



Ticari Reklam Ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğinde
Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
Hükümleri Esaslarınca Hazırlanan

Şikâyet İtiraz Değerlendirme Esasları Kılavuzu

Markalar silme ve aktarma taleplerini iletirken her bir şikâyet için bu kılavuzda açıklanan gerekçeleri belirtmek, açıklamak ve gerekliyse belge, resim vb. dokümanları eklemekle sorumludur.

Firmalar, Şikayetvar Kurumsal Destek Departmanı tarafından bu Kılavuz esaslarınca karara bağlanan silme ve aktarma taleplerinin sonuçlarını Şikayetvar sayfasından ve kurumsal panellerinden takip ederler. Bu konuda ayrıca bir bilgilendirme yapılmaz.

Görüşülüp karara bağlanan bir şikâyet için, aynı şikâyet numarasıyla en fazla iki kez talep açılabilir. Karara bağlanmış şikâyetlerle ilgili açılan ikinci talepler, yeni bir belge ya da silme/aktarma argümanı ortaya konulmadığı sürece değerlendirmeye alınmaz.

Platforma yazılan şikâyetler, maksimum 72 saat bekletilir. Firma; herhangi bir aksiyon almaz veyahut şikâyeti çözüme kavuşturmaz ise, her hâlükârda bu sürenin sonunda şikâyet yayına alınır. Ancak firmanın daha önce aksiyon alması durumunda 72 saat beklenmesi gerekmez.

Markaların şikâyetlere dönük silme ve aktarma talepleri her çeyreklik dönemin bitişinden sonraki ayın 10'una kadar kabul edilir. Daha açık ifadeyle Nisan-Temmuz-Ekim-Ocak ayının 10'ncü günleri geçmiş çeyreklik döneme ait itirazların yapılabileceği son günlerdir. Tatil günlerine denk gelmesi gerekçesiyle bu süre uzatılmaz.

1. Şikâyet Silme İşlemleri ve Esasları

1.1. Şikâyet Silme İşlemleri

Bu bölümde açıklanan silme kriterlerinin yeni şikâyetler için değerlendirilmesi öncelikle Redaksiyon Departmanının yapacağı kontrolde dikkate alınarak şikâyetin yayına girip girmeyeceğine karar verilir.

Bu sebeple bu tarz taleplerde bulunmadan önce şikâyetin redaksiyon aşamasının bitmiş olması gerekmektedir.

Şikâyetler, redaksiyondan geçerek yayımlanmış olsa dahi, sonraki aşamalarda silinmesi gereken şikâyet kriterlerine uyduğu tespit edilenler firmaların talebi üzerine veya resen silme işlemine tabi tutulur.

1.2. Şikâyet Silme Kriterleri ve Açıklaması

1.2.1. Hukuka ve Ahlaka Aykırı İçerik

Hukuka aykırı ve ahlaka mugayir ifadeler içeren metinlerin tespiti halinde gerekli düzeltmeler yapılmakta olup düzeltilemeyecek nitelikteki şikâyetler tümüyle yayından kaldırılabilir.

1.2.2. Sahte Şikâyet / Şikâyetçi

Müşteriniz ya da müşteri adayınız olmayan kişilerce tamamen uydurma/kurgu bir içerikle yazılan şikâyetler, sahteliğin firma tarafından hiçbir şüpheye yer vermeyecek surette, somut kanıtlarıyla ortaya konulması halinde yayından kaldırılabilir. Anlatılan olaydaki yorum farklılıkları bu kapsam dahilinde incelenmeyecektir.

1.2.3. Beğeni/Teşekkür İfadesi

Şikâyetvar özü itibarıyla memnuniyetsizliklerin ifade edildiği bir platform olması nedeniyle, sadece teşekkür ve beğeni içeriği olan yorumlar yayına alınmamakta, sonradan tespiti durumunda da silinmektedir. Teşekkür ve beğeni ifadeleri, çözüme kavuşan bir şikâyete ilişkin olması durumunda cevap/gelişme olarak yayına alınabilmektedir.

1.2.4. Tekrarlayan Şikâyet

Aynı konuya ve olaya ilişkin bir firma hakkında yalnızca tek bir şikâyet yazımına müsaade edilmektedir. Aynı konuya ilişkin yazılan benzer içerikli şikâyetler ilk şikâyetin altına gelişme olarak eklenebileceği gibi Şikâyetvar'ın kararıyla tümüyle de kaldırılabilir.

1.2.5. Personel Hakları (Maaş, İzin vb.)

Bir personelin, çalıştığı firma aleyhinde yazmış olduğu, sözleşme veya özlük haklarına ilişkin şikâyetler, şikâyet olarak kabul edilmez ve tespiti halinde silinebilir. İş başvurusu ve iş görüşmeleri de bu kapsamda değerlendirilir.

1.2.6. GSM Numarasının Kullanım Dışı Olması

Şikâyetvar'a üyelik esnasında alınan ve doğrulaması yapılan şikâyetçiye ait kayıtlı GSM numarasının sonradan kullanım dışı olması durumunda, talep üzerine markaya ait şikâyet silinebilir.

1.2.7. Yetkisiz Servis

Yetkisiz servisler tarafından yapılan işlemlere yönelik şikâyetlerin üretici markaya yazıldığı tespit edilmesi durumunda özel servis firması belli ise bu firmaya aktarımı sağlanır. Firmanın belirlenememesi durumunda şikâyet yayından kaldırılabilir.

1.2.8. Unutulma Hakkı

Yayın tarihinden itibaren üzerinden beş yıl geçen şikâyetler, firmaların itirazına gerek kalmaksızın sistem tarafından otomatik olarak yayından kaldırılır.

1.2.9. Başkası Adına Yazılan Şikâyetler

Birinci derece akrabalıklar hariç başkası adına yazılan şikâyetler yayından kaldırılır.

1.2.10. Yönlendirme ve Reklam

Tüketicinin satın alma iradesini tahakküm altına almaya çalışan yönlendirme iletilerinin ve reklam amaçlı şikâyetlere ilişkin içeriklerin tespiti halinde gerekli düzeltmeler yapılmakta olup düzeltilemeyecek nitelikteki şikâyetler tümüyle yayından kaldırılabilir.

1.2.11. Yargı Kararı

Bir şikâyet konusu ile ilgili şikâyetçi aleyhinde bir mahkeme kararı bulunması durumunda şikâyet yayından kaldırılır.

1.3. Geçerli Olmayan Silme Talepleri ve Açıklaması

1.3.1. Haksız Şikâyet

Şikâyetvar bir yargılama merci olmayıp kimin haklı kimin haksız olduğuna, kimin doğruyu söyleyip söylemediğine karar veremez. Diğer bir deyişle şikâyet yazabilmek için haklı olmak gerekmediği gibi tüketicinin haksız olması şikâyetin kaldırılması için başlı başına bir gerekçe değildir.

1.3.2. İçeriksiz Şekilde Yayında Olan Şikâyetler ile Teşekkürü ve/veya Çözülen Şikâyetler

Şikâyetin çözüme kavuşturulması şikâyetin kaldırılması için makul ve yeterli bir gerekçe değildir. Sorunu çözülen veya memnuniyeti sağlanan tüketici dilediği takdirde şikâyetini kaldırabilmektedir. Şikâyetçinin, “şikâyetim çözüldü” gerekçesiyle sildiği ancak platformda şikâyet içeriği görünmeksizin gösterilen (yayında içeriksiz) şikâyetler tümüyle kaldırılmaz. Benzer şekilde şikâyetçinin şikâyeti altına teşekkür mesajı yazması, söz konusu şikâyetin kaldırılmasını gerekli kılmaz. Her iki halde de şikâyetler ancak şikâyetçi tarafından kaldırılabilir.

1.3.3. Potansiyel Müşteri/Müşteri Adayı

Bir tüketicinin şikâyet yazabilmesi için söz konusu ürün ya da hizmet alımının tamamlanmış olması gerekmez. Ürün ya da hizmet alımı aşamasında yaşanan sorunlar da şikâyet konusu yapılabilir. Sorunun bu aşamada bizzat şikâyetçi tarafından açıkça ortaya konmuş olması gerekir.

1.3.4. Garanti Dışı Talep

Garanti dışı talep, haksız bir talep olsa dahi kötü niyetle yapıldığına dair bir emare tespit edilemediği müddetçe yakınma hakkı çerçevesinde değerlendirilmekte ve bu gerekçeyle yapılan silme talepleri kabul edilmemektedir.

1.3.5. Demode Ürün

Bir ürünün, üretim dışı, eski veya demode olması bir şikâyet silme gerekçesi olarak kabul edilmez.

1.3.6. Şikâyetçiyle İletişim Kuramama

Şikâyetçinin iletişim kurmak istememesi, şikâyet silme gerekçesi değildir.

1.3.7. Kampanya Şartları

Kampanya şartları firma ile müşterisi arasında bir süreç olup Şikâyetvar bu konuda çıkan anlaşmazlıklara taraf olamaz ve bu konudaki silme talepleri dikkate alınmaz.

1.3.8. Kullanıcı Hatası İddiası

Kullanıcı hatası iddiası, şikâyetlerin silme gerekçesi olamaz.

1.3.9. Sözleşmeye Aykırı Talep

Şikâyetvar taraflar arasındaki sözleşmeleri inceleyemeyeceği gibi sözleşmelerden kaynaklanan ihtilaflara çözüm mercii de değildir. Bu nedenle, tüketicinin gerçek ve aradaki ihtilafın var olması halinde sözleşmeye ve tarafların haklılığına bakılmaksızın şikâyet yayında tutulur.

1.3.10. Şikâyetçinin Çözüme Yanaşmaması

Şikâyetçilerin çözüm istememe ve çözüme yanaşmama hakkı bulunmaktadır. Sadece bu gerekçeye dayanarak şikâyetin silinmesi talebinde bulunulamaz.

1.3.11. Firmanın/Markanın Kapanması/Ticari Ömrünün Sonlanması

Kapanma/ticari ömrün sonlanması ilgili şikâyetlerin silinmesi için bir gerekçe teşkil etmez.

1.3.12. Firma Devri

Firmalar, alacakları, borçları ve ismi gibi maddi olan ve maddi olmayan tüm varlıkları ile birlikte devredildiğinden ve firma değerini bu varlıklar belirlediği için devralanlar eski şikâyetlerin silinmesi talebinde bulunamaz.

1.3.13. Firmaların/Markaların İsim Değiştirilmesi veya Birleşmesi

İsim değişmesi veya birleşmeler eski/terk edilen isim altındaki şikâyetlerin silinmesi için bir gerekçe teşkil etmez.

1.3.14. Yargı Süreci

Yargı süreci gerekçesi ile şikâyetlerin yayından kaldırılması uygulamasına 2022 yılı itibariyle son verilmiş olup firma ile tüketici arasında bir yargı sürecinin varlığı şikâyetin silinmesi için bir gerekçe olamayacaktır. Şikâyetin yayından kaldırılabilmesi için şikâyeti yazanın suçlu bulunup cezalandırılması veyahut şikâyet edilen firma lehinde bir mahkeme kararı bulunması gerekmektedir.

2. Şikâyet Aktarma İşlemleri ve Esasları

2.1. Şikâyet Aktarma Esasları

Bu bölümde sıralanan ve açıklanan şikâyet aktarma kriterlerine ait değerlendirme, öncelikle Redaksiyon Departmanının yapacağı ilk kontrolde dikkate alınarak şikâyetin başka bir markanın altına taşınıp taşınmayacağına karar verilir.

Bu sebeple bu tarz taleplerde bulunmadan önce şikâyetin redaksiyon aşamasının bitmiş olması gerekmektedir.

Şikâyetler, redaksiyondan geçerek yayımlanmış olsa dahi, sonraki aşamalarda taşınması gereken şikâyetler firmaların talebi üzerine veya resen aktarma işlemine tabi tutulur.

2.2. Geçerli Şikâyet Aktarma Kriterleri ve Açıklaması

2.2.1. Firma İsim Benzerliği / İçerik Uyumsuzluğu

Şikâyetçi tarafından doğru marka yerine sehven farklı bir marka seçilmişse/yazılmışsa, şikâyetin doğru markaya aktarımı sağlanır.

2.2.2. Yetkisiz Servis

Yetkisiz servisler tarafından yapılan işlemlere yönelik şikâyetlerin markaya yazıldığı tespit edilmesi ve muhatap firmanın (servis) belli olması durumunda şikâyet ilgili firmaya taşınır.

2.2.3. Firmaların/Markaların İsim Değiştirilmesi veya Birleşmesi

Markanın talep etmesi ve Şikâyetvar tarafından uygun bulunması durumunda şikâyetler yeni marka ismi altına taşınabilir ya da marka adı revize edilebilir. Marka talep etmese dahi belgelendirilmiş ticari ve hukuki gerekçelere dayalı olarak şikâyetler yeni marka ismi altına taşınabilir.

2.2.4. Hizmet Ortaklığı Yapan Firmalar/Grup Firmaları

Farklı ticari unvana sahip firmalar veya grup firmaları, nakliye-kurulum-servis-müşteri ilişkileri gibi hizmetleri bir diğeri üzerinden yürütüyor olsa dahi bu alanlarda yazılan şikâyetler firmanın kendisine (ürünün/hizmetin sahibi olan markaya) aktarılır.

2.2.5. Çatı Markalara Yazılan Şikâyetler

Farklı ticari unvana sahip firmalara ait olmasına rağmen çatı marka/firma altına yazılan şikâyetler, ürün/hizmetten sorumlu olan firmalara taşınır.

2.3. Geçerli Olmayan Şikâyet Aktarma Talepleri ve Açıklaması

Aşağıda belirtilen sebeplerle aktarım yapılamayacağı gibi aynı gerekçelere dayanarak silme işlemi de yapılamayacaktır.

2.3.1. Kargo-Kurye Sorunları

Firmaların sorumlulukları ürünün kargoya teslimi ile son bulmaz. Firmalar çalışmak istedikleri kargo/kurye firmalarını ve taşıma hizmet şartlarını belirleme hakkına sahiptir. Bu nedenle, şikâyetçiler tarafından markaya yazılan şikâyetlerin kargo sürecine ait olması aktarma gerekçesi olarak kabul edilmez. Şikâyetvar bu konuda şikâyetçinin muhatap firma tercihini esas kabul eder.

2.3.2. E Ticaret Siteleri – Pazaryeri Mağazaları Sorunları

Tüketici Kanunu uyarınca malın ayıbından hem üretici hem satıcı hem de ithalatçı, müteselsilen birlikte sorumlu olduklarından; böyle bir satışta hem pazar yeri mağazaları hem de e ticaret sitelerinin birbirlerine aktarılması yönündeki talepleri kabul edilmeyecek ve seçim tüketiciye bırakılacaktır

2.3.3. Üretici Firma (Marka) / Satış Firması (Mağaza)

Üründe meydana gelen hasar ya da kusurun ne şekilde meydana geldiği, kusurun kimde olduğu tarafımızca bilinemeyeceğinden, tüketicinin seçimine saygı duyulacak ve bu konudaki aktarım talepleri kabul edilmeyecektir.

2.3.4. Ödeme Sistemleri/Banka Kaynaklı Sorunlar

Satış süreci bir bütün olduğu için ödemeyle ilgili süreçler de firmanın sorumluluğu ve takibi altında olup şikâyetçiden bunu başka kanallardan takip etmesi istenemez. Özellikle ödeme iadeleri müşteriye ulaşana kadar firmanın sorumluluğu bitmiş olarak değerlendirilemez. Nasıl ki ürün satışında para firmanın kasasına girene kadar ödeme tamamlanmadığı farz ediliyor ve ürün çıkışı yapılmıyorsa, ödeme iadelerinde de ilgili ücret kişiye ulaşana kadar iadenin tamamlandığı iddia edilemeyecektir.

2.3.5. Tedarikçi ve Diğer İş Ortakları ile İlgili Sorunlar

Satış ve hizmet süreci bir bütün olduğu için tedarikçi ya da diğer iş ortaklarından kaynaklanan sorunlar için de firmalar sorumluluktan kaçamazlar.

3. Kılavuz Yayın ve Güncelleme Esasları ve Sorumlulukları

Şikâyet Silme ve Aktarma Esaslarını belirleyen bu Kılavuzun hazırlanma ve güncellenmesi, Şikâyetvar Kurumsal Destek Departmanının, markalara duyurulması Pazarlama Departmanının sorumluluğundadır.

Bu Kılavuzun yürürlüğe girmesi ve Kılavuz esaslarının değiştirilmesi yönündeki kararlar, Pazarlama-Yazılım-Redaksiyon-Hukuk Departmanları ve Endeks Yönetim Ekibi ile koordine edilmesini müteakip Şikâyetvar Bilişim A.Ş. Firması İcra Kurulu Başkanı tarafından onaylanır.

Şikâyet Silme ve Aktarma Esasları Kılavuzuna ait hükümler 1 Mart 2022 tarihinde yürürlüğe girer.