

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar No : 30.06.2009

Karar Tarihi : 2009/DK-10/336

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun 28/06/2009 tarihli toplantısında,

Mobil telefon işletmecileri tarafından sunulmakta olan melodi ve oyun hizmetlerinin sunum şekli ve şartları çok sayıda tüketici şikayetine yol açmaktadır. Söz konusu hizmetlerin sunum şekli ve şartlarının düzenlenmesi tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi, tüketici şikayetlerinin azaltılması açısından büyük önem arz etmektedir. Yapılan düzenleme, temel olarak, söz konusu hizmetlerden yararlanan abonelerin bilgilendirilmesinin tam olarak yapılması, bu hizmetlerden yararlanma hakkında gerçek iradelerinin, onlara düşünme fırsatı verilerek, doğru ve tam olarak yansıtılması, tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunması, tüketici şikayetlerinin etkin bir şekilde çözümlenmesi, söz konusu hizmetlerin gerektiği gibi sunulması ve bu hizmetlerin sunumu açısından hukuki belirliliğin sağlanması amaçlarına yöneliktir.

Belirtilen amaçların sağlanmasını teminen;

Elektronik Haberleşme Kanununun 6 ncı maddesinin (c) bendi, 12 nci maddesinin 2 nci fıkrası (e) bendi ile 48 inci ve 49 uncu maddeleri hükümleri gereğince,

Mobil telefon işletmecileri tarafından sağlanan oyun ve melodi hizmetleri ile ilgili asgari aşağıdaki tedbirlerin alınması gerekmektedir.

1. İşletmeci tarafından abonelerin, melodi ve oyun hizmetlerinden yararlanmadan ücretsiz kısa mesaj (SMS) yoluyla hizmetin şartları ve ücreti hakkında detaylı olarak bilgilendirilmesi gereklidir.
2. Bilgilendirmenin ardından işletmeci tarafından abonelerin melodi ve oyun hizmetlerinden tekil içerik satın alma veya abone olma kapsamında sadece işletmeci tarafından belirlenecek bir numaraya kısa mesaj (SMS) atmak yoluyla yararlandırılması sağlanmalıdır.
3. İşletmeci tarafından, melodi ve oyun hizmetleri karşılığında aboneden tahakkuk ettirilen ücret veya tahsil edilen kontör bilgisi SMS yolu ile aboneye ulaştırılmalıdır.
4. İşletmeci tarafından, hatlarında melodi ve oyun hizmeti almak için yeterli kontör olmayan ön ödemeli abonelerin bu hizmetlerden faydalandırılmadan önce SMS yolu ile hatlarında yeterli kontör bulunmadığı bilgisi verilmeli ve abonenin onayını müteakip hizmetlerden faydalandırılması sağlanmalıdır.
5. İşletmeci tarafından melodi ve oyun hizmet içeriğinin tamamen indirilemediği durumlarda abonenin içeriği yeniden indirebilmesine olanak sağlanmalıdır ve ihtilaf halinde içeriğin indirildiğinin ispat yükü işletmeciye aittir.
6. Melodi ve oyun hizmetlerinin alımını sona erdirmek isteyen abonelerin SMS yöntemi de dahil olmak üzere çağrı merkezi, internet vb. yollar ile hizmetlerin alımını kolaylıkla sonlandırmaları sağlanmalıdır.
7. Melodi ve oyun hizmetinin satın alınıp alınmadığına ilişkin çıkan ihtilaflarda hizmetin satın alındığını ispat yükü işletmeciye aittir.

8. Mobil telefon işletmecileri melodi ve oyun hizmetlerinin gerektiği gibi sunulmasından ve tüketicilerin mağdur edilmemesinden sorumludur.
9. İşletmeci tarafından konu ile ilgili tüketici şikayetlerinin etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması için gereken önlemlerin alınması esas olup konuya ilişkin tüketici şikayetleri azami 10 gün içerisinde çözüme kavuşturulmalıdır.

Yukarıda yer verilen tedbirlerin mobil telefon işletmecileri tarafından 03/08/2009 tarihine kadar alınması, sonuçları hakkında Kuruma bilgi verilmesi, işbu Kurul Kararının İşletmecilerin ve Kurumumuz İnternet Sitesinde yayımlanmasına karar verilmiştir.