



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : E-93327413-402-00082509033
Konu : Reklam Kurulu Kararları Hk

DAĞITIM YERLERİNE

Bakanlığımız bünyesinde yer alan Reklam Kurulu tarafından tüketicilere yönelik hava yolu taşımacılığı biletleme uygulamalarının yapıldığı internet sitesi ve mobil uygulama üzerinden gerçekleştirilen reklam ve ticari uygulamalar 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 63 üncü maddesi çerçevesinde incelemeye alınmıştır.

Reklam Kurulunun 13.12.2022 tarih ve 328 sayılı toplantısında ilgili şirkete ait internet sitesi ve mobil uygulamada uçak bileti satış hizmetine ilişkin olarak bilet fiyatlarının değişkenlik gösterdiği ve bu değişkenliğin tüketiciler tarafından yapılan arama sonucuna göre oluştuğu/yükseltildiği iddialarına ilişkin yapılan görüşme ve değerlendirmeler sonucunda; havacılık sektörü yönünden bilet fiyatlandırmasının tarih, sezon, talep, kapasite gibi çeşitli değişkenlere bağlı olmak üzere **anlık olarak değişiklik gösterebilen dinamik bir yapıda olduğu**, bu çerçevede bilet fiyatlamalarının da çeşitli unsurlara göre değişkenlik gösterebildiği ancak tüketicilerin uçak bileti satın alma kararı öncesinde söz konusu hizmetin fiyatlaması ile ilgili olarak bahse konu değişkenlik ve dinamik yapı hakkında yeterli bilgi sahibi olması ve aydınlatılması gerektiği değerlendirilmiş ve bilet satış hizmetine ilişkin şirkete ait internet sitesi ve mobil uygulamanın mevcut halinde yer alan tanıtım ve uygulamalarda söz konusu aydınlatma ve bilgilendirmenin yeterli ve açıkça tüketicilere sağlanmadığı ve ilgili durumun bir mal veya hizmete ilişkin tüketicilerin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozucu veya normal şartlar altında taraf olmayacağı bir tüketici işlemine taraf olmasına yol açıcı nitelikte olduğu kanaatine varılarak anılan şirket hakkında 6502 sayılı Kanun uyarınca idari yaptırım kararı tesis edilmiştir.

Bu kapsamda hava taşımacılığı faaliyetinde bulunan firmalar, seyahat acenteleri vb. ilgili sektör aktörleri açısından, anılan Kurul Kararında yer verildiği üzere; dinamik fiyatlama uygulamasına ilişkin olarak tüketicilerin yeterli bilgi sahibi olması ve aydınlatılması gerekmekte olup faaliyetlerine ilişkin tanıtım ve uygulamalarda söz konusu aydınlatma ve bilgilendirmenin açıkça tüketicilere sağlanması yönünden ilgili firmaların konuya ilişkin olarak bilgilendirilmeleri ve ilgili uygulamalarını bu minvalde düzenlemeleri hususunda,

Diğer taraftan benzer şekilde 10.12.2019 tarihli ve 291 sayılı Reklam Kurulu toplantısında "bu fiyattan son x bilet" şeklindeki tanıtımların bu haliyle bilet fiyatlarında yaşanabilecek olası düşüşler nedeniyle tüketicileri aldatıcı ve yanıltıcı nitelikte olduğu, tüketicilerin tam ve eksiksiz bilgilendirilmesi açısından biletleme ekranında yer verilen söz konusu ibare ile birlikte bu fiyattan son x bilet şeklindeki tanıtımın o anda ilgili uçuş hattında satışa açık olan ücret sınıfında kalan koltuk sayısını ifade ettiği ve uçuşa gelen talep, uçak doluluğu, satılan biletlerde yapılan iptal işlemleri ve rekabet şartlarından kaynaklanan sebeplerle bilet fiyatlarında düşüş yaşanabileceği hususunda bilgilendirici ifade veya yönlendirmenin yapılması gerektiği kanaatine varılarak çeşitli firmalar hakkında idari yaptırım kararı tesis edildiğinden ilgili kararda yer verilen hususlar hakkında,

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Sektörde faaliyet gösteren firmaların ve Meclis/Dernek üyelerinizin bilgilendirmesinin faydalı olacağı değerlendirilmiştir.
Bilgilerinizi ve gereğinizi arz/rica ederim.

Avni DİLBER
Bakan a.
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürü

Dağıtım:
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Sivil Havacılık Meclisine
Türkiye Özel Sektör Havacılık İşletmeleri Derneğine
Türkiye Seyahat Acentaları Birliğine (2019 yılı Kararı yönünden)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>