

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi: : 05.10.2015
Karar No : 2015/DK-THD/445
Gündem Konusu : Bayi Kanalı İle Yapılan İşlemler.

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Kurumumuza intikal eden tüketici şikâyetlerinde; abonelerin talep ve onayları alınmaksızın işletmeciler tarafından sunulan hizmetlere abone yapıldıkları belirtilmiş olup konunun incelenmesi neticesinde şikâyetlere konu işlemlerin bayi kanalı ile gerçekleştirildiği anlaşılmıştır. Bu çerçevede, konuya ilişkin abone mağduriyeti yaşanmaması amacıyla bayi kanalı ile yapılan işlemlerde, işletmeciler tarafından abonenin irade beyanının ispatlanabilir olacak şekilde kayıt altına alınmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12, 48, 49'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5, 6 ve 7'nci maddeleri ile ilgili diğer mevzuat gereğince;

- 1) Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilere, bayi kanalı ile yapılan işlemlerde (tarife/paket/katma değerli hizmet alımı veya değişikliği, fesih talebi, cihaz ekipmanlarının teslimi vb.),
- 2) Abonenin ispatlanabilir irade beyanının (SMS, e-posta, belge vb. yöntemlerle) alınması,
- 3) Yapılan işlemlere dair ispatlanabilir nitelikte belge ve/veya bilgilerin (SMS, e-posta, belge vb. yöntemlerle) aboneye verilmesi,
- 4) Gerekli çalışmaların 6 ay içerisinde tamamlanması

hususlarına karar verilmiştir.