştır.

### I.2. Sektöre ve Mevzuata İlişkin Bilgiler

#### I.2.1. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği

- (12) Teknik servis/yedek parça, bakım onarım hizmetleri yönünden yasal düzenlemeler ele alındığında, 13.06.2014 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un (6502 sayılı Kanun) 58. maddesi ile bu maddeye dayanılarak çıkarılan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin (SSH Yönetmeliği) ilgili hükümlerine değinmek gerekmektedir.
- (13) 6502 sayılı Kanun’un 58. maddesi ile SSH Yönetmeliği’nin 5. maddesine göre, üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır. Aynı

maddenin ikinci fıkrasına göre, üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi verilen hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilmektedir. SSH Yönetmeliği'nin 'Başvuru ve İzin' başlıklı 6. maddesinin birinci fıkrasına göre, üretici veya ithalatçıların, Yönetmelikte ekli listede yer alan mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi alması zorunludur. SSH Yönetmeliği'nin "Servis İstasyonlarının Sorumlulukları" başlıklı 10. maddesine göre ise, tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur. Aynı maddenin ikinci fıkrasında tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımlar hariç olmak üzere, yetkili servis istasyonlarının garanti süresi içerisinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemeyeceği hükme bağlanmıştır.

- (14) SSH Yönetmeliği'nin "Üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluğu" başlıklı 14. maddesinin birinci fıkrasında, üretici veya ithalatçıların, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumlu oldukları düzenlenmiştir. Söz konusu Yönetmeliğin Ek Bölümü'nde yer verilen "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Satış Sonrası Hizmet Verilmesi Zorunlu Olan Tüketici Ürünleri Listesi"nde ise, dosya konusunu oluşturan cep telefonları için teknik servis hizmetinin sağlanması bakımından, kullanım ömrü olarak beş yıl, servis sayısı ve coğrafi bölge şartı olarak yedi coğrafi bölgede toplam 20 servis noktasında servis sağlama şartı ve azami tamir süresi olarak 20 iş günü öngörülmüştür.
- (15) Söz konusu Yönetmelik hükümleri incelendiğinde, yetkili servis istasyonlarıyla üretici veya ithalatçı konumundaki teşebbüslerin satış sonrası hizmetlerin sunulması bakımından müteselsil olarak sorumlu tutuldukları ve üretici veya ithalatçı konumundaki teşebbüsler bakımından gözetim ve denetim yükümlülüğü getirildiği anlaşılmaktadır. Bu nedenle, üretici veya ithalatçı konumundaki teşebbüsler, yetkili servisler üzerinde daha fazla kontrole sahiptirler.

### **I.2.2. LG'nin Yetkili Servis Hizmetleri Hakkında Bilgi**

- (16) LG'nin satış sonrası hizmetleri, hizmet sözleşmesi akdedilen bağımsız yetkili servisler tarafından verilmektedir. Tüketiciler, satış sonrası hizmet taleplerini çağrı merkezi numarasından, WhatsApp hattından, internet sitesinden, satın aldıkları bayi ve yetkili servisi doğrudan ziyaret ederek LG'ye iletebilmektedir.
- (17) LG tarafından çağrı merkezine, WhatsApp hattına, internet sitesine gelen hizmet taleplerinin tüketiciye en hızlı şekilde hizmet verebilmek adına tüketicinin adresine en yakın yetkili servise yönlendirildiği, bununla birlikte tüketicilerin dilediği servisten hizmet almasının serbest olduğu ifade edilmiştir.
- (18) LG, 6502 sayılı Kanun gereğince "Satış Sonrası Hizmet Verilmesi Zorunlu Olan Tüketici Ürünleri Listesi"ndeki servis sayıları ve coğrafi bölge şartları uyarınca yetkili servis yapılanmasını coğrafi bölgelere göre yapmıştır. Bu doğrultuda LG'nin 52'si Akdeniz Bölgesinde, 17'si Doğu Anadolu Bölgesinde, 62'si Ege Bölgesinde, 18'i Güneydoğu Anadolu Bölgesinde, 33'ü İç Anadolu Bölgesinde, 28'i Karadeniz Bölgesinde ve 69'u Marmara Bölgesinde olmak üzere Türkiye genelinde 279 adet genel yetkili servisi bulunmaktadır. Cep telefonu ürün grubunda ise LG'nin 2022 yılı itibarıyla 12 yetkili servis noktası bulunmaktadır.

- (19) LG'nin satış sonrası hizmetleri bakımından garanti içi/garanti dışı hizmetler olmak üzere ikili bir ayırım söz konusudur. LG tarafından söz konusu hizmetlere ilişkin garantinin kapsamı, fatura tarihinden itibaren iki yıl geçmemiş olan ve kullanıcı kaynaklı arıza/hasar oluşmamış ürünler olarak belirlenmiştir. Garanti içi işlemlerde farklı servisler tarafından yapılan işlemler yetkisiz müdahale olarak değerlendirilmekte olup kullanıcı hatası olarak garanti kapsamı dışına çıkarılmaktadır. Bu doğrultuda LG tarafından yetkisiz müdahaleyi yapan servis merkezinin hak ediş olarak adlandırılan primi alamadığı belirtilmektedir.
- (20) Garanti kapsamındaki ürünler için tüketicilerden yedek parça bedeli de dâhil olmak üzere herhangi bir ücret talep edilmemekte, söz konusu ücretler LG tarafından karşılanmaktadır. Yetkili servis, LG'nin GSFS isimli sistemini kullanarak garanti kapsamında yaptığı işleri LG'ye bildirmektedir. Bu kapsamda yetkili servis kullandığı yedek parçaları, garanti içi işçilik bedelini ve kargo bedelini anılan sisteme girmekte ve bu hizmetlerin ücretlerini LG'den almaktadır.
- (21) LG'nin garanti kapsamında olan ve fatura tarihinden itibaren ilk altı ay içinde<sup>3</sup> arızalanan ürünlerin değişim sürecine ilişkin olarak "D.O.A Prosedürü" adı verilen bir uygulaması bulunmaktadır. Müşteri tarafından garanti kapsamında bulunan cihazlar, gereken şartların sağlanması halinde yenilenmesi için ilgili yetkili servislerce teslim alınmaktadır. Değişimi istenen cihazlar incelenmek üzere LG'ye gönderilmekte ve yapılan inceleme neticesinde aynı cihazın yenisi ilgili yetkili servislere LG tarafından gönderilmektedir.
- (22) Garanti kapsamının dışındaki ürünler (fatura tarihinden itibaren iki yıl geçmiş ve/veya kullanıcı kaynaklı arıza/hasar oluşmuş ürünler) bakımından ise yetkili servisler fiyatlandırmayı kendileri yapmakta olup hizmet kalitesi ve fiyatlandırma açısından kendi aralarında rekabet etmektedirler.

### **I.3. İlgili Pazar**

#### **I.3.1. İlgili Ürün Pazarı**

- (23) İddia konusu hususlar, LG marka cep telefonlarının yedek parça, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkindir. Bir ana ürün ile o ürüne ilişkin yedek parça, servis ve bakım gibi ürün ve hizmetler, farklı zamanlarda ihtiyaç duyulan tamamlayıcı nitelikteki ürünlerdir. Tüketicinin satın aldığı ilk ürünün bulunduğu pazar, zamanla tamamlayıcı ürün ve hizmetlere ihtiyaç duyması sebebiyle "birincil" veya "öncül" pazar olarak isimlendirilmektedir. Yedek parça, sarf malzemesi, tamir, bakım-onarım hizmetleri gibi birincil ürünle birlikte kullanılan ve birincil ürünün satın alınmasından belli bir süre sonra ihtiyaç duyulan ürün ve hizmetlerin bulunduğu pazar ise "ikincil" veya "ardıl" pazar olarak tanımlanmaktadır.
- (24) Rekabet hukuku literatüründe öncül ve ardıl ürün ve hizmetlerin yer aldığı pazarların tanımlanmasında,
- i) söz konusu ürün ve hizmetlerin aynı pazara dâhil edilip edilemeyeceği,
  - ii) eğer bu sonuca ulaşılamazsa ardıl ürün ve hizmetlerin yer aldığı pazarların marka-spesifik tanımlanıp tanımlanamayacağı

<sup>3</sup> İlk altı ay mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirtilen süredir. 6502 sayılı Kanun'da ise, tüketicinin garanti süresi boyunca ürünüyle alakalı ücretsiz onarım, ücret iadesi ve birebir aynısıyla ya da muadiliyle değişim isteme hakkı bulunmaktadır.

hususları değerlendirilmektedir. Ardıl pazarların marka-spesifik tanımlanıp tanımlanamayacağına karar verilirken, ürün veya hizmetin gerek üretimde gerekse kullanımdaki ikame edilebilirliği, tüketici talebi ve başka teşebbüslerce üretimin önünde herhangi bir engel olup olmadığı gibi faktörler göz önüne alınmaktadır.

- (25) AB Komisyonu (Komisyon) tarafından 2005 yılında yayınlanan “*EU Discussion Paper on Modernization of Article 82*” başlıklı tartışma metninde (Tartışma Metni) ardıl pazarın değerlendirilmesiyle ilgili bir bölüm yer almaktadır. Söz konusu bölümde Komisyon’un ikincil piyasalarda ilgili pazar tanımlanırken, normal bir pazar tanımında kullanılan yaklaşımı kullanacağı ifade edilmektedir. Bunun anlamı, ardıl pazarda yer alan ikincil ürünlerin ayrı bir pazar oluşturup oluşturmadığı incelenirken, birincil ürünün satışları üzerindeki (o ardıl pazarın oluşmasına neden olan) etkilerin dikkate alınmayacağıdır. Diğer bir deyişle, pazar tanımının odağında gelecekte birincil ürünü alma olasılığı olan potansiyel müşterilere değil, hâlihazırda birincil ürünü satın almış olan müşterilere yapılan ikincil ürün ve hizmet satışları yer almaktadır. Tartışma Metni’nde, markaya özgü ardıl pazar tanımlanmasının hangi durumlarda söz konusu olamayacağından da bahsedilmektedir. Bunlardan birincisi başka üreticilerin ikincil ürünlerine geçişin mümkün olması durumudur. Eğer ikincil ürün başka üreticiler tarafından da piyasaya sürülebiliyorsa, belli bir markanın birincil ürününü alan müşteri ardıl pazarda o markanın ikincil ürünlerine bağlı kalmayacaktır (kilitlenmeyecektir) ve böyle bir durumda (markaya özgü olmayan) ortak bir ardıl pazar belirlemek gerekecektir. Tartışma Metni’nde ikinci olarak, başka marka bir birincil ürüne geçiş ve böylece ardıl pazardaki yüksek fiyatlardan kaçınabilme olasılığından bahsedilmektedir. Böyle bir durumda geçiş maliyetlerinin yüksek olmaması gerekir. Geçiş maliyetleri ise iki türde olabilir. İlk olarak kullanılmış birincil ürünü, geçişin ekonomik olduğu cazip bir fiyattan satmak/satın almak mümkün olmayabilir. Bu, eğer birincil ürünün fiyatı ikincil ürüne göre yüksekse, daha da önemli hale gelmektedir. İkinci tür geçiş maliyetleri ise fiyat hariç yatırımlar ile ilgilidir. Bunlar eğitim, rutini değiştirme, yüklemeler, yazılım vb. olabilir. Sonuçta, ancak ayrı bir ardıl pazarın olmadığına karar verildiği durumlarda (birincil ve ikincil ürünlerin birlikte yer aldığı) analiz, her iki pazar üzerinden yapılabilecektir.
- (26) Marka spesifik pazar tanımına ilişkin olarak daha önceki tarihlere verilmiş Kurul kararları da bulunmaktadır. Geçmiş kararlarda ardıl pazarın marka-spesifik tanımlanmasını gerektiren sebepler genel olarak, söz konusu cihazların ileri teknoloji içermesi, pazarda yeni ürünlerin çıkış hızının yüksekliği ve her cihaz için, genelde üretici firma tarafından verilen eğitim ve sertifikaları almak gerektiğinden rakip cihazlara verilen servis hizmetinin ikame edilebilirlik derecesinin düşüklüğü olarak dikkate alınmıştır. Bir başka deyişle belirli bir marka özelinde yetkinliğini belgeleyen bir teknik servisin rakip markaların ürünlerindeki yetkinliği sınırlı olacağından tüketici bakımından farklı markaların yetkili teknik servisleri arasındaki ikame edilebilirlik düşük olduğunda marka özelinde ardıl pazar tanımlanması gerekebilmektedir. Marka özelinde pazar tanımı gerektiren bir diğer sebep ise, birincil pazardaki oyuncu sayısının azlığıdır. Diğer bir deyişle hâlihazırda rekabetin yoğun olmadığı birincil pazarda az sayıda teşebbüsle karşılaşan tüketici, ardıl pazardaki işleyişten daha çok etkilenebilecektir.
- (27) Cep telefonu satışı pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin pazar payı tablosuna aşağıda yer verilmiştir.

Tablo-1: Cep Telefonu Pazarında Faaliyet Gösteren Teşebbüslerin Pazar Payları

Teşebbüs	Pazar Payı (%)												
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Samsung <sup>4</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Xiaomi <sup>5</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Apple <sup>6</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Huawei <sup>7</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Oppo <sup>8</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
General Mobile <sup>9</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Realme <sup>10</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
LG	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer <sup>11</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kaynak: Cevabi Yazı

- (28) Cep telefonu satışı olarak tanımlanabilecek birincil pazarın yapısı incelendiğinde, Türkiye pazarında pazar payı atfedilebilen yaklaşık 35 oyuncunun faaliyet gösterdiği, dolayısıyla tüketicilerin çok sayıda alternatifinin bulunduğu, pazarda yoğun bir rekabetin söz konusu olduğu görülmektedir.
- (29) Diğer yandan konuya yetkinlik açısından, yani belli bir marka cep telefonuna teknik servis hizmeti veren teşebbüsün başka bir marka cep telefonuna teknik servis hizmeti verme konusunda yetkinliğinin bulunup bulunmadığı açısından bakıldığında ise, cep telefonu tamiri, bakım ve onarım hizmetleri pazarında faaliyet gösteren gerek yetkili servislerin gerekse bağımsız teşebbüslerin birbirinden farklı marka cep telefonlarına bu hizmeti verebildiği görülmektedir. Şikâyetçi tarafından, mevcut faaliyetlerinde cep telefonu bakım ve onarım hizmetlerinin geçmişe oranla son derece düşük bir yer tuttuğu, bununla birlikte bağımsız servis olarak farklı markalara bakım/onarım hizmeti vermekte oldukları belirtilmiştir. Öte yandan bağımsız servisler TSE'den aldıkları Hizmet Yeterlilik Belgesi ile birden fazla markaya ilişkin bakım-onarım hizmeti verebilmektedir.<sup>12</sup> LG tarafından gönderilen cevabi yazıda da, LG'nin Türkiye'de cep telefonu satışına son verdiği 2016 yılı sonrası muhtelif distribütörlerin ithalat yoluyla LG markalı cep telefonlarını Türkiye'de satışa sunduğu, bu nedenle LG'nin üretici garantisi kapsamında teknik servis hizmeti sağlamaya devam ettiği, hâlihazırda cep telefonu bakım/onarımına yönelik Türkiye genelinde 12 yetkili servisin bulunduğu, sektördeki yetkili servislerin cep telefonu bakım ve onarım hizmetini farklı markalar için sunabildiği, tüketicilerin de garanti kapsamı dışındaki cep telefonu onarım hizmeti için yetkili servislere ikame olarak bağımsız servisleri tercih edebildiği, bu servislerin tamamının esasen başka markaların yetkili servisi olduğu ve tali olarak LG'nin yetkili servisi olarak faaliyet gösterdiği ifade edilmiştir. Bu çerçevede mevcut dosyanın incelenmesi bakımından marka spesifik pazar tanımı yapılmasına gerek görülmemiştir.

<sup>4</sup> Samsung Electronics İstanbul Paz. ve Tic. Ltd. Şti.

<sup>5</sup> Xiaomi Turkey Teknoloji ve Satış Ltd. Şti.

<sup>6</sup> Apple Teknoloji ve Satış Ltd. Şti.

<sup>7</sup> Huawei Telekomünikasyon Dış Ticaret Ltd. Şti.

<sup>8</sup> Oppo Turkey Telekomünikasyon Tic. Ltd. Şti.

<sup>9</sup> General Mobile Elektronik İletişim San. ve Tic. Ltd. Şti.

<sup>10</sup> Realme Turkey Telekomünikasyon Ltd. Şti.

<sup>11</sup> Diğer kategorisi altında bulunan markalar: Nokia, Sony, HTC, Turkcell, Casper, Vestel, Lenovo, Asus, Vodafone, ZTE, Avea, Alcatel, Google, RIM, Motorola, TurkTelecom, Reeder, Tecno, Infinix, Sunny, Vivo, Meizu, OnePlus, Yxtel, Pantech, Teknosa, Wiko, Luowan.

<sup>12</sup> <https://www.tse.org.tr/icerikDetay?ID=897&ParentID=1102>, Erişim Tarihi: 15.12.2022

- (30) Yukarıda yer verilen hususlar doğrultusunda ilgili ürün pazarları, “cep telefonu satışı pazarı” (birincil pazar) ve “cep telefonlarının satış sonrası hizmetleri pazarı” (ikincil pazar) olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte, alternatif pazar tanımlarının, ileri bölümlerde yer verilen tespit ve ulaşılan sonuçları değiştirmeyeceği de ayrıca belirtilmelidir.

### I.3.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (31) İlgili coğrafi pazar belirlenirken, ilgili mal ve hizmetlerin özellikleri ile tüketici tercihleri bakımından giriş engellerinin, ilgili bölge ile komşu bölgeler arasında teşebbüslerin pazar payları veya mal ve hizmetlerin fiyatları bakımından hissedilir bir farklılığın olup olmadığı gibi unsurlar dikkate alınmaktadır. İnceleme konusu ilgili ürün pazarlarında yer alan ürünler bakımından pazara giriş, arz kaynaklarına ulaşım, üretim, dağıtım, pazarlama ve satış şartlarının bölgesel bir farklılık göstermediği göz önüne alınarak ilgili coğrafi pazar “Türkiye” olarak belirlenmiştir.

## I.4. Dosya Kapsamında Elde Edilen Belgeler<sup>13, 14</sup>

### I.4.1. Şikâyet Başvurusu Kapsamında VİNTEK Tarafından Sunulan Belgeler

#### Bulgu 1:

- (32) 21.06.2015 tarihinde LG Bölüm ve Ağ Planlama Müdürü (.....) tarafından LG yetkili servislerine gönderilen ve bilgide LG Servis Müdürü (.....), LG Servis Departmanı Yetkilileri (.....) ve unvanı tespit edilemeyen (.....) isimli bir kişinin bulunduğu “Kargo ile Cihaz Toplanması Hk. / GSM Cihazlar” konulu e-postada (Belge 31/1) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

21.06.2015,(.....)> LG Yetkili Servisleri

*“Değerli Servis Yetkilileri,*

*Artan iş hacmimiz nedeniyle müşteri memnuniyetini arttırmak için, müşterilerimize daha hızlı hizmet verebilmek ve arızalı cihazlarını daha çabuk tamir edebilmek için(yerinde hizmet) bildiğiniz gibi GSM Servis Ağıımızı genişletmekteyiz. Ayrıca yüzyüze tamir (Face to Face) yaparak müşteri memnuniyetini arttırmayı hedeflemekteyiz. Yazılım yükleme ve parça kullanılmayan arıza durumlarında, müşterinin bulunduğu ildeki GSM yetkisine sahip servislerimiz yüzyüze hızlı bir şekilde aynı gün cihazı tamir ederek müşteri memnuniyetini arttırmaktadırlar.*

*Fakat bazı servislerimiz, başka illerden cihaz toplamaktadırlar. Cihazların toplanması demek minimum 3 gün tamir süresinin uzaması ve ayrıca kargo maliyetine sebep olmaktadır. Ayrıca maalesef cihazların toplu şekilde kendilerine gönderilmesine karşılık bayilere/müşterilere bazı tavizler verildiği gözlemlenmektedir. (garanti dışı olmasına rağmen garanti dahilinde işlem yapılması gibi...)*

*Bu gibi durumların önüne geçmek için 01.07.2015 (1 Temmuz) tarihinden itibaren GSM servis yetkisi olan servislerin bulunduğu aşağıdaki illerden kargo ile ürün alınması durumunda kargo ücreti servise ödenmeyecektir. 01.08.2015 (1 Ağustos) tarihinden itibaren ise hiçbir şekilde bu claimlerin sisteme girişlerine izin verilmeyecektir(işçilik, parça ve kargo ödenmeyecektir)*

*Dolayısıyla eğer müşterinin bulunduğu ilde GSM yetkisine sahip servis var ise bu ilden kargo ile cihaz almayınız, eğer bayi/müşteri size ulaşır ise bayiyi/müşteriyi bulunduğu ilde servis olduğunu bilgilendirerek servis bilgisi için çağrı merkezine yönlendiriniz. Bulduğunuz il dışında eğer aşağıdaki illerden bayi aracılığı ile cihaz topluyorsanız, çalıştığınız bayiye bilgi vererek arızalı cihazları oradaki servise yönlendirmesi gerektiğini belirtiniz.*

[GSM Yetkisine sahip servislerin bulunduğu illere ait bir tablo paylaşılmıştır.]

<sup>13</sup> Öneri Raporu’ndaki belge numaraları korunmuştur.

<sup>14</sup> Belgelerin orijinalinde yer alan yazım hataları düzeltilmemiş, aynen korunmuştur.

(TURKCELL projesi kapsamında TURKCELL bayilerinde satılan cihazların servis hizmeti için bizim bilgimiz dahilinde İstanbul, Ankara ve İzmir servislerinin bilgileri TURKCELL sistemlerine proje başında girilmişti, dolayısıyla sistemsel güncelleme yapıncaya kadar TURKCELL bayilerinden gelen cihazlar için yukardaki bilgilendirme geçerli değildir.)

Bilgilerinize  
Saygılarımızla  
(.....)”

### **Bulgu 2:**

- (33) 10.11.2016 tarihinde LG Yedek Parça Servisi Yetkilisi (.....) tarafından VİNTEK yetkilisi (.....), (.....) ile (.....)’e gönderilen ve bilgide LG Yedek Parça Yönetimi Yetkilisi (.....)’ın bulunduğu “sipariş iptali” konulu e-postada (Belge 31/6-7) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

10.11.2016, (.....)

“Merhaba,  
Sistemdeki geçikmeli borcunuz ve kredi limit aşımı nedeniyle parça çıkışını sağlayamıyoruz. (.....) nolu siparişiniz iptal edilmiştir. Ödeme veya hakediş girişi yapmadan tekrar sipariş geçmeyin.”

### **Bulgu 3:**

- (34) 03.01.2019 tarihinde LG Satış Sonrası Hizmetler Servis Yönetimi Takım Lideri (.....) tarafından VİNTEK yetkilisi (.....)’e gönderilen “Vadesi Geçmiş Borçlarınız Hakkında” konulu e-postada (Belge 32) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

03.01.2019, (.....)

“(.....) Bey merhaba,  
Servisinize ait, mevcut borçlarınızın detayı aşağıda belirtilmiştir. Vadesi geçmiş toplam (.....) TL borcunuz bulunmaktadır ((.....) da kestiğiniz fatura da borçlarınızdan düşülmüştür). Faturalandırılmayı bekleyen hakedişleriniz varsa faturalandırıp bize haber veriniz. Faturalandırılacak hakedişiniz yoksa ödemeyi aşağıda sarıyla belirtilen hesaba yapıp dekontu benimle paylaşınız. Konu önemli ve acildir. Konuyla alakalı sizden geri dönüş bekliyorum.  
Saygılarımla,

Servis Kodu	Servis Adı	Vade İçindeki Borç	Vadesi 1 Ay Geçmiş Borç	Vadesi 2 Ay Geçmiş Borç	...
(.....)	VİNTEK ELEKTRONİK	(.....)	(.....)	(.....)	

(...)

### **Bulgu 4:**

- (35) 18.04.2019 tarihinde LG Yedek Parça Servisi Yetkilisi (.....) tarafından VİNTEK yetkilisi (.....)’e gönderilen ve bilgide VİNTEK yetkilisi (.....) ile (.....)’ın bulunduğu “RE: uzun süre parçası gelmeyen cihazlar hakkında” konulu e-postada (Belge 31/7) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

18.04.2019, (.....)

"Günaydın (.....) Bey,

Aşağıdaki parçalar için daha önce sipariş geçmişmiydiniz? Sipariş durumunuzu kontrol edip bilgi veriniz. Garanti dışı işlemler için ödeme yapmadan parça çıkışı sağlayamıyoruz size.

[İş emir no, teknisyen adı, Cihaz Seri No, Kayıt Tarihi, Servis Bekleme Süresi, Model ve Part no Bilgilerinin Yer Aldığı Tablo]"

#### I.4.2. Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

##### **Bulgu 5:**

- (36) ŞENGÜLLER'den alınan ve 30.09.2020 tarihinde (.....) tarafından ŞENGÜLLER Muhasebe Yetkilisi (.....)'a gönderilen ve bilgide ŞENGÜLLER Muhasebe Müdürü (.....)'un bulunduğu e-posta ve ilgili e-posta dizisini takiben ŞENGÜLLER Servis Müdürü (.....) tarafından Av. (.....)'a gönderilen ve bilgide ŞENGÜLLER Muhasebe Müdürü (.....), ŞENGÜLLER Muhasebe Yetkilisi (.....), (.....)'nin bulunduğu e-postada (Belge 31/15) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

(...)

30.09.2020, (.....)

"Merhaba (.....) Hanım,

Maşallah 27 sayfalık dilekçe vermişler mahkemeye :)

Konuyla ilgili bilgisi olan birileri bana bu iddialarla ilgili bilgi verirse ben de uygun bir dille cevap verebilirim iddialara karşı. Vintek kimdir, bizim onlarla bir ticari ilişkimiz var mıdır, Vintek-LG-Biz-Elmek arasında ne tarz bir bağlantı var vs.

Tşkler."

(...)

30.09.2020, (.....),

(.....) bey merhaba,

Konuyu anladığım kadarıyla şöyle özetleyebilirim.

(.....)"

##### **Bulgu 6:**

- (37) ŞENGÜLLER'den alınan ve 02.09.2021 tarihinde ŞENGÜLLER'in eski Servis Müdürü (.....) tarafından ŞENGÜLLER Yönetim Kurulu Başkanı (.....)'e gönderilen "FW: TENİK SERVİS SON DURUM HK." konulu e-postada (Belge 31/16) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

02.09.2021, (.....)

" (.....) bey merhaba,

6 ay önce sizlerle yapmış olduğumuz 2020 Teknik servis bilanço değerlendirme toplantısında LG markasının TR' de yerli üretim yapma ve cep telefonu satışlarını artırma gibi planlarının olduğunu dolayısıyla ticari anlamda teknik servisimizin de ayakta kalıp kalamayacağı konusunu bu planların LG tarafından hayata geçirilip geçirilemeyeceğine bakarak 6. Aydan sonra tekrar bir değerlendirme toplantısı yapalım diye konuşmuştuk. Fakat LG'nin 31.07.2021 itibariyle cep telefonu üretimini durduracağını resmi olarak açıklamasıyla TR LG'nin yukarıda bahsettiğim tüm proje ve planları iptal edildi. LG satılan ürünlerle ilgili teknik servis desteğinin 5 yıl boyunca devam edeceğini açıkladı ama zaten son 2 yıldır TR'de ürün satamadıkları için teknik servisimize gelen cihaz sayısı çok fazla düştü. Konuyla ilgili LG TR yetkilileriyle yapmış olduğum toplantı neticesinde kendilerinden cep telefonu servisiğinin bu süreçte tek bir servis olarak bizim üzerimizden devam ettirmelerini talep ederek servise

*gelen cihaz adedini en azından belirli bir süre daha yukarıya taşımak istedik. Konuyla ilgili talebimiz kendilerine çok doğru bir çözüm olarak geldi fakat tüm çabalarımız ve görüşmelerimize rağmen olumlu sonuç veremediler. Maalesef servis bünyemize diğer markalardan herhangi birini dahil edemediğimiz için bu haliyle ticari olarak teknik servisimizin en fazla yıl sonuna kadar sürdürülebilir olabileceği kanaatindeyim. Dolayısıyla bir toplantı yapıp konuyu netleştirmemizin ticari anlamda şirketimizin faydasına olacağını düşünüyorum. Teknik servis olarak son durumumuzla ilgili sizleri bilgilendirmek istedim.”*

(...)

### **Bulgu 7:**

- (38) ŞENGÜLLER'den alınan ve 15.09.2021 tarihinde ŞENGÜLLER eski Servis Müdürü (.....) tarafından LG Satış Sonrası Hizmetler Servis Yönetimi Takım Lideri (.....)'a gönderilen ve bilgide LG Satış Sonrası Hizmetler Direktörü (.....), ŞENGÜLLER Yönetim Kurulu Başkanı (.....), ŞENGÜLLER Yönetim Kurulu Üyesi (.....) ve LG Teknik Satış Sonrası Hizmetler Operasyon Takım Lideri (.....)'nin bulunduğu, “yetkili servis sözleşme fesih bildirimine hk.” konulu e-postada (Belge 31/18) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

15.09.2021, (.....)

“(.....) bey merhaba,

*Daha önce de sizinle konuştuğumuz üzere LG mobile tarafının 31.07.2021 tarihi itibarıyla üretimi durdurma kararı almasından sonra Şengüller olarak vermiş olduğumuz yetkili teknik servis hizmetinin ticari anlamda sürdürülebilir olmadığı kararına varmış bulunmaktayız. Dolayısıyla 30.10.2021 tarihi itibarıyla LG mobile yetkili servis birimimizi üzümlere kapatma kararı aldık. Bundan dolayı 30.09.2021 tarihi itibarıyla servisimize arızalı ürün kabul edemeyeceğimizi bildirmek isterim. 01.10.2021 tarihinden itibaren de servisimizde işlemleri devam eden ürünlerin onarımları tamamlanarak müşterilere teslimatı gerçekleştirilecektir. Son hakkediş faturamızı kestikten sonra hesap mutabakatımızı yazılı olarak yapıp süreci sonlandıracağımızı tarafınıza bildirmek isteriz.”*

### **Bulgu 8:**

- (39) ŞENGÜLLER'den alınan ve ŞENGÜLLER Yönetim Kurulu Başkanı (.....) tarafından ŞENGÜLLER üst yönetimine ait olduğu düşünülen (.....) e-posta adresine gönderilen 15.09.2021 tarihli ve “Teknik servis kapatma” konulu e-postada (Belge 31/19) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

15.09.2021, (.....)

“Merhaba,

*LG markası tüm dünyada cep telefonu işinden çıkma kararı almıştır. Son yıllarda zaten model sayısını azaltan ve satışlarında zorlanan marka, artık telefon üretmeyecek ve satmayacaktır.*

*Bizim teknik servisimiz 2008 yılından itibaren ‘LG yetkili servisi’ olarak faaliyet göstermekte idi. LG'nin bu kararı alması nedeni ile gelecek yıllarda servis hizmetleri faaliyetlerine devam edemeyeceğiz. LG dışındaki markaları da sizlerin, yakınlarındaki servislere yaptırmanız veya Samsung gibi direkt yetkili servislere yollamanız nedeni ile servisimizin başka geliri kalmamıştır.*

*Tüm bu gelişmeler ışığında teknik servisimizi üzümlere kapatma kararı almış durumdayız. 30 Ekim 2021 tarihi itibarı ile tüm faaliyetlerine tamamen son vermiş olacağız. Sizlere gerek ‘cep hızır’ konusunda gerek ise diğer servis işlerinizin konusunda nasıl yol izleyeceğinizi yakında duyuracağız.*

*Bu vesile ile (.....) başta olmak üzere tüm teknik servis personelimize emeklerinden dolayı teşekkür ediyoruz. Yapacağımız ilk müdür toplantısında kendilerine ayrıca beraber teşekkür edeceğiz.”*

**Bulgu 9:**

- (40) LG'den alınan ve 02.11.2022 tarihinde LG Bölgesel Servis Ağı Müdür Yardımcısı (.....) tarafından LG yetkili servisi (.....) isimli teşebbüsün e-posta adresine gönderilen (.....) ve bilgide LG Satış Sonrası Hizmetler Servis Yönetimi Takım Lideri (.....) ve LG çalışanı (.....) bulunduğu "Vadesi geçen borç hakkında TR001322" konulu e-postada (Belge 31/20) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir :

02.11.2022, (.....)

"Merhaba,  
Vadesi geçen (.....) borcunuz bulunmaktadır. Bekleyen parçalarınızın gönderilmesi için lütfen borcunuzu ödeyiniz."

**Bulgu 10:**

- (41) LG'den alınan ve 18.11.2022 tarihinde (.....)'nün gerçek kişi tacir işletmesinin (.....) çalışanı olan (.....) tarafından LG çalışanı (.....), Müdür Yardımcısı (.....), Yedek Parça Planlayıcısı (.....) ve Satış Sonrası Hizmetler Servis Yönetimi Takım Lideri Yardımcısı (.....) gönderilen ve ekinde "Dekont" isimli dosyanın bulunduğu "Sevk Edilmemiş Yedek Parçalar Hakkında" konulu e-postada (Belge 31/21-25) yer alan ifadeler aşağıdaki gibidir:

14.11.2022, (.....)

"Merhaba,  
Sevk edilmemiş yedek parçalarımız mevcuttur güncel borcumuz mu vardır yedek parçaların aciliyeti vardır konu hakkında desteğinizi rica ederim."

15.11.2022, (.....)

"Merhaba (.....) bey,  
Vadesi geçen (.....) borcunuz bulunuyor. AR-AP Raporunda 1-30'da vadesi geçen borcunuzu görebilirsiniz. Sipariş vermeden önce mutlaka control edin.

Ayrıca ekteki dosyada size yardımcı olacak bilgiler var mutlaka okuyunuz.

[LG'nin GSFS Sisteminde ilgili yetkili servisinin borç durumunu gösteren ekran görüntüsü paylaşılmıştır.]

18.11.2022, (.....)

"Merhaba,  
(.....) TL borcumuz olduğunu görmekteyim buna bağlı yedek parça sevki yasağı mevcuttur tarafımıza iban gönderir misiniz borcumuzu kapatmak istemekteyim."

08.11.2022, (.....),

"Merhba (.....) Bey,  
Sarı renkle işaretli olan IBAN NO

[LG'nin banka hesabına ait IBAN numarası içeren tablo paylaşılmıştır.]

18.11.2022, (.....)

"Merhaba,  
Ödeme yapılmıştır yedek parçalarının sevkini rica ederim. Dekont ekte."

**Bulgu 11:**

- (42) LG'de yapılan yerinde incelemede LG Satış Sonrası Hizmetler Servis Yönetimi Takım Lideri (.....)'ın bilgisayarından alınan "Vintek Arabuluculuk Görüşmesi" isimli Word belgesi (Belge 31/26-27) aşağıdaki gibidir:

**"Güncel Borç Durumu:**

- Vintek Elektronik' in Şirketimize olan borcu (.....)TL dir.
- Şuanda sistemde Vintek Elektronik tarafından faturalandırılmayı bekleyen(defalarca maille ve telefonla iletişim kurulmasına rağmen faturalandırılmayan) (.....)TL ((.....)TL+KDV) değerinde hakedişleri vardır.
- Ayrıca Şirketimiz tarafından Vintek Elektronike faturalandırılması gereken(Aras Kargo' da çalınan ürünlerle alakalı) bedel (.....)TL dir.

Sonuç olarak bu işlemler yapıldığında Vintek Elektronik' in Şirketimize kalacak borcu (.....)TL dir.

**İş Emirlerinin İptali:**

Yetkili Servisler tarafından tüketicilere verilen hizmetler şirketimiz tarafından kullanılan GSFS isimli sisteme girilir. Verilen hizmetler, Şirketimizin belirlediği ve sistemde tanımlı kurallara göre kontrol edilir ve herhangi bir problem olmayan iş emirleri sistem tarafından otomatik olarak onaylanarak servise ödenmeye hazır hale gelir.

Ancak kontrol esnasında tanımlanan kurallara takılan işemirleri yine sistem tarafından HOLD(bekleme) konumuna alınır. HOLD konumuna alınan işemirleri ilgili çalışanlar tarafından kontrol edilir, gerekirse ilgili yetkili servisten döküman, kanıt vs. istenir ve bu döküman/kanıtlar ışığında onaylanır ya da reddolur. 60 gün boyunca servisten istenilen kanıtlar gelmez ve HOLD daki işemirleri manuel olarak onaylanmazsa, sistem 60. günün sonunda işemirlerini otomatik olarak reddeder.

Sistemde tanımlı bazı kurallarımız;

- R005 Kuralı: Yenisiyle değiştirilen arızalı yedek parçanın Şirketimize ait depoya geri gönderilmesi
- R0042 Kuralı: Aynı ürün için daha önce sisteme girilen fatura tarihi bilgisinin daha sonra farklı girilmesi
- R0011-R0072 Kuralı: Aynı ürüne kısa süre içerisinde(3 ay içerisinde) tekrar tamir hizmeti vermek.
- R007 Kuralı: Ürünün sisteme girilen fatura tarihine göre garanti harici görünmesi

dir. Bu kurallara göre yapılacak işlemler servis sözleşmesinde belirtilmiştir.

Vintek Elektronik' in iptal olan işemirleri incelendiğinde;

- Bazı işemirlerinin daha sonra farklı işemri numarasıyla sisteme girildiği
- Bazı işemirlerinin müşteri ve IMEI bilgileri değiştirilerek sisteme tekrar girildiği ((.....))
- Bazı işemirlerinin garanti harici olduğu, tüketiciden ücret alındığı halde sisteme tekrar girildiği için reddedildiği ((.....))
- Bazı işemirleri için sisteme yüklenmesi beklenen belgeler zamanında yüklenmediğinden sistem tarafından otomatik olarak reddedildiği,
- Bazı işemirlerinde değiştiği belirtilen arızalı yedek parçalar Şirketimizin deposuna belirtilen süre içerisinde gönderilmediğinden reddedildiği

tespitleri yapılmıştır.

Ayrıca geçen yıl, Vintek Elektronik tarafından geçmiş yıllarda iptal olduğu belirtilen işemirleri

tarafımızdan incelenmiş ve ödenmesi gerektiği kararına varılan işemirleri tekrar sisteme girilerek servise ödenmesi yapılmıştır.

**İş Adetlerinin Azalması:**

2016-2017 yıllarında bazı cep telefonu modellerinde meydana gelen problemler dolayısıyla daha sonra piyasaya sürülen cep telefonları tüketicilerimiz tarafından fazla talep görmemiş ve satış rakamlarımız dramatik olarak düşmüştür. Satış rakamlarının azalmasına paralel olarak yetkili servislerimizin iş adetleri de azalmıştır. Aşağıdaki tabloda yıllara göre Türkiye geneli GSM aylık ortalama iş adedi rakamları belirtilmiştir.

Yıl	Aylık Ortalama İş Adedi Sayısı
2014	(.....)
2015	(.....)
2016	(.....)
2017	(.....)
2018	(.....)
2019	(.....)

Buradan da anlaşılacağı gibi; azalma sadece Vintek Elektronik'in iş adetlerinde değil genel olarak LGE Türkiye'nin iş adetlerinde yaşanmıştır.

**Farklı Servislere Ayrıcalık Tanınması:**

Şirketimiz tarafından servislere uygulanan kurallar sözleşmede belirtilmiştir. Bu bağlamda bütün servislerimize uygulanan kurallar aynıdır.

Ancak özel izin ve onayla, Vintek Elektronik'e Mecidiyeköy- Büyükdere Cad. bulunan iş yeri için yıllarca kira desteği ve elektrik gideri desteği sağlanmıştır.

**Vintek Elektronik' e Malzeme Satış-Geri Alış Durumu:**

YILLAR	LGE' ye Geri Satılan	LGE' den Satılan	Fark
2019	(.....)	(.....)	(.....)
2018	(.....)	(.....)	(.....)
2017	(.....)	(.....)	(.....)
2016	(.....)	(.....)	(.....)
2015	(.....)	(.....)	(.....)
TOPLAM	(.....)	(.....)	(.....)

## I.5. Değerlendirme

### I.5.1. 4054 Sayılı Kanun'un 6. Maddesi Kapsamında Yapılan Değerlendirme

- (43) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde, "Bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması" yasaklanmıştır. Anılan maddenin b) bendinde "Eşit durumdaki alıcılara aynı ve eşit hak, yükümlülük ve edimler için farklı şartlar ileri sürerek, doğrudan veya dolaylı olarak ayrımcılık yapılması" kötüye kullanma halleri arasında sayılmıştır. Diğer yandan şikâyetçinin başvurusu bu hususun yanı sıra şikâyetçinin LG ile olan ticari ilişkisinin şikâyetçi bakımından zorunlu unsur niteliğinde olduğu yönünde, rekabet hukukunda temel olarak sözleşme yapma yükümlülüğü/sözleşme

yapmanın reddi kapsamında incelenen unsurlar da barındırmaktadır. Nitekim hâkim durumun kötüye kullanılması hallerini genel olarak dışlayıcı, sömürücü ve ayrımcı nitelikteki kötüye kullanmalar şeklinde üçlü bir tasnif çerçevesinde ele alan Teşebbüslerin Dışlayıcı Davranışlarına İlişkin Kılavuz'da (Hâkim Durum Kılavuzu) belirtildiği üzere uygulamada, bir davranış kimi zaman Kanun'un 6. maddesinin ikinci fıkrasında sayılan hallerden birden fazlasına örnek teşkil edebilmekte ya da aynı anda birden fazla kötüye kullanma kategorisinin özelliklerini gösterebilmektedir. Bu çerçevede şikâyete konu iddialar aynı zamanda sözleşme yapma yükümlülüğü/sözleşme yapmanın reddi kapsamında da ele alınmıştır.

#### I.5.1.1 Hâkim Durum Analizi

- (44) 4054 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3. maddesinde hâkim durum, "*belirli bir piyasadaki bir veya birden fazla teşebbüsün, rakipleri ve müşterilerinden bağımsız hareket ederek fiyat, arz, üretim ve dağıtım miktarı gibi ekonomik parametreleri belirleyebilme gücü*" olarak tanımlanmıştır. Bir teşebbüsün hâkim durumda olup olmadığının değerlendirilebilmesi için öncelikle ilgili pazarın tanımlanması gerekmektedir. İlgili pazar tanımı, incelenen teşebbüsün, söz konusu pazarda rekabetçi baskılardan belirgin şekilde bağımsız davranma gücünün bulunup bulunmadığına yönelik yapılacak değerlendirmelerin temelini oluşturmaktadır.
- (45) Hâkim Durum Kılavuzu'nda, bir teşebbüsün hâkim durumda olmasının birincil göstergesinin, teşebbüsün sahip olduğu pazar payı olduğu ifadesine yer verilmiştir. Bir teşebbüsün hâkim durumda bulunduğu dair delil teşkil eden belirli bir pazar payı eşiği bulunmamakla birlikte, aksini gösterecek bir durum söz konusu değilse, yerleşik uygulamada %40'ın altında pazar payına sahip olan teşebbüslerin hâkim durumda olması ihtimalinin düşük olduğu kabul edilmektedir.
- (46) Bu çerçevede iddia konusu hususların incelenmesine ilk olarak LG'nin anılan pazarlarda hâkim durumda olup olmadığı hususundan başlamak gerekirse, öncelikle dosya konusunun öncül ve ardıl pazar olmak üzere iki pazarı ilgilendirdiği vurgulanmalıdır. Sağlayıcı tarafından üretimi ve satışı gerçekleştiren esas ürün ve hizmetleri ilgilendiren pazar öncül (birincil) pazar, yedek parça, sarf malzemesi, tamir, bakım-onarım hizmetleri gibi öncül ürünle birlikte kullanılan ve öncül ürünün satın alınmasından belli bir süre sonra ihtiyaç duyulan ürün ve hizmetlerin bulunduğu pazar "ardıl (ikincil)" pazar olarak tanımlanmaktadır. Öncül ve ardıl pazarlarda yapılacak bir hâkim durum analizinde öncelikle sağlayıcının öncül pazardaki faaliyeti bakımından hâkim durumda olup olmadığı ele alınmaktadır. Sonrasında ise hâkim durumdaki teşebbüsün ardıl pazarda kendisiyle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan ve/veya kendisiyle organik bağı bulunan bir iştirakinin veyahut da doğrudan kendisinin faaliyeti bulunup bulunmadığı incelenmekte ve eğer varsa bu pazar payı dikkate alınmaktadır. Bu değerlendirmelerin yanı sıra gerek öncül, gerekse ardıl pazarın yapısı da hâkim durum analizinde göz önünde bulundurulmaktadır.
- (47) Şikâyete konu iddiaların esasen LG marka cep telefonlarının yedek parça, bakım ve onarım hizmetlerini ilgilendirdiği anlaşılmıştır. Bu bakımdan hâkim durum analizinde öncelikle öncül pazar konumunda bulunan cep telefonu satışı pazarı değerlendirilmiştir.
- (48) "İlgili Ürün Pazarı" başlıklı bölümde, Tablo-1'de LG'nin ve rakiplerinin cep telefonu satışı pazarındaki pazar paylarına yer verilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere LG'nin cep telefonu satışı pazarında 2010-2020 yılları arasındaki pazar payı  $\%(\dots)\text{-}\%(\dots)$  aralığında seyretmiştir. Tablodan LG'nin anılan pazardaki pazar payının 2010 yılından

2016 yılına kadar artış gösterdiği, daha sonra yıllar içinde düşen bir trend izlediği görülmektedir. 2022 yılı itibarıyla ise LG'nin anılan pazarda önem atfedilebilecek düzeyde bir pazar payı kalmamıştır. Gerek yerinde incelemelerde gerekse Kuruma iletilen cevabi yazılarda LG'nin cep telefonlarına yönelik Türkiye'deki satış faaliyetlerini 2016 yılında, global çaptaki üretim faaliyetlerini ise 2021 yılı itibarıyla sonlandırma kararı aldığı ifade edilmiştir.<sup>15</sup> Bu çerçevede, halihazırda bu alanda Türkiye'de faaliyeti bulunmayan LG'nin bu pazarda hakim durumda olduğundan söz etmek mümkün olmadığı gibi, 2010-2020 yılları arasında %(.....)-%(.....) aralığında seyreden pazar payıyla, şikayetin ilişkili olduğu yıllarda da hakim duruma işaret edecek bir pazar payı bulunmamaktadır. Tablo-1'deki veriler, anılan dönemin tamamında pazarda LG'den daha yüksek pazar payına sahip rakip teşebbüslerin varlığını açıkça ortaya koymaktadır. Bu bakımdan, LG'nin rakiplerinden ve alıcılardan bağımsız şekilde hareket etmek suretiyle ürün ve hizmet fiyatlarını rekabetçi seviyenin üzerinde belirleyebilecek pazar gücüne sahip olmadığı değerlendirilmiştir.

- (49) Öncül pazardan sonra ardıl pazara gelindiğinde ise, LG'nin teknik servis/yedek parça, bakım ve onarım hizmetleri alanında doğrudan kendisinin ya da kendisiyle aynı ekonomik bütünlük içinde bulunan bir iştirakinin faaliyetinin bulunmadığı görülmektedir. ELMEK ve ŞENGÜLLER de LG'nin kontrolü altında bulunmamaktadır. Bu çerçevede söz konusu şirketlerin LG ile aynı ekonomik bütünlük içinde olduğundan ve de LG'nin anılan pazarlardaki hâkim durumundan söz etmek mümkün değildir.
- (50) Diğer yandan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde de belirtildiği üzere, LG'nin ardıl pazardaki yükümlülüğü, gerektirdiği takdirde öncül pazarda satışı yapılan ürünlere yönelik satış sonrası hizmetleri sağlayacak teknik servis/yedek parça, bakım ve onarım hizmetlerine yönelik yetkili servis ağını oluşturmaktır. Bu çerçevede LG'nin Türkiye genelinde 2022 yılı itibarıyla 12 teknik servisinin bulunduğu ifade edilmiştir.<sup>16</sup> LG tarafından ayrıca, sektördeki yetkili servislerin cep telefonu bakım ve onarım hizmetini farklı markalar için sunabildiği, tüketicilerin de garanti kapsamı dışındaki cep telefonu onarım hizmeti için yetkili servislere ikame olarak bağımsız servisleri tercih edebildiği, hâlihazırda teknik servis hizmeti alınan servislerin tamamının esasen başka markaların yetkili servisi olduğu ve tali olarak LG'nin yetkili servisi olarak faaliyet gösterdiği belirtilmiştir. Söz konusu açıklamalardan, pazarda yetkili servislerin yanı sıra bağımsız servislerin de faaliyet gösterdiği, bağımsız servislerin tüketicilerin garanti dışına çıkmış ürünleri için ayrı bir hizmet alma noktası seçeneği oluşturabildiği, ayrıca LG örneğinde olduğu gibi yetkili servislerin birden fazla markaya teknik servis hizmeti verebildiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, cep telefonlarının satış sonrası hizmetlerine yönelik ardıl pazarın yapı itibarıyla da bir teşebbüsün hâkim durumda olmasına izin verecek bir yapıda olmadığı değerlendirilmiştir.
- (51) Sonuç olarak LG'nin anılan pazarlarda hâkim durumda olmadığından hareketle şikâyet konusu iddialardan hâkim durumun kötüye kullanıldığı iddiasını reddetmek mümkün ise de, tüm olasılıkları incelemek adına dosya konusu olayda bir kötüye kullanma halinin söz konusu olup olmadığı da incelenmiştir.

<sup>15</sup> Cevabi yazıda 2016'dan sonra LG'nin Türkiye'de cep telefonu satmadığı fakat muhtelif distribütörlerin ithalat yoluyla LG markalı cep telefonlarını Türkiye'de satışa sunduğu, bu nedenle LG'nin üretici garantisi kapsamında teknik servis hizmeti sağlamaya devam ettiği belirtilmiştir.

<sup>16</sup> LG'nin 2016 yılında yetkili servis sayısı 41'e ulaşmış olup 2016 yılında Türkiye pazarından çekilme kararı almasıyla birlikte cep telefonu yetkili servis sayısı 2022 yılı itibarıyla 12'ye kadar düşmüştür.

### I.5.1.2 Sözleşme Yapmanın Reddi İddiasına Yönelik Değerlendirme

- (52) Rekabet hukuku uygulamasında esas olarak, hâkim durumda olsun ya da olmasın tüm teşebbüslerin iş yapacakları teşebbüsleri özgürce seçme ve mülkiyetlerinde bulunan varlıklar üzerinde özgürce tasarruf edebilme hakları olduğu kabul edilmektedir. Bununla birlikte, istisnai bazı durumlarda hâkim durumdaki teşebbüslerin sözleşme yapmayı reddetmeleri rekabeti kısıtlayıcı bir davranış olarak değerlendirilebilmekte ve hâkim durumdaki teşebbüse rekabet hukuku çerçevesinde sözleşme yapma yükümlülüğü getirilebilmektedir.
- (53) Bir teşebbüsün ürettiği mal ya da hizmetler ile sahibi olduğu maddi ya da gayri maddi işletme unsurlarını diğer teşebbüslere sağlamaması ya da bunların diğer teşebbüsler tarafından kullanılmasına doğrudan veya dolaylı olarak izin vermemesi sözleşme yapmayı reddetme olarak ele alınmaktadır. Bu çerçevede hammadde niteliğindeki fiziksel ürünler, belirli hizmetlerin sağlanabilmesi için gerekli altyapılar, ürün dağıtım sistemleri ve fikri mülkiyet hakları ile korunan yahut korunmayan gayri maddi işletme unsurları ya da bilgileri ile teşebbüslerin sözleşme yapma talebine konu olabilecek diğer varlıklar, anılan mal, hizmet ya da unsurlar arasında değerlendirilebilmektedir.
- (54) Sözleşme yapmayı reddetme davranışı, hâkim durumdaki teşebbüsün alt pazarda kendisiyle rekabet halinde olan teşebbüslere yönelik olabileceği gibi kendisiyle rekabet içerisinde bulunmayan müşterilerine yönelik de olabilmektedir. Burada alt pazar kavramı, sözleşme yapma talebine konu olan unsurun mal veya hizmet üretiminde girdi olarak kullanıldığı pazarı ifade etmektedir. Hâkim durumdaki teşebbüsün, sözleşme yapmayı reddettiği teşebbüs ile alt pazarda rekabet ediyor olması halinde sözleşme yapmayı reddetme davranışının rekabeti kısıtlayıcı sonuçlar ortaya çıkarması daha muhtemeldir. Hâkim Durum Kılavuzu'na göre, sözleşme yapmayı reddetme; mal, hizmet ya da unsura ilişkin mevcut bir sözleşme ilişkisinin kesilmesi şeklinde olabileceği gibi, potansiyel müşterilerin sözleşme taleplerinin reddedilmesi şeklinde de olabilmektedir. Ayrıca, sözleşme yapmayı reddetme, koşulsuz ya da koşullu reddetme şeklinde ortaya çıkabilmektedir.
- (55) Sözleşme yapmayı reddetme iddiaları değerlendirilirken, reddetme eyleminin varlığı ve reddetme eylemini gerçekleştiren teşebbüsün hâkim durumda olması haricinde ihlalin tespiti için üç koşulun birlikte varlığı aranmaktadır. Bu çerçevede;
- Reddetme, alt pazarda rekabet etmek için vazgeçilmez bir ürüne ya da hizmete ilişkin olmalı,
  - Reddetmenin alt pazarda etkin rekabeti ortadan kaldırması muhtemel olmalı,
  - Reddetmenin tüketici zararına yol açması muhtemel olmalıdır.
- (56) Vazgeçilmezlik koşulu değerlendirilirken, reddetmeye konu unsurun alt pazarda etkin bir şekilde rekabet edebilmek için nesnel olarak gerekli olması aranmaktadır. Bu durum, reddetmenin olumsuz sonuçlarını –en azından uzun vadede– telafi edebilmek için rakiplerin sözleşme talebine konu olan unsurun alt pazarda başvurabilecekleri mevcut ya da potansiyel bir ikamesinin bulunmaması halinde söz konusu olmaktadır. İlgili unsurun mevcut veya potansiyel ikamesinin olup olmadığını değerlendirilirken, hâkim durumda bulunan teşebbüsün rakiplerinin öngörülebilir bir gelecekte söz konusu unsuru etkin bir şekilde tekrar oluşturup oluşturamayacakları göz önünde bulundurulmaktadır. Eğer söz konusu unsur bir doğal tekelin sonucuysa ve önemli şebeke etkileri veya tek kaynaktan temin edilebilecek bir bilgi söz konusuysa, ilgili

unsurun rakipler tarafından tekrar oluşturulmasının olanaksız olduğu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, her bir dosya bakımından pazarın dinamik yapısı ve ilgili unsurun sağladığı pazar gücünün sürdürülebilirliği ayrıca göz önünde bulundurulmaktadır.

- (57) Redde konu olan unsurun vazgeçilmezlik koşulunu sağladığının tespit edilmesi halinde, hâkim durumdaki teşebbüsün sözleşme yapmayı reddetmesinin hemen ya da zaman içinde alt pazarda etkin rekabetin ortadan kaldırılmasına yol açmasının muhtemel olup olmadığı değerlendirilmektedir. Hâkim durumdaki teşebbüsün alt pazardaki payı büyüdükçe, sözleşme yapmayı reddetme sonucunda alt pazardaki etkin rekabetin ortadan kaldırılması olasılığı artmaktadır.
- (58) Reddetmenin tüketici zararına yol açmasının muhtemel olup olmadığının değerlendirilmesi aşamasında ise tüketiciler bakımından, sözleşme yapmayı reddetmenin ilgili pazardaki olumsuz sonuçlarının, sözleşme yapma yükümlülüğü getirilmesinin zaman içinde yaratacağı olumsuz sonuçlarından daha fazla olup olmayacağı incelenmektedir. Örneğin, hâkim durumdaki teşebbüsün sözleşme yapmayı reddetmesi sonucunda rakiplerin yenilikçi ürün ya da hizmetleri piyasaya sürmesinin engellendiği ve/veya reddetme davranışıyla takip eden yeniliklerin önünün tıkandığı hallerde muhtemel tüketici zararından bahsedilebilmektedir. Bu durum, özellikle sözleşme yapma talebinde bulunan rakibin hâkim durumdaki teşebbüsün ürettiği mal veya hizmetler ile sınırlı kalmayarak potansiyel talebin olduğu yeni ve daha gelişmiş mal veya hizmetler sunma amacını taşıdığı veya teknolojik gelişmeye katkıda bulunmasının olası olduğu hallerde söz konusu olmaktadır. Benzer şekilde, hâkim durumdaki teşebbüsün sözleşme yapmayı reddetmesi sonucunda alt pazarda normalde elde edeceği kardan daha fazla kar elde etmesinin muhtemel olup olmadığı da tüketici zararının değerlendirilmesinde dikkate alınmaktadır.
- (59) Yukarıda sayılan üç koşulun birlikte varlığının yanı sıra, teşebbüsün ileri sürdüğü haklı gerekçe iddiaları da göz önünde bulundurulmaktadır. Sözleşme yapma talebinde bulunan teşebbüsün ticari kredibilitésinin olmaması, arzın kapasite sınırlarına bağlı olarak geçici olarak ya da tamamen durdurulması, çeşitli güvenlik gerekliliklerinin karşılanamaması gibi hususlar nesnel gereklilik<sup>17</sup> olarak değerlendirilebilmektedir.
- (60) Zorunlu unsur kavramı da rekabet hukukunda esasen sözleşme yapmanın reddi başlığı altında incelenmekte olup, bir rakip veya müşterinin ondan faydalanmaksızın faaliyetlerini sürdürmesinin mümkün olmadığı varlık/tesis/altyapıları ifade etmektedir. Anılan kavram rekabet hukuku kapsamında zorunlu unsur doktrini olarak anılmakta olup, söz konusu ilkeye göre zorunlu unsur niteliğindeki varlık/tesis/altyapıların zorunlu olarak paylaşımına açılması esastır. Doktrin esas itibarıyla birbirleriyle dikey ilişkili iki pazarı gerektirmektedir. Doktrinin arkasında yatan felsefe, üst pazardaki sınırlı kaynağın alt pazardaki teşebbüslerin faaliyetlerini sürdürmeleri için zorunlu olması ve bu nedenle üst pazarı kontrol eden teşebbüsün rakipleriyle anlaşma yapmayı reddederek alt pazardaki rekabeti sınırlandırma imkânına sahip olmasıdır. Bu bağlamda doktrinin uygulanabilmesi için;
- (Giriş yapmak isteyen) bir rakibin pratik olarak ve makul bir şekilde ilgili varlığı/ürünü/tesis/altyapıyı (zorunlu unsuru) kurmasının/üretmesinin imkânsız olması,

<sup>17</sup> Bu noktada vazgeçilmezlik koşulu çerçevesinde yer verilen nesnel gereklilik kavramı ile objektif haklı gerekçe koşulu kapsamındaki nesnel gereklilik kavramının birbirinden ayrıldığı ve anlam olarak her birinin kapsamında yer aldığı koşul çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği belirtilmelidir.

- İlgili teşebbüsün giriş yapmak isteyen rakibi reddetmesi,
- Zorunlu unsurdan faydalanmanın imkanlar dahilinde olması

koşullarının varlığı aranmaktadır. Bu bağlamda benzer konulu geçmiş Kurul kararlarından *Türk Telekom/Tissad*<sup>18</sup> kararında;

- Giriş yapılmak istenen varlığın (zorunlu unsurun) bir tekelci teşebbüs tarafından kontrolü,
- Giriş yapmak isteyen bir rakibin pratik olarak ve makul bir şekilde varlığı/ürünü/tesisi/altyapıyı kurmasının/üretmesinin imkânsız olması,
- Tekelci teşebbüsün giriş yapmak isteyen rakibi reddetmesi,
- İlgili zorunlu unsurdan faydalanmanın imkânlar dâhilinde olması,

*Ulusal Dolaşım*<sup>19</sup> kararında;

- Erişimin ilgili pazarda rekabet eden teşebbüsler için zorunlu olduğunun ve bu anlamda hizmetin mevcut şebekeye giriş yapmadan sunulmasının ekonomik olarak imkânsız olduğunun belirtilmesi,
- Talebi karşılayacak yeterli kapasitenin olması,
- Zorunlu unsuru kontrol eden teşebbüsün mevcut hizmet ve ürün piyasasındaki talebi karşılamada yetersiz kalması, potansiyel yeni bir ürün ya da hizmetin sunulmasını engellemesi veya mevcut ya da potansiyel hizmet ve ürünler üzerindeki rekabeti kısıtlaması,
- Erişim talep eden teşebbüsün makul ve ayrımcı olmayan bir giriş fiyatı ödemeye hazır olması,
- Reddetme eylemi için objektif haklı bir gerekçe olmaması,

*Solmaz Mercan*<sup>20</sup> kararında;

- Mal vermeyi reddeden şirketin hâkim durumda olması,
- Reddetme davranışının olması,
- Mal vermeyi kesmenin objektif olarak haklı gerekçelere dayanmaması,
- Rekabeti kısıtlayıcı etkisi olması

koşulları ret eyleminin ihlal olarak değerlendirilebilmesi için gerekli koşullar olarak belirtilmiştir. Söz konusu koşullardan da görüleceği üzere sözleşme yapmanın reddi ile zorunlu unsur koşulları büyük oranda paralellik göstermektedir.

- (61) Yukarıdaki şartlardan da anlaşılacağı gibi bir unsurun zorunlu unsur olarak nitelendirilebilmesi için bu unsurun alternatifinin bulunmaması ya da pratik ve makul bir şekilde alternatifini oluşturmanın mümkün olmaması değerlendirmenin başlıca noktalarından birini oluşturmaktadır. Zorunluluğunun belirlenmesi için, varlığın hem ardıl (ikincil) pazardaki rekabet için hayati bir önem taşıdığına hem de benzerinin kurulmasının pratikte ve makul olarak imkânsız olduğunun gösterilmesi gerekmektedir.
- (62) Tüm bu açıklamalar ışığında, LG ile LG marka cep telefonlarının yedek parça, bakım ve onarım hizmeti konusuna özgülenmiş ticari ilişkisinin VİNTEK açısından zorunlu unsur niteliği arz edip etmediği konusunda, öncelikle LG ile bu konudaki ticari ilişkisi 2019'da sona ermesine rağmen VİNTEK'in halen faal durumda bir şirket olduğu, öte yandan hâlihazırdaki faaliyetlerinin küçük bir kısmını oluşturmasına rağmen cep

<sup>18</sup> 02.10.2002 tarih ve 02-60/755-305 sayılı Kurul kararı.

<sup>19</sup> 09.06.2003 tarih ve 03-40/432-186 sayılı Kurul kararı.

<sup>20</sup> 05.06.2007 tarih ve 07-47/506-181 sayılı Kurul kararı.

telefonu yedek parça, bakım ve onarım hizmeti faaliyetinin diğer markalara yönelik halen devam etmekte olduğu ve VİNTEK'in ayrıca akıllı süpürgeler, akıllı saatler, *bluetooth* kulaklıklar gibi akıllı ekosistemler alanındaki ürünlere yönelik bakım/onarım hizmetlerinin de devam etmekte olduğu göz önünde bulundurulduğunda, LG ile LG marka cep telefonlarının yedek parça, bakım ve onarım hizmeti konusuna özgülenmiş ticari ilişkisinin VİNTEK açısından zorunlu unsur niteliği arz ettiği sonucuna ulaşmak mümkün görünmemektedir. Öte yandan şikâyet başvurusunda da belirtildiği üzere, VİNTEK yedek parça tedarikini bir dönem ŞENGÜLLER aracılığıyla da olsa sağlayabilmiş olup, şikâyet başvurusunda kendisine bu tür parçaların tedarikinin tamamen kesildiği yönünde bir ibare bulunmamaktadır. Her ne kadar şikâyet başvurusunda bazı parçaların kimi zaman şikâyetçiye diğer yetkili servislere oranla daha pahalıya tedarik edildiği belirtilmişse de, bu konuda bilgi istenen VİNTEK'ten gelen cevabi yazıdan bu durumun münferit birkaç alımı ilgilendirdiği görülmüş ve genel uygulama olmadığı ve belli gerekçelerinin olduğu sonucuna varılmıştır. Öte yandan LG tarafından iletilen cevabi yazıda da, VİNTEK'in borcuna rağmen VİNTEK ile yetkili servis sözleşmesinin fesih edildiği 11.06.2019 tarihine kadar LG tarafından iyi niyetli bir şekilde yedek parça teminine devam edildiği belirtilmiştir.

- (63) Bir an için LG ile LG marka cep telefonlarının yedek parça, bakım ve onarım hizmeti konusuna özgülenmiş ticari ilişkisinin VİNTEK açısından zorunlu unsur olduğu kabul edilirse, bu kabul tüm yetkili servisler bakımından sağlayıcıyı zorunlu unsur konumuna sokacak, bu durum da sağlayıcının sürekli olarak aynı teşebbüs/teşebbüslerle çalışmak zorunda kalması gibi bir duruma yol açacaktır. Bu tür bir yaklaşım ayrıca bayi-sağlayıcı, sağlayıcı-distribütör, yetkili servis-sağlayıcı aralarındaki ticari ilişkiler açısından sağlayıcının her durumda zorunlu unsur olarak nitelendirilmesi sonucunu doğuracaktır. Zorunlu unsur kavramının sağlayıcı-alıcı arasındaki her türlü ticari ilişkiye indirgenmesi anlamına gelen bu tür bir yaklaşımın ise rasyonel ve iktisadi açıdan tutarlı olmadığı ve vazgeçilmezlik şartını sağlamadığı açıktır. Bu bağlamda zorunlu unsur kavramının sınırlarının daha dar çizilmesi gerektiği ve bir unsur gerçekten vazgeçilmez ise bu unsurun zorunlu unsur olarak değerlendirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir. Mevcut dosyada, VİNTEK'in bakım/onarım hizmetleri pazarında hala faal olduğu da göz önünde bulundurulduğunda, LG ile geçmişteki yetkili servis ilişkisinin VİNTEK açısından bir zorunlu unsur niteliği arz etmediği kanaatine ulaşılmıştır.
- (64) LG ile LG marka cep telefonlarının yedek parça, bakım ve onarım hizmeti konusuna özgülenmiş ticari ilişkisinin VİNTEK açısından zorunlu unsur olmadığı yönündeki yukarıdaki tespit neticesinde, sözleşme yapmanın reddi davranışındaki diğer hususlara ayrıca değinmeye gerek olmasa da, yapılan yerinde incelemelerde elde edilen bilgiler ışığında LG'nin VİNTEK ile olan ticari ilişkisini sonlandırmak bakımından objektif haklı gerekçelerinin olup olmadığına değinmekte de fayda görülmektedir.
- (65) Bu bağlamda öncelikle LG'nin cep telefonlarına yönelik Türkiye'deki satış faaliyetlerini 2016 yılı, global çaptaki üretim faaliyetlerini ise 2021 yılı itibarıyla sonlandırma kararı aldığı hususunu tekrar hatırlatmakta fayda görülmektedir. Anılan durumun bir sonucu olarak LG yetkili servis sayısını kayda değer oranda azaltmıştır. 2016-2020 yılları arasında LG Türkiye pazarında cep telefonu satışı gerçekleştirilmemiştir. Ancak muhtelif distribütörler söz konusu dönemde LG markalı cep telefonlarını ithal edip Türkiye pazarında satışı sunmuştur. Bu bakımdan LG tarafından üretici garantisi kapsamında servis hizmeti sağlanmaya devam edilmiştir. Aşağıdaki tabloda LG'nin yıllar itibarıyla cep telefonu alanındaki yetkili servis sayısına yer verilmiştir.

Tablo-2: LG'nin Yıllar İtibarıyla Yetkili Servis Sayısı

Yıl	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cep Telefonu Yetkili Servis Sayısı	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Kaynak: Cevabi Yazı								

- (66) Yukarıdaki tabloda, LG'nin Türkiye'de cep telefonu pazarındaki faaliyetlerini 2016 yılında sonlandırması ile birlikte LG'nin cep telefonu ürününe ilişkin yetkili servis sayısının yıllar itibarıyla düştüğü görülmektedir.
- (67) Dolayısıyla LG'nin VİNTEK ile ticari ilişkisini bitirmesinin bir gerekçesi olarak LG'nin azalan satışlar sonucu cep telefonu pazarından aşamalı olarak çekilmesi kararı ve bu durumun bir sonucu olarak daha az yetkili servisle çalışmaya ihtiyaç duyulması sayılabilecektir. Söz konusu durum LG tarafından gönderilen cevabi yazılarda yer aldığı gibi, LG ve ŞENGÜLLER'de yapılmış yerinde incelemelerde de tespit edilmiştir. LG'de yapılan yerinde incelemede elde edilen "Vintek Arabuluculuk Görüşmesi" başlıklı bir belgenin bulunduğu Bulgu 11'de 2016-2017 yıllarında bazı cep telefonu modellerinde meydana gelen problemler dolayısıyla cep telefonlarının tüketici tarafından talep görmediği ve satış rakamlarının dramatik bir şekilde düştüğü, buna paralel olarak da yetkili servislerin iş adetlerinin de azaldığı belirtilmekte ve servislere gelen aylık ortalama iş adedinin düşmesine yönelik aşağıdaki tabloya yer verilmektedir:

Tablo-3: Bulgu 12'de Yer Alan LG'nin Aylık Ortalama İş Adetleri Tablosu

Yıl	Aylık Ortalama İş Adedi Sayısı
2014	(.....)
2015	(.....)
2016	(.....)
2017	(.....)
2018	(.....)
2019	(.....)
Kaynak: Cevabi Yazı	

- (68) Yukarıdaki tabloda da LG'nin Türkiye'de cep telefonu satışı pazarından 2016 yılında çıkmasıyla birlikte cep telefonu ürününe ilişkin servislere gelen iş adedinin önemli ölçüde azaldığı görülmektedir. Diğer taraftan bu durum ŞENGÜLLER'de yapılan yerinde incelemelerde de tespit edilmiştir. Bulgu 6'da LG'nin 31.07.2021 itibarıyla cep telefonu üretimini durduracağını resmi olarak açıkladığı, LG'nin satılan ürünlerle ilgili teknik servis desteğinin beş yıl boyunca devam edeceğini belirttiği, ancak zaten son iki yıldır Türkiye'de ürün satmadıkları için ŞENGÜLLER teknik servisine gelen cihaz sayısının çok düştüğü, teknik servisine gelen cihaz sayısının çok düşmesi üzerine LG ile ŞENGÜLLER'in tek yetkili servis olarak devam etmesine yönelik görüşüldüğü ancak LG tarafından bu konuda olumlu geri dönüş olmadığı, bu çerçevede teknik servis faaliyetlerinin en fazla yıl sonuna kadar sürdürülebileceğinin belirtildiği görülmektedir. Bu yazışmadan kısa bir süre sonra gerçekleşen konuşmanın yer aldığı Bulgu 7'de ve Bulgu 8'de ŞENGÜLLER tarafından LG'nin cep telefonu pazarından çıkmasının ardından yetkili teknik servis hizmeti vermenin sürdürülebilir olmadığı ve 30.10.2021 tarihi itibarıyla ŞENGÜLLER'in LG yetkili servis birimini kapatma kararı aldığı görülmektedir. Bu çerçevede şikâyet dilekçesinde yer verilen VİNTEK tarafından alınan iş adedinin 2016 sonrasında azalması konusunun aynı zamanda LG'nin ilgili yılda Türkiye pazarından çekilmesiyle de ilgili olduğu değerlendirilmekte olup söz konusu dönemde ŞENGÜLLER'in iş adedinin de azaldığı ilgili bulgulardan anlaşılmaktadır.

- (69) Sözleşme yapmanın reddi kapsamında objektif haklı gerekçelerden biri olarak sayılan sağlayıcı alıcı arasındaki ticari ilişkilerin durumu da konunun başka bir boyutunu oluşturmakta olup, örneğin alıcının sağlayıcıya borcunun bulunması, bu borcun ödenmemesi, alıcının ticari itibarının bulunmaması gibi nedenler sağlayıcı bakımından süregelen ticari bir ilişkinin kesilmesinin haklı gerekçesi sayılabilmektedir. Dosya konusu iddialar bu açıdan incelendiğinde esasen Kuruma yapılan ilk başvuru dilekçesinde de VİNTEK'in LG'ye borcu olduğunu gösteren yazışmalar bulunmakta olup, Bulgu 2, Bulgu 3 ve Bulgu 4'te yer verilen yazışmalardan VİNTEK'in LG'ye ödemesi gecikmiş bir borcunun bulunduğu ve VİNTEK'in kredi limitinin de aşıldığı, bu kapsamda LG tarafından VİNTEK'in siparişinin iptal edildiği ve ödeme yapılmadan VİNTEK'e parça çıkışı yapılmayacağı konusunda bilgi verildiği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, *Vintek Arabuluculuk Görüşmesi* isimli belgenin yer aldığı Bulgu 11'de de VİNTEK'in bakım/onarım hizmeti hak edişleri söz konusu borç ödemelerinden mahsup edilmesine rağmen VİNTEK'in LG'ye olan borcunun devam ettiği görülmektedir.
- (70) VİNTEK ve LG arasındaki borç konusundaki ihtilafa yönelik bulgular ŞENGÜLLER'de yapılan yerinde incelemede de elde edilmiştir. Anılan şirkette yapılan yerinde incelemede elde edilen Bulgu 5'te 30.09.2020 tarihli bir e-posta yazışmasının konusunu VİNTEK'in LG, ŞENGÜLLER ve ELMEK hakkında mahkemeye verdiği dilekçe oluşturmakta olup, şirket avukatının konu ile ilgili bilgi istemesi üzerine ŞENGÜLLER Servis Müdürü (.....) tarafından aşağıdaki açıklama yapılmıştır.
- (.....) merhaba,  
Konuyu anladığım kadarıyla şöyle özetleyebilirim.  
(.....)
- (71) Yukarıdaki e-posta da LG ile VİNTEK arasında söz konusu olan borç konusundaki uyuşmazlığı doğrulayıcı niteliktedir. Bu bulgunun haricinde taraflar arasındaki borç konusu, VİNTEK tarafından taraflar arasındaki anlaşmazlığa yönelik İstanbul 20. Asliye Ticaret Mahkemesi'nde açılan 2019/872 E. sayılı davaya yönelik bilirkişi raporlarında da yer almaktadır.
- (72) Bu hususlara ek olarak, LG'de yapılan yerinde incelemelerde, LG'ye borcu olan diğer yetkili servisler bakımından da yedek parça temin edilmeme yönünde benzer bir uygulamanın yapıldığı görülmektedir. Bulgu 10 incelendiğinde, LG'nin yetkili servislerinden biri olan Mardin merkezli (.....)'in sevk edilmemiş yedek parçalarının mevcut olduğunu belirtip yedek parçaların temininin aciliyeti olduğu için güncel borç durumunu sorduğu görülmektedir. LG tarafından ise teşebbüsün vadesi geçen borcuna atıfta bulunulduğu görülmektedir. Benzer şekilde Bulgu 9 incelendiğinde (.....) unvanlı teşebbüse LG tarafından gönderilen e-postada bekleyen parçaların kendisine gönderilmesi için LG'ye olan borcunu ödemesi gerektiğinin belirtildiği görülmektedir. Dolayısıyla borcu bulunan teşebbüse yedek parça temin edilmemesi durumunun LG tarafından tüm yetkili servislere eşit şekilde uygulanan bir politika olduğu anlaşılmaktadır.
- (73) Taraflar arasındaki borç konusunun haricinde yapılan yerinde incelemede elde edilen belgelerden, taraflar arasındaki anlaşmazlık konusu bir diğer hususun VİNTEK'in (.....) hak ediş talepleri olduğu görülmektedir. Borç konusunun haricinde bu husus da yapılan yerinde incelemede LG yetkilileri tarafından şifahi olarak dile getirilmiş ve taraflar arasındaki anlaşmazlığın kökeninde rekabetten ziyade borç ve (.....) hak edişler konusunun bulunduğu ifade edilmiştir.

(74) Bu çerçevede LG'de yapılan yerinde incelemede elde edilen 22.02.2018 tarihli ve "Audit\_Vintek" konulu bir e-posta yazışmasının ekinde yer alan sunumda (Belge 31/8-14) (.....) i) olmayan ürün ve tüketici ile iş emri oluşturulması, ii) tüketiciden ücret alınmasına rağmen garanti dâhilinde yüklenen kayıtlar, iii) yanlış tüketici iletişim bilgileri ve iv) farklı müşterilere ait aynı iletişim bilgileri şeklinde özetlendiği ve kayıtlar üzerinden örneklendirildiği görülmektedir. Yine LG'de elde edilen "Vintek Arabuluculuk Görüşmesi" başlıklı belgenin yer aldığı Bulgu 11'de ise VİNTEK'in iptal edilen işlemlerine yönelik olarak;

- Bazı işlemirlerinin daha sonra farklı işlemri numarasıyla sisteme girildiği,
- Bazı işlemirlerinin müşteri ve IMEI bilgileri değiştirilerek sisteme tekrar girildiği ((.....))
- Bazı işlemirlerinin garanti harici olduğu, tüketiciden ücret alındığı halde sisteme tekrar girildiği için reddedildiği (.....)
- Bazı işlemirleri için sisteme yüklenmesi beklenen belgeler zamanında yüklenmediğinden sistem tarafından otomatik olarak reddedildiği,
- Bazı işlemirlerinde değiştiği belirtilen arızalı yedek parçalar Şirketimizin deposuna belirtilen süre içerisinde gönderilmediğinden reddedildiği

belirtmiştir.

(75) Şikâyet dilekçesinde yer verilen VİNTEK'in LG'ye olan borcuna yönelik belgeler, yerinde incelemede elde edilen, ilgili borcun ödenmemesi durumunda yedek parça teminin diğer yetkili servisler bakımından da sağlanmayacağına yönelik bulgular ve yine yerinde incelemede elde edilen LG tarafından (.....) hak edişler olarak nitelendirilen kayıtlar çerçevesinde, LG'nin VİNTEK ile yetkili servis alanındaki ticari ilişkisini sonlandırmasının objektif haklı gerekçelerinin bulunduğu değerlendirilmiştir. Bu kapsamda LG'nin dosya kapsamında belirlenen ilgili ürün pazarlarında hâkim durumda olduğunun varsayılması halinde dahi LG'nin şikâyet konusu eyleminin sözleşme yapmanın reddi kapsamında değerlendirilmeyeceği kanaatine ulaşılmıştır.

### **I.5.1.3 Ayrımcılık İddiasına Yönelik Değerlendirme**

(76) 4054 Sayılı Kanun'un 6. maddesinde "Bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması" yasaklanmıştır. 6. maddenin (b) bendinde "Eşit durumdaki alıcılara aynı ve eşit hak, yükümlülük ve edimler için farklı şartlar ileri sürerek, doğrudan veya dolaylı olarak ayrımcılık yapılması" kötüye kullanma olarak nitelendirilmiştir.

(77) Rekabet hukuku uygulamasında ayrımcılık, hâkim durumdaki teşebbüsün rasyonel gerekçeler olmaksızın, aynı veya eşit durumdaki teşebbüslere farklı veya farklı durumdaki teşebbüslere eşit davranması şeklinde tanımlanabilir. Ayrımcılık, yöneltildiği taraflara göre birincil seviye zarar doğuran ayrımcılık ve ikincil seviye zarar doğuran ayrımcılık olarak ikiye ayrılabilir. Birincil seviye zarar doğuran ayrımcılıkta, hâkim durumdaki teşebbüsün kendisinin veya bağlantılı olduğu teşebbüslerin faaliyet gösterdiği pazarlarda rakiplerin aleyhine olacak ayrımcı davranışları söz konusudur. İkincil seviye zarar doğuran ayrımcılıkta ise hâkim durumdaki teşebbüs kendisinin faaliyette bulunmadığı pazarlardaki müşterilerine yönelik olarak ayrımcı davranışlarda bulunmaktadır.

(78) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin (b) bendinin lafzından, ayrımcılık eyleminden bahsedebilmek için; i) alıcıların eşit konumda olmaları, ii) ortada aynı ve eşit hak,

yükümlülük ve edimlerin bulunması ve iii) bu aynı ve eşit hak, yükümlülük ve edimler için farklı koşulların ileri sürülmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

- (79) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi anlamında ayrımcılık eyleminin gerçekleşebilmesi için; ayrımcı uygulamada bulunulan teşebbüslerin rakip olmaları, eşit ticari işlemlere farklı fiyat uygulanması, uygulamanın alıcı konumundaki rakiplerden birini diğerine karşı rekabette dezavantajlı hale getirmesi şartlarının birlikte sağlanması gerekmektedir.<sup>21</sup>
- (80) Farklı uygulamaların, bu uygulamalara maruz kalan teşebbüsler bakımından rekabetçi dezavantaj yaratıp yaratmadığının değerlendirilmesinde, uygulamayı gerçekleştiren hâkim durumdaki teşebbüsün vazgeçilmez bir ticari taraf olması, bu teşebbüsün gerçekleştirdiği uygulama sonucu ortaya çıkan farklılığın önemli düzeyde olması ve uzun süre devam etmesi, farklı uygulamalara konu edilen mal ya da hizmetin müşterinin maliyetleri içindeki payının büyük olması gibi unsurlar aranmaktadır.<sup>22</sup>
- (81) Şikâyet konusu iddialara ilişkin değerlendirmeye yer vermeden önce, LG tarafından ELMEK ve ŞENGÜLLER'e daha düşük fiyattan yedek parça temin etmek, kargo ücreti desteği vermek vb. davranışlar suretiyle eşit durumdaki alıcılara ayrımcı davranışlar içinde bulunduğu iddialarına yönelik olarak hâkim durum tespitinin yokluğunda söz konusu davranışın da 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde ihlal olarak nitelendirilemeyeceği belirtilmelidir. Ayrıca sözleşme yapmanın reddi başlıklı bölümde belirtildiği üzere VİNTEK ile LG arasındaki ticari ilişkinin zorunlu unsur niteliği taşımadığı, bu bakımdan LG'nin VİNTEK açısından vazgeçilmez bir ticari taraf olmadığı hususu vurgulanmalıdır.
- (82) Diğer yandan yapılan yerinde incelemelerde gerek LG yetkilileri, gerekse ELMEK yetkilileri tarafından, ELMEK'in LG ürünlerine yönelik LG'ye çağrı merkezi hizmeti verdiği, herhangi bir yedek parça, bakım ve onarım hizmeti olmadığı belirtilmiştir. Bu hususta görüşülen şikâyetçinin ELMEK'in başlangıçta bu tür faaliyetler sürdürdüğünü belirtmesi üzerine bu konu LG ve ELMEK'e tekrardan sorulmuş, ELMEK ve LG tarafından gönderilen cevabi yazılarda, ELMEK'in faaliyet gösterdiği herhangi bir dönemde anılan faaliyetlerde bulunmadığı, bu alanlarda bir fatura kesmediği bilgisi tekrarlanmıştır. Diğer taraftan, bu konuda ELMEK ile ilgili şikâyet başvurusunda yer verilen bazı hususların da birbiriyle tutarsız olduğu gözlenmiştir. Örneğin şikâyet başvurusunda ELMEK'in 2016-2018 yılları arasında LG marka cihazların satış sonrası yedek parça bakım ve onarım hizmetleri pazarında faaliyet gösterdiği, ELMEK'in LG tarafından en çok kayrılan servis olduğu, İstanbul dışından gönderilen bütün cihazların ELMEK şirketine yönlendirildiği, ancak artan iş yükünü kaldıramayan ELMEK'in ticari faaliyetini ancak iki yıl sürdürebildiği ifade edilmiştir. Bununla birlikte, yapılan incelemeler sonucunda ELMEK'in sadece çağrı merkezi hizmeti ifa ettiğinin tespiti bir yana, LG tarafından en çok kayrılan ve desteklenen bir teşebbüsün aşırı iş yükünü kaldıramayarak faaliyetine son verdiği iddiası anılan teşebbüsün kayrıldığı iddiası ile çelişen bir iddiadır. Kaldı ki yapılan incelemeler sonucu teşebbüsün çağrı merkezi hizmeti alanında hala faal bir şirket olduğu tespit edilmiştir.
- (83) Öte yandan şikâyet başvurusunda yer alan ELMEK'in ticari faaliyetine son vermesinin ardından ELMEK'in çalışanlarının alacaklarını LG'nin ödediği hususuyla ilgili olarak

<sup>21</sup> Kurulun 09.09.2015 tarih ve 15-36/559-182 sayılı ve 01.04.2021 tarih ve 21-18/229-96 sayılı kararları.

<sup>22</sup> Kurulun 09.08.2017 tarih ve 17-26/402-179 sayılı ve 01.04.2021 tarih ve 21-18/229-96 sayılı kararları.

ise LG tarafından, ELMEK çağrı merkezinin kimi zaman LG markasına uygun olmayan çağrı merkezi personeli ile çalışabildiği, söz konusu münferit durumlarda ise ELMEK'ten belirtilen personel ile çalışmamasının istenebildiği, bu gibi istisnai durumlarda ELMEK'in işten çıkarma giderlerinin LG tarafından karşılanabildiği açıklamasında bulunulmuştur. LG bahse konu durumun yalnızca bir örneği olduğunu, (.....) adlı ELMEK çağrı merkezi çalışanının müşteri bilgilerini üçüncü kişilere aktardığı yönündeki iddialar üzerine ilgili çalışanın işine son verildiğini ve çalışana yapılacak tazminat ödemesinin LG tarafından karşılandığını belirtmiştir.

- (84) İstanbul dışındaki müşterilerin bölgede bulunan yetkili servisler yerine ELMEK'e yönlendirilmesi ve ELMEK'in kira, elektrik, su gibi giderlerinin LG tarafından karşılandığı iddiasına yönelik olarak ise, öncelikle ELMEK'in teknik servis alanında faaliyet göstermediği ve çağrı merkezi alanında faaliyet gösterdiği hususunun hatırlatılmasında fayda bulunmaktadır. Bu bakımdan VİNTEK ve ELMEK'in aynı ürün ve hizmetleri sunmadığı, bir başka deyişle söz konusu teşebbüslerin rakip olmadığı görülmektedir. İlaveten LG tarafından gönderilen cevabi yazıda, 2010-2016 yılları arasında VİNTEK'in kira ve elektrik, su gibi giderlerine destek sağlandığı belirtilmiştir. Bununla birlikte, VİNTEK gibi teknik servis hizmeti sunan teşebbüs konumundaki ŞENGÜLLER tarafından gönderilen cevabi yazıda, LG tarafından kendilerine kira, çalışanların ücretleri, elektrik, su ya da diğer sabit giderlerine herhangi bir destek sağlanmadığı ifade edilmiştir. Bir başka deyişle, LG tarafından VİNTEK'e sağlanan söz konusu destekler ilgili dönemde ŞENGÜLLER'e sağlanmamıştır.
- (85) Şikâyet başvurusunda ayrımcılık iddiasına yönelik olarak şikâyetçi tarafından bahsedilen bir diğer husus, LG'nin ŞENGÜLLER ve ELMEK lehine daha ucuza yedek parça temin etmek, kargo ücreti ve birtakım diğer desteklerde bulunmak suretiyle ayrımcılıkta bulunduğu ve VİNTEK'i ŞENGÜLLER'den yedek parça temin etmek zorunda bırakarak teknik servis/yedek parça, bakım onarım hizmetleri alanındaki rekabeti bozduğu ve temel olarak şikâyetçiyi piyasa dışına itmeyi hedeflediği iddiasıdır. Anılan iddiaya yönelik olarak VİNTEK'ten söz konusu teşebbüsler lehine tedarik edilen ucuz yedek parçalar hakkında bilgi ve ilgili faturalar talep edilmiştir. VİNTEK tarafından Kuruma ulaştırılan cevabi yazıda, bu durumun aşağıdaki tabloda yer verildiği üzere beş parça açısından ortaya çıktığı belirtilmiştir.

Tablo-4: VİNTEK Tarafından Şikâyet Kapsamında Sunulan Yedek Parça Fiyatları Tablosu<sup>23</sup>

Parça Kodu	Parça Adı	VİNTEK'in ŞENGÜLLER'den Yedek Parça Alış Tarihi ve Fiyatı		VİNTEK'in LG'den Yedek Parça Alış Tarihi ve Fiyatı		Fark (%)
		Fatura Tarihi	Fiyat (TL)	Fatura Tarihi	Fiyat (TL)	
(.....)	LG G3 Siyah Ön Kapak Ekran	20.03.2019	(.....)	08.10.2018	(.....)	126
(.....)	LG G3 Gold Ön Kapak Ekran	20.03.2019	(.....)	08.10.2018	(.....)	83
(.....)	LG G4 Batarya	25.03.2019	(.....)	10.01.2019	(.....)	17,50
(.....)	LG G3 Anakart	09.01.2019	(.....)	10.09.2018	(.....)	267

<sup>23</sup> Tabloda yer verilen alış fiyatlarına ilişkin tarihler, VİNTEK tarafından sunulan faturalar esas alınmak suretiyle raportörler tarafından eklenmiştir.

	(32GB)					
(.....)	LG G4 Anakart	09.01.2019	(.....)	10.09.2018	(.....)	61
Kaynak: Cevabi Yazı						

- (86) Şikâyetçi tarafından, ŞENGÜLLER'den aldığı yedek parça fiyatlarının LG'den aldığı aynı yedek parçanın fiyatlarından önemli ölçüde düşük olduğu iddia edilmektedir. Yukarıdaki tabloda yer verilen fiyatlamalar ile ilgili öncelikle belirtilmesi gereken, bahse konu tabloda yer verilmiş her bir ürün kapsamında sunulan fiyat bilgilerinin aynı döneme ilişkin olmadığıdır. Dolayısıyla, şikâyetçi tarafından sunulan faturaların karşılaştırılabilir nitelikte olmadığı anlaşılmıştır.
- (87) Bu bağlamda, karşılaştırılabilir bir analiz yapmaya yönelik olarak, LG'den söz konusu parçaların farklı yetkili servisler arasında fiyatlandırılmasına ilişkin bilgi ve ilgili faturalar talep edilmiştir.
- (88) LG tarafından gönderilen cevabi yazı doğrultusunda anılan parçalara ilişkin hazırlanan tabloya aşağıda yer verilmiştir.

Tablo-5: LG'nin VİNTEK ve ŞENGÜLLER'e sattığı Yedek Parçaların Fiyat ve Tarihleri

Parça Kodu	Parça Adı	Fatura Dönemi	VİNTEK'in LG'den Alış Fiyatı (TL)	ŞENGÜLLER'in LG'den Alış Fiyatı (TL)
(.....)	LG G3 Siyah Ön Kapak Ekran	2018/10	(.....)	(.....)
(.....)	LG G3 Gold Ön Kapak Ekran	2018/10	(.....)	(.....) <sup>24</sup>
(.....)	LG G4 Batarya	2019/1	(.....) <sup>25</sup>	(.....) <sup>26</sup>
(.....)	LG G3 Anakart (32GB)	2018/9	(.....) <sup>27</sup>	(.....)
(.....)	LG G4 Anakart	2018/9	(.....)	(.....)
Kaynak: Cevabi yazı doğrultusunda raporörlerce hazırlanmıştır.				

- (89) Yukarıdaki tablo hazırlanırken, VİNTEK tarafından kendisine yedek parçaların ŞENGÜLLER'e kıyasla önemli ölçüde pahalı olarak satıldığı dönem baz alınmıştır. Tabloda VİNTEK ve ŞENGÜLLER'in aynı fatura dönemine ait alış fiyatları kıyaslandığında, VİNTEK'in iddiasının aksine, şikâyet konusu parçaların LG'den alış fiyatlarının VİNTEK ve ŞENGÜLLER için büyük ölçüde aynı olduğu görülmektedir. Bu bakımdan farklı yetkili servisler arasında farklı fiyatlandırma durumunun sınırlı düzeyde birkaç alımı ilgilendirdiği ve genel bir uygulama niteliğinde olmadığı düşüncesi hâsıl olmaktadır. İlâveten, LG tarafından gönderilen cevabi yazıda da garanti kapsamında ürünler için yedek parça fiyatının hem tüketici tarafında hem de yetkili servis tarafında bir anlamı olmadığı zira garanti kapsamındaki ürünlere ilişkin yedek parçaların maliyetinin LG tarafından karşılandığı, işçilik ücretlerinin de aynı

<sup>24</sup> 2018/10 fatura döneminde ŞENGÜLLER, (.....) kodlu yedek parçayı LG'den, 01.10.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 13.10.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 15.10.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 19.10.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile ve 22.10.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile temin etmiştir.

<sup>25</sup> 2019/10 fatura döneminde VİNTEK, (.....) kodlu yedek parçayı LG'den, 10.01.2019 tarihinde (.....) TL tutar ile; 16.01.2019 tarihinde (.....) TL tutar ile; 18.01.2019 tarihinde (.....) TL tutar ile temin etmiştir.

<sup>26</sup> 2019/1 fatura döneminde ŞENGÜLLER, (.....) kodlu yedek parçayı LG'den temin etmemiştir. Ancak söz konusu ürünü 2018/12 fatura döneminde, 10.12.2018 ve 21.12.2018 tarihlerinde (.....) TL tutar ile temin etmiştir.

<sup>27</sup> 2018/9 fatura döneminde VİNTEK, (.....) kodlu yedek parçayı LG'den, 04.09.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 10.09.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 14.09.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 18.09.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile; 20.09.2018 tarihinde (.....) TL tutar ile temin etmiştir.

şekilde tüm yetkili servisler açısından aynı olacak şekilde uygulandığı, işçilik ücretinin yalnızca tamir seviyesine göre farklılık gösterdiği, garanti dışı ürünler için ise LG tarafından tüm yetkili servislere yedek parçaların aynı fiyattan satıldığı belirtilmiştir.

- (90) Öte yandan VİNTEK tarafından İstanbul 20. Asliye Ticaret Mahkemesinde açılan 2019/872 E. sayılı davaya yönelik bilirkişi raporunda yer alan aşağıdaki tespit de ŞENGÜLLER ile VİNTEK arasında yedek parça fiyatlamasına yönelik kayda değer bir farklılık bulunmadığı hususunu doğrular niteliktedir:

*“Ayrıca ek olarak 2018 yılına ait örnek parça satış fiyat listeleri mali yönden ve teknik yönden incelendiğinde; “SNG import and export Anonim C” isimli firma<sup>28</sup> ile davalı şirkete satışı yapılan parça satış fiyatlarının aynı olduğu, parça satış fiyatlarına yapılan artışların da benzer oranlarda yansıtıldığı, fiyatlamalarda önemli derecede bir farklılık gözlenmediği, tespit edilmiştir.”*

- (91) Bu tespitlere ek olarak, LG’de yapılan yerinde incelemelerde elde edilen bulgulardan, LG’ye borcu bulunan tüm yetkili servisler bakımından yedek parça temin etmeme yönünde bir politikanın LG’nin temel politikası olduğu görülmektedir. Bu çerçevede LG’ye borcu bulunan tüm teşebbüslere benzer davranışta bulunulduğu ve borç ödenmedikçe yedek parça temin edilmediği anlaşılmış olup, bu bakımdan da eşit durumdaki teşebbüslere eşit davranma yükümlülüğü ile tutarlı davranıldığı değerlendirilmiştir.
- (92) LG tarafından ELMEK ve ŞENGÜLLER lehine kargo ücreti desteği sağlandığı iddiasına ilişkin olarak ise, LG tarafından gönderilen cevabi yazıda söz konusu desteğin garanti kapsamındaki cep telefonu tamir işlemleri için yetkisi bulunan bütün yetkili servislere verildiği ifade edilmiştir. Öte yandan, LG’de yapılan yerinde incelemede elde edilen 22.02.2018 tarihli ve “Audit\_Vintek” konulu bir e-posta yazışmasının ekinde yer alan sunumda VİNTEK tarafından uygulandığı tespit edilen (.....) arasında “Tüketiciden ücret alınmasına rağmen garanti dâhilinde yüklenen kayıtlar” yer almaktadır. Ayrıca, LG tarafından gönderilen cevabi yazıda da, VİNTEK tarafından garanti dışı olarak işlem yapılması gerektiği halde garanti içi işlem şeklinde sistem girişleri yapıldığına yönelik örnekler sunulmuştur. Cevabi yazının devamında, garanti dışı işlemlerde yetkili servislerin bu yolla servis ve kargo bedellerini LG’den tahsil etmesinin önlenmesi amacıyla yetkili servislerin e-posta yoluyla uyarıldığı ifade edilmiştir. ŞENGÜLLER tarafından gönderilen cevabi yazıda ise 2016 yılından itibaren yalnızca garanti dahilindeki ürünler bakımından kargo ücretlerinin karşılandığı ifade edilmiştir. Bu açıklamalar ışığında, LG’nin kargo ücreti konusundaki politikasının garanti kapsamındaki ürünlere yönelik tüm servislere kargo desteği verilmesi yönünde olduğu anlaşılmış olup, sunulan belgeler kapsamında VİNTEK’e sağlanmayan kargo desteğinin ise garanti dışındaki işlemlerin garanti içi işlem şeklinde (.....) sisteme girişleri ilgilendirdiği dikkate alındığında LG’nin mevcut dosya kapsamında belirlenen ilgili ürün pazarlarında hâkim durumda olduğunun varsayılması halinde dahi kargo ücreti noktasında 4054 sayılı Kanun’un 6. maddesi anlamında bir ayrımcılık iddiasından bahsedilemeyeceği değerlendirilmiştir.
- (93) Şikâyetçinin faaliyetlerini sürdürebilmesini sağlayan esas gelir kalemi olan işçilik ücretlerinde 2013-2017 yılları arasında herhangi bir artış yapılmadığı iddiasına yönelik olarak LG tarafından verilen bilgilerde, tüm yetkili servislere hak ediş başına ödenen işçilik ücretinin aynı olduğu, bu kalem bakımından yetkili servisler arasında bir farklılık bulunmadığı belirtilmiştir. VİNTEK’in bu konuya ilişkin şikâyetleri, bu ücretin yıllar

<sup>28</sup> ŞENGÜLLER firmasını ifade etmektedir.

itibarıyla bir artış göstermediği noktasındadır. ŞENGÜLLER'den gelen cevabi yazıda da, hak ediş ücretlerinin yıllar itibarıyla bir artış göstermek yerine özellikle 2017 sonrasında büyük bir düşüş gösterdiği belirtilmiş, bu durumun LG'nin ticari politikası olduğu ifade edilmiştir. Netice itibarıyla işçilik ücretlerinin tüm yetkili servisler bakımından eşit olduğu anlaşılmış olup, işçilik ücretlerinde yıllar itibarıyla artış olmaması hususunun 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi anlamında bir ayrımcılık iddiasının konusunu oluşturmayacağı değerlendirilmiştir.

#### **I.5.2. 4054 Sayılı Kanun'un 4. Maddesi Kapsamında Yapılan Değerlendirme**

- (94) 4054 sayılı Kanun'un 'Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar' başlıklı 4. maddesinin ilk fıkrası; *"Belirli bir mal veya hizmet piyasasında doğrudan veya dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma ya da kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan teşebbüsler arası anlaşmalar, uyumlu eylemler ve teşebbüs birliklerinin bu tür karar ve eylemleri hukuka aykırı ve yasaktır."* hükmünü haizdir.
- (95) Şikâyet konusu iddialardan bir diğerini, LG, ŞENGÜLLER ve ELMEK'in şikâyetçiyi piyasa dışına itmeye yönelik uyumlu eylem içerisinde olduğu iddiası oluşturmaktadır. Söz konusu iddia, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi çerçevesinde ele alınmıştır.
- (96) Öncelikle şikâyet kapsamında LG, ŞENGÜLLER ve ELMEK'in VİNTEK'i piyasa dışına çıkarmaya yönelik uyumlu eylem içinde olduğu iddiasına ilişkin başvuru dilekçesinde şikâyetçi tarafından somut bilgi veya belge sunulmadığı, söz konusu iddianın beyandan ibaret kaldığı belirtilmelidir. Diğer yandan yapılan yerinde incelemelerde de söz konusu iddiayı destekler nitelikte herhangi bir bulgu elde edilememiştir.
- (97) Ayrıca, yukarıda 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında yapılan değerlendirmelerde yer verildiği üzere ELMEK, yetkili servis hizmeti göstermemekte, kuruluşundan bu yana çağrı merkezi hizmeti sunmaktadır. Bir başka deyişle ELMEK, şikâyetçi ile aynı pazarda faaliyet göstermemektedir. Yine aynı başlık altında yer verilen değerlendirmelerde görüldüğü üzere, 2016 yılında LG'nin cep telefonu pazarında Türkiye'den çıkış yapmasıyla birlikte ŞENGÜLLER'in iş adedinin önemli ölçüde düştüğü, söz konusu dönemde LG marka cep telefonlarına yetkili servis hizmeti sunan servis sayısının da önemli ölçüde azaldığı görülmektedir. Bu bakımdan şikâyetçinin iddiasının aksine, VİNTEK'in iş adetlerinin önemli ölçüde azalması hususunun LG, ŞENGÜLLER ve ELMEK'in şikâyetçiyi piyasa dışına itmeye yönelik uyumlu eylem içerisinde olmasından ziyade LG'nin söz konusu pazarda Türkiye'den çekilmesi ile ilgili olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda söz konusu iddiaya yönelik somut belge elde edilememesi nedeniyle LG, ELMEK ve ŞENGÜLLER bakımından 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi anlamında herhangi bir anlaşma ve/veya uyumlu eylemden bahsedilemeyeceği değerlendirilmiştir.

#### **Bulgu 1'e İlişkin Değerlendirme**

- (98) Şikâyet kapsamında sunulan belgelerden 21.06.2015 tarihinde LG Bölüm ve Ağ Planlama Müdürü (.....) tarafından LG yetkili servislerine gönderilen e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

*Değerli Servis Yetkilileri,*

*Artan iş hacmimiz nedeniyle müşteri memnuniyetini arttırmak için, müşterilerimize daha hızlı hizmet verebilmek ve arızalı cihazlarını daha çabuk tamir edebilmek için(yerinde hizmet) bildiğiniz gibi GSM Servis Ağımızı genişletmekteyiz. Ayrıca yüzyüze tamir (Face to Face) yaparak müşteri memnuniyetini arttırmayı hedeflemekteyiz. Yazılım yükleme ve parça kullanılmayan arıza*

durumlarında, müşterinin bulunduğu ildeki GSM yetkisine sahip servislerimiz yüzyüze hızlı bir şekilde aynı gün cihazı tamir ederek müşteri memnuniyetini arttırmaktadırlar.

Fakat bazı servislerimiz, başka illerden cihaz toplamaktadırlar. Cihazların toplanması demek minimum 3 gün tamir süresinin uzaması ve ayrıca kargo maliyetine sebep olmaktadır. Ayrıca maalesef cihazların toplu şekilde kendilerine gönderilmesine karşılık bayilere/müşterilere bazı tavizler verildiği gözlemlenmektedir. (garanti dışı olmasına rağmen garanti dahilinde işlem yapılması gibi...)

Bu gibi durumların önüne geçmek için 01.07.2015 (1 Temmuz) tarihinden itibaren GSM servis yetkisi olan servislerin bulunduğu aşağıdaki illerden kargo ile ürün alınması durumunda kargo ücreti servise ödenmeyecektir. 01.08.2015 (1 Ağustos) tarihinden itibaren ise hiçbir şekilde bu claimlerin sisteme girişlerine izin verilmeyecektir(işçilik, parça ve kargo ödenmeyecektir)

Dolayısıyla eğer müşterinin bulunduğu ilde GSM yetkisine sahip servis var ise bu ilden kargo ile cihaz almayınız, eğer bayi/müşteri size ulaşır ise bayiyi/müşteriyi bulunduğu ilde servis olduğunu bilgilendirerek servis bilgisi için çağrı merkezine yönlendiriniz. Bulduğunuz il dışında eğer aşağıdaki illerden bayi aracılığı ile cihaz topluyorsanız, çalıştığınız bayiye bilgi vererek arızalı cihazları oradaki servise yönlendirmesi gerektiğini belirtiniz.

(99) Söz konusu e-postada yer alan yukarıdaki ifadeler LG tarafından ilgili dönemde yetkili servislerin pasif satışlarına müdahale edildiği noktasında şüphe oluşturmuş olup bu kapsamda LG'den ilgili yazışmaya ilişkin açıklama talep edilmiştir. Bu kapsamda LG tarafından gönderilen cevabi yazıda özetle;

- İlgili belgenin, garanti kapsamındaki ürünlerin mobil cihaz servis yetkisi olan servislerin bulunduğu illerden kargo ile alınması durumunda kargo ücretinin servise ödenmeyeceğine yönelik bir bildirim niteliğinde olduğu,
- SSH Yönetmeliği'nin 10. maddesinin hükmünde yer verilen: "...Yetkili servis istasyonları, garanti süresi içinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez." ifadesinden anlaşılacağı üzere, söz konusu bedellerin LG tarafından yetkili servislere destek olarak sağlandığı,
- İlgili hükmün devamında, kullanım ömrü boyunca ürünün yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresinin, azami tamir süresini geçemeyeceğinin belirtildiği ve azami tamir süresinin 20 iş günü olduğu ve söz konusu sürenin, garanti kapsamındaki ürünlerde arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirildiği tarihten itibaren; garanti kapsamında olmayan ürünlerde ise malın teslim edildiği tarihten itibaren başlayacağı,
- SSH Yönetmeliği'nde belirtildiği üzere, tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması durumunda tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunun hizmet sağlamaktan sorumlu olduğu,
- Sadece garanti kapsamındaki ürünlerde masrafların, LG tarafından karşılanması nedeniyle müşterilerin herhangi bir ödeme yapmadığı ve bu sebeple acente gibi faaliyet gösteren yetkili servisler açısından Kurulun herhangi bir fiyat rekabeti değerlendirmesinde bulunmadığı,
- Bahse konu e-posta'daki bildirim ile garanti kapsamındaki hizmetlerde servis hızının ve müşteri memnuniyetinin artırılması ile usulsüzlüklerin önüne geçilmesinin gözetildiği, nitekim sadece garanti kapsamındaki ürünlerde işçilik, yedek parça ve kargo ücretlerinin LG tarafından ödenmesi nedeniyle söz konusu bildirimle müşteri hizmet tercihlerini sınırlandırmak yerine, hızlı ve kaliteli hizmet sunulmasının amaçlandığı,

- Anılan dönemde LG'nin cep telefonu ürün grubunda artan pazar payı nedeniyle yetkili servislerin iş yükünün arttığı, Yönetmeliğin ilgili hükmü uyarınca garanti kapsamındaki ürünlere ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin azami tamir süresi içinde gerçekleştirilmesi gerektiği, bu bağlamda hem yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesinin hem müşteri memnuniyetinin sağlanmasının hem de LG'ye ait marka adının korunmasının amaçlandığı,
- Mobil cihaz servis yetkisi olan servislerin bulunduğu illerden kargo ile garanti kapsamında bulunan ürünlerin alınması durumunda azami tamir süresinin aşılması riskinin ortaya çıktığı ve anılan durumun müşteri memnuniyeti açısından LG'ye zarar verdiği, her halükarda söz konusu durumun LG'nin kargo masraflarını arttırdığı,
- Öte yandan bildirim yalnızca VİNTEK'e değil, bütün cep telefonu yetkili servislerine yönelik yapıldığı ve garanti kapsamında olmayan ürünler açısından garanti kapsamındaymış gibi işlem yapılarak servis ve kargo bedellerinin LG'ye yansıtılmasının önüne geçilmesinin hedeflendiği, nitekim VİNTEK tarafından da garanti kapsamında olmayan ürünlere ilişkin benzer uygulamalar yapılarak söz konusu ücretlerin LG'den talep edilmeye çalışıldığı, bununla birlikte ilgili duyurunun yapıldığı dönemde dahi VİNTEK'in seksen bir ilden gelen cihazlara servis hizmeti sunmayı sürdürdüğü

hususları ifade edilmiştir.

- (100) Yukarıdaki ifadelerden, ilgili belgenin bir bildirim niteliğinde tüm yetkili servislere gönderildiği, söz konusu bildirim ile yetkili servislerin pasif satışlarının kısıtlanmasının değil, SSH Yönetmeliği'ndeki azami tamir süresinin aşılmamasının ve müşterilere daha hızlı ve kaliteli bir hizmet sunulmasının amaçlandığı, garanti kapsamında olmayan ürünler açısından garanti kapsamındaymış gibi işlem yapılarak servis ve kargo bedellerinin LG'ye yansıtılmasının önüne geçilmesinin hedeflendiği anlaşılmış olup Bulgu 1'in içeriğinde de söz konusu hususların yer aldığı görülmüş ve ilgili belgeye ilişkin şüphe giderilmiştir. Bu nedenle anılan belge bakımından da 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesinde kapsamında bir ihlalden bahsedilemeyeceği değerlendirilmiştir.

### **I.5.3. Genel Değerlendirme**

- (101) Dosya kapsamında yapılan inceleme ile ulaşılan tespitlere göre 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde şikâyet konusu iddialara ilişkin olarak yapılan değerlendirmede, LG'nin dosya kapsamında belirlenen ilgili ürün pazarlarında hâkim durumda olmadığı, bununla birlikte hâkim durumda olduğunun varsayılması halinde dahi LG ile VİNTEK arasındaki ticari ilişkinin zorunlu unsur niteliği taşımadığı, ayrıca 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında LG'nin sözleşme yapmanın reddi ve ayrımcılık ihlalleri yoluyla Kanun'un 6. maddesini ihlal etmesinin söz konusu olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
- (102) 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi çerçevesinde şikâyet konusu iddialara ilişkin olarak ise şikâyetçi tarafından somut herhangi bir bilgi veya belge sunulmadığı, yapılan yerinde incelemelerde de ihlalin varlığını gösteren herhangi bir delil edilemediği ve yapılan tespitlerin bu yönde bir anlaşma/uyumlu eyleme işaret etmediğinden hareketle, LG, ELMEK ve ŞENGÜLLER bakımından 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında da herhangi bir ihlalin söz konusu olmadığı değerlendirilmiştir.

**J. SONUÇ**

- (103) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikâyetin reddi ile soruşturma açılmamasına, gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.