

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 21.12.2016
Karar No : 2016/DK-THD/496
Gündem Konusu : Katma Değerli Elektronik Haberleşme Hizmetlerinin Sunumunda Tüketici Haklarının Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar

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

Kurumumuza iletilen tüketici şikayetleri arasında çok sayıda, bilgileri ve onayları olmaksızın katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine abonelikler gerçekleştirildiği veya abonesi oldukları işletmeci tarafından onay vermedikleri ürün veya hizmetlerin bedelinin kendilerinden tahsil edildiği yönünde şikayetler bulunduğu görülmüş olup, yapılan çalışmalar neticesinde konunun çözüme kavuşturulabilmesini teminen, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci ve 49'uncu maddeleri ile Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 7'nci maddeleri ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde;

- 1- Katma Değerli Elektronik Haberleşme Hizmetlerinin Sunumunda Tüketici Haklarının Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın (Ek) onaylanması,
- 2- İşletmecilerce, abonelerin hatlarının, 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun kapsamında elektronik haberleşme işletmecileri kanalı ile yapılan ödeme hizmetlerinin, açılması ve kapatılmasına yönelik abone taleplerinin çağrı merkezi üzerinden veya yazılı başvuru ile alınması ve konuya ilişkin irade beyanlarının kayıt altına alınması,
- 3- Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili olarak, başta istek dışı hizmet alımlarının önlenmesi olmak üzere, tüketici şikayetlerinin azaltılması, tüketici hak ve menfaatlerinin korunması ve tüketici mağduriyetinin oluşmamasını teminen işletmecilerce gerekli tüm tedbirlerin alınması,
- 4- Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili, işletmeciler tarafından, Kurumca istenen her türlü bilgi ve belgenin gönderilmesi ve söz konusu bilgilerin icra tarafından raporlanarak ilgili usul ve esasların yürürlük tarihinden önce Kurul'a sunulması,
- 5- Katma Değerli Elektronik Haberleşme Hizmetlerinin Sunumunda Tüketici Haklarının Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun 30.06.2009 tarihli ve 2009/DK-10/336 sayılı Kurul Kararı, 20.08.2009 tarihli ve 2009/DK-10/424 sayılı Kurul Kararı ve 04.01.2012 tarihli ve 2012/DK-14/4 sayılı Kurul Kararının yürürlükten kaldırılması

hususlarına karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

**KATMA DEĞERLİ ELEKTRONİK HABERLEŞME HİZMETLERİNİN
SUNUMUNDA TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASINA İLİŞKİN USUL VE
ESASLAR**

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu düzenlemenin amacı, katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin olarak tüketicilerin hak ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu usul ve esaslar, katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına yönelik hususlar ile işletmecilerin yükümlülüklerini kapsar.

(2) Kampanya/paketler kapsamında ses/SMS/veri ile birlikte bir bütün olarak sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ile; bakiye ve fatura sorgulama gibi elektronik haberleşme hizmetlerini tamamlayıcı nitelikteki katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri bu usul ve esasların kapsamı dışındadır.

(3) İşletmeciler tarafından bu usul ve esasların kapsamı dışında kalan katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin olarak, başta şeffaflık ve bilgilendirme olmak üzere ilgili mevzuat hükümlerine uygun hareket edilir.

(4) Ticari elektronik iletilerle ilgili onay alınması dâhil olmak üzere 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve bu Kanun'a dayanılarak düzenlenen ikincil mevzuat ile taraflara getirilen yükümlülükler saklıdır.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6, 12, 48 ve 49 uncu maddeleri ile 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 6 ve 7 nci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 - (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

b) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

c) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri (KDH): İçeriği, kodu, protokolü veya benzer hususları üzerinde bilgisayar işlemleriyle veya başka surette işlem yaparak aboneye/kullanıcıya ek, farklı ya da yeniden yapılandırılmış bir ses veya veri ileten ya da eğlence, oylama, yarışma, katılım, bilgi verme, cinsel içerik veya benzeri amaçlı içeriklere erişimi sağlayan elektronik haberleşme hizmetlerini,

ç) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

d) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

e) WAP: Kablosuz erişim protokolünü,

ifade eder.

(2) Bu usul ve esaslarda geçen ancak yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

Şeffaflık ve bilgilendirme

MADDE 5 - (1) KDH'ye ilişkin abonelik veya tekil içerik satın alınması sürecinde ve hizmetin sunumunda tüketiciyi aldatıcı veya yanıltıcı ifadelere yer verilemez.

(2) Hizmet ücretinin; işletmecinin düzenleyeceği faturalar kanalıyla veya ön ödemeli hat bakiyelerinden düşülerek tahsil edileceği bilgisi de dâhil olmak üzere, hizmet koşullarına ve hizmet karşılığında alınacak ücrete ilişkin bilgiler, abonenin doğru bilgilenebilmesini sağlayacak ve dikkatini çekecek şekilde eksiksiz olarak hizmet satın alınmadan önce sunulur.

(3) KDH'ye ilişkin aboneliğin başlatılmasından sonra kullanıma bağlı ayrı ücret alınmasının söz konusu olduğu durumlarda aboneye bu bilgi hizmetin satın alınmasından önce verilir.

(4) Ücretsiz olarak sunulmaya başlanan KDH'lerde, ücretsiz sunumu müteakip ücretlendirmenin başlayacağı bilgisi de dahil bu usul ve esaslara uygun olarak onay alınmış ve gerekli bilgilendirmelerin yapılmış olması halinde ilgili hizmetin ücretli kullanımına geçilmesi öncesinde aboneden ayrı bir onay alınmaz.

(5) KDH'ye ilişkin abonelik veya tekil içerik satın alınması işlemlerinde kullanılan tüm yöntemler için geçerli olmak üzere, abonenin ilgili reklam/tanıtım/hizmet sunum sayfasını, ekranını ve mesajını, ek bir işlem yapmadan ve hizmet satın almadan kapatmasına ve tüketicinin hizmeti satın almak istememesi yönündeki iradesini kolayca gerçekleştirebilmesine imkân sağlanır.

(6) Hizmetin adı, koşulları, hizmet karşılığında tahsil edilen ücret bilgisi ve hizmetin iptal edilme yöntemine ilişkin bilgi SMS ile aboneye ulaştırılır. Mobil telefon işletmecileri dışındaki işletmeciler tarafından alternatif yöntemler ile bilgilendirme yapılabilir.

(7) Hizmet almak için hatlarında yeterli bakiye olmayan ön ödemeli hat abonelerine; bu hizmetten faydalandırılma imkanı sunulacak ise öncesinde, hatlarında yeterli bakiye bulunmadığı ve hizmet bedelinin borçlandırma yöntemiyle alınacağı bilgisi de SMS ile verilir ve abonenin onayını müteakip hizmetten faydalandırılması sağlanır.

(8) KDH satın alındıktan sonra, ilgili hizmetin içeriğinin tamamen indirilemediği durumlarda, abonenin içeriği ücretsiz olarak yeniden indirebilmesine imkân sağlanır.

(9) 900 alan koduna ilişkin mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla; işletmeciler, abonelerin hatlarını, KDH'ye açma kapatma taleplerini, çağrı merkezi üzerinden veya yazılı başvuru ile alır ve yerine getirir.

(10) KDH'ye ilişkin aboneliklerini sona erdirmek istemeleri halinde bu talep mobil telefon işletmecileri tarafından asgari SMS ile olmak üzere, tüm işletmeciler tarafından ücretsiz ve basit bir yöntemle gerçekleştirilir.

(11) KDH aboneliklerine ilişkin iptal talebinin iletilmesi durumunda, alınan talebi takip eden ilk yenilenme döneminden önce ücretlendirme durdurularak iptal işlemi gerçekleştirilir.

(12) KDH'ye ilişkin abonelik işlemlerinde ve tekil içerik satın alınması sürecinde abonelere yapılacak bilgilendirme ve onaya ilişkin işlemler ücretsiz sağlanır.

Mobil internet/WAP üzerinden satın alınan KDH'ler

MADDE 6 - (1) KDH'lerin satın alınması süreçlerinde kullanılmak üzere gerekli güvenlik önlemleri alınarak şifre oluşturulmasına işletmeciler tarafından imkân sağlanır.

(2) WAP üzerinden abonelik işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi veya tekil içerik satın alınabilmesi için aşağıdaki adımlar izlenir:

a) Hizmete ilişkin bilgilendirmelerin yer aldığı WAP sayfasında, abonenin hizmeti satın almak istediğine dair "ONAY" kutucuğunun yer almasına imkân sağlanır.

b) Abonenin daha önce oluşturduğu şifreyi ilgili kısma girmesi ve şifrenin doğrulanması halinde hizmet satın alınmış olur.

(3) Şifrenin oluşturulması, değiştirilmesi ve doğrulanması gibi işlemler işletmeci tarafından gerekli güvenlik önlemleri alınarak yapılır. Abonenin oluşturduğu şifre üçüncü taraflar ile paylaşılamaz.

(4) İşletmeciler, WAP üzerinden KDH'ye abonelik veya tekil içerik satın alınması sürecince, bu usul ve esasların 7 inci maddesinde yer alan SMS ile aboneye şifre gönderilmesi

ve gönderilen şifrenin WAP sayfasında ilgili kısma girmesi ve şifrenin doğrulanması yoluyla hizmet satın alınması yöntemini de uygulayabilir.

WEB üzerinden satın alınan KDH'ler

MADDE 7 - (1) KDH'lerin WEB üzerinden satın alınabilmesi için aşağıdaki adımlar izlenir:

a) Abonenin, hizmete ilişkin bilgilendirmelerin yer aldığı WEB sayfasında mobil telefon numarasını girmesine imkân sağlanır.

b) İşletmeci tarafından oluşturulan rassal şifre, hizmetin adı, koşulları ve hizmet karşılığında alınacak vergiler dâhil ücret bilgisi SMS ile abonenin WEB sayfasına girdiği mobil telefon numarasına gönderilir.

c) Abonenin, kendisine gönderilen şifreyi WEB sayfasında ilgili kısma girmesi ve şifrenin doğrulanması halinde hizmet satın alınmış olur.

(2) Mobil telefon işletmecileri dışındaki işletmeciler tarafından, abonenin WEB üzerinden KDH satın alabilmesi için,

(a) Bu maddenin birinci fıkrasında yer alan yöntemde belirtildiği şekilde SMS ile şifre gönderilmesi veya

(b) İlgili WEB sayfasında hizmet numarası gibi aboneyi tanımlayıcı bilgi ile 6 ncı maddede tanımlanan şekilde oluşturulan şifrenin girilmesine

imkân sağlanır. Bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edildikten sonra hizmet satın alınmış olur.

SMS gönderilerek satın alma süreci başlatılan KDH'ler

MADDE 8 - (1) SMS gönderilerek KDH satın alınabilmesi için aşağıdaki adımlar izlenir.

a) Abone tarafından tekil içerik satın alınması veya abonelik gerçekleştirilmesi amacıyla SMS gönderilmesini müteakip, hizmetin adı, koşulları ve hizmet karşılığında alınacak vergiler dâhil ücretin açık olarak yer aldığı ve abonelik başlatmak veya hizmet almak istiyorsa onay verdiğini gösterir anahtar kelimeyi yazıp cevaplaması gerektiğini bildiren bir SMS aboneye gönderilir.

b) Abonenin, söz konusu SMS'i anahtar kelimeyi yazarak cevaplandırması halinde hizmet satın alınmış olur.

(2) Abonelik içermeyen KDH'ler için aşağıdaki yöntem de izlenebilir.

a) Abone, işletmeci tarafından önceden belirlenmiş bir numaraya, almak istediği hizmete ilişkin hizmet adını veya hizmetin mahiyeti ile ilişkili, işletmeci tarafından belirlenmiş bir ifadeyi içeren SMS gönderir.

b) Abonenin söz konusu SMS'i göndermesi halinde hizmet satın alınmış olur.

(3) Bağış ve Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca sunulan KDH'lerde, hizmetin abonelik içerip içermediğine bakılmaksızın ikinci fıkra hükümleri uygulanabilir.

Arama/aranma yöntemi ile satın alınan KDH'ler

MADDE 9 - (1) Sesli yanıt sistemi ve 118XY rehberlik numaraları üzerinden sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri de dâhil olmak üzere, arama/aranma yönteminde aşağıdaki adımlar izlenir.

a) Hizmetin adı, koşulları, ücretlendirmenin bilgilendirmeyi müteakip sinyal sesinden sonra veya abonenin onay vermesi ile başlayacağına ve hizmet karşılığında alınacak vergiler dâhil ücrete ilişkin ayrıntılı, açık ve anlaşılır olarak bilgilendirme anonsu yapılır.

b) Abonenin talep etmesi halinde KDH satın alınmadan önce bilgilendirmenin ücretsiz olarak tekrar dinlenmesi seçeneği aboneye sunulur.

c) Bilgilendirmeyi müteakip sinyal sesinden, bir tuşa basılmasından veya abone tarafından onay verilmesinden sonra hizmet satın alınmış olur.

(2) Arama/aranma yöntemi ile yapılan işlemin abonelik içermemesi halinde bu usul ve esasların 5 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında yer alan bilgilendirme mesajları gönderilmeyebilir.

Diğer yöntemler ile satın alınan KDH'ler

MADDE 10 – (1) Bu usul ve esaslar kapsamında yer verilen yöntemlerden farklı bir yöntem ile KDH satın alınmasına imkân tanınması halinde aşağıdaki adımlar izlenir:

a) Abone, hizmetin adı, koşulları ve hizmet karşılığında alınacak vergiler dâhil ücrete ilişkin ayrıntılı ve açık olarak bilgilendirilir.

b) Bilgilendirme yapılmasını müteakip 6 ncı madde hükümlerine uygun olarak şifre kullanılması veya iki farklı ortam kullanılarak aboneden onay alınması sağlanır.

(2) Abonelik veya tekil içerik satın alma işlemi art arda aynı yere/tuşa basılmak suretiyle yapılamaz.

Ücretlendirme

MADDE 11 – (1) Tüketici şikâyeti veya Kurum talebi halinde, abonelik veya tekil içerik KDH satın alınması işlemlerinin bu usul ve esaslarda belirlenen bilgilendirme ve onay süreçlerine uygun olarak gerçekleştirildiğine dair işletmeci tarafından doğrulanabilir bir şekilde ispatlayıcı bilgi veya belge sunulmaması halinde, bu usul ve esaslara aykırılık sebebi ile uygulanabilecek idari para cezaları ve diğer yaptırımlar saklı kalmak kaydı ile aboneye ücret yansıtılamaz ve varsa aboneye yansıtılan ilgili ücret iade edilir.

(2) Aboneliđi aktif olan hatlar için iade süreçlerinde abone aksini talep etmedikçe faturadan mahsuplaşma yöntemi kullanılır.

İşletmeci sorumluluğu

MADDE 12 – (1) Bu usul ve esaslar kapsamında KDH'ye ilişkin olarak aşağıdaki hususlar KDH hizmet bedellerini abonenin faturasına/ön ödemeli hattına yansıtan işletmecinin sorumluluğundadır:

a) Hizmetin satın alınması sürecinde bilgilendirme ve onay gibi işlemlere dair ispat yükümlülüğu,

b) Tüketici şikâyetleri ile ilgili tüm sürecin kayıt altına alınması ile şikâyetlerin işletmecilerin kendi çağrı merkezi üzerinden cevaplanması,

c) Olası sahtecilik yöntemlerine karşı gerekli teknolojik önlemlerin alınması,

ç) Bu usul ve esaslar ile “otomatik olarak yenilenen dönemsel hizmetler” gibi Kurumun ilgili diğer mevzuat hükümlerine uygun hareket edilmesi.

(2) İlgili mevzuatta yer alan numaralar ve 118XY kısa numaraları üzerinden sunulan KDH'lerde birinci fıkrada yer alan hususlar, ilgili numaranın tahsisli olduğu işletmeci sorumluluğundadır.

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 13 - (1) Bu usul ve esaslar ile belirlenen yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde, 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 14 - (1) Bu usul ve esaslar 30/06/2017 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 15 - (1) Bu usul ve esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.