MOROĞLU ARSEVEN

?leti Yönetim Sistemi'ne ?li?kin Tan?t?c? Rehber

16 Kas 2020

Ticari Elektronik ?leti Nedir?

Gerçek ve tüzel ki?ilerin ticari faaliyetleri do?rultusunda mal ve hizmetlerini tan?tmak, pazarlamak ya da i?letmesinin tan?n?rl???n? artt?rmak amac?yla elektronik ileti?im araçlar?yla yap?lan her türlü ticari ileti?imi ticari elektronik ileti olarak kabul edilmektedir. Telefon, ça?r? merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, ak?ll? ses kaydedici sistemler, elektronik posta, k?sa mesaj hizmeti gibi vas?talar kullan?larak elektronik ortamda gerçekle?tirilen ve ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletiler ticari elektronik ileti kapsam?na girmektedir.

Nas?l Ticari Elektronik ?leti Gönderebilirim?

6563 say?l? Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakk?nda Kanun ("**ETK**") uyar?nca; belirli istisnalar d???nda, ticari elektronik iletiler, al?c?lara[1] hizmet sa?lay?c?lar[2] taraf?ndan ancak önceden onaylar? al?nmak kayd?yla gönderilebilmektedir. Onay gerektirmeyen durumlar a?a??daki ?ekilde özetlenebilir (birlikte "**?stisnalar**" olarak an?l?r"):

- Temin edilen mal veya hizmetlere ili?kin de?i?iklik, kullan?m ve bak?ma yönelik ticari elektronik iletiler.
- Devam eden abonelik, üyelik veya ortakl?k durumu ile tahsilat, borç hat?rlatma, bilgi güncelleme, sat?n alma ve teslimat veya benzeri durumlara ili?kin bildirimleri içeren iletiler ile hizmet sa?lay?c?ya ilgili mevzuatla getirilen bilgi verme yükümlülü?üne yönelik iletiler.
- Tacir veya esnaf olan al?c?lar?n elektronik ileti?im adreslerine gönderilen ticari elektronik iletiler
- Sermaye piyasas?na ili?kin mevzuat uyar?nca arac?l?k faaliyetinde bulunan ?irketlerce mü?terilerine bilgilendirme amaçl? gönderilen ticari elektronik iletiler.

Ticari elektronik ilerilerin zorunlu?u içeri?i ve zorunlu ret imkanlar?na yönelik detaylar Ticari ?leti?im ve Ticari Elektronik ?letiler Hakk?nda Yönetmelik ("**Yönetmelik**") ile düzenlenmi?tir. Hizmet sa?lay?c?lar ile arac? hizmet sa?lay?c?lar?n, ticari ileti?imleri çerçevesinde Yönetmelik hükümlerini mutlak surette dikkate almas? gerekmektedir.

[1] *Tüketiciyi ya da meslekî veya di?er amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel ki?iyi ifade etmektedir.*

[2] *Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel ki?ileri ifade etmektedir.*

?leti Yönetim Sistemi ("?YS") Nedir?

Ticari ileti?im süreçlerine yönelik uygulamada ya?anan s?k?nt?lar sebebi ile T.C. Ticaret Bakanl??? taraf?ndan ulusal bir ticari elektronik ileti yönetim sisteminin kurulmas?na karar verilmi? ve bu konuda Türkiye Odalar ve Borsalar Birli?i görevlendirilmi?tir. 4 Ocak 2020 tarihli ve 30998 say?l? Resmî Gazete'de yay?mlanan Ticari ?leti?im ve Ticari Elektronik ?letiler Hakk?nda Yönetmelikte De?i?iklik Yap?lmas?na Dair Yönetmelik ile getirilen de?i?iklikler ile ?YS hukuki zeminine kavu?mu?tur. ?YS'nin kullan?m?na yönelik yap?lan de?i?iklikler, 16 Ocak 2021 tarihi itibariyle yürürlü?e girecektir.

?YS, Yönetmelik'te; ticari elektronik ileti onay? al?nmas?na, reddetme hakk?n?n kullan?lmas?na ve ?ikâyet süreçlerinin yönetilmesine imkân tan?yan sistem olarak tan?mlanm??t?r.

?leti Yönetim Sistemi;

- Hizmet sa?lay?c?lar bak?m?ndan; arama, mesaj ve e-posta gibi farkl? tipte ileti onaylar?n? saklay?p yönetmeye
- Al?c?lar bak?m?ndan; (i) verdikleri onaylar? görüntülemeye, (ii) izinsiz gönderimleri ?ikâyet etmeye ve (iii) onay ve ret bildirimleri yapabilmeye
- Kamu bak?m?ndan; ileti ?ikâyetlerini ve ?ikâyete konu iznin durumunu görüntülemeye

imkan veren bir ulusal veri taban? sistemidir.

?YS'nin Kurulmas?yla Neler De?i?ti?

?YS'nin kurulmas? ile tüm ticari elektronik ileti onaylar?, tek bir platform üzerinde saklanacak ve yönetilebilecektir.

Ticari elektronik ileti göndermek isteyen gerçek ve tüzel ki?ilerin 1 Aral?k 2020[1]'ye kadar ?YS'ye kaydolmas? zorunlu hale gelmi?tir.

Ayn? do?rultuda, 16 Ocak 2021 tarihi itibar?yla, ?YS üzerinde onay? bulunmayan al?c?lara ticari elektronik ileti gönderilemeyecek ve 1 Aral?k 2020'ye kadar ?YS'ye kaydedilmemi? onaylar ise geçersiz say?lacakt?r.

Ticaret Bakanl???, belirlenen tarihleri hizmet sa?lay?c?lar?n niteli?i ile ticari elektronik ileti onay say?lar?n?n büyüklü?ünü göz önünde bulundurarak alt? ay ertelemeye yetkilidir.

[1] *?lk kay?t tarihi 31 A?ustos 2020 olarak belirtilmi?, erteleme sonras? son tarih 1 Aral?k 2020 ?eklinde belirlenmi?tir.*

ONAY SÜREÇLER?:

Tacir veya esnaf olan al?c?lar için ise ki?ilerin elektronik ileti?im adresleri hizmet sa?lay?c? taraf?ndan ?YS'ye kaydedilir ve ticari ileti gönderimi yap?lmadan önce gönderilecek gruba dair ?YS üzerinden al?c?lar?n ret hakk?n? kullan?p kullanmad??? kontrol edilir.

?YS'nin aç?lmas? ile birlikte ticari elektronik ileti al?c?lar?ndan onaylar ?YS üzerinden de al?nabilecektir. ?YS katma de?erli hizmet olarak çe?itli ileti?im kanallar? üzerinden onay alma hizmetlerini hizmet sa?lay?c?lara sunacakt?r.

Bu kapsamda, al?c? onaylar?:

- Fiziksel ortamda imzayla
- Elektronik ortamda
- ?YS yoluyla

al?nabilir duruma gelmi?tir. Öte yandan al?c?, her zaman ?YS'nin internet sitesi yada e-devlet uzant?s? ile vermi? oldu?u onaylara eri?ip tercihlerinde de?i?iklik yapabilecektir.

?YS d???nda herhangi bir yöntemle al?nan onaylar, hizmet sa?lay?c? taraf?ndan **üç i? günü** içerisinde ?YS'ye kaydedilmelidir. Aksi takdirde, al?nm?? olan onay ?YS'ye kaydedilmedi?i için geçersiz kabul edilecektir.

Hizmet sa?lay?c?lar usulüne uygun olarak alm?? oldu?u ticari ileti onaylar?n? ?YS'ye (i)manuel olarak, (ii).csv dosyalar?yla toplu halde veya (iii)?YS API üzerinden teknik entegrasyon yoluyla yüklemelidir. Hizmet sa?lay?c?lar taraf?ndan sadece onayl? elektronik ileti?im adreslerini sisteme yüklenmelidir. ?YS'de kayd? bulunmayan elektronik ileti?im adresi ayn? zamanda ret anlam? ta??maktad?r.

Hizmet sa?lay?c?lar bu onaylar? sisteme "beyan" usulü yükleyecek olup onay al?nd???n? belgeleyen belgelerin sisteme yüklenmesi gerekmemektedir. ?YS'ye yüklenen geçmi? tarihli tüm onaylara dair ispat yükümlülü?ü hizmet sa?lay?c?dad?r.

Sisteme yüklenecek onaylar ise a?a??daki bilgileri içermelidir:

- ?leti?im adresi
- ?zin türü (onay/ret)
- ?zin tarihi
- ?leti?im kanal? (arama/mesaj/e-posta)
- ?zin kayna??

RET SÜREÇLER?:

Hizmet sa?lay?c?lar, al?c?lar?n ret bildiriminde bulunabilmesi için ticari elektronik iletide eri?ilebilir ileti?im adreslerine yer verme yükümlülü?ü alt?ndad?r. Ticari elektronik ileti hangi ileti?im kanal?yla gönderildiyse ret bildirimi de kolay ve ücretsiz bir ?ekilde olmak üzere ayn? ileti?im kanal?yla sa?lanmal?d?r. Ret bildirim imkân?, gönderilen her ticari elektronik iletide yer almal?d?r aksi takdir de ?ikayete konu olabilecektir.

Hizmet sa?lay?c?lar, ret süreçlerini kendileri dizayn edip ?YS'ye i?leyebilece?i gibi, ?YS'den katma de?erli hizmet olarak ç?k?? hakk? hizmetlerinden faydalanabileceklerdir.

Ç?k?? hakk?n? kendi sistemleri ile yöneten hizmet sa?lay?c?lar, kendilerine iletilen ret bildirimlerini üç i? günü içerisinde ?YS'ye yüklemelidir.

??KÂYET SÜREÇLER?:

?ikâyet ba?vurular?, mevcut yöntemlerin yan? s?ra, ?YS üzerinde de yap?labilecektir. ?ikâyet ba?vurular?n?n ön incelemesi de ?YS üzerinden yap?lacakt?r.

GÜVENL?K:

Hizmet Sa?lay?c?lar, ?YS ile kendilerine verilen k?sa mesaj, e-posta veya arama onaylar?n? zaman damgal? olarak ve elektronik imza ile sistem üzerinden kay?t alt?na alabilecek ve sistem üzerinden güvenli olarak saklay?p, ilgili takipleri sistem üzerinden gerçekle?tirilebilecektir.

Al?c?lar, ?YS'yi, üye olma zorunlulu?u olmaks?z?n, do?rudan kullanmaya ba?layabilecek ve tüm ticari ileti?im onaylar?n? ba?kaca bir i?leme gerek kalmaks?z?n tek bir platform üzerinden takip edebilecek ve yönetebileceklerdir.

Hizmet Sa?lay?c?lar taraf?ndan ?YS'ye yüklenen verilere yaln?zca (i)hizmet sa?lay?c?lar?n kendisi, (ii) gerekmesi halinde kamu ve yetkilendirme olmas? halinde Hizmet Sa?lay?c? ad?na çal??an arac? hizmet sa?lay?c? ?irketler eri?ebilmektedir. ?YS personeli ve/ veya di?er hizmet sa?lay?c?lar?n Hizmet Sa?lay?c?lar taraf?ndan girilip kaydedilen verilere eri?im yetkisi bulunmamaktad?r.

?YS Süreci Nas?l ??leyecektir?

?YS kay?t süreci a?a??daki ?ekilde özetlenebilir:

- Hizmet sa?lay?c?lar için kay?t ba?vurular? **Mart 2020** itibariyle aç?lm??t?r.
- **1 Aral?k 2020** tarihine kadar hizmet sa?lay?c?lar mevcut onaylar?n? ?YS'e aktarmakla yükümlüdür. Aksi takdirde usule uygun al?nm?? olan eski tarihli onaylar geçersiz say?lacakt?r.
- Sürenin sonunda ?YS taraf?ndan al?c?lara onaylar?n ?YS'ye yüklendi?i ve **16 Ocak 2021** tarihine kadar kontrol edilmedi?i takdirde bu onaylar?n geçerli say?laca?? ile reddetme imkan?n?n ?YS üzerinden

kullan?labilece?ine dair bir ileti gönderilecektir.
- ?zinlerin aktar?lmas?n?n son tarihi olan 1 Aral?k 2020 tarihi itibariyle, ?YS'nin al?c?lar ve kamu için aç?lmas? beklenmektedir. Al?c?lar, ?YS'ye kaydedilen onaylar? 16 Ocak 2021 tarihine kadar kontrol edecektir. Bu sürenin bitiminden sonra gönderilen ticari elektronik iletiler onayl? kabul edilir.

Hizmet Sa?lay?c?lar ?YS'ye nas?l ba?vuracakt?r?

?YS'ye ba?vuru ?YS'nin internet sitesi üzerinden e-devlet veya e-imza ile yap?lmaktad?r. MERS?S kayd? olmayan hizmet sa?lay?c?lar ise IYS'nin belirtti?i kurumsal adrese gerekli bilgi ve belgeleri göndererek ba?vuru yapabilmektedir.

Ba?vuru a?amalar? a?a??daki ?ekilde özetlenebilir:

- Ba?vuru formunun doldurulmas? ve gerekli belgeler ile iletilmesi
- ?YS taraf?ndan olu?turulan "Temel Hizmetler Kullan?m Taahhütnamesi"nin yetkili ki?i taraf?ndan imzalanmas?
- ?YS taraf?ndan ba?vurunun onaylanmas? akabinde Hizmet Sa?lay?c? hesab?n?n aç?lmas?

?YS'ye ba?vuru için gerekli bilgi ve belgeler a?a??daki gibidir[1]:

- Hizmet sa?lay?c?lar için;
    - Ba?vuru formu
    - MERS?S numaras?,
    - Ticari elektronik ileti gönderimi yapt??? markalar?n tescil belgeleri[2],
    - ?mzal? temel hizmetler kullan?m taahhütnamesi.
- Yetkili ki?i için;
    - T.C. kimlik numaras?,
    - Cep telefonu numaras?,
    - Kurumsal e-posta adresi.

[1] *Yaz?l? ba?vurular için de?i?iklik gösterebilecektir.*

[2] *Hizmet Sa?lay?c?lar ?YS üzerinden tescil edilmi? markalar?na yönelik ileti süreçlerini ayr? ayr? yürütülebileceklerdir. Bu durumda marka tescil belgelerin de ba?vuruda sunulmas? gereklidir. Bu durumda, marka baz?nda sahip olunan kay?tl? elektronik ileti?im adresi say?s? da talep edilir.*

Al?c?lar ?YS'yi nas?l kullan?r?

Al?c?lar?n ?YS'ye kay?t olma zorunlulu?u bulunmamaktad?r.

Al?c?lar sistemi, ?YS Web, ?YS Mobil, ça?r? merkezi, k?sa numara, k?sa link ve e-Devlet kap?s? üzerinden kullanabilecektir. ?YS, al?c?lar aç?s?ndan ücretsiz olarak hizmet vermektedir.

Al?c?lar, sisteme üye olarak kullan?mlar?n? optimize edip, tek bir kullan?c? hesab?yla birden fazla ileti?im adresi için onay, ret ve ?ikâyet süreçlerini yönetebileceklerdir.

?YS Arac? Hizmet Sa?lay?c?lar Aç?s?ndan Neler Getirdi?

?YS'nin olu?turulmas? ile hizmet sa?lay?c?lar ile birlikte arac? hizmet sa?lay?c?lara da ?YS'ye yönelik yükümlülükler getirilmi?tir. Bu kapsamda, 16 Ocak 2021 tarihi itibariyle arac? hizmet sa?lay?c?lar;

- Ticari elektronik ileti gönderimine ili?kin sistemini ?YS ile uyumla?t?r?r.
- ?YS'ye kay?t olmayan hizmet sa?lay?c?lara ait ticari elektronik iletilerin gönderimini ba?latmaz. Bu kapsamda, Hizmet sa?lay?c?n?n talimat? do?rultusunda ticari elektronik ileti gönderimini yapacak olan arac? hizmet sa?lay?c?, ileti gönderimine ba?lamadan önce ?YS üzerinden al?c?lar?n onay?n?n olup olmad???n? kontrol etmekle yükümlüdür.
- Hizmet sa?lay?c?lar?n (esnaf ve tacirler hariç) ?stisnalara yönelik bir ileti gönderimi yapmak istemesi halinde, arac? hizmet sa?lay?c? bu yönde bir beyan almakla yükümlüdür.
- Arac? hizmet sa?lay?c?, al?c?lar?n abonelik hatt?n? kapatmalar? halinde ?YS'ye bu durumu bildirir.
- Hizmet sa?lay?c?n?n talimat? do?rultusunda ileti gönderimini ba?latan arac? hizmet sa?lay?c?, ?ikâyet ba?vurular?na konu iletilere ili?kin bilgi ve belge taleplerini ?YS üzerinden on be? gün içinde yan?tlar.

Arac? hizmet sa?lay?c?lar?n sorgulama yükümlülükler, e-posta kanal? ile yürütülen ticari ileti?im süreçleri için geçerli de?ildir.

?YS Düzenlemelere Ayk?r?l???n Sonuçlar? Nelerdir?

Hizmet sa?lay?c?lar aç?s?ndan en önemli risk, izinlerin geçerlili?ini kaybetmesidir. **1 Aral?k 2020** tarihine kadar ?YS'ye aktar?lmayan izinler geçersiz kabul edilecektir. Bu durumda, hizmet sa?lay?c? sahip oldu?u tüm CRM datas?n? kaybedecek ve ticari ileti?im süreçleri aç?s?ndan al?c?lardan tekrardan izin almak zorunda kalacakt?r.

Buna ek olarak, ?YS ile ilgili yükümlülüklerine ayk?r? davran hizmet sa?lay?c?lar ETK uyar?nca idari para cezas? ile kar?? kar??ya kalabilecektir.

Related Attorneys

- BURCU TUZCU ERS?N, LL.M.
- BURCU GÜRAY
- CEYLAN NEC?PO?LU, PH.D, LL.M.