Şikayet Sitelerinin Piyasa Aktörlerine Eşit Davranma Yükümlülüğü

30 Aralık 2024

Haksız rekabete ilişkin getirilen kuralların amacı, dürüst ve bozulmamış rekabet ortamının korunmasıdır. Piyasada bir mal veya hizmetin itibarı ve dolayısıyla fiyatı, o mal veya hizmete ilişkin sahip olunan bilginin bir sonucudur. Bilgi akışının doğruluğu ve şeffaflığı, piyasayı etkin kılar. Şikayet siteleri, piyasa aktörlerinin talep ettikleri mal veya hizmet hakkında bilgi alma ve aktarma fonksiyonunu yerine getirirler ve bu yönleri itibariyle rekabet ortamının sağlıklı işlemesi açısından fayda sağlarlar.

Piyasada geniş anlamda bilgi alışverişine hizmet eden şikayet sitelerinin mal veya hizmet arz edenlerin kendilerine yönelen şikayetlere karşı cevap haklarını, cevap verenin kurumsal üyelik sahibi olup olmadığına göre farklılaştırması dürüst ve bozulmamış rekabet ortamını zedeleyen haksız rekabete neden olabilir.

Somut uyuşmazlıkta davacı taraf kendisine ait markalarla ilgili şikayetlerin davalıya ait şikayet sitesinde yer aldığını, bu şikayetlere dair açıklama yapmak ve şikayet eden müşterilerin kimlik bilgilerini edinmek istediğinde davalı tarafın kendilerinden kurumsal üyelik şartı istediğini iddia etmiş ve kurumsal üyeler ile üye olmayan şirketler arasında yapılan bu ayrımın haksız rekabet teşkil ettiğini ileri sürmüştür.

Davalı taraf ise, bu iddiaların gerçeği yansıtmadığını, üye olmayan firmalara da cevap verme hakkının tanındığını belirtmiştir.

Mahkemece yaptırılan bilirkişi incelemesine göre, davacı taraf sahip olduğu markalarla ilgili şikayette bulunan müşterilerin bilgisini istemiş; davalı taraf ise bu talebe cevaben davacıya kurumsal üyelik teklifinde bulunmuştur. Ayrıca davalı, davacının taleplerinin tamamına cevap vermemiş ve cevap metinlerini herkesin göreceği şekilde yayımlamamıştır. Karar metninden anlaşıldığı üzere, davacı taraf, davalının kendisine ilettiği kurumsal üyelik teklifini de dosyaya delil olarak sunmuştur. Buna göre, davalı şirket, hakkında şikayet bulunan şirketler açısından bir ayrım yapmakta ve kurumsal üyeliği bulunan şirketlere birtakım ayrıcalıklar sunmaktadır.

İlk derece mahkemesi, kurumsal üyelik açısından şirketler arasında yapılan bu ayrımın haksız rekabet teşkil ettiğine hükmetmiş ve karar, istinaf ve temyiz kanun yollarından da geçerek kesinleşmiştir.

Yargıtay 11. HD, T. 3.7.2024, E. 2023/2834, K. 2024/5484

MAHKEMESİ : *Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 20. Hukuk Dairesi*

SAYISI : *2021/454 Esas, 2023/149 Karar*

HÜKÜM : *Esastan ret*

İLK DERECE MAHKEMESİ : *Ankara 3. ... ve Sınaî Haklar Hukuk Mahkemesi*

SAYISI : *2020/167 E., 2020/364 K.*

Taraflar arasındaki markaya tecavüzün ve haksız rekabetin tespiti ve önlenmesi davasından dolayı yapılan yargılama sonunda İlk Derece Mahkemesince davanın kısmen kabulüne karar verilmiştir.

Kararın taraf vekillerince istinaf edilmesi üzerine, Bölge Adliye Mahkemesince başvurunun esastan reddine karar verilmiştir.

Bölge Adliye Mahkemesi kararı davalı vekili tarafından temyiz edilmekle; kesinlik, süre, temyiz şartı ve diğer usul eksiklikleri yönünden yapılan ön inceleme sonucunda, temyiz dilekçesinin kabulüne karar verildi. Tetkik hakimi tarafından hazırlanan rapor dinlendikten sonra dosyadaki belgeler incelenip, gereği düşünüldü.

I. DAVA

Davacı vekili dava dilekçesinde; müvekkilinin 2012/31833 sayılı "Bambi" ve 2017/44889 sayılı "Yatak Sanatı" ibareli markaların sahibi olduğunu, davalı şirketin "www.sikayetvar.com" adlı internet sitesinin içerik sağlayıcısı olarak faaliyet gösterdiğini, söz konusu internet sitesinde, müvekkili hakkında 01.06.2020 tarihi itibarıyla 334 şikayet yayımlandığını, müvekkili hakkında yazılan şikayetlere cevap vermek, konuya ilişkin açıklama yapmak ve müvekkili şirketin kendisini aklamak adına şikayet edenin kimlik bilgisini öğrenmek istediğinde markanın siteye kurumsal üye olmak ve "www.sikayetvar.com" sitesine üye olabilmek için de yıllık üyelik ücreti ödemek zorunda olduğunun belirtildiğini, davalı şirketin markalardan üyelik ücreti talebinin haksız rekabet oluşturduğunu ve hukuka aykırı olduğunu, sitede hakkında yazılı şikayetler karşısında cevap hakkını kullanamayan ve bu sebeple rakipleri karşısında müşterilerine karşı ilgisiz bir konuma düşen müvekkili şirket tarafından davalıya ihtarname gönderildiğini, kurumsal üye olan şirketlerin şikayetçi bilgilerini derhal ve hatta şikayet yayınlanmadan görüntüleyebildiklerini, kurumsal üye olan şirketlerin şikayete verdiği cevapların derhal web sitesinde yayınlandığını, şikayetin çözümlendiğine ilişkin bilginin tüketiciler tarafından görüntülenebildiğini, kurumsal üye olmayan müvekkili hakkında şikayet yazanların kim olduğunu tespiti ve şikayete cevap verilmesinin imkansız olduğunu, davalı şirketin bu durumu müvekkiline karşı baskı aracı haline getirdiğini ileri sürerek müvekkiline ait "Bambi" ve "Yatak Sanatı" markalarına davalı şirketçe markaya tecavüzün ve haksız rekabetin tespiti ve önlenmesine karar verilmesini talep etmiştir.

II. CEVAP

Davalı vekili cevap dilekçesinde; şikayetçinin iletişim bilgilerine erişmek ve cevap vermek haklarının üye olsun olmasın tüm firmalara sağlandığını, platformun üye firmalardan aldığı ücretin, kendileri için aylık, dönemlik ve yıllık şikayet endekslerine ve haklarında yapılan şikayetlerin raporlanmasına yönelik verilen hizmetin karşılığı olduğunu, üye olan firmaların belirli bir süre aralığında haklarında ne kadar şikayet yapıldığını, hangi ürünlerden ne tür şikayetler aldıklarını grafikler eşliğinde hazırlanan raporlarla birlikte görüp bilgi sahibi olduklarını, şikayetin kaldırılması talebinde ve şikayetin altına cevap metnini yayınlatma talebinde para talebinde bulunulmadığını, davacı firmanın bugüne kadar muhtelif zamanlarda yaptığı pek çok talebinin "şikayetçi iletişim bilgisi talebi" şeklinde olduğunu, bu taleplerinin tümüyle karşılandığını

savunarak davanın reddini istemiştir.

III. İLK DERECE MAHKEMESİ KARARI

İlk Derece Mahkemesinin yukarıda tarih ve sayısı belirtilen kararı ile davanın kısmen kabulüne, davalı eyleminin davacıya ait "BAMBİ" ve "YATAK SANATI" markaları dolayısıyla haksız rekabet teşkil ettiğinin tespitine ve haksız rekabetin önlenmesine karar verilmiştir.

IV. İSTİNAF

A. İstinaf Yoluna Başvuranlar

İlk Derece Mahkemesinin yukarıda belirtilen kararına karşı süresi içinde taraf vekilleri istinaf başvurusunda bulunmuştur.

B. İstinaf Sebepleri

1. Davacı vekili istinaf dilekçesinde özetle haksız rekabet teşkil eden uygulamaya müvekkilinin markasının da dahil edildiğini, marka ve logosunun izni olmadan yayımlandığını, bunun ticari kullanım niteliğinde olduğunu, Google'da markalarla ilgili aramalarda davalının o markayla ilgili sayfalarının çıktığını, bunun da davalıyı arama platformunda tıklanan bir site yaptığını, böylece davalının Google'dan para kazandığını, davalının müvekkiline zarar verdiğini ve marka itibarı üzerinden kazanç modeli oluşturduğunu, 6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanunu'nun (6769 sayılı Kanun) 7 nci maddesinin üçüncü fıkrasının (d) bendi anlamında kullanım ile marka hakkına tecavüz edildiğini ileri sürerek Mahkemenin kararının kısmen ret yönünden kaldırılarak davanın tümden kabulüne karar verilmesini istemiştir.

2.Davalı vekili istinaf dilekçesinde özetle davacıya ücretsiz cevap hakkı tanındığını ve üye olan ve olmayan firmalar arasında ayrım yapılmadığının kanıtlandığını, az sayıda iletişim bilgisi talebine cevap verildiğinin gerçek dışı olduğunu, 30 değil 179 talebe cevap verildiğini, şikayetçilerin kimlik bilgileri kendilerinde de bulunmadığından paylaşılmasının mümkün olmadığını, iletişim bilgilerinin öğrenilmesi kapsamında cevap hakkından tüm firmaların yararlandığını, davacıyla ilgili olarak karar tarihinden sonra kendilerin 98 şikayetin ulaştığını, şikayetleri yayımlayamamaları nedeniyle 98 mağdurun sesini duyuramadığını, ücret teklifinin cevap hakkı için değil bir takım ekstra bilgiye erişim için olduğunu ileri sürerek İlk Derece Mahkemesi kararının kaldırılmasını istemiştir.

C. Gerekçe ve Sonuç

Bölge Adliye Mahkemesinin yukarıda tarih ve sayısı belirtilen kararı ile davalı vekilince, üye olmayan firmalara da ücretsiz cevap hakkının tanındığı bildirilmişse de Mahkemece alınan 26.10.2020 tarihli bilirkişi raporunda da tespit edildiği üzere, davacı şirket şikayette bulunan tüketicilerin bilgisini istediğinde davalının kurumsal üyelik için ücret teklif ettiği, davacının taleplerinin tamamına cevap vermediği, cevap metinlerini herkesin göreceği şekilde yayımlamadığı, davacı tarafından dosya da sunulan deliller arasında yer alan ve davalı tarafça davacıya gönderilen 02.08.2018 tarihli e-postada ise kurumsal üyelere panel hazırlandığının, bu panel üzerinden kişi iletişim bilgilerinin tamamının görüntülenebildiğinin, şikayetlere panel üzerinden cevap verilebildiğinin, şikayetler yayımlanmadan haberdar olunabileceğinin, kullanıcılarla hızlı çözüm sürecine girilebileceğinin, üyelik bedelinin şikayet sayısına göre belirlendiği hususlarının belirtildiği, kurumsal

üye olmayan davacının hakkında internet sitesinde yer alan şikayetlerle ilgili tüketicilerin iletişim bilgilerini alabilmek amacıyla her tüketici için ayrı mail göndermesinin gerektiği, davalının bilirkişi raporuna itiraz dilekçesinde şimdiye kadar 179 talebe cevap verdiğine ilişkin olarak sunduğu listede ise davacının taleplerinin karşısında "öncelik düşük" ibaresinin yer aldığı, davanın bu şekilde kurumsal üyelere ayrıcalık tanıdığı, davalının, kendisine ücret ödeyerek üye olan firmalara verilen öncelik hakkı ile şikayetin yayınlanmadan çözülmesi imkânını tanıması, buna karşılık üye olmayan şirketlerin ise ancak haklarındaki şikayetler internet sitesinde yayınlandıktan sonra bu imkâna sahip olmalarının haksız rekabet teşkil ettiği, üye şirketlere şikâyetleri yayınlanmadan çözme imkânı sağlanırken, üye olmayan şirketlere bu imkânın verilmediği, bu suretle davalı sitesine ücret ödeyerek üye olan şirketler yararına bir avantaj sağlandığı, davalının bu şekildeki eyleminin, piyasadaki şirketleri davalı sitesine üye olmaya zorladığından, iyi niyetli ve ticari dürüstlüğe uygun bir ... olarak kabulünün mümkün olmadığı, davalının kendisine üye olan firmalara verdiği öncelik hakkını, davacı şirkete vermemesinin haksız rekabet teşkil ettiği, söz konusu platformun yapısı gereği şikâyet edilen veya hakkında olumlu görüş bildirilen şirketlerin markalarının belirtilmesinin zorunluluk arz ettiğinden 6769 sayılı Kanun'un 29 uncu maddesi kapsamında bir fiilin söz konusu olmadığı, marka hakkına tecavüz yönünden davanın reddedilmesinde bir isabetsizlik bulunmadığı gerekçesiyle taraf vekillerinin istinaf başvurusunun esastan reddine karar verilmiştir.

V. TEMYİZ

A. Temyiz Yoluna Başvuranlar

Bölge Adliye Mahkemesinin yukarıda belirtilen kararına karşı süresi içinde davalı vekili temyiz isteminde bulunmuştur.

B. Temyiz Sebepleri

Davalı vekili temyiz dilekçesinde özetle; hatalı değerlendirmeler içeren bilirkişi raporuna göre karar verildiğini, davacının 179 adet iletişim bilgisi talebinde bulunduğunu, tamamının olumlu şekilde cevaplandığını, "öncelik düşük" ibaresinin kurumsal üyelikle ilgisi bulunmadığını, üye olsun olmasın firmalar tarafından yapılan ilk itirazın düşük öncelikli olarak nitelendirildiğini, aynı itirazın tekrarlanması halinde öncelikli olarak gözden geçirildiğini, pek çok davada müvekkili lehine karar verildiğini, Mahkemece bu kararların nazara alınması gerektiğini, Ticaret Bakanlığınca yapılan inceleme sonucunda da söz konusu uygulamaların 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna ve İlgili Yönetmeliğe aykırı olmadığına karar verildiğini, müvekkilinin haksız rekabet yaratan eylemi bulunmadığını ileri sürerek kararın bozulmasını istemiştir.

C. Gerekçe

1. Uyuşmazlık ve Hukuki Nitelendirme

Uyuşmazlık, davalının eylemlerinin markaya tecavüz ve haksız rekabet yaratıp yaratmadığına ilişkindir.

2. İlgili Hukuk

6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun (6100 sayılı Kanun) 369 uncu maddesinin birinci fıkrası ile 370 ve 371 inci maddeleri, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 54 üncü vd. maddeleri.

3. Değerlendirme

1.Bölge Adliye Mahkemelerinin nihai kararlarının bozulması 6100 sayılı Kanun'un 371 inci maddesinde yer alan sebeplerden birinin varlığı hâlinde mümkündür.

2. Temyizen incelenen karar, tarafların karşılıklı iddia ve savunmalarına, dayandıkları belgelere, uyuşmazlığa uygulanması gereken hukuk kuralları ile hukuki ilişkinin nitelendirilmesine, dava şartlarına, yargılama ve ispat kuralları ile kararda belirtilen gerekçelere göre usul ve kanuna uygun olup davalı vekilince temyiz dilekçesinde ileri sürülen nedenler kararın bozulmasını gerektirecek nitelikte görülmemiştir.

VI. KARAR

Açıklanan sebeplerle;

Temyiz olunan Bölge Adliye Mahkemesi kararının 6100 sayılı Kanun'un 370 inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca ONANMASINA,

Aşağıda yazılı temyiz giderinin temyiz edene yükletilmesine,

Dosyanın İlk Derece Mahkemesine, kararın bir örneğinin Bölge Adliye Mahkemesine gönderilmesine,

03.07.2024 tarihinde oy birliğiyle karar verildi.

YAZAR

Dr. Ozan Ali Yıldız
ozanali.yildiz@sakyildiz.com

Bu sitede yer alan yazılar genel bilgilendirme amaçlıdır; hukuki görüş, danışmanlık veya avukatlık hizmeti niteliği taşımaz. Her uyuşmazlık kendi somut koşulları içinde değerlendirilmelidir.