

TİCARİ ELEKTRONİK İLETİLER HAKKINDA BİLGİLENDİRME NOTU

“Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun” ve “Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik” ile elektronik iletişim araçlarıyla yapılan ticari iletişime dair bilgi verme yükümlülükleri ve ticari elektronik iletilerde uyulması gereken usul ve esaslar düzenlenmiştir.

Ticari elektronik ileti; telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtalar kullanılarak elektronik ortamda gerçekleştirilen ve ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletileri ifade etmektedir.

1. Ticari Elektronik İleti Gönderme Şartı

Ticari elektronik iletiler, tüketiciye ya da meslekî veya diğer amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilere (“alıcılara”) ancak önceden onayları almak suretiyle gönderilebilmektedir. Alıcılardan alınacak bu onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim aracıyla alınabilir. Kanunun getirdiği bu düzenlemeye aykırı hareket edilmesi halinde ise bin Türk lirasından beş bin Türk lirasına kadar idari para cezasıyla karşılaşılması muhtemeldir. Yanı sıra, bu düzenlemeye aykırı olarak bir defada birden fazla kimseye ileti gönderilmesi halinde, söz konusu idari para cezası on katına kadar artırılarak uygulanabilmektedir.

Onayda, alıcının ticari elektronik ileti gönderilmesini kabul ettiğine dair olumlu irade beyanı, adı ve soyadı ile elektronik iletişim adresi (elektronik posta ve telefon numarası gibi elektronik ortamda münhasıran iletişim kurmayı sağlayan adres) yer alır. Bu onay, alıcının elektronik iletişim adresine ticari elektronik ileti gönderip onay talebinde bulunarak alınamaz.

Fiziki olarak alınacak onaylarda onay verenin imzası olmalıdır. Zira şikayet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek veya tüzel kişiye (“hizmet sağlayıcısı”) ait olacaktır. Onayın elektronik ortamda alınması durumunda ise onayın alındığı bilgisi, reddetme imkânı da tanınmak suretiyle, alıcının elektronik iletişim adresine 24 saat içinde iletilmelidir.

Onay; abonelik, satış ve üyelik sözleşmesi gibi bir sözleşmenin içeriğine dahil edilerek alınıyorsa sözleşmenin sonunda, olumlu irade beyanından veya imzadan önce, ticari elektronik ileti kenar başlığı altında, reddetme imkanı da tanınarak en az on iki punto ile yazılarak alınır. Onay metninde, olumlu irade beyanı önceden seçilmiş olarak yer almamalıdır. Hizmet sağlayıcısı aynı zamanda, alıcıdan ticari elektronik ileti onayı vermesini, sunduğu mal ve hizmetin temini için ön şart olarak ileri süremeyecektir.

Kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla alıcının iletişim bilgilerini vermesi halinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler için ayrıca onay alınmasına gerek bulunmamaktadır.

Yine aynı şekilde devam eden abonelik, üyelik veya ortaklık durumu ile tahsilat, borç hatırlatma, bilgi güncelleme, satın alma ve teslimat veya benzeri durumlara ilişkin bildirimleri içeren iletiler ile hizmet sağlayıcıya ilgili mevzuatla getirilen bilgi verme yükümlülüğü durumlarında önceden onay alma zorunluluğu aranmaz. Ancak bu tür bildirimlerde herhangi bir mal veya hizmet özendirilemez veya bunların tanıtımı yapılmamalıdır.

Tacir veya esnaf olan alıcıların elektronik iletişim adreslerine gönderilen ticari elektronik iletiler için ise önceden onay alınması zorunlu değildir. Ancak tacir ve esnafların ticari elektronik ileti almayı reddetme hakkını kullanması halinde artık onlara da onayları alınmadan ticari elektronik ileti gönderilemeyecektir.

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun yürürlüğe girmeden önce (01.05.2015) ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla alıcıdan onay alınarak oluşturulmuş veri tabanları hakkında tekrardan onay alınmasına ise gerek bulunmamaktadır.

2. Ticari Elektronik İletinin İçeriği

Ticari elektronik iletinin içeriği, alıcıdan alınan onaya uygun olmalıdır. Bu düzenlemeye aykırı hareket eden hizmet sağlayıcılarına bin Türk lirasından beş bin Türk lirasına kadar idari para cezası verilebilir.

Ticari elektronik iletinin başlığında veya içeriğinde; tacirler için MERSİS numarası ve ticaret unvanına, esnaflar için adı ve soyadı ile T.C. veya vergi kimlik numarasına yer verilir. Kısa mesaj gibi kısıtlı alanlar kullanılarak gönderilen iletilerin içeriğinde ise tacirlerin ticaret unvanına yer vermesine gerek bulunmamaktadır. Sesli arama içeriğinde ise; tacirler için ticaret unvanına, esnaflar için ise adı ve soyadına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.

Ticari elektronik iletide, elektronik iletişim aracının türüne bağlı olarak hizmet sağlayıcının telefon, faks, kısa mesaj numarası ve elektronik posta adresi gibi erişilebilir durumdaki iletişim bilgilerinden en az birine yer verilir. İletide, haberleşmenin türüne bağlı olarak, iletinin konusu, amacı ve başkası adına yapılması hâlinde kimin adına yapıldığına ilişkin bilgilere de yer verilir.

Bu düzenlemelere aykırı hareket eden hizmet sağlayıcılarına ise bin Türk lirasından on bin Türk lirasına kadar idari para cezası verilebilir.

Ticari elektronik iletinin niteliği içeriğinden açık bir biçimde anlaşılamıyorsa tanıtım, kampanya ve bilgilendirme gibi niteliği belirleyici bir ibareye yer verilir. Bu ibare; kısa mesaj yoluyla gönderilen iletilerde iletinin başlangıcında, elektronik posta yoluyla gönderilen iletilerde konu bölümünde, sesli aramalarda ise görüşmenin başlangıcında belirtilmelidir.

Ticari elektronik iletide indirim ve hediye gibi promosyonlar ile promosyon amaçlı yarışma veya oyunlar olması halinde bu husus iletide açıkça belirtilir. Promosyonların geçerlilik süresi ve alıcının bunlardan faydalanmak için yerine getirmek zorunda olduğu yükümlülüklerle ilişkin şartlar, açık ve şüpheye yer vermeyecek şekilde, bu hususlara özgülenmiş bir URL adresi veya müşteri hizmetleri numarası gibi kolay bir şekilde ulaşılabilecek yöntemlerle sunulur. Bu düzenlemelere aykırı hareket eden hizmet sağlayıcıları iki bin Türk lirasından on beş bin Türk lirasına kadar idari para cezası ile karşı karşıya kalabilecektir.

3. Alıcının Ticari Elektronik İletiyi Reddetme Hakkı

Alıcılar diledikleri zaman, hiçbir gerekçe belirtmeksizin ticari elektronik ileti almayı reddedebilir. Alıcının ret bildiriminde bulunması, bildirimin yapıldığı iletişim kanalına ilişkin önceden verilen onay geçersiz kılacaktır.

Hizmet sağlayıcı ret bildiriminin, elektronik iletişim araçlarıyla kolay ve ücretsiz olarak iletilmesini sağlamakla ve gönderdiği iletide buna ilişkin gerekli bilgileri sunmakla yükümlüdür. Ret bildirim imkanı, gönderilen her ticari iletide yer almalıdır.

Talebin ulaşmasını müteakip hizmet sağlayıcısı üç iş günü içinde alıcıya elektronik ileti göndermeyi durdurur. Bu düzenlemeye aykırı hareket eden hizmet sağlayıcılarına iki bin Türk lirasından on beş bin Türk lirasına kadar idari para cezası verilebilir.

4. Ticari Elektronik İleti Yönetim Sistemi (İYS)

Öncelikle belirtmek gerekir ki; ticari elektronik ileti yönetim sistemine (İYS) ilişkin aşağıdaki düzenlemelerin yürürlüğe giriş tarihi 01 Eylül 2020 tarihine ertelenmiştir.

Ticari elektronik ileti yönetim sistemi (İYS); ticari elektronik ileti onayı alınmasına, reddetme hakkının kullanılmasına ve şikâyet süreçlerinin yönetilmesine imkan tanıyan sistemi ifade eder. (Bkz: <https://iys.org.tr/>)

Ticari elektronik ileti göndermek isteyen gerçek ve tüzel kişiler İYS'ye kaydolur.

İYS üzerinde onayı bulunmayan alıcılara elektronik ileti gönderilemez. Onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim aracıyla ya da İYS üzerinden alınabilir. İYS üzerinden alınan onaylarda olumlu irade beyanı ve elektronik iletişim adresi yer alır. İYS üzerinden alınmayan onaylar ise hizmet sağlayıcıları tarafından üç iş günü içinde İYS'ye kaydedilir. İYS'ye kaydedilmeyen onaylar ise geçersiz kabul edilir.

Elektronik iletişim adreslerine gönderilecek iletilerden önce tacir veya esnaf olan alıcıların elektronik iletişim adresleri, hizmet sağlayıcıları tarafından İYS'ye kaydedilmelidir ve İYS üzerinden alıcıların ret hakkını kullanıp kullanmadığı kontrol edilmelidir.

Hizmet sağlayıcı, alıcının ret bildiriminde bulunabilmesi için kendisi tarafından sağlanan ya da İYS tarafından sunulan müşteri hizmetleri numarası, kısa mesaj numarası veya yalnızca ret bildirimine özgülenmiş bir URL adresi gibi erişilebilir iletişim adresine ticari elektronik iletide yer verir. Ticari elektronik ileti hangi iletişim kanalıyla gönderildiyse ret bildirimini de kolay ve ücretsiz bir şekilde olmak üzere aynı iletişim kanalıyla sağlanır. İYS üzerinden alınmayan onaylarda, onayın alındığına ilişkin ispat yükümlülüğü hizmet sağlayıcıya aittir.

Alıcı reddetme hakkını İYS üzerinden de kullanabilir. Reddetme hakkının İYS üzerinden kullanılmadığı durumlarda ise hizmet sağlayıcısı, kendisine iletilen ret bildirimlerini üç iş günü içinde İYS'ye bildirir.

Önceden alınan onaylar 1 Haziran 2020 tarihine kadar hizmet sağlayıcıları tarafından İYS'ye kaydedilir. Bu sürenin sonunda İYS tarafından alıcılara onayların İYS'ye yüklendiği ve 1 Eylül 2020 tarihine kadar kontrol edilmediği takdirde bu onayların geçerli sayılacağı ile reddetme imkanının İYS üzerinden kullanılabileceği bilgisini içeren bir ileti gönderilir.

Alıcılar, İYS'ye kaydedilen onayları 1 Eylül 2020 tarihine kadar kontrol eder. Bu sürenin bitiminden sonra gönderilen ticari elektronik iletiler onaylı kabul edilir.

Işıktaç Atabay Kurtoglu Hukuk Bürosu