

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI

Tarih : 24.11.2021

Sayı : 21-027

Konu: Haksız Ticari Uygulama Niteliğindeki Telefon Aramalarına İlişkin Bilgi Notu

29 Eylül 2021 tarihinde “Haksız Ticari Uygulama Niteliğindeki Telefon Aramaları” konusunda Ticaret Bakanlığı, Telkoder ve Üye İşletmecileri, mTOD, Digitürk, Türk Telekom ve Kurumunuz yetkililerinin katılımıyla bir toplantı düzenlenmiş olup, bahse konu toplantıda Ticaret Bakanlığı tarafından söz konusu sorunun çözümüne yönelik görüşlerin iletilmesi talep edilmiştir.

Konuya ilişkin Derneğimiz tarafından hazırlanan ve Ticaret Bakanlığına iletilen Dernek görüşlerimiz ekte bilgilerinize sunulmaktadır.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU
Genel Sekreter

Halil Nadir TEBERCİ
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER
Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

EK: Haksız Ticari Uygulama Niteliğindeki Telefon Aramalarına İlişkin Bilgi Notu

Haksız Ticari Uygulama Niteliğindeki Telefon Aramalarına İlişkin Bilgi Notu

23 Kasım 2021

Elektronik haberleşme hizmeti kullanıcılarına yönelik belirli dönemlerde yoğunlaşan ve sektörde “haksız bir ticari uygulama” olarak nitelendirilen izinsiz arama ve SMS gönderimi konusunda Bakanlık nezdinde yapılan toplantı sonrasında TELKODER bakış açısı ve çözüm önerilerini içerir bir metin hazırlanması gereği doğmuştur.

5809 sayılı Kanun’un “abonelik sözleşmeleri” başlıklı 50.maddesinin 6 nolu fıkrasında yer alan“(6) (Ek: 23/10/2014-6563/14 md.) İşletmeciler tarafından, abone ve kullanıcıların iletişim bilgilerinin bir mal ya da hizmetin sağlanması sırasında, bu tür haberleşmenin yapılacağına dair bilgilendirilerek ve reddetme imkânı sağlanarak edinilmiş olması hâlinde, abone ve kullanıcılarla önceden izin alınmaksızın aynı veya benzer mal ya da hizmetlerle ilgili pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetleri için haberleşme yapılabilir.” hükmü ile sektör işletmecilerinin, öncesinde uygun bilgilendirmeyi yaparak her bir seferinde izin alınmasına gerek olmaksızın sektörde sunulan hizmet ve mallara dair abone ve kullanıcıları ile pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetleri için haberleşme yapabilecekleri düzenlenmiştir.

Abonelik/kullanıcı ilişkisi devam ettiği sürece bu hüküm uyarınca pazarlama/tanıtım haberleşmesi yapma hakkına sahip olan işletmecilerin, aboneliklerin sona ermesi ile birlikte, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve bu Kanun’a dayalı olarak çıkarılan “Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik” hükümleri uyarınca ticari elektronik ileti gönderme hakları söz konusudur.

Yasal hükümlere uygun haberleşme imkânları bu şekilde düzenlenmiş olmakla beraber, bir işletmecinin kendi abonesi/kullanıcı olmayan bir hizmet kullanıcısı ile önceden izin almaksızın ticari iletişime geçmesi birden fazla mevzuat hükmünün ihlali anlamına gelecektir.

5809 sayılı EHK’nın, yukarıda alıntılanan 50.maddesinin 5.fıkrasında “(5) (Değişik: 23/10/2014-6563/14 md.) İşletmeciler tarafından, sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarla, önceden izinleri alınmaksızın otomatik arama makineleri, fakslar, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtalarının kullanılması suretiyle pazarlama veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla haberleşme yapılamaz. İşletmeciler, sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarıyla siyasi propaganda içerikli haberleşme

yapamazlar” hükmü bulunmaktadır. Bu düzenleme ile elektronik haberleşme sektöründe önceden usulüne uygun onay alınmaksızın abone/kullanıcılarla pazarlamaya yönelik haberleşme yapılamayacağı ortaya konulurken, 5809 sayılı Kanun’a uygun olmayan bu yöndeki bir iletişimin, 6563 sayılı Kanun hükümlerine de uymayacağı açıktır.

Yanı sıra, abone/kullanıcıların kişisel veri niteliğinde olan iletişim bilgilerinin bu şekilde kullanımı, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine aykırı olarak, kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde işlenmesi anlamına geleceği de değerlendirilmektedir.

Nitekim, Kişisel Verileri Koruma Kurulu’nun 21.12.2017 tarih ve 2917/61 sayılı ilke kararında; *çeşitli uygulamalar, internet siteleri veya sosyal medya hesapları üzerinden kişisel verileri toplayarak bu verilerin paylaşımını sağlayan, isim sorgulandığında telefon numarası bilgisine, telefon numarası sorgulandığında da isim bilgisine erişme ve başkalarının telefon rehberinde nasıl kayıtlı olduğunu öğrenme gibi konularda hizmet veren birçok uygulamanın ve internet sitesi hakkında yapılan inceleme sonucunda, hukuka aykırı olan bu veri işleme faaliyetlerinin 6698 sayılı Kanun’un 15/7 fıkrası uyarınca derhal durdurulması, faaliyetler durdurulmadığı takdirde 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun “Verileri Hukuka Aykırı Olarak Verme veya Ele Geçirme” başlıklı 136 ncı maddesi çerçevesinde ilgili internet siteleri/uygulamalar hakkında gerekli hukuki işlemlerin tesisi için konunun Ceza Muhakemesi Kanununun 158 inci maddesi uyarınca ihbaren Cumhuriyet Başsavcılığına bildirileceği hususlarında kamuoyunun bilgilendirilmesine, karar verilmiştir.*

Benzer şekilde, 5809 sayılı EHK’nın “*kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğin korunması*” başlıklı 51.maddesinin 11 nolu fıkrasında “(11) (Değişik:17/7/2019-7186/22 md.) Tahsilata ilişkin riskin yönetilmesi ve kötü niyetli kullanımların önlenmesi amacıyla abonelerin elektronik haberleşme hizmetlerine ve elektronik kimlik bilgisini haiz cihazlara yönelik tarafların kendi sistemlerinde oluşan fatura tutarı ve ödeme bilgileri ile sahtecilik, dolandırıcılık riski içeren şüpheli veya zarar doğurucu vakalara ve işlem hareketlerine ilişkin kayıtlar, işletmeciler ve Kurumun MCKS’si arasında paylaşılabilir veya işlenebilir.” denilerek, diğer suç oluşturan hususların yanı sıra, sektörün bütününe zarar veren kötü niyetli kullanımların önlenmesi amacıyla kişisel verileri de içerir kayıtların işletmeciler ve BTK arasında paylaşımı kurallaştırılmıştır.

Bu yasal çerçevede; işletmecilerin hukuka uygun bir temelde rekabet ederek hizmet sunumunu esas alan TELKODER bünyesinde, bu tür kötü niyetli kullanımlarla çalışma yapan

bayilerden kaynaklı sorunların çözümü için Komisyon oluşturulmuştur. 5809 sayılı Kanun 51/11 uyarınca *“Mevzuata aykırı hareket eden, tüketicilere ve işletmecilere zarar veren bayilerin yarattığı sorunların önlenmesi”* amacına yönelik; her bir üye işletmecinin ilgili mevzuattan kaynaklı hak ve yükümlülükleri doğrultusunda ve Şirket plan, hedef ve kurallarını gözeterek verecekleri kararlar çerçevesinde hareket etmesi temelinde, Komisyon çalışmaları sektörde *“Avcı Bayi”* faaliyetlerinin ortadan kaldırılmasına yönelik olmuştur.

İşin bir diğer yönü; genellikle/çoğunlukla TELKODER üyesi yeni nesil işletmeciler ve bu işletmecilerden hizmet alan abone/kullanıcılar tarafından kullanılan 850’li numaralar üzerinden yapılan bu tür aramalar nedeniyle, kıt kaynak olarak maddi bir karşılığı olan numara bloklarının değersizleştirilmesi söz konusu olmaktadır. Bu tür aramalara maruz kalan abone/kullanıcılar, kendilerine 850’li numaralardan gelen aramalara yönelik *“arayanı engelleme”* olasılığı dâhil bir dizi önleme başvurmaktadır. Bu sorun çözülmediği takdirde, 850’li numaraların kamuoyu nezdinde bir değer ve anlamı kalmayacaktır. BTK; düzenleyici kurum ve kıt kaynak olan bu numaraların Devlet adına esas sahibi olarak, bu tür kötü niyetli kullanımlarla değersizleştirilmeye karşı gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

Bakanlık tarafından yürürlüğe konulan İYS uygulamasının asli amaçlarından birisi bu tür aramaların önüne geçilmesine engel olmak olarak ortaya konulmuş olsa da, İYS uygulamaya geçtikten sonra bu aramaların artışa geçmiş olması da mekanizmanın istenen şekilde kurulamadığını göstermektedir.

Bu noktada, BTK, Bakanlık ve işletmecilerin birlikte çalışması ile bu tür kötü niyetli aramaları yapan numaraların kimlere tahsis edildiğinin hızlıca tespiti ile TELKODER tarafından *“Hukuka aykırı yol ve yöntemlerle edindiği ve/veya hukuka uygun bir şekilde edinmiş olmakla beraber sonrasında hukuka aykırı bir şekilde işlenen abone/kullanıcı kayıtları ile, adına hareket ettiği işletmeci/lerin rakibi işletmeci/lerin abone/kullanıcılarına izinsiz erişim sağlayarak, birçok aldatıcı bilgi kullanmak, mevcut hizmet aldıkları işletmeciyi kötülemek, geçişini sağlamaya çalıştığı işletmeci hizmet ve kampanyaları hakkında yanıltıcı bilgi vermek, abone adına sahte imza atmak ve benzeri işlemler suretiyle satış yapan/yapmaya çalışan kişi/şirketler”* olarak tanımlanan ve aynı zamanda kişisel verilerin korunması kurallarını da ihlal eden avcı bayilere karşı 5809 sayılı EHK, 6563 sayılı ETDK ve 6698 sayılı KVKK’nda öngörülen mali, idari ve cezai yaptırımların etkili bir şekilde uygulanması sorunun kökten çözümünü sağlayacaktır.