

# TİCARİ İLETİŞİM VE TİCARİ ELEKTRONİK İLETİLER HAKKINDA YÖNETMELİK

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1** -(1) Bu Yönetmeliğin amacı, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan ticari iletişime dair bilgi verme yükümlülüklerine ve ticari elektronik iletilerde uyulması gereken hususlara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2** -(1) Bu Yönetmelik, gerçek ve tüzel kişilerin mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak veya bunları başkaları adına yapmak amacıyla elektronik iletişim araçlarıyla yapılan her türlü ticari iletişimi kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

a) 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu kapsamındaki işletmecilerin abone ve kullanıcılarına; münhasıran kendi mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak amacıyla gönderdiği ticari elektronik iletilere,

b) Vakıf üniversitelerinin (**Değişik ibare:RG-4/1/2020-30998**) ve diğer özel eğitim ve öğretim kurumlarının öğrencilerine ve bunların velilerine gönderdiği iletilere,

c) Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile kamuya yararlı dernekler ve vergi muafiyeti sağlanan vakıfların, kendilerine ait ticari işletmelerin faaliyetleriyle ilgili olarak üyelerine gönderdiği iletilere,

ç) 15/2/2011 tarihli ve 6112 sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun hükümlerine göre radyo ve televizyon yayıncılığı yapan kuruluşlarca, kamuoyunu bilgilendirmek ve eğitmek amacıyla yapılan yayın hizmetlerine ilişkin bilgilendirme iletilerine,

d) Devlet, mahalli idareler ve diğer kamu tüzel kişilerinin kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla gönderdikleri iletilere,  
uygulanmaz.

#### Dayanak

**MADDE 3** -(1) Bu Yönetmelik, 23/10/2014 tarihli ve 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanuna dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

#### **MADDE 4** – (**Değişik:RG-4/1/2020-30998**)

(1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Alıcı: Tüketiciyi ya da meslekî veya diğer amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

b) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadî ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri,

c) Bakanlık: Ticaret Bakanlığını,

ç) Bayi işletme: Sözleşmeye dayalı olarak bir işletmenin mal ve hizmetlerinin satışına aracılık eden ve kendi adına bağımsız çalışan işletmeyi,

d) Elektronik iletişim adresi: Elektronik posta ve telefon numarası gibi elektronik ortamda münhasıran iletişim kurmayı sağlayan adresi,

e) Elektronik iletişim araçları: İnternet ve diğer iletişim ağları üzerinden iletilerin gönderilmesine, alınmasına veya saklanmasına imkân sağlayan bilgisayar, telefon, faks, otomatik arama makineleri gibi her türlü cihazı,

f) Elektronik ortam: Verilerin sayısallaştırılarak işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortamı,

g) Elektronik ticaret: Fizikî olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadî ve ticari her türlü faaliyeti,

ğ) Hizmet sağlayıcı: Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişileri,

h) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,

ı) İl müdürü: Ticaret il müdürünü,

i) İş günü: Ulusal bayram ile genel ve hafta sonu tatil günleri hariç diğer günleri,

j) İYS Numarası: İYS'ye kayıt olan tüm hizmet sağlayıcı ve markalarına ayrı ayrı atanan tekil numarayı,

k) Kanun: 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu,

l) Kuruluş: Bakanlıkça ticari elektronik ileti yönetim sistemini kurmakla yetkilendirilen kuruluşu,

m) MERSİS: Merkezi Sicil Kayıt Sistemini,

n) Özel yetkili işletme: Sözleşmeye dayalı olarak bir işletmenin, yönetim ve organizasyon ile dağıtım veya pazarlama teknolojileri gibi konularda bilgi ve desteğini almak suretiyle bu işletmenin mal veya hizmetinin satışı üzerindeki imtiyaz hakkını bedel, bölge ve süre gibi belirli şartlar ve sınırlamalar dâhilinde kullanan bağımsız ticari işletmeyi,

o) Ticari elektronik ileti: Telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtalar kullanılarak elektronik ortamda gerçekleştirilen ve ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletileri,

ö) Ticari elektronik ileti yönetim sistemi (İYS): Ticari elektronik ileti onayı alınmasına, reddetme hakkının kullanılmasına ve şikâyet süreçlerinin yönetilmesine imkân tanıyan sistemi,

p) Ticari iletişim: Alan adları ve elektronik posta adresi dışında, meslekî veya ticari faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak elektronik ticarete ilişkin her türlü iletişimi,

r) URL adresi: İlgili içeriğin internet gibi bir ağ üzerinde bulunduğu tam adresi, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ticari Elektronik İletiler ve İYS<sup>(1)</sup>

#### Ticari elektronik iletiler ve onay

**MADDE 5 – (1)** Hizmet sağlayıcının, mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak, işletmesini tanıtmak ya da kutlama ve temenni gibi içeriklerle tanınırlığını artırmak amacıyla alıcıların elektronik iletişim adreslerine gönderdiği ticari elektronik iletiler için kendisi tarafından **(Ek ibare:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup> ya da İYS üzerinden** önceden onay alınır. Onay, reddetme hakkı kullanılmaya kadar geçerlidir.

(2) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** Ticari elektronik ileti göndermek isteyen gerçek ve tüzel kişiler İYS'ye kaydolar.

(3) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** İYS üzerinde onayı bulunmayan alıcılara ticari elektronik ileti gönderilemez.

#### Onay gerektirmeyen durumlar

**MADDE 6 –(1)** Alıcının kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler için ayrıca onay alınmaz.

(2) Devam eden abonelik, üyelik veya ortaklık durumu ile tahsilat, borç hatırlatma, bilgi güncelleme, satın alma ve teslimat veya benzeri durumlara ilişkin bildirimleri içeren iletiler ile hizmet sağlayıcıya ilgili mevzuatla getirilen bilgi verme yükümlülüğü durumlarında önceden onay alma zorunluluğu aranmaz. Ancak bu tür bildirimlerde herhangi bir mal veya hizmet özendirilemez veya bunların tanıtımı yapılamaz.

(3) Tacir veya esnaf olan alıcıların elektronik iletişim adreslerine gönderilen ticari elektronik iletiler için önceden onay alınması zorunlu değildir. Ancak tacir ve esnafın 9 uncu maddede yer alan reddetme hakkını kullanması halinde onayları alınmadan ticari elektronik ileti gönderilemez.

(4) Sermaye piyasasına ilişkin mevzuat uyarınca aracılık faaliyetinde bulunan şirketlerce müşterilerine bilgilendirme amaçlı gönderilen ticari elektronik iletiler için onay alınması zorunlu değildir.

(5) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** Birinci, ikinci ve dördüncü fıkralar kapsamında ileti gönderilmesi halinde İYS üzerinden kontrol yapılmaz.

(6) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** Üçüncü fıkra kapsamında ileti gönderilmesinden önce tacir veya esnaf olan alıcıların elektronik iletişim adresleri hizmet sağlayıcı tarafından İYS'ye kaydedilir ve İYS üzerinden alıcıların ret hakkını kullanıp kullanmadığı kontrol edilir.

#### Onayın alınması

**MADDE 7 – (1)** Onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim aracıyla **(Ek ibare:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup> ya da İYS üzerinden** alınabilir. Onayda, alıcının ticari elektronik ileti gönderilmesini kabul ettiğine dair olumlu irade beyanı, adı ve soyadı ile elektronik iletişim adresi yer alır. İYS üzerinden alınan onaylarda ise olumlu irade beyanı ve elektronik iletişim adresi yer alır. **(Ek cümle:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** İYS üzerinden alınan onaylarda ise olumlu irade beyanı ve elektronik iletişim adresi yer alır.

(2) Fiziki ortamda alınan onayda, onayı verenin imzası aranır.

(3) Onayın elektronik ortamda alınması durumunda, onayın alındığı bilgisi, reddetme imkânı da tanınmak suretiyle, alıcının elektronik iletişim adresine **(Değişik ibare:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup> 24 saat** içinde iletilir. **(Ek cümle:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** İYS üzerinden alınan onaylara bu fıkra hükümleri uygulanmaz.

(4) Alıcının elektronik iletişim adresine ticari elektronik ileti gönderilerek onay talebinde bulunulamaz.

(5) Onay; abonelik, satış ve üyelik sözleşmesi gibi bir sözleşmenin içeriğine dahil edilerek alınıyorsa sözleşmenin sonunda, olumlu irade beyanından veya imzadan önce, ticari elektronik ileti kenar başlığı altında, reddetme imkanı da tanınarak en az on iki punto ile yazılarak alınır.

(6) Acentelik, özel yetkili işletme ya da bayilik sözleşmesindeki taraflardan birine verilen onay; bu sözleşmeye konu mal, hizmet veya marka ile sınırlı olarak sözleşmenin diğer tarafı için de verilmiş kabul edilir.

(7) Hizmet sağlayıcı aldığı onayı, kendi mal veya hizmetleri ile birlikte olmak kaydıyla promosyon olarak sunulan mal ve hizmetler için de kullanabilir. Ancak bu promosyon ilişkisinin bir sözleşmeye bağlı olma şartı aranır.

(8) Onay metninde, olumlu irade beyanı önceden seçilmiş olarak yer alamaz.

(9) Hizmet sağlayıcı, alıcıdan ticari elektronik ileti onayı vermesini, sunduğu mal ve hizmetin temini için ön şart olarak ileri süremez.

(10) **(Değişik:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** İYS üzerinden alınmayan onaylarda, onayın alındığına ilişkin ispat yükümlülüğü hizmet sağlayıcıya aittir.

(11) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** İYS üzerinden alınmayan onaylar, hizmet sağlayıcı tarafından üç iş günü içinde İYS'ye kaydedilir.

(12) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** İYS'ye kaydedilmeyen onaylar geçersiz kabul edilir.

#### Ticari iletişim ve ticari elektronik ileti

**MADDE 8 – (1)** Ticari elektronik ileti içeriğinin, alıcıdan alınan onaya uygun olması gerekir.

(2) Ticari elektronik iletinin başlığında veya içeriğinde; tacirler için MERSİS numarası ve

ticaret unvanına, esnaflar için adı ve soyadı ile T.C. (**Ek ibare:RG-4/1/2020-30998**) veya vergi kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.

(3) Kısa mesaj gibi sınırlı alanlar kullanılarak gönderilen ticari elektronik iletinin içeriğinde; tacirler için MERSİS numarasına, esnaflar için ise adı ve soyadı ile T.C. (**Ek ibare:RG-4/1/2020-30998**) veya vergi kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.

(4) (**Ek:RG-4/1/2020-30998**)<sup>(2)</sup> Sesli arama içeriğinde; tacirler için ticaret unvanına, esnaflar için ise adı ve soyadına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.

(5) Ticari elektronik iletide, elektronik iletişim aracının türüne bağlı olarak hizmet sağlayıcının telefon, faks, kısa mesaj numarası ve elektronik posta adresi gibi erişilebilir durumdaki iletişim bilgilerinden en az birine yer verilir.

(6) Ticari elektronik iletinin niteliği içeriğinden açık bir biçimde anlaşılamiyorsa tanıtım, kampanya ve bilgilendirme gibi niteliği belirleyici bir ibareye yer verilir. Bu ibare; kısa mesaj yoluyla gönderilen iletelerde iletinin başlangıcında, elektronik posta yoluyla gönderilen iletelerde konu bölümünde, sesli aramalarda ise görüşmenin başlangıcında belirtilir.

(7) Ticari elektronik iletide indirim ve hediye gibi promosyonlar ile promosyon amaçlı yarışma veya oyunlar olması halinde bu husus iletide açıkça belirtilir.

(8) Promosyonların geçerlilik süresi ve alıcının bunlardan faydalanmak için yerine getirmek zorunda olduğu yükümlülüklerle ilişkin şartlar, açık ve şüpheye yer vermeyecek şekilde, bu hususlara özgülenmiş bir URL adresi veya müşteri hizmetleri numarası gibikolay bir şekilde ulaşılabilecek yöntemlerle sunulur.

#### **Reddetme hakkı ve bildirim yöntemi**

**MADDE 9** – (1) Alıcı istediğinde hiçbir gerekçe göstermeksizin ticari elektronik ileti almayı reddedebilir. Alıcının ret bildiriminde bulunması, bildirim yapıldığı iletişim kanalına ilişkin onayı geçersiz kılar.

(2) 7 nci maddenin altıncı fıkrası kapsamında verilen onay için taraflardan birine yapılacak ret bildirimini tarafların tümüne yapılmış sayılır. Ret bildirimini alan taraf, bu hususu diğer tarafa bildirmekle yükümlüdür.

(3) (**Değişik cümle:RG-4/1/2020-30998**)<sup>(3)</sup> Hizmet sağlayıcı, alıcının ret bildiriminde bulunabilmesi için kendisi tarafından sağlanan ya da İYS tarafından sunulan müşteri hizmetleri numarası, kısa mesaj numarası veya yalnızca ret bildirimine özgülenmiş bir URL adresi gibi erişilebilir iletişim adresine ticari elektronik iletide yer verir. Ticari elektronik ileti hangi iletişim kanalıyla gönderildiyse ret bildirimini de kolay ve ücretsiz bir şekilde olmak üzere aynı iletişim kanalıyla sağlar.

(4) Ret bildirimini imkânı, gönderilen her ticari elektronik iletide yer alır.

(5) Alıcı tarafından reddetme hakkının kullanılmış olması, hizmet sağlayıcının tabi olduğu ilgili mevzuat hükümlerine göre alıcıya gönderilmesi zorunlu olan bildirimlerin yapılmasına engel teşkil etmez.

(6) (**Ek:RG-4/1/2020-30998**)<sup>(3)</sup> Hizmet sağlayıcı, kendisine iletilen ret bildirimlerini üç iş günü içinde İYS'ye bildirir.

(7) (**Ek:RG-4/1/2020-30998**)<sup>(3)</sup> Alıcı reddetme hakkını İYS üzerinden de kullanabilir.

#### **Ret bildiriminin uygulanması**

**MADDE 10** – (1) Hizmet sağlayıcı, alıcının ticari elektronik iletiyi almayı reddettiğine ilişkin talebinin kendisine ulaşmasını müteakip üç iş günü içinde alıcıya ticari elektronik ileti göndermeyi durdurur.

#### **Ticari elektronik ileti yönetim sistemi**

##### **MADDE 10/A – (Ek:RG-4/1/2020-30998)**

(1) Kuruluş, onay ve ret bilgilerinin İYS'ye kaydedilmesi, İYS üzerinden onay alınması, reddetme hakkının kullanılması, ticari elektronik ileti şikâyetlerinin alınması, raporlanması, şikâyet sürecinin hızlı ve etkin bir şekilde yönetilmesi ve aracı hizmet sağlayıcıların sistemi kullanması amacıyla teknik altyapıyı hazırlar ve Bakanlığın erişimine açar.

(2) Kuruluş, ticari elektronik ileti gönderiminin aksamaması için gerekli teknik tedbiri alır.

(3) Kuruluş İYS'ye yönelik Bakanlık tarafından istenen diğer iş ve işlemleri yürütmekle yükümlüdür.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Aracı Hizmet Sağlayıcılar, Kişisel Verilerin Korunması,**

#### **İspat Yükümlülüğü ve Kayıtları Saklama Süresi**

**Aracı hizmet sağlayıcılara ilişkin yükümlülükler (Başlığı ile Birlikte Değişik:RG-4/1/2020-30998)**<sup>(3)</sup>

**MADDE 11** – (1) Hizmet sağlayıcı, önceden onayını aldığı alıcılara ticari elektronik iletileri kendisi gönderebileceği gibi aracı hizmet sağlayıcılar vasıtasıyla da gönderebilir.

(2) Aracı hizmet sağlayıcı, bu Yönetmelikle hizmet sağlayıcı için öngörülen yükümlülüklerin ifasına yönelik teknik imkân tanır.

(3) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sunduğu elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişiler tarafından sağlanan içerikleri kontrol etmek, bu içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı bir faaliyetin ya da durumun söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü değildir.

(4) Aracı hizmet sağlayıcı başkaları adına, onların mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak

ya da işletmesini tanıtmak amacıyla ticari elektronik ileti göndermek için onay alamaz.

(5) Aracı hizmet sağlayıcı ticari elektronik ileti gönderimine ilişkin sistemini İYS ile uyumlaştırır.

(6) Aracı hizmet sağlayıcı, İYS'ye kayıt olmayan hizmet sağlayıcılara ait ticarielektronik iletilerin gönderimini başlatmaz.

(7) Hizmet sağlayıcının talimatı doğrultusunda ticari elektronik ileti gönderimini başlatan aracı hizmet sağlayıcı, ileti gönderimine başlamadan önce İYS üzerinden alıcıların onayının olup olmadığını kontrol eder ve İYS üzerinde onayı bulunmayan alıcılara ileti gönderimini başlatmaz.

(8) Hizmet sağlayıcının 6 ncı maddenin birinci, ikinci ve dördüncü fıkraları kapsamında ileti gönderiminde bulunmak istemesi halinde aracı hizmet sağlayıcı tarafından bu yönde beyan alınır.

(9) Aracı hizmet sağlayıcı, alıcıların abonelik hattını kapatmaları halinde İYS'ye bu durumu bildirir.

#### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 12** – (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı (**Ek ibare:RG-4/1/2020-30998**) ile Kuruluş, bu Yönetmelik çerçevesinde yapmış olduğu işlemler ve sunduğu hizmetler nedeniyle elde ettiği verilerin, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla muhafazasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur.

(2) Kişisel verilerin; üçüncü kişilerle paylaşılabilmesi, işlenebilmesi ve başka amaçlarla kullanılabilmesi için ilgili kişiden önceden onay alınması gerekir.

#### **İspat yükümlülüğü ve kayıtları saklama süresi**

**MADDE 13** – (1) Şikâyet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü hizmet sağlayıcıya ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya aittir.

(2) Hizmet sağlayıcı ve/veya aracı hizmet sağlayıcı onay kayıtlarını, onayın geçerliliğinin sona erdiği tarihten, ticari elektronik iletilere ilişkin diğer kayıtları ise kayıt tarihinden itibaren (**Değişik ibare:RG-4/1/2020-30998**) üç yıl süreyle saklar. Talep edilmesi halinde bu kayıtlar Bakanlığa sunulur.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM** **Şikâyet, Denetim ve Yetki**

#### **Şikâyet**

**MADDE 14** – (1) Şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı (**Ek ibare:RG-4/1/2020-30998**) İYS veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut yazılı olarak şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yapılır. Şikâyetçi; gerçek kişi ise adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin, tüzel kişi ise unvanı ve adresi ile temsil yetkili kişinin veya vekilin adı ve soyadı ile imzasının başvuruda yer alması gerekir.

(2) Ticari elektronik iletilere ilişkin şikâyet başvurularında aşağıdaki hususlar aranır:

a) Kısa mesaj yoluyla gönderilmiş ise; şikâyetçinin T.C. kimlik numarası, telefon numarası, aboneliği olduğu GSM operatörünün adı, iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın bulunmaması halinde marka ve işletme adı gibi alfa numerik bilgisi, iletinin gönderilme tarihi, saati (**Değişik ibare:RG-4/1/2020-30998**) iletinin görsel bir örneği ile şikâyetçinin tacir olması halinde MERSİS numarası, esnaf olması halinde bu durumu belirten ibare yer alır. (**Mülga cümle:RG-4/1/2020-30998**) (...)

b) Elektronik posta yoluyla gönderilmiş ise; şikâyetçinin T.C. kimlik numarası, elektronik posta adresi, şikâyetçiye elektronik posta hizmeti sağlayan işletmenin adı, iletiyi gönderenin elektronik posta adresi, iletinin gönderilme tarihi, saati ve içeriği ile şikâyetçinin tacir olması halinde MERSİS numarası, esnaf olmasında bu durumu belirten ibare yer alır. İletin (**Ek ibare:RG-4/1/2020-30998**) görsel bir örneği başvuruya eklenir.

c) Sesli arama yoluyla yapılmışsa; şikâyetçinin T.C. kimlik numarası, telefon numarası, aboneliği olduğu GSM veya sabit hat operatörü adı, iletiyi gönderenin numarası, bu numaranın alınmaması halinde marka ve işletme adı, iletinin gönderilme tarihi, saati ve (**Değişik ibare:RG-4/1/2020-30998**) konusu ile şikâyetçinin tacir olması halinde MERSİS numarası, esnaf olması halinde bu durumu belirten ibare yer alır.

ç) Diğer elektronik iletişim araçları ile yapılmışsa iletişim aracının türüne bağlı olarak bu fıkra da belirtilen bilgilerden uygun olanlara yer verilir.

(3) Şikâyet başvurusu, ticari elektronik iletinin gönderildiği tarihten itibaren üç ay içinde yapılır.

(4) Şikâyetçi ancak kendisine ait elektronik iletişim adreslerine gönderilen ticari elektronik iletilere ilişkin şikâyette bulunabilir.

(5) Bu maddede yer alan şartları taşımayan başvurular il müdürlüğüne işleme konulmaz.

#### **Şikâyetin sonuçlandırılması**

**MADDE 15** – (1) Başvurunun yapıldığı il müdürlüğüne, şikâyet edilenin sicile kayıtlı merkezinin başka bir ilde bulunduğu tespitinde, başvuru belgeleri ilgili il müdürlüğüne gönderilir ve başvuru sahibine bilgi verilir.

(2) (**Değişik:RG-4/1/2020-30998**)<sup>(3)</sup> Başvuru, öncelikle İYS üzerinden ön inceleme tabii tutulur. Ön inceleme sonrasında il müdürlüğü tarafından konuya ilişkin bilgi ve belgeler ilgisinden temin edilerek şikâyet sonuçlandırılır. Ancak gerekli hallerde il müdürlüğüne denetim için görevlendirilen personel tarafından yerinde denetim yapılır.

(3) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı, il müdürlüğü tarafından söz konusu şikâyetle ilgili olarak talep edilen bilgi ve belgeleri, bu talebin tebliğinden itibaren on beş gün içinde teslim etmekle yükümlüdür. Gerekli hallerde ilgisinin talebine istinaden il müdürlüğüne bu süre bir defaya mahsus olmak üzere en fazla on beş gün uzatılabilir. Bu sürenin sonunda da talep edilen bilgi ve

belgelerin teslim edilmemesi halinde, şikâyet başvurusu sırasında il müdürlüğüne sunulan bilgi ve belgeler üzerinden idari işlem tesis edilir. İl müdürlüğünün bilgi ve belge talebine ilişkin yazısında, talep edilen bilgi ve belgelerin süresi içinde teslim edilmemesi halinde, şikâyet başvurusu sırasında il müdürlüğüne sunulan bilgi ve belgeler üzerinden idari işlem tesis edileceği belirtilir.

(4) İl müdürlüğü, hizmet sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcının doğrudan tespit edilmesine imkân bulunmadığı hallerde, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden bilgi ve belge talep edebilir.

(5) **(Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>** Hizmet sağlayıcının talimatı doğrultusunda ileti gönderimini başlatan aracı hizmet sağlayıcı, şikâyet başvurularına konu iletilere ilişkin bilgi ve belge taleplerini İYS üzerinden on beş gün içinde yanıtlar.

#### **Denetim**

**MADDE 16 – (1) (Değişik:RG-4/1/2020-30998)** Bakanlık, hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı ve Kuruluşun bu Yönetmelik kapsamında gerçekleştirdiği faaliyet ve işlemlerini denetlemeye yetkilidir.

(2) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, bu Yönetmelik kapsamında Bakanlık yetkisine giren hususlarla ilgili olarak her türlü bilgi, belge ve defterleri istemeye, bunları incelemeye ve örneklerini almaya, ilgililerden yazılı ve sözlü bilgi almaya yetkilidir. İlgililer istenilen bilgi, belge ve defterler ile elektronik kayıtlarını, bunların örneklerini noksansız ve gerçeğe uygun olarak vermek, yazılı ve sözlü bilgi taleplerini karşılamak ve gerekli yardım ve kolaylığı göstermekle yükümlüdür.

(3) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, ticari elektronik iletileri gönderen hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının abonelik bilgileri ile gerekli bilgi ve belgeleri ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden istemeye yetkilidir.

#### **İdari yaptırımları uygulama**

**MADDE 17– (1)** Bu Yönetmeliğe aykırı hareket edenlere Kanununun 12 nci maddesi uyarınca uygulanacak idari para cezalarını vermeye, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki il müdürü yetkilidir.

(2) Verilen idari para cezaları, tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde ödenir.

#### **Elektronik posta yoluyla gönderilen ticari elektronik iletiler**

#### **MADDE 17/A – (Ek:RG-4/1/2020-30998)<sup>(3)</sup>**

(1) Elektronik posta yoluyla gönderilen ticari elektronik iletilere, 11 nci maddenin beşinci, altıncı, yedinci ve sekizinci fıkraları ile 15 inci maddenin beşinci fıkrası hükümleri uygulanmaz.

### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

#### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Mevcut veri tabanlarının kullanımı**

**GEÇİCİ MADDE 1  (1)** Bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce, ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla alıcının açık irade beyanını içerecek şekilde alınan onaylar geçerlidir.

(2) Kanunun yürürlük tarihinden önce, hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında doğrudan mal veya hizmet teminine yönelik işlemler sırasında alıcının elektronik iletişim adresini vermesi ile oluşturulan veri tabanlarının onaylı olduğu kabul edilir. Bu şekilde verildiği kabul edilen onay; acente, özel yetkili ya da bayi işletme için verilmiş ise sözleşmenin diğer tarafı için de verilmiş kabul edilir.

(3) İkinci fıkrada kapsamı onay verdiği kabul edilen alıcıya, bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden sonra, reddetme hakkı da tanınarak gönderilen ilk ticari elektronik iletide, gönderene ait veri tabanında kayıtlı olduğuna dair bilgiye yer verilir.

(4) Kanunun yürürlük tarihinden önce, başkaları adına ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla genel nitelikli onay alınmış ve bu onaya dayanılarak alıcıya ticari elektronik ileti gönderilmiş olması kaydıyla bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren üç ay içinde ve bir defaya mahsus olmak üzere, adına ticari elektronik ileti gönderilenler tarafından onay alınması amacıyla alıcılara ticari elektronik ileti gönderilebilir. Bu iletide, genel onayın kim tarafından alındığı bilgisine de yer verilir. Onay talebine sessiz kalınması durumunda talep reddedilmiş sayılır.

(5) Bu maddede düzenlenen hususlara ilişkin ispat yükümlülüğü ticari elektronik iletiyi gönderene aittir.

#### **Mevcut veri tabanlarının İYS'ye yüklenmesi**

#### **GEÇİCİ MADDE 2 – (Ek:RG-4/1/2020-30998) (Değişik:RG-28/8/2020-31227)**

(1) Bu Yönetmelik kapsamında alınan onaylar 1/12/2020 tarihine kadar hizmet sağlayıcılar tarafından İYS'ye aktarılır. Bu sürenin sonunda İYS tarafından alıcılara onayların İYS'ye yüklendiği ve 16/1/2021 tarihine kadar kontrol edilmediği takdirde bu onayların geçerli sayılacağı ile reddetme imkanının İYS üzerinden kullanılabileceği bilgisini içeren bir ileti gönderilir.

(2) Alıcılar, İYS'ye kaydedilen onayları 16/1/2021 tarihine kadar kontrol eder. Bu sürenin bitiminden sonra gönderilen ticari elektronik iletiler onaylı kabul edilir.

(3) Bakanlık, bu tarihleri hizmet sağlayıcıların niteliği ile ticari elektronik ileti onay sayılarının büyüklüğünü göz önünde bulundurarak altı ay ertelemeye yetkilidir.

#### **Yürürlük**

**MADDE 18 – (1)** Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

#### **MADDE 19 – (Değişik:RG-4/1/2020-30998)**

(1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.

(1) 4/1/2020 tarihli ve 30998 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan değişiklik ile

Yönetmeliğin ikinci bölüm başlığı “Ticari Elektronik İletiler” iken metne işlendiği şekilde değiştirilmiştir.

(2) 4/1/2020 tarihli ve 30998 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan değişiklik ile Yönetmeliğe 8 inci maddesinin üçüncü fıkrasından sonra gelmek üzere fıkra eklenmiş ve diğer fıkralar buna göre teselsül ettirilmiştir.

(3) Bu değişiklik 16/1/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

<b>Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin</b>		
	<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>
	15/7/2015	29417
<b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin</b>		
	<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>
1.	4/1/2020	30998
2.	28/8/2020	31227