



7/3741
GK.102

T.C.
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

27 Mart 2012

Sayı : B.11.0.SGB.0.01.00.610.01/892
Konu : Adana Milletvekili
Sayın Muharrem VARLI'nın
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 08.02.2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-46837 sayılı yazınız.

Adana Milletvekili Sayın Muharrem VARLI'nın 7/3741 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

Binali YILDIRIM
Bakan

EK :

1) Cevap formu (3 Sayfa)

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Telefon: 203 13 45

E-posta: sgbl@ubak.gov.tr

Faks: 203 13 86

İnternet Adresi: www.ubak.gov.tr

Ayrıntılı bilgi alacak kişi:

Şakir ÖZDEMİR

Şube Müdürü

Bağlı Kuruluşlar

İlgili Kuruluşlar

Bağlı Kurum/Kuruluşlar



7/3741
GK:102

**ADANA MİLLETVEKİLİ SAYIN MUHARREM VARLI'NIN
7/3741 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Milyonlarca vatandaşımız, Anayasamızın öngördüğü iletişim ve haberleşme hakkını kullanırken, çağdaş teknolojinin en gelişmiş imkanlarıyla dağ başında görülebilecek zorbalıklarla soyulmakta, cep telefonlarındaki "tıklamak", "tırtıklamak" olarak yer değiştirmiş bulunmaktadır.

Cep telefonlarının normal mesaj kutusu yerine ekranına gelen ve onay isteyen mesajlar, milyonlarca vatandaşımızı istemediği halde ek fatura maliyetleri ile karşı karşıya bırakmaktadır. Şöyle ki;

Cep telefonu operatörleri, "iş ortağı, çözüm ortağı" gibi adlar altında yürüttükleri çalışmalarla üçüncü taraf şirketlere, cep telefonu kullanıcılarına doğrudan iletişim imkanı sağlamaktadırlar.

Bu şirketler de, cep telefonu kullanıcılarına doğrudan mesaj göndermektedirler. Bu mesajlar iki türlü olmaktadır. Birincisi, gönderilen mesajlar "Gelen kutusu"na düşmektedir. Gelen kutusu açılıp bakıldığında şayet mesaj içeriğinde bağlantı linki verilmişse, kullanıcı bu linki tıklayarak bilmediği, istemediği bir hizmeti yada ürünü satın almak durumuyla karşı karşıya kalmakta, ayrıca ilgili operatöre de bağlantı ücreti ödemektedir. Bu tür mesajları okumadan da silmek kolaydır.

Ancak asıl büyük tuzak, cep telefonlarının ekranına gelen ve bazı resim, ses, video, internet erişimi gibi reklam amaçlı olan mesajlarda gizlenmiştir. Bu tür mesajlar için iki seçenek belirlemektedir. Bunlardan birincisi 'tamam', diğer ise 'geri' şeklindedir. 'Tamam' seçeneğine basıldığında vatandaş karşısına ne çıkacağını, nasıl bir aldatmaca ile karşılaşacağını bilememekte, dolayısıyla hem ilgili operatöre bağlantı ücreti hem de reklam içerikli mesaj gönderen şirkete ek bir ücret ödemek durumunda kalmaktadır.

Bu durumdan şikayetçi olan kişiler hizmet aldığı operatöre başvurduğunda 'Mesaj ayarlarından bunu engelleyebilirsiniz' yanıtı almaktadır. Ancak bazı cep telefonu modellerindeki ayar sistemi, bu tür mesajları engellemeye müsait değildir. Tüketicinin kullandığı telefon, bu sistemi desteklese dahi milyonlarca abone bu ayarı yapabilecek teknik bilgiye sahip değildir. Artık köylerde yaşayan en sade vatandaşın dahi cep telefonu kullandığı günümüzde okuma yazması olmayan milyonlarca vatandaştan, 80 yaşına gelmiş Ayşe Nineden, Ahmet Dededen telefona ayar vermesini beklemek ayıptır, günahıdır!

Ayrıca, servis operatörleri, kurum internet sitelerinde yada kullanıcıların cep telefonlarında reklam amaçlı mesajları kapatmış olmasına rağmen bu tür mesajlar gelmeye devam etmektedir. Bu da ayrı bir garabettir, büyük sorumsuzluktur, tüketiciyi zorla reklama yönlendirmektir. Buna kimsenin hakkı yoktur, olmamalıdır. Bakanlığın her geçen gün artarak devam eden bu soyguna dur demesi gerekmektedir.

Bu bilgiler çerçevesinde;

SORULAR:

- 1- Bakanlığınızın, yukarıda belirtildiği şekilde vatandaşlarımızın adeta tuzağa düşürülerek soyulduğu uygulamalar hakkında bilgisi var mıdır?
- 2- Vatandaşlarımızın mağduriyetine yol açan söz konusu uygulama hakkında bugüne kadar Bakanlığınıza veya GSM şirketlerine gelen şikayetler olmuş mudur?
- 3- Oldu ise bu konuda Bakanlığınızca veya GSM şirketlerince nasıl bir işlem yapılmış ve ne tür sonuçlara varılmıştır?
- 4- Vatandaşların yaşadığı bu mağduriyetlerin tekrar yaşanmaması için hangi önlemleri almayı düşünüyorsunuz?

CEVAPLAR:

Telekomünikasyon Sektöründe Kişisel Bilgilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik'in "İstek Dışı Haberleşmeler" başlıklı 20'nci maddesi uyarınca mevcut durumda GSM işletmecileri tarafından istek dışı mesajların engellenmesine yönelik olarak tüketicilere çeşitli alternatifler sunulmaktadır.

Turkcell aboneleri İstek dışı mesajların 2780'e SMS olarak iletilmesi durumunda, tüketicilerin bir daha o kategoriden mesaj almamaları sağlanmakta, Turkcell çağrı merkezini arayarak almak istemedikleri kategorilerdeki mesajları belirten tüketiciler için de sözkonusu mesajlar engellenebilmektedir.

Avea abonelerine istek dışı mesajlar kapsamında, 7672 servis numarasına kısa mesaj göndererek Avea reklam mesajları ve/veya Avea üzerinden gönderilen diğer firma reklam mesajları engellenebilmektedir.

Vodafone ise katma değerli servisler kapsamında, 3 üncü parti firmalar tarafından sunulmakta olan içerik servislerine ilişkin tanıtım kısa mesajlarının gönderimi, abonelerin mesaj almak istemediklerine dair taleplerini Vodafone'a iletmeleri halinde engellenmektedir.

Ayrıca, GSM abonelik sözleşmelerinde yer alan abone tercihleri arasında "işletmeciden ve/veya diğer firmalardan avantajlı servis ve tarifelerle ilgili kampanya duyuruları gelsin/gelmesin" hususu bulunmakta olup, bahse konu tercihler doğrultusunda işletmeciler ve/veya çözüm ortakları tarafından abonelere mesaj gönderilebilmektedir.

Diğer taraftan, GSM işletmecileri ve/veya üçüncü parti firmalar tarafından sunulmakta olan melodi ve oyun hizmetlerinin sunum şekli ve şartlarının çok sayıda tüketici şikâyetine yol açmış olması nedeniyle sözkonusu hizmetlerin sunum şekli ve şartlarının düzenlenmesi, tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi ve tüketici şikâyetlerinin azaltılması açısından düzenlemelerde yapılmaktadır.

Bu çerçevede sözkonusu 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 şikâyetlerinin etkin bir şekilde çözülmesi, sözkonusu hizmetlerin gerektiği gibi sunulması ve bu hizmetlerin sunumu açısından hukuki belirliliğin sağlanması amaçlarına yönelik olarak 2009/DK-10/336, 2009/DK-10/424 ve 2012/DK-14/4 sayılı Bilgi Teknolojileri İletişim Kurul Kararları alınmıştır.

Ayrıca, istek dışı haberleşmeyle ilgili Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna intikal eden tüketici şikâyetlerine ilişkin olarak GSM işletmecilerinin yukarıda da bahsedilen mevcut uygulamaları göz önüne alınarak abonelere, ilgili işletmecilere başvurulması, sorunun çözülmemesi halinde ise Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna başvuruda bulunulması yönünde bilgi verilmekte olup, konuyla ilgili olarak yapılmış tekrarlanan tüketici şikâyetlerine rastlanılmamıştır.

Soru önergesinde yer verilen, mesaj kutusuna iletilmeyip doğrudan cep telefonlarının ekranlarına gelen ve "tamam"/"geri" şeklinde seçenekleri bulunan reklam amaçlı mesajlarla ilgili olarak GSM işletmecilerinden tarafımıza iletilen açıklamalar doğrultusunda;

*Avea ve Vodafone'da bahsedilen şekilde bir uygulamanın bulunmadığı,

*Turkeell' de bu tür uygulamalara rastlanıldığı ancak abonelik sözleşmesinde bulunan "Diğer firmaların avantajları ile ilgili duyurular gelsin" ve "Turkcell'den avantajlı servis ve tarifelerle ilgili kampanya duyuruları gelmesin" tercihlerinin işaretlenmesi durumlarına göre tanıtım ve duyuru yapıldığı, ayrıca abonelik tesisi sonrası çağrı merkezleri vasıtası ile alınan tanıtım/duyuru almak isteme/isterneme tercihlerinin de gönderim esnasında dikkate alındığı,

*Hiçbir abonenin tanıtım gördüğü ilk ekranda "tamam" butonuna basarak satın alma işlemi yapamadığı, satın alma işleminin gerçekleştirilebilmesi için üç adet bilgilendirme ekranının her birinde onay verilerek ilerlenmesi ve en son ekranda satın alım talebi yapılması şeklinde üçlü bir onay mekanizmasının kullanıldığı, gerekli tüm bilgilendirmelerin abonenin satın almaya onay vermesi öncesinde yapıldığı

anlaşılacakla birlikte, konuyla ilgili intikal eden yaygın tüketici şikâyetlerinin bulunması halinde Kurum tarafından yeni düzenleme yapılması düşünülmektedir.