

# TİCARİ İLETİŞİM VE TİCARİ ELEKTRONİK İLETİLER HAKKINDA YÖNETMELİK TASLAĞI

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1 - (1)** Bu Yönetmeliğin amacı, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan ticari iletişime dair bilgi verme yükümlülükleri ile ticari elektronik iletilerde uyulması gereken usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2 - (1)** Bu Yönetmelik, gerçek ya da tüzel kişilerin doğrudan veya dolaylı olarak mal ve hizmetini tanıtmak veya imajını artırmak amacıyla elektronik iletişim araçlarıyla gönderdikleri her türlü ticari iletişimi kapsar.

(2) 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu kapsamındaki işletmecilerin abone ve kullanıcılarıyla münhasıran kendi mal ve hizmetlerine ilişkin gönderdikleri ticari elektronik iletiler bu Yönetmelik kapsamı dışındadır.

#### Dayanak

**MADDE 3 - (1)** Bu Yönetmelik, 23/10/2014 tarihli ve 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunun 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 ve 13 üncü ve geçici 1 inci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4 - (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

a) Alıcı: Tüketiciyi ya da meslekî veya diğer amaçlarla hareket eden her türlü gerçek ve tüzel kişiyi,

b) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadî ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri,

c) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,

ç) Bayi işletme: Sözleşmeye dayalı olarak bir işletmenin mal ve hizmetlerinin satışına aracılık eden ve kendi adına bağımsız çalışan işletmeyi,

d) Elektronik iletişim adresi: Elektronik posta ve telefon numarası gibi elektronik ortamda münhasıran iletişim kurmayı sağlayan adresi,

e) Elektronik iletişim araçları: İnternet ve diğer iletişim ağları üzerinden iletilerin gönderilmesine, alınmasına veya saklanmasına imkân sağlayan bilgisayar, telefon, faks, otomatik arama makineleri gibi her türlü cihazı,

f) Elektronik ortam: Verilerin sayısallaştırılarak işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortamı,

g) Elektronik ticaret: Fizikî olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticarî her türlü faaliyeti,

ğ) Güvenli elektronik imza: 15/1/2004 tarihli ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 4 üncü maddesinde tanımlanan imzayı,

h) Hizmet sağlayıcı: Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişileri,

ı) İl Müdürlüğü: Bakanlık Ticaret İl Müdürlüğünü,

i) İl Müdürü: Bakanlık Ticaret İl Müdürünü,

j) İş günü: Ulusal bayram ile genel ve hafta sonu tatil günleri hariç diğer günleri,

k) Kanun: 23/10/2014 tarihli ve 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu,

l) Onay: Alıcının, gerçek ya da tüzel kişilerin doğrudan veya dolaylı olarak mal ve hizmetini tanıtmak veya imajını artırmak amacıyla kendisine ait elektronik iletişim adreslerine ticari elektronik iletilerin gönderilmesine ve/veya bu iletişim adresi dâhil olmak üzere diğer

kişisel verilerinin açıkça bilgilendirilmek kaydıyla paylaşılması veya kullanılmasına ilişkin irade beyanını,

m) Özel yetkili işletme: Sözleşmeye dayalı olarak bir işletmenin, yönetim ve organizasyon ile dağıtım veya pazarlama teknolojileri gibi konularda bilgi ve desteğini almak suretiyle bu işletmenin mal veya hizmetinin satışı üzerindeki imtiyaz hakkını bedel, bölge ve süre gibi belirli şartlar ve sınırlamalar dâhilinde kullanan bağımsız ticari işletmeyi,

n) 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 ticarî amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletileri,

o) Ticari iletişim: Alan adları ve elektronik posta adresi dışında, meslekî veya ticari faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak elektronik ticarete ilişkin her türlü iletişimi,

ö) URL adresi: İlgili içeriğin internet gibi bir ağ üzerinde bulunduğu tam adresi,

p) Üçüncü kişiler: Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili bulunmayan kişileri ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM Genel Esaslar

### **Ticari iletişim ve ticari elektronik ileti içeriği**

**MADDE 5 – (1)** Ticari elektronik iletinin içeriği alıcıdan alınan onaya uygun olmak zorundadır.

(2) Ticari elektronik iletinin içeriğinde; ticaret unvanı, tescilli marka adı ve işletme adı bilgilerinden en az biri yer alır.

(3) Kısa mesaj gibi sınırlı alanlar kullanılarak gönderilen ticari elektronik iletide, ticaret unvanına yer verilmesi halinde; unvan, ilgili mevzuat hükümlerine uygun olmak kaydıyla kısaltılarak kullanılabilir.

(4) İletide, elektronik iletişim aracının türüne bağlı olarak hizmet sağlayıcının telefon numarası, faks numarası, kısa mesaj numarası ve elektronik posta adresi gibi erişilebilir durumdaki iletişim bilgilerinden en az birine yer verilir.

(5) İletinin başlangıcında, tanıtım ve bilgilendirme gibi ticari iletişimin belirlenebilir olmasını sağlayan bir ibareye yer verilir. Bu ibareye; kısa mesaj yoluyla gönderilen iletelerde iletinin başlangıcında, elektronik posta yoluyla gönderilen iletelerde konu bölümünde, sesli aramalarda ise görüşmenin başlangıcında yer verilir.

(6) İletide indirim ve hediye gibi promosyonlar ile promosyon amaçlı yarışma veya oyunlar olması halinde, iletinin bu amacının açıkça belirlenebilir olması sağlanır.

(7) 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.

### **Ticari elektronik ileti gönderme ön şartı**

**MADDE 6 - (1)** Ticari elektronik ileti, alıcıya ancak önceden onayı alınmak kaydıyla gönderilebilir.

(2) Kutlama ve temenni gibi hizmet sağlayıcının imajını artırabilecek iletiler ile onay alma amaçlı gönderilecek iletiler, ticari elektronik ileti kapsamındadır.

### **Onay şekli**

**MADDE 7 -** (1) Onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim aracıyla alınabilir. Onaya ilişkin ispat yükü hizmet sağlayıcıya ait olup, bu onay aşağıdaki şekil ve esaslara tabidir:

- a) Yazılı olarak alınan onayda, onayı verenin imzası aranır.
- b) Elektronik iletişim araçlarıyla alınacak yazılı veya sözlü onayda, alıcının olumlu bir irade beyanının alınmış olması zorunludur. Alıcının sessiz kalması durumunda onay isteği zımni olarak reddedilmiş sayılır.
- c) Onayın ticari elektronik ileti gönderilmek amacıyla alındığı ibaresine onay içeriğinde açıkça yer verilir.
- ç) Onayda, ticari elektronik iletinin içeriğinin ve gönderiye ilişkin diğer kayıtların gerektiğinde Bakanlığa sunulmak üzere kayıt altına alınarak saklanacağı bilgisine yer verilir.
- d) Onay, abonelik sözleşmesi, satış sözleşmesi ve üyelik sözleşmesi gibi herhangi bir sözleşmeye dâhil edilmeden ayrı bir şekilde alınır.
- e) Elektronik posta adresi ve telefon numarası gibi elektronik iletişim adreslerinin internet üzerinden verilmesi suretiyle alınacak onaylarda, iletişim adresinin türüne bağlı olarak, doğrulama kodu veya doğrulama bağlantı adresi ile alıcılara bu adres beyanının doğrulanması şartı aranır.
- f) İnternet bankacılığı gibi kişisel bilgilerin ancak doğrulanarak girildiği elektronik ortamlarda onay için yeniden doğrulama şartı aranmaz.
- g) İş ortakları, iştirakler veya üçüncü kişiler gibi açık olmayan ibareler kullanılarak genel nitelikte onay alınmaz. Bu gerçek veya tüzel kişiler onayda ayrı ayrı gösterilmek zorundadır.
- ğ) Hizmet sağlayıcı aldığı onayı, kendisine ait olan mal veya hizmetle sınırlı kalmak kaydıyla, bir sözleşmeye bağlı olarak faaliyette bulunan bayi işletme ve özel yetkili işletmelere içerikte yer vererek de kullanabilir.
- h) Elektronik ortamlarda alınacak onaylarda onay metni içerisinde olumlu irade beyanını gösteren ibare, önceden işaretlenmiş bir şekilde yer alamaz.

### **Esnaf ve tacirlere gönderilecek iletiler**

**MADDE 8 -** (1) İleti gönderilecek alıcıların esnaf veya tacir olması halinde, bunlara önceden onay alınmaksızın ticari elektronik ileti gönderilebilir.

(2) Esnaf ve tacirlerin 10 uncu maddede yer alan reddetme hakkını kullanmaları halinde onayları alınmadan ticari elektronik ileti gönderilemez. Ayrıca gönderilen iletilerde bu Yönetmelikteki diğer yükümlülükler uyulması şartı aranır.

### **Onay gerektirmeyen hususlar**

**MADDE 9 -** (1) Temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik olarak; alıcının kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla hizmet sağlayıcıya elektronik iletişim adresini vermesi halinde, bu tür ticari elektronik iletilerin gönderilmesi için ayrıca onay alınmaz.

(2) Hizmet sağlayıcı tarafından, bir mal veya hizmetle ilgili alıcının bilgi talebi üzerine gönderilen ticari elektronik iletide, talep edilen bilgilerle sınırlı kalmak kaydıyla önceden onay şartı aranmaz.

(3) Devam eden abonelik, üyelik veya ortaklık durumu ile tahsilat, borç hatırlatma, bilgi güncelleme, teslimat veya benzeri durumlara ilişkin bildirimleri içeren iletilerde önceden onay alma zorunluluğu aranmaz. Ancak bu tür bildirimlerde de mal veya hizmetler özendirilemez veya bunların tanıtımı yapılamaz.

### **Reddetme hakkı ve bildirim yöntemi**

**MADDE 10 -** (1) Alıcılar diledikleri zaman, hiçbir gerekçe göstermeksizin, ticari elektronik iletileri almayı reddedebilir. Ret hakkının kullanılmış olması verilen onayı bütünüyle geçersiz kılar.

(2) Hizmet sağlayıcı, alıcının ret bildirimini için iletide, müşteri hizmetleri numarası, kısa mesaj numarası veya yalnızca ret bildirimine özgülenmiş bir URL adresi gibi erişilebilir iletişim

adresini vermek zorundadır. İleti; kısa mesaj, elektronik posta, arama, faks gibi hangi yöntemlerle gönderildiyse, ret bildirimini de kolay ve ücretsiz bir şekilde olmak üzere aynı yöntemle sağlanır.

(3) Bu maddenin ikinci fıkrasında yer alan ret bildirimini için verilen adreslerin önünde bunu belirten kısa bir ibareye yer verir.

(4) Ret bildirimini imkânı gönderilen her bir ticari elektronik iletide yer alır.

#### **Ret bildiriminin uygulanması**

**MADDE 11-** (1) Hizmet sağlayıcı, alıcının ticari elektronik iletiyi almayı reddettiğine ilişkin talebinin, kendisine ulaşmasını müteakip üç iş günü içinde alıcıya ticari elektronik ileti göndermeyi durdurur.

#### **Aracı hizmet sağlayıcılara ilişkin yükümlülükler ve diğer hususlar**

**MADDE 12-** (1) Başkalarının mal ve hizmetini tanıtmaya veya imajını artırmaya yönelik içeriği göndermek amacıyla onay alan ve alıcılara ticari elektronik ileti gönderenler aracı hizmet sağlayıcı olarak kabul edilir. Ancak içerikte yer alan mal ve hizmetlere ilişkin zilyetliğin veya mülkiyetin gönderene ait olması halinde, gönderen hizmet sağlayıcı olarak değerlendirilir.

(2) Ticari iş ortakları, iştirakleri veya üçüncü kişilerin mal ve hizmetlerini tanıtmak ve bunların imajını artırmak için ticari elektronik ileti gönderenler de aracı hizmet sağlayıcı olarak kabul edilir.

(3) Aracı hizmet sağlayıcıların aldıkları onayda, ticari iş ortakları, iştirakleri veya üçüncü kişiler gibi başkasına ait içeriği gönderebileceği hususu açıkça yer alır.

(4) Aracı hizmet sağlayıcılar, bu Yönetmelikte kendisine ait vermesi gereken bilgilerin yanı sıra içerikte mal veya hizmetini tanıttığı veya imajını artırdığı gerçek ve tüzel kişinin de tanınmasını sağlayan tescilli marka adı, ticaret unvanı veya işletme adı bilgilerinin en az birine yer verir.

(5) Başkası adına gönderilen iletilerde, bu Yönetmeliğin 5 inci maddesinin altıncı ve yedinci fıkralarındaki yükümlülükler hariç olmak üzere bu Yönetmelikteki diğer yükümlülüklerden aracı hizmet sağlayıcılar sorumludur.

(6) Elektronik Ticarete Sözleşme ve Siparişler Hakkında Yönetmelikte düzenlenen aracı hizmet sağlayıcılar, elektronik ortam sundukları mal veya hizmetlere ilişkin olmak kaydıyla, yapacakları ticari iletişimde bu Yönetmelik kapsamında hizmet sağlayıcı olarak kabul edilir.

(7) Aracı hizmet sağlayıcılar, hizmet sundukları elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişiler tarafından sağlanan içerikleri kontrol etmek, bu içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı bir faaliyetin ya da durumun söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü değildir.

#### **Mevcut veri tabanlarının kullanımı**

**MADDE 13 -** (1) Kanunun yürürlük tarihinden önce, hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında doğrudan mal veya hizmet temini ilişkisi olması kaydıyla, ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla alıcıların elektronik iletişim adreslerinin alınması ile oluşturulan veri tabanlarının onaylı olduğu kabul edilir.

(2) Bu Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (b) bentlerindeki şartları taşıması koşuluyla Kanunun yürürlük tarihinden önce ticari elektronik ileti göndermek amacıyla oluşturulan veri tabanlarının onaylı olduğu kabul edilir.

(3) Bu maddenin birinci fıkrası kapsamındaki veri tabanları, ticari iş ortakları, iştirakleri veya üçüncü kişiler gibi başkası adına gönderilecek ticari elektronik iletiler için kullanılamaz. Ancak bu veri tabanları, yalnızca bu Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci fıkrasının (a), (b) ve (c) bentleri ile 12 nci maddesinin üçüncü fıkrasındaki şartları taşıması kaydıyla kullanılabilir.

(4) Birinci fıkrada yer alan mal veya hizmet temininin ispat yükü ticari elektronik iletiyi gönderene aittir.

(5) Gönderilen ticari elektronik iletilerde, bu Yönetmelikte yer alan diğer yükümlülüklerle uyulması şartı aranır.

### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 14** – (1) Hizmet sağlayıcı;

a) Bu Yönetmelik çerçevesinde yapmış oldukları işlemler nedeniyle elde ettikleri kişisel verilerin, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, saklanmasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla uygun güvenlik düzeyinin sağlanmasından sorumludur.

b) Kişisel verileri ilgili kişinin onayı olmaksızın üçüncü kişilere iletmez ve başka amaçlarla kullanamaz. Bu veriler hangi amaçla alındıysa ancak o amaçla kullanılabilir.

### **İspat yükümlülüğü ve elektronik kayıtları saklama süresi**

**MADDE 15** – (1) Hizmet sağlayıcı, kendisiyle ilgili şikâyet konusu iddialara yönelik olarak hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür.

(2) Gönderilen ticari elektronik iletilere ilişkin elektronik kayıtlar, hizmet sağlayıcılar tarafından 6 ay süreyle saklanmalıdır. Talep edilmesi halinde bu kayıtlar Bakanlığa sunulmak zorundadır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Şikâyet, Denetim ve Yetki**

### **Şikâyet yöntemi**

**MADDE 16** - (1) Şikâyet başvuruları, yazılı olarak ıslak imzayla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden güvenli elektronik imza ya da mobil imza yoluyla İl Müdürlüğüne yapılabilir. Şikâyetçi; gerçek kişi ise adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin; tüzel kişi ise unvanı ve temsile yetkili kişinin veya vekilinin adı ve soyadı, iş adresi ve imzasının başvuruda yer alması gerekir.

(2) Başvurularda;

a) Kısa mesaj yoluyla yapılan ticari iletişimde; şikâyetçinin telefon numarası, şikâyetçinin aboneliği olduğu GSM operatörünün adı, şikâyete konu iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın bulunmaması halinde marka ve işletme adı gibi alfanumerik bilgisi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriği ile esnaf veya tacir olmaları halinde bu bilgisine yer verilir. İletinin yazılı veya görsel bir örneği başvuruya eklenir.

b) Elektronik posta yoluyla yapılan ticari iletişimde; şikâyetçinin elektronik posta adresi, şikâyetçiye elektronik posta hizmeti sağlayan işletmenin adı, şikâyete konu iletiyi gönderenin elektronik posta adresi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriği ile esnaf veya tacir olmaları halinde bu bilgisine yer verilir. İletinin yazılı veya görsel bir örneği başvuruya eklenir.

c) Sesli arama yoluyla yapılan ticari iletişimde; şikâyetçinin telefon numarası, şikâyetçinin aboneliği olduğu GSM veya sabit hat operatörü adı, şikâyete konu iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın alınmaması halinde marka ve işletme adı gibi bilgisi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriği ile esnaf veya tacir olmaları halinde bu bilgisine yer verilir.

ç) Diğer elektronik iletişim araçları ile yapılan ticari iletişimde, iletişim aracının türüne bağlı olarak ikinci fıkradaki gerekli bilgilere yer verilir.

(3) Şikâyet başvurusu, ticari elektronik iletinin gönderildiği tarihten itibaren en geç 6 ay içinde yapılır.

(4) Şikâyetçi ancak kendisine ait elektronik iletişim adreslerine gönderilen iletilere ilişkin şikâyette bulunabilir.

(5) Bu maddede yer alan şartları taşımayan başvurular İl Müdürlüğüne işleme konulmaz.

### **Œikâyet başvurusunun sonuçlandırılması**

**MADDE 17** – (1) Œikâyet başvuruları, alıcının ikametgâhının bulunduğu yerdeki İl Müdürlüğüne yapılır. Œikâyet edilen hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin başka bir ilde bulunması halinde, bu başvuru ilgili İl Müdürlüğüne gönderilir.

(2) İl Müdürlüğü tarafından, hakkında Œikâyet bulunan hizmet sağlayıcı tespit edilir. Konuya ilişkin bilgi ve belgeler ilgilisinden temin edilerek Œikâyet sonuçlandırılır. Ancak, gerekli hallerde İl Müdürlüğüne denetim için görevlendirilen personel tarafından yerinde denetim yapılabilir.

(3) Hizmet sağlayıcı, İl Müdürlüğü tarafından söz konusu Œikâyetle ilgili olarak talep edilen bilgi ve belgeleri, bu talebin tebliğinden itibaren 15 gün içinde teslim etmekle yükümlüdür. Gerekli hallerde bu süre bir defaya mahsus olmak üzere 15 gün uzatılabilir. Aksi takdirde, hizmet sağlayıcıya Kanunda öngörülen idari para cezası uygulanır.

(4) İl Müdürlüğü, hizmet sağlayıcının doğrudan tespit edilmesine imkân bulunmadığı hallerde, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden bilgi ve belge talep edebilir.

### **Denetim**

**MADDE 18-** (1) Hizmet sağlayıcıların, bu Yönetmeliğin uygulanması kapsamında gerçekleştirdikleri faaliyet ve işlemlerinin denetimi Bakanlıkça yerine getirilir.

(2) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, bu Yönetmelik kapsamında Bakanlık yetkisine giren hususlarla ilgili olarak her türlü bilgi, belge ve defterleri istemeye, bunları incelemeye ve örneklerini almaya, ilgililerden yazılı ve sözlü bilgi almaya yetkili olup ilgililer istenilen bilgi, belge ve defterler ile elektronik kayıtlarını, bunların örneklerini noksansız ve gerçeğe uygun olarak vermek, yazılı ve sözlü bilgi taleplerini karşılamak ve her türlü yardım ve kolaylığı göstermekle yükümlüdür.

(3) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, ticari elektronik iletileri gönderen hizmet sağlayıcıların abonelik bilgileri ile gerekli bilgi ve belgeleri ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden istemeye yetkilidir.

### **İdari yaptırımları uygulama yetkisi**

**MADDE 19-** (1) Bu Yönetmelikte belirtilen yükümlülöklere aykırı hareket edenlere Kanun uyarınca uygulanacak idari para cezası kararını vermeye, hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki İl Müdürü yetkilidir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlük**

**MADDE 20** - (1) Bu Yönetmelik 1/5/2015 tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 21** - (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.