

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 21.01.2014
Karar No : 2014/DK-THD/58
Gündem Konusu : TL Yükleme Hizmetleri.

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

Kurumumuza intikal eden bazı tüketici şikâyetlerinin incelenmesi neticesinde, Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin yetkili tele satış firması usula Pazarlama Çözümleri ve Danışmanlık AŞ tarafından 7554444 numarası üzerinden sunulan TL yükleme hizmetlerinde abonelerin kredi kartı bilgileri kullanılarak üyelik/abonelik işlemi gerçekleştirildiği ancak abonelerin söz konusu işlemde verdikleri onayın muhtemel sonuçları hakkında değerlendirme yapabilmeleri için açık ve anlaşılır bir biçimde bilgilendirilmedikleri durumların ortaya çıkabildiği gözlemlenmiştir. Bu kapsamda, yaşanabilecek tüketici mağduriyetlerinin engellenmesini teminen kişisel verilerin gizliliği ve korunmasına ilişkin mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6'ncı, 12'nci, 48'inci ve 49'uncu maddeleri ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uyarınca;

- 1) Kullanıcıların kredi kartı bilgilerinin kullanılması suretiyle işletmeci veya işletmeci tarafından yetkili kılınan taraflarca arama/aranma yöntemiyle sunulan TL yükleme, fatura ödeme vb. hizmetlerde, kredi kartlarına ilişkin olarak kullanıcılardan asgari güvenlik kodu bilgisinin (CVV) sesli yanıt sistemi (IVR) aracılığı ile tuşlanarak alınması, satış ve/veya müşteri temsilcilerinin sistemde kayıtlı kredi kartı bilgilerine erişimlerinin herhangi bir güvenlik zafiyetine meydan vermeyecek şekilde sağlanması,
- 2) Birinci madde kapsamında sunulan hizmetlerin onay aşamasında, IVR ile kullanıcılara asgari olarak "*X hizmetinin Y tarafından sunulduğu, X hizmetinin kullanılması, satın alınması veya X hizmetine üyelik/abonelik yapılması halinde Z TL'nin kredi kartından tahsil edileceği veya faturasına yansıtılacağı*" hususunda bilgilendirme yapılması ve bu bilgilendirmeyi müteakip kullanıcıların ispatlanabilir irade beyanlarının alınması,
- 3) 13/04/2010 tarihli ve 2010/DK-10/235 sayılı Kurul Kararı'nın Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin çağrı merkezi ile ilgili hükmünün kaldırılması,
- 4) İşbu Kurul Kararı kapsamında sunulan hizmetlerde yukarıda belirtilen hükümlerin 1 Ağustos 2014 tarihi itibarıyla uygulanmaya başlanması

hususlarına karar verilmiştir.