

20 Aralık 2021

**Kişisel Verileri Koruma Kurulundan
Mağazalarda Onay Almak için Gönderilen SMS Doğrulama Kodu Uyarısı**

1. Giriş

Kişisel Verileri Koruma Kurumu ("**Kurum**"), internet sitesinde 17 Aralık 2021 tarihinde bir kamuoyu duyurusu ("**Duyuru**") yayınlamıştır. Söz konusu duyuru özellikle perakende mağazacılık alanında faaliyet gösteren veri sorumluları için önemli tespitler ve uyarılar içermektedir.

Duyuruya göre, kasa görevlileri tarafından ödeme işlemleri sırasında mağazada alışveriş yapan müşterinin cep telefonuna bir SMS doğrulama kodu gönderildiği ve "ödeme işlemlerinin tamamlanması" veya "bilgilerin güncellenmesi" için gerekli olduğu şeklinde beyanda bulunularak bu kodun kendilerine bildirilmesinin istendiği, akabinde ise müşterilere ticari elektronik iletiler gönderildiği hususunda Kuruma çok sayıda ihbar ve şikâyet iletilmiştir. Bunun üzerine Kişisel Verileri Koruma Kurulu ("**Kurul**") da söz konusu ihbar ve şikâyetlere istinaden inceleme başlatmıştır.

2. Kurul İncelemede Tespit Edilenler

Kurul tarafından yapılan incelemede şu hususlar tespit edilmiştir:

- (i) Söz konusu SMS doğrulama kodunun, ödeme işlemlerinin tamamlanması ya da müşteri bilgilerinin güncellenmesi için gerekli olduğu beyan edilmesine rağmen, aslında bu yolla müşterilerden ticari elektronik ileti gönderimine ilişkin açık rıza alındığı anlaşılmıştır.
- (ii) Müşterilere ödeme işlemleri sırasında gönderilen SMS doğrulama kodunun hangi amaçla gönderildiğine dair SMS doğrulama kodu gönderilmeden önce yahut gönderilen SMS'in içerisinde herhangi bir aydınlatma (bilgilendirme) yapılmamaktadır.

3. Kurul Tarafından Yapılan İncelemenin Sonucu

Bu kapsamda, Kurul yaptığı inceleme sonucunda aşağıdaki konularda veri sorumlularına uyarılarda bulunmuştur:

- (i) Mağazalarda yetkilendirilen kişilerin, katmanlı aydınlatma prensibi (öncelikle kısa bir aydınlatma yapılması, ardından asıl aydınlatmanın yapılması prensibi) ile "*müşterinin telefonuna gönderilecek olan SMS'in amacının ne olduğu ve bu SMS ile iletilen kodun verilmesi halinde ne gibi sonuçlar doğuracağı*" hususunu müşterilere aktarması,
- (ii) ardından SMS içerisinde aydınlatma metnine ulaşılabilecek kanallara yer verilmesi,
- (iii) (a) Üyelik sözleşmesinin onaylanması, (b) ticari elektronik ileti gönderilmesine izin verilmesi ve (c) kişisel verilerin işlenmesine açık rıza verilmesi gibi birbirinden farklı faaliyetlerde alınacak onayların tek bir eylemle gerçekleştirilmemesi ve her bir faaliyet yönünden ayrı onay alınması,
- (iv) Aydınlatma yapılması ve açık rıza alınması işlemlerinin birlikte (örneğin aynı metin içerisinde) gerçekleşmesine neden olabilecek uygulamalardan kaçınılması,
- (v) Ticari elektronik ileti gönderimi için açık rıza alınmasını teminen SMS doğrulama kodu gönderilmesine yönelik bir uygulamaya gidilmesi halinde ise söz konusu işlemde alınacak açık rızanın gerekli tüm unsurları kapsamaması gerekmektedir (bilgilendirmeye [aydınlatmaya] dayanma, özgür iradeyle açıklanma [örn. rızanın bir hizmetin ön şartı olmaması], ve belirli bir konuya ilişkin olma [örn. battaniye rıza niteliğinde olmaması]).

4. Hukuki Değerlendirmemiz

Öncelikle Kurulun kamuoyu duyurusunda yer alan “çok açık” uyarılar hakkında ek bir yorum yapmadan bunlara uyulması gerektiğini belirtelim. Bununla birlikte aşağıdaki hususların mutlaka değerlendirmeye alınmasını tavsiye ederiz:

- **Bu duyuru, SMS doğrulama kodu gönderimini “yasaklama” amaçlı değildir. Sahadaki hatalı uygulamayı düzeltme amaçlıdır:** Öncelikle bu duyurunun bir sadakat kart ya da ticari iletişim onayı almak için SMS doğrulama kodu gönderilmesini “yasaklamak” anlamına gelmediğini belirtelim. Kurul bu duyurusuyla büyük ölçüde “sahadaki” hatalı gördüğü uygulamaları düzeltmeyi hedeflemektedir.
- **Mağaza personelinin eğitimi:** Duyurunun temel amacının, mağaza personelinin “alışverişinizi tamamlamanız için bu kodu iletmeniz gerekiyor”, “fatura göndermemiz için ticari iletişim rızası vermeniz gerekiyor” ya da “bilgilerinizin güncellenmesi gerekiyor” gibi doğru olmayan gerekçelerle sadakat kart ya da ticari iletişim rızası almaya çalışmasının önüne geçmek olduğu görülüyor. Dolayısıyla öncelikle mağaza personelinin bu konularda mutlaka ispatlanabilir bir şekilde eğitilmesini tavsiye ederiz.
- **Katmanlı aydınlatma:** Her ne kadar Kurul katmanlı (kısa) aydınlatma konusunda mağaza personelinin, katmanlı aydınlatmayı (sözlü) yapması gerektiğini belirtse de bu katmanlı aydınlatmanın kasaların yanında ayrı bir pano ile yapılması (ve elbette tam aydınlatma metninin SMS metni içerisinde link ile gönderilmesi) ispat açısından da uygun olacaktır.
- **Tek kutucuk ile farklı konularda onay alınması:** Sadakat kart üyeliği, kişisel veri işleme izni ve ticari elektronik ileti gönderilmesine dair onayların/rızaların tek seferde alınmaması gerektiği Kurul tarafından net olarak belirtilmiştir. Bu çerçevede gerek Kanun’dan önce düzenlenmiş metinlerin hala kullanılmasından, gerekse de tüketici deneyimini bozmamak adına yapılan birleştirmelerden kaynaklanan ortak onay alınması faaliyetlerinden vazgeçilerek her bir faaliyete ilişkin ayrı bir onay kutucuğu ile onay almak uygun olacaktır. **Duyurudaki bu prensibin sadece fiziksel mağazalarda alınacak onaylar için değil, online olarak üyelik sözleşmesinin onaylanması, kişisel verileri işleme açık rızası verilmesi ve ticari iletişim onayının alınması için de geçerli bir prensip olduğunu hatırlamak isteriz.**

Duyuru metnine şu linkten erişebilirsiniz:

<https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7104/MAGAZALARDA-ALISVERIS-SIRASINDA-ILGILI-KISILERE-SMS-ILE-DOGRULAMA-KODU-GONDERILMESI-SURETIYILE-KISISEL-VERILERIN-ISLENMESINE-ILISKIN-KAMUOYU-DUYURUSU?s=09>

Saygılarımızla,

Bora Yazıcıoğlu

bora@yazicioglulegal.com

Kübra İslamoğlu Bayer

kubra@yazicioglulegal.com

Mert Veysi İnan

mert@yazicioglulegal.com

Bu not hukuki görüş niteliğinde değildir. Sadece bilgi amaçlı hazırlanmış ve gönderilmiştir. Konuyla ilgili hukuki görüş almak isterseniz bizimle bağlantıya geçmenizi rica ederiz.