

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 22.03.2010
Karar No : 2010/DK-10/185
Gündem Konusu : Dene-Al.

KARAR :

Bilgi Teknoloji ve İletişim Kurulu'nun 07.01.2010 tarihli ve 2010/DK – 10/8 sayılı Kararı ile *“Dene-Al yöntemi ile sunulan oyun ve melodi hizmetlerinin sunum yöntemine ilişkin olarak 31 Mart 2010 tarihine kadar uygun bir satın alma yönteminin geliştirilmesi,”* kararı gereği Dene – Al yöntemine ilişkin olarak Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. ve Avea İletişim Hizmetleri A.Ş.'den alınan görüşler kapsamında tüketicilerin bilgilendirilmesinin tam olarak yapılması, mağduriyetlerin önlenmesi ile abonelerin gerçek iradelerinin yansıtılması amaçlarının gerçekleştirilmesinin yanı sıra abone memnuniyetinin sağlanması için aşağıdaki hususların düzenlenmesi gerekmiştir. Bunun yanında, tüketicilerin şikâyetlerinin tekrar artış göstermesi halinde söz konusu esaslar gözden geçirilebilecektir.

İnternet üzerinden hizmet sunumlarında çeşitli İnternet sitelerinde tüketicileri yanıltacak çeşitli satış yöntemlerinin olduğu görülmüş olup, Melodi ve Oyun Hizmetlerinin düzenlenmesi ile ilgili 30/06/2009 tarihli ve 2009/DK – 10/336 sayılı Kurul Kararının 10 uncu maddesine 20/08/2009 tarihli ve 2009/DK – 10/424 sayılı Kurul Kararı ile eklenen *“Melodi ve oyun hizmetleri sunumunda tüketiciyi aldatıcı veya yanıltıcı ifadeler yer verilemez. Hizmet koşullarına ve hizmet karşılığında alınacak ücrete ilişkin bilgiler, abonenin doğru bilgilenebilmesini sağlayacak, dikkatini çekecek şekilde ve kolaylıkla okunabilir puntoda sunulmalıdır”* hükmünün tam olarak uygulanması ve tüketicilerin ekonomik yönden korunması için bazı tedbirlerin alınmasına gereksinim duyulmaktadır.

Nihayet, 02/09/2009 tarihli ve 2009/DK-10/445 sayılı Kurul Kararının 7 nci maddesi hükmü gereği kontör sisteminin değiştirilerek kontör bilgisi yerine TL bilgisi kullanılacağı düşünüldüğünde daha önce alınan kararların bu kapsamda gözden geçirilmesi gerekmiştir.

1) 01.09.2010 tarihinden itibaren Dene – Al yöntemi ile sunulan oyun ve melodi hizmetlerinin aşağıdaki esaslara göre verilmesi gerekmektedir:

- Satın almadan önce, hizmetin niteliği ve toplam ücretinin aboneye bildirilmesi,
- Dene-Al yöntemi ile sunulan oyun ve melodi hizmetlerinin aynı tuşa (dokunmatik ekranlı telefonlarda aynı yere) sürekli/art arda basılmak suretiyle satın alma işleminin yapılmaması,
- Satın almanın ardından aboneye kısa mesaj (aktivasyon şifresi gönderiliyorsa mümkünse aynı kısa mesaj metni içerisinde) ile
 - Hizmetin toplam ücreti,
 - Abonelerin şikâyetlerine ilişkin irtibat numarası,

iletilmesi,

Bu maddede yer verilen “hizmetin toplam ücreti” bilgisi ön ödemeli abonelere sunulan hizmetler için 02/09/2009 tarih ve 2009/DK-10/445 sayılı Kurul Kararının 4 üncü maddesinin işletmeciler tarafından uygulanmaya başlamasından itibaren kısa mesaj içeriğinden çıkarılabilir.

- 2) 01.09.2010 tarihine kadar piyasaya sürülecekler dâhil olmak üzere mevcut telefonların yanlışlıkla satın almayı engelleyecek şekilde bir defaya mahsus bilgilendirici kısa mesaj gönderilmiş olması şartıyla 30/06/2009 tarihli ve 2009/DK-10/336 sayılı Kurul Kararı ile 20/08/2009 tarihli ve 2009/DK-10/424 sayılı Kurul Kararının uygulama kapsamından ayrı tutulması,
- 3) Bazı internet sitelerinde belirli bir ücret karşılığında ve abone olmak koşuluyla verilen promosyonların “bedava” veya “hediye” ibareleri ile lanse edildiği, bazı sitelerde ise aboneliklerin zekâ testi, ödüllü soru, yarışma vb. adlar altında kamufle edildiği görülmektedir. Bu tür uygulamaların tüketicileri yanıltacak nitelikte uygulamalar olduğu hususunda Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., Vodafone Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. ile Avea İletişim Hizmetleri A.Ş.’nin uyarılması,
- 4) Melodi ve oyun hizmetlerine İnternet üzerinden yapılan aboneliklerde söz konusu hizmetin bir abonelik hizmeti olduğunun açıkça ve abone tarafından kolayca görülecek ve anlaşılacak şekilde web sayfalarında gösterilmesi,
- 5) 30/06/2009 tarihli ve 2009/DK-10/336 sayılı Kurul Kararının 3 üncü maddesi hükmünün “*İşletmeci tarafından, melodi ve oyun hizmetleri karşılığında aboneden tahakkuk ettirilen TL/krş. bilgisi SMS yolu ile aboneye ulaştırılmalıdır. Bu hüküm ön ödemeli abonelere sunulan hizmetler için 02/09/2009 tarih ve 2009/DK-10/445 sayılı Kurul Kararının 4’üncü maddesinin işletmeciler tarafından uygulanmasından itibaren uygulanmaz.*” şeklinde; aynı kararın 4 üncü maddesi hükmünün “*İşletmeci tarafından, hatlarında melodi ve oyun hizmeti almak için yeterli ücret olmayan ön ödemeli abonelerin bu hizmetlerden faydalandırılmadan önce SMS yolu ile hatlarında yeterli TL/krş. bulunmadığı bilgisi verilmeli ve abonenin onayını müteakip hizmetlerden yararlandırılması sağlanmalıdır.*” şeklinde; WAP Mecrasının düzenlendiği EK-1’in 3 üncü maddesi hükmünün “*Abonenin hattında yeterli TL/krş. olmaması durumunda aboneye satış yapılacaksa açılan ayrı bir WAP sayfası üzerinden abonenin hattında yeterli ücret bulunmadığı ve hizmeti satın alması halinde ücretin taksitlendirileceği hakkında bilgilendirilmelidir. Bilgilendirmenin ardından taksitlendirme ile ilgili olarak abonenin ayrı ve açık onayının alınması sağlanmalıdır.*” şeklinde değiştirilmesi,
- 6) 07.01.2010 tarihli ve 2010/DK – 10/8 sayılı Kurul Kararının yürürlükten kaldırılması,
- 7) Kurul Kararının Kurumumuz İnternet sayfasında yayımlanması,

hususlarına karar verilmiştir.