

Reklam Kurulu: İ?letmelerin Çevrimiçi Platformlarda Görünürlüğünü Arttırmak Üzere Tüketici De?erlendirmelerini Manipüle Etmesi Haksız Ticari Uygulamaya Sebebiyet Vermektedir.

24 May 2023

Özellikle de Covid-19 pandemisi ile hayatımızda büyük bir yer kaplamaya başlayan çevrimiçi ticaret bakımından tüketici de?erlendirmeleri, ürün ve hizmetlerin tüketicilerce tanınması ve tercih edilmesi bakımından en az reklam ve tanıtımlar kadar etkili olmaktadır. Bu bakımdan, tüketici de?erlendirmelerinin yakın bir gelecekte Reklam Kurulu'nun gündeminde daha büyük bir yer kaplayacağı muhtemel olup, 14.03.2023 tarihli Reklam Kurulu - Basın Bülteni kapsamında yayınlanan 2022/5803 sayılı dosya ile Reklam Kurulu sözde tüketici de?erlendirmelerine karşı tutumunun en az İnternet ortamında yer alan örtülü reklamlar kadar sıkı olduğunu göstermiştir.

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'nin ("Yönetmelik") 28/B maddesi satış veya sağlayıcıların İnternet ortamında satışları arttırmak amacıyla doğrudan olmayan de?erlendirmeler yapılıp yapılmamasına ya da mal veya hizmeti onaylayan ifadelerin kullanılıp kullanılmamasına yönelik gerçek veya tüzel kişilerden hizmet satın alınmasına izin vermemektedir. Söz konusu madde ile esasen tüketicilerin normal şartlar altında taraf olmayacağı bir tüketici i?lemine, sözde "tüketiciler" tarafından gerçekleştirilmi? fazla sayıda olumlu yorumlar nedeniyle ürün veya hizmete yönelik olarak olumlu bir intiba oluşturularak taraf olmasına yol açılmaması ve böylece haksız ticari uygulamaların meydana gelmesinin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Reklam Kurulu 2022/5803 sayılı dosya kapsamında sosyal medya etkileşimi ve bağlantılı hizmetler veren bir i?letmeye ait İnternet sitelerinde yer alan tanıtımlar incelemiştir. Söz konusu tanıtımlar kapsamında "sosyal medya etkileşimi" olarak adlandırılan hizmete ilişkin bilgilere ve "Dijital ve Sosyal Medyada Organik Çözümler" başlıklı altında "Sosyal medyada suni ve sahte çözümler değil, gerçek hesaplarla zirveyi zorla"... "Neler yapabilirsiniz? Sisteme ücretsiz olarak kaydolduktan sonra etkileşim hedefine göre hesaba bakiye yükle. Dilediğin kadar talimat ver. Gerçek kullanıcılarından organik etkileşim fırsatları her alanda kullan" ifadelerine yer verildiği tespit edilmiştir.

Reklam Kurulu tarafından yapılan incelemeler sonucunda; firma tarafından çeşitli mecralarda gerçekleştirilen tanıtımlarda, i?letmelere belirli bir bedel karşılığında i?letmeler hakkında yapılan yorumlar derleme/de?erlendirme/i?leme ile hikayede paylaş, story paylaş vb. nitelikteki hizmetlerin verildiği, bu süreçte firmaca, söz konusu yorumların, hikayelerin vb. toplanması, i?lenmesi ve diğer İnternet siteleri ile bağlantılandırılması sürecine müdahalede bulunularak olumsuz yorumların yayınlamasının tüketiciler tarafından görülebilir nitelikte olması önüne geçildiği ve ilgili verilerin manipüle edilerek i?letmelerin görünürlüğünün yanı sıra bir biçimde artırıldığı; i?letmelerden mal veya hizmet satın almayan kişilerin yorum yapmaya yönlendirildiği ve bu yorumların çeşitli mecralarda yayınladığı tespit edilmiş olup söz konusu uygulamaların, tüketici de?erlendirmeleri başta olmak üzere Ticari Reklam mevzuatında yer alan hükümlere aykırı olduğunu de?erlendirilmiştir. Bunun üzerine de reklamların durdurulması ve ayrıca idari para cezası uygulanması yönündeki idari yaptırımlara karar verilmiştir.

Kararda açıkça ifade edildiği üzere sözde tüketiciler tarafından gerçekleştirilen de?erlendirmeler sebebiyle olumsuz yorumların yayınlamasının tüketiciler tarafından görülebilir nitelikte olması önüne geçilmesi ve ilgili verilerin manipüle edilmesi ile i?letmelerinin görünürlüğü yanı sıra bir biçimde artırılmaktadır.

Nitekim Yönetmelik'te ifade edildiği üzere tüketicilerin bir mal veya hizmete ya da satıcı veya sağlayıcılara ilişkin değerlendirme yapmasına imkân sağlanması durumunda; bu değerlendirmelerin, sadece ilgili mal veya hizmeti satın alanlar tarafından yapılmasına izin verilmektedir. Bununla birlikte, yukarıda yer verilen karara konu işletmenin sözde tüketici değerlendirmelerini oldukça sistematik bir şekilde organize ettiği göz önünde bulundurulduğunda, kısa bir zaman içinde "çözüm ortakları" tarafından verilecek siparişler ile bu kuralın da etrafından kolaylıkla dolanabileceği de anlaşılmaktadır.

LGİ ÇALIŞMA ALANLARI

- [Haksız Ticari Uygulamalar](#)

Related Attorneys

- [EZGİ BAKLACI GÜLKOKAR, LL.M.](#)