

Information Technology & Communications
Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon



COVID-19 and Commercial Electronic Messages

Recent Development

The COVID-19 pandemic affects businesses worldwide by disrupting supply chains, service capabilities, events and organizations, along with available personnel for conducting any type of commercial activity. Naturally, providing prior and transparent communication to customers is a big part of tackling these difficulties. Companies may rely on electronic communication as a swift and easy way to reach and inform their customers on a variety of matters. The obligations and requirements applicable to commercial electronic messages under the Regulation on Commercial Communication and Commercial Electronic Messages ("**Regulation**") continue to apply during the COVID-19 crisis.

What Does the Regulation Say?

Companies require recipients' prior consents in order to send them commercial electronic messages promoting or marketing their products or services; advertising their business; or increasing their visibility through commemorative messages and greetings.

However, certain communications are exempt from the consent requirement:

- If the recipient provided their contact information for the purposes of electronic communication or commercial electronic messages regarding the change, use or maintenance of the goods or services;
- Messages containing notifications on a current subscription, membership or partnership status, collection, debt reminder, information update, purchase, delivery or similar issues along with messages that the company must send due to an applicable legislation;
- Messages sent by intermediaries within the scope of the capital markets legislation to their customers for information purposes; and
- Commercial electronic messages sent to merchants or artisans.

Conclusion

Companies may need to communicate the effects of COVID-19 on their business in order to manage customer expectations, for business continuity and to protect their brand image. The regulations provide

exemptions for companies to send these messages without the recipient's consent. However, companies must evaluate whether their messages to customers fall within the scope of this legislation, whether they benefit from one of the exemptions provided under the Regulation and whether they need to comply with the requirements under the Regulation.

COVID-19 ve Ticari Elektronik İletiler

Yeni Gelişme

COVID-19 salgını tüm dünyada şirketleri etkileyerek tedarik zincirleri, hizmet kapasiteleri, etkinlik ve organizasyonlarla birlikte herhangi bir ticari faaliyetin sürdürülmesi için gerekli personel gibi konularda değişiklikleri zorunlu hale getiriyor. Bu zorlukları aşmanın en önemli yollarından biri şüphesiz müşterilere karşı önceden yapılan şeffaf bilgi paylaşımları. Şirketler çeşitli konularda müşterilerine ulaşmak ve onları bilgilendirmek için en kolay yollardan biri olan elektronik iletişim imkânlarını kullanabileceklerdir. Bununla birlikte, Ticari İletişim ve Elektronik Ticari İletiler Hakkında Yönetmelik kapsamında elektronik ticari iletilerle ilgili yükümlülüklerin ve sorumlulukların COVID-19 krizi sürecinde de uygulanmaya devam ettiği unutulmamalıdır.

Yönetmelik Ne Diyor?

Şirketler, mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak, işletmelerini tanıtmak ya da kutlama ve tebrik mesajları gibi içeriklerle bilinirliklerini artırmak amacıyla gönderdikleri ticari elektronik iletiler için alıcıların rızalarını almak zorundadır.

Bununla birlikte, belirli iletiler rıza zorunluluğundan muaf tutulmuştur:

- Alıcının kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler;
- Devam eden abonelik, üyelik veya ortaklık durumu ile tahsilat, borç hatırlatma, bilgi güncelleme, satın alma ve teslimat veya benzeri durumlara ilişkin bildirimleri içeren iletiler ve şirketin ilgili mevzuatla getirilen bilgi verme yükümlülüğü kapsamında gönderdiği iletiler;
- Sermaye piyasasına ilişkin mevzuat uyarınca aracılık faaliyetinde bulunan şirketlerce müşterilerine bilgilendirme amaçlı gönderilen ticari elektronik iletiler;
- Tacir veya esnaf olan alıcılara gönderilen ticari elektronik iletiler.

Sonuç

Şirketler müşteri beklentilerinin yönetimi, ticari faaliyetlerinin sürekliliği ve marka imajının korunması gibi amaçlarla COVID-19 salgınının işletmeleri üzerindeki etkileri konusunda müşterilerini bilgilendirmek isteyebilirler. Mevzuat bu kapsamda bazı iletilerin alıcıların rızaları alınmaksızın gönderilebilmesi için istisnalar tanımaktadır. Şirketler gönderdikleri iletilerin bu mevzuat kapsamında kalıp kalmadığına, istisnaların uygulanıp uygulanamayacağına ve mevzuat kapsamındaki yükümlülükleri yerine getirmek zorunda olup olmadıklarına dikkat ederek ilerlemelidir.