

Bilişim Hukuku

4- Kişisel İletişim Aracı Olarak İnternet

Kişisel İletişimde Abonelik Sözleşmeleri

- Herhangi bir kuruluşla abonelik sözleşmesi imzaladığınızda sözleşmedeki küçük puntolu, okunması zor “kargacık burgacık” yazılardan oluşan sözleşme şartlarında Borçlar Hukuku’nun “**genel işlem şartları**” ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun devreye girer.
- Pek çok ülkede olduğu gibi, bizde de ne yazık ki, kitleye aynı anda sunulan bir ürün veya hizmete ilişkin olarak işletmeler, hukukçuları marifetiyle “bu müşterilere nasıl yaparız da hiç bir hak tanımıyoruz” diye birçok maddeden oluşan ve genellikle küçük puntolarla basılmış bir metni ortaya çıkarırlar.

Kişisel İletişimde Abonelik Sözleşmeleri

- Hâlbuki Borçlar Hukuku'na göre ürün veya hizmet satıcısının tek taraflı yararları düşünülerek hazırlanmış bu tip sözleşmelerdeki tüketicinin durumunu ağırlaştıran hükümlerin hepsi hakkaniyet ve adalete aykırı düştüğünden geçersizdir.

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin haklarını ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemek amacıyla “**Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği**” adıyla bir yönetmelik çıkarmıştır.
- Bu Yönetmelik, telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin temel esasları kapsar.

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- **Abone;** telekomünikasyon hizmeti sunan bir işletmeci ile ilgili hizmetten yararlanmaya ilişkin sözleşme yapan tüketiciyi,
- **Abonelik Sözleşmesi;** telekomünikasyon hizmetlerine ilişkin olarak işletmeci ile tüketici arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmet ve/veya mal teminini yerine getirmeyi üstlendiği sözleşmeyi,
- **Promosyonlu Kampanya;** işletmecinin sözleşme konusu hizmet ve/veya malın bedeline hiçbir ilâve yapmaksızın, bu hizmetin ifası ve/veya malın mülkiyeti ile birlikte, promosyon konusu malın da mülkiyetini geçirmeyi ve/veya hizmet edimini de ifa etmeyi, tüketicinin ise sadece sözleşme konusu hizmet ve/veya malın bedelini ödemeyi taahhüt ettiği kampanyayı,
- **Tam Yetkili Bayi;** abonelikten ayrılma işlemini yapmak üzere yetkilendirilmiş bayii/şube, acente ve diğer temsilcilikleri, tanımlayan kavramlardır.

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- Yönetmeliğin 5. maddesine göre; telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketiciler aşağıda sıralanan haklara sahiptir;
- a) Benzer konumdaki tüketiciler arasında, ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmet alma hakkı,
- b) Telekomünikasyon hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,
- c) Kişisel bilgilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
- d) Rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma ve abone rehberine ayırım gözetmeksizin kaydolma hakkı,
- e) Acil telefon numaraları hakkında bilgilendirilme ve bu numaralara ücretsiz erişebilme hakkı,

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- f) İşletmecinin teknik imkânları dâhilinde ayrıntılı fatura talep edebilme ve bazı numaraların kendi telefonundan aranmasına sınırlandırma konulmasını isteme hakkı,
- g) İşletmecinin sunacağı telekomünikasyon hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,
- h) Aldıkları hizmet için uygulanacak tarifeler ve tarife paketleri konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarife ve tarife paketlerindeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,
- i) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik vb. acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,
- j) Uluslararası standartlar ile kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmet alma hakkı.

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- Bu Yönetmeliğin ekinde yer alan yol gösterici mahiyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız olarak kabul edilebilecek şartlar şunlardır.
- a) İşletmecinin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu kayıtlar,
- b) İşletmeciye, yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciden, olayların normal akışına göre gerçekleşmesi beklenebilecek zararı aşacak ölçüde yüksek bir götürü tazminat talep etme imkânı tanıyan hükümler,
- c) İşletmeciye sözleşmeyi tek taraflı olarak erdirme hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen kayıtlar,

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- d) İşletmeciye, diğer tarafa ihtarda bulunma veya ek süre vermeye ilişkin yasal bir külfetten kurtarmaya ilişkin kayıtlar,
- e) İşletmeciye haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir abonelik sözleşmesini her hangi bir uyarıda bulunmaksızın sona erdirmeye hakkı tanıyan kayıtlar,
- f) Süreli bir abonelik sözleşmesinde, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde sözleşmenin kendiliğinden uzatılmış sayılacağına öngörüldüğü durumlarda, tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona ereceği tarihten itibaren 30 günden uzun bir tarih öngören kayıtlar,
- g) Tüketicinin, abonelik sözleşmesinin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren kayıtlar,

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- h) Sözleşmede belirlenmiş sebeplerden biri olmaksızın sözleşme şartlarında işletmeci tarafından tek taraflı olarak, tüketici aleyhine olmak üzere hizmetin niteliğinde ve sunumunda yapılacak değişikliklere ilişkin kayıtlar,
- İşletmecinin borçlandığı edimi değiştirmesine veya bundan sapmasına imkân veren kayıtlar; meğerki işletmecinin menfaatleri dikkate alındığında bu değişiklik veya sapmaya tüketicinin rıza göstermesi beklenebilir olsun.
- ı) İşletmeciye, ifa edilen hizmetin abonelik sözleşmesi şartlarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren kayıtlar,
- j) İşletmecinin, yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduğuna ilişkin kayıtlar,

Kişisel İletişim Aboneliklerinde Tüketici Hakları

- k) Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle de hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yükleyen kayıtlar,
- l) Tüketicilere abonelik sözleşmesine son verme isteklerinden dolayı cezai şart uygulanacağına dair hükümler.