

eTİCARET MEVZUATINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER VE DEĞİŞİKLİK ÖNERİLERİ

08.03.2016
TS/BTK/16-03

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ne İlişkin Değişiklik Önerileri ve Gerekçeler		
Madde Metni	Değişiklik Önerisi	Gerekçe
<p>Madde 6 – ...</p> <p>(2) Mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı;</p> <p>a) 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, aynı fıkranın (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan bilgileri bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca göstermek,</p> <p>b) Herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini, en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtmek zorundadır.</p> <p>...</p> <p>(4) Siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da</p>	<p>Madde 6 – ...</p> <p>(2) Mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı;</p> <p>a) 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, aynı fıkranın (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan bilgileri bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca göstermek,</p> <p>b) Herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini, en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtmek zorundadır.</p> <p>...</p> <p>(4) Siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da</p>	<p>6. maddenin 2. fıkrasının (a) bendine göre, 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, aynı fıkranın (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan bilgileri bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca gösterilmesi gerekmektedir.</p> <p>Her iki madde birlikte uygulandığında, iki defa bilgilendirme yükümlülüğü ortaya çıkmaktadır. Bu durum elektronik ticaretin hızlı ve kolay bir yolla sağlanmasının önünde bir engel olarak süreci yavaşlatan bir uygulama olup ayrıca elektronik ticaret sağlayıcıların ilave maliyetlere katlanmasına neden olmaktadır.</p> <p>Bu kapsamda 6. maddenin 2. fıkrasının (a) bendinin Yönetmelikten çıkartılması</p>

<p>zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşmenin kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı 5 inci maddenin birinci fıkrasının (a), (b), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılabilir bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak göndermek zorundadır.</p>	<p>zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşmenin kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı <u>ön bilgilendirme yükümlülüğünü 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilerin tamamına özgülenmiş bir URL adresi vererek yerine getirebilir</u> 5 inci maddenin birinci fıkrasının (a), (b), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılabilir bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak göndermek zorundadır.</p>	<p>önerilmektedir.</p> <p>Mesafeli sözleşmelerin kurulmasından önce tüketicilere ön bilgilendirmede bulunulması zorunludur; ancak ilgili madde sınırlı alanda ya da zamanda sözleşmenin kurulduğu hallerde sağlanacak ön bilgileri sınırlandırmaktadır. Ancak sınırlı alanda yapılan sözleşmelerde, tüketicilere verilmesi gereken ön bilgileri açık ve anlaşılabilir olacak şekilde sınırlı alana sığdırmak satıcı, sağlayıcılar için zorluk oluşturmaktadır. Bunun yerine ön bilgilendirmede sağlanması gereken bilgilerin tamamına, sınırlı alana yerleştirilecek bir URL adresinde yer verilmesinin hem tüketiciler hem de satıcı, sağlayıcılar açısından daha sağlıklı olacağı düşünülmektedir. Bunun yanında ön bilgilerin tamamının mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak tüketiciye gönderilmesi yükümlülüğü de bu şekilde bertaraf edilebilecektir. Nitekim bilgilerin malın tesliminden önce yazılı olarak tüketiciye gönderilmesi, satıcı ve sağlayıcılar için çok ağır bir maliyet ve yükümlülük doğurmaktadır. Ön bilgilendirmede sunulması gereken bilgilerin tamamına özgülenmiş bir URL ile sunulması, tüketicilerin tüm bilgileri satıştan önce öğrenmesini sağlanacak ve aynı zamanda satıcı ve sağlayıcıları bu ağır yükümlülüğünden kurtaracaktır. Bu kapsamda maddenin 4. Fıkrasında yapılan</p>
---	--	---

		değişiklik önerisi madde metnine işlenmiştir.
<p>Madde 8 – (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.</p>	<p>Madde 8 – (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.</p>	<p>Yönetmeliğin 5. maddesinde sayılan hususlar 6. maddede belirtilen yöntemlere tüketicilere bildirilmekte ve 7. madde ile belirlenen şekilde tüketicilerin ön bilgileri teyidi sağlanmaktadır. Buna rağmen tekrar tüketiciye siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda bilgi verilmesi sürecin uzamasına ve tüketici memnuniyetsizliğine neden olmaktadır. Bu bilgilendirmenin yapılmaması halinde tüketicinin siparişi ile bağlı olmaması, kendisine gerekli ön bilgilendirme yapılmış gerekli teyitleri vermiş olan tüketici bakımından da elektronik ticaret sağlayıcı bakımından da olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Bu kapsamda madde 8/1'in yönetmelik metninden çıkarılması önerilmektedir.</p>

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'a İlişkin Değişiklik Önerileri ve Gerekçeler

Madde Metni	Değişiklik Önerisi	Gerekçe
<p>Madde 2 – (1) Bu Kanunun uygulanmasında;</p> <p>...</p> <p>d) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri,</p>	<p>Madde 2 – (1) Bu Kanunun uygulanmasında;</p> <p>...</p> <p>d) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri,</p> <p><u>e) Aracı Ticari İleti Hizmet Sağlayıcı: telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtaları kullanılarak tüketicilere elektronik ortamda hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar adına ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içeriklerini ileten gerçek ya da tüzel kişiyi,</u></p>	<p>Kanunda düzenlenen aracı hizmet sağlayıcı tanımı ile Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik'te kullanılan anlamı arasında farklılık bulunmaktadır. Bu nedenle kullanıcılar nezdinde bir karışıklığa sebebiyet vermemek amacıyla iki ayrı fonksiyon için ayrı tanımların yapılması önerilmektedir. Bu sayede ileride iki ayrı fonksiyon için aynı tanımın yapılmasından kaynaklanabilecek yanlış anlaşılımların önüne geçilebilecektir. Ayrıca kanun metninde değiştirilen tanıma paralel olarak ilgili ikincil mevzuatta da değişiklik yapılması önerilmektedir.</p>
<p>Madde 3 – (1) Hizmet sağlayıcı, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce; a) Alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini,</p> <p>b) Sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgileri,</p> <p>c) Sözleşme metninin sözleşmenin kurulmasından sonra, hizmet sağlayıcı tarafından saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin</p>	<p>Madde 3 – (1) Hizmet sağlayıcı, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce; a) Alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini,</p> <p>b) Sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgileri,</p> <p>c) Sözleşme metninin sözleşmenin kurulmasından sonra, hizmet sağlayıcı tarafından saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin</p>	<p>Elektronik ticaret hizmeti sunan internet siteleri temelde kullanıcıların kolaylıkla istediği ürüne ulaşabileceği ve bu ürünü hızlı bir şekilde satın alabileceği şekilde düzenlenmektedir. Bu kapsamda internet siteleri çok basit ve temel işlevleri yerine getirecek şekilde hizmetlerini sürdürmektedir. İnternet ortamında yapılan işlemlerin gereği kullanıcı siteyi deneyimleyerek internet sitesini nasıl kullanabileceğini öğrenmektedir. Bunun dışında sitenin kullanılması ve temelde sözleşmenin kurulması</p>

<p>bilgileri,</p> <p>ç) Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgileri,</p> <p>d) Uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri, sunar.</p>	<p>bilgileri,</p> <p>ç) Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgileri,</p> <p>d) Uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri, sunar.</p>	<p>için izlenmesi gereken teknik adımların yazılı olarak site içerisinde bulunması pratik anlamda kullanıcılara kolaylık sağlamamaktadır. Bu kapsamda günlük ortalama 100.000 kullanıcı ziyaretine açık olan bir sitede teknik adımların yer aldığı ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmeliği ile “İşlem Rehberi” olarak adlandırılan linki 20-30 kullanıcı arasında ziyaret edilmektedir. Bu da teknik adımlara ilişkin içeriğin sağlamayı amaçladığı işlevi yerine getiremediğini göstermektedir. Bu sebeple sözleşmenin kurulmasına ilişkin teknik adımların süreç deneyimlenirken öğrenilmesinin pratikliği ve kullanıcının istisnalar hariç her koşulda 14 gün süreli bir cayma hakkı bulunması nedeniyle madde 3/1/b’nin Kanun metninden çıkarılması önerilmektedir.</p>
--	--	--

Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik'e İlişkin Değişiklik Önerileri ve Gerekçeler

Madde Metni	Değişiklik Önerisi	Gerekçe
<p>Madde 7 – ...</p> <p>(4) Alıcının elektronik iletişim adresine ticari elektronik ileti gönderilerek onay talebinde bulunulamaz.</p> <p>...</p> <p>(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.</p>	<p>Madde 7 – ...</p> <p>(4) Alıcının elektronik iletişim adresine ticari elektronik ileti gönderilerek onay talebinde bulunulamaz.</p> <p>...</p> <p>(6) <u>Şirketler topluluğu</u>, 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.</p>	<p>Elektronik ticaret pazarında en kıymetli olan veri tüketici verisidir. Şirketler bu veri üzerinden işlem hacimlerini genişletmekte ve yatırım kararı vermektedir. Elektronik ticaretin ilerleyebilmesi için müşteriye dokunulması en önemli şartlardan biridir. Tüketici bir elektronik ticaret sitesi üzerinden alışveriş yaparken bu siteye ilişkin tüm koşulları başta kabul ederek işlem yapmakta yahut yapmamaktadır. Günümüzde pazarlama ve müşteri iletişimi konularında geline nokta bakıldığında müşterisine ulaşamayan elektronik ticaret sitelerinin büyümelerinin mümkün olmayacağı görülmektedir. Bu nedenle hizmet sağlayıcıların tüketiciden onay almasına imkân veren düzenlemeler getirilmelidir. Mevcut durumda tüketiciden izin alınması “ön şart” olarak belirlenmiş olmakla birlikte, yönetmelik madde 7/4 ile izin almak için dahi ileti gönderimine imkân tanınmamaktadır. Bu durumda tüketiciden izin alınması hizmet sağlayıcılar için iyice zor hale gelmektedir. Dolayısıyla söz konusu maddenin çıkarılması önerilmektedir.</p>

		<p>Ayrıca madde 7/6’da acentelik, özel yetkili işletme veya bayilik ilişkisi dışında şirketler topluluklarının da birbirlerine verilen onaya dayanarak ticari elektronik ileti gönderebilen gruba dâhil edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Birbirlerine doğrudan yahut dolaylı yollarla bağlantılı olan ve aynı grup içerisinde yer alan şirketlerin birbirleri ile mevcut bulunan ticari ilişkileri göz önüne alındığında acentelik, bayilik ve özel yetkili işletme ilişkisinin temelinde yer alan hukuki bir ilişki bulunması gerekliliğinin şirketler topluluğunda da karşılandığı düşünülmektedir.</p> <p>Ayrıca şirketler topluluğu önerisinin eklenmesine paralel olarak mevzuatın kalan kısımlarında da ilgili değişikliklerin yapılması önerilmektedir.</p>
<p>Madde 8 – (1) Ticari elektronik ileti içeriğinin, alıcıdan alınan onaya uygun olması gerekir.</p> <p>(2) Ticari elektronik iletinin başlığında veya içeriğinde; tacirler için MERSİS numarası ve ticaret unvanına, esnaflar için adı ve soyadı ile T.C. kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.</p>	<p>Madde 8 – (1) Ticari elektronik ileti içeriğinin, alıcıdan alınan onaya uygun olması gerekir.</p> <p>(2) Ticari elektronik iletinin başlığında veya içeriğinde; tacirler için MERSİS numarası ve ticaret unvanına, esnaflar için adı ve soyadı ile T.C. kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak ticari elektronik ileti içeriğinde marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.</p>	<p>Ticari elektronik ileti içerisinde hizmet sağlayıcıya ilişkin tanıtıcı bilgilere verilmesi öngörülmüştür. Ancak bir hizmet sağlayıcının MERSİS numarası tüketiciler nezdinde tanınmasına hizmet etmemektedir. Oysa işletme adı, marka veya ticaret unvanı hizmet sağlayıcılar tarafından öne çıkarılan ve akılda kalıcı ifadeler oldukları için tüketici nezdinde tanınırlığı sağlamaktadır. Ticari elektronik iletiyi gönderen hizmet sağlayıcının kimliğinin belli olması, özellikle hukuka aykırı gönderim hallerinde idari para cezası</p>

<p>(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. kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir.</p>	<p>(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. kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak, tacirler için ise marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan bilgilerden birine yer verebilir.</p>	<p>uygulanabilmesi için önem taşımaktadır. Ticaret unvanına yer verilen ticari elektronik iletilerde hizmet sağlayıcının kimliği açıkça belirlidir. Ancak SMS gibi sınırlı alanlar kullanılarak gönderilen ticari elektronik iletiler içerisinde, işletme adı, markaya ve iletişim bilgilerine yer verilmesi de, hizmet sağlayıcıyı tespit etmek ve ona ulaşmak için yeterli olacaktır. Bu nedenle tüketici nezdinde bir anlam ifade etmeyen MERSİS numarasının ileti içeriğinde çıkarılması önerilmektedir.</p>
<p>Madde 11 – ...</p> <p>(3) Aracı hizmet sağlayıcı, gönderilen ticari elektronik iletilerin içeriğinde kendisine ait marka adı, ticaret unvanı veya işletme adı bilgilerinin en az birine yer verir.</p> <p>(4) 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.</p> <p>(5) Aracı hizmet sağlayıcı başkaları adına, onların mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak amacıyla ticari elektronik</p>	<p>Madde 11 – ...</p> <p>(3) Aracı hizmet sağlayıcı, gönderilen ticari elektronik iletilerin içeriğinde kendisine ait marka adı, ticaret unvanı veya işletme adı bilgilerinin en az birine yer verir.</p> <p>(4) 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.</p> <p>(5) Aracı hizmet sağlayıcı başkaları adına, onların mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak amacıyla ticari elektronik</p>	<p>Madde 11/3 ile ileti içerisinde “aracı hizmet sağlayıcı”ya ilişkin bilgilere yer verilmesi gerekliliği düzenlenmiştir. Ancak “hizmet sağlayıcı”ya ilişkin bilgilerin ileti içeriğinde yer almasının alıcıların aydınlatılması için yeterli olacağı düşünülmektedir. Bu düzenleme sebebiyle iletilerin içeriği çok fazla uzayacak ve özellikle kısa mesajlar (SMS) yönünden alıcıların birden fazla SMS ile muhatap olmasına yol açabilecektir. Bu kapsamdaki olumsuz etkileri önlemek adına söz konusu fıkranın çıkarılması önerilmektedir.</p> <p>Aracı hizmet sağlayıcıların, hizmet sağlayıcılara oranla daha geniş onaylı veri tabanları bulunmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcıların kendi onaylı veri tabanlarına, başkalarının mal ve</p>

ileti göndermek için onay alamaz.	ileti göndermek için onay alamaz.	hizmetlerini tanıtıcı ticari elektronik iletiler gönderebilmeleri özellikle KOBİ'ler başta olmak üzere tüm hizmet sağlayıcılar için büyük bir fırsat teşkil etmektedir. Bu şekilde kendi imkânları ile ulaşabileceklerinden çok daha kalabalık kitlelere hitap edebileceklerdir. Bu da ticari hayatın canlanması ve rekabetin sağlanması için önemli bir fırsat teşkil etmektedir. Bu nedenle hizmet sağlayıcıların aracı hizmet sağlayıcıları onay alma konusunda yetkilendirebilmelerine izin verilmesinin hayati öneme sahip olduğu öngörülmektedir. Bu kapsamda beşinci fıkranın çıkarılması önerilmektedir.
Madde 13 – (1) Şikâyet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü hizmet sağlayıcıya ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya aittir.	Madde 13 – (1) Şikâyet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü, hizmet sağlayıcıdır. ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya aittir. <u>Aracı hizmet sağlayıcı talep üzerine, şikâyet konusu işleme ilişkin, kendi nezdinde bulunan bilgi ve belgeleri sunmakla yükümlüdür.</u>	İspat yükü konusunu özellikle elektronik ticaretteki pazar yerleri açısından incelemek gerekmektedir. Buna göre pazar yerlerinin sahibi olan aracı hizmet sağlayıcılar yalnızca satıcılar (hizmet sağlayıcılar) için ürünlerinin satışını gerçekleştirebilecekleri alanlar sağlamaktadır. Dolayısıyla bunun dışında ürünün teslimi, ürün içeriği, iade gibi konularda aracı hizmet sağlayıcıların ispat yükü altında olmaması gerektiği düşünülmektedir. Bu husus tüketicilerin karşılaştığı her sorunda aracı hizmet sağlayıcılarında sorumlu tutulmasına neden olmaktadır. Oysa satış işlemi tüketici ile satıcı arasında gerçekleşmektedir. Aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluğunun kendi

		yükümlülükleri ile sınırlı olması şekilde bir düzenleme yapılması önerilmektedir.
<p>Madde 14 – (1) Şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı 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 temsile yetkili kişinin veya vekilin adı ve soyadı ile imzasının başvuruda yer alması gerekir.</p>	<p>Madde 14 – (1) <u>Şikâyet başvurularının yazılı olarak veya elektronik ortamda veya çağrı merkezi aracılığıyla, öncelikle hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya yapılması zorunludur. Hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı, bu şikâyet başvurusunu, kendisine iletilmesinden itibaren 15 gün içerisinde cevaplar. Başvurunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilmemesi hallerinde;</u> şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yazılı olarak yapılır. Şikâyetçi; gerçek kişi ise adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin; tüzel kişi ise unvanı ve adresi ile temsile yetkili kişinin veya vekilinin adı ve soyadı ile imzasının başvuruda yer alması gerekir.</p>	<p>Şikâyet süreçlerinde sorunu öncelikle tarafların aralarında çözmeyi denemesi gerektiği düşünülmektedir. Bu kapsamda çözüm üretilmemesi halinde bakanlık nezdinde şikâyet süreçlerinin başlatılmasının usul ekonomisi ve şikâyetlerin hızlı çözümlenmesi noktalarında fayda sağlayacağı mütalaa edilmektedir.</p>

Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik'e İlişkin Değişiklik Önerileri ve Gerekçeler		
Madde Metni	Değişiklik Önerisi	Gerekçe
<p>Madde 4 – ...</p> <p>İ) Onaylanmış telefon numarası: Hizmet sağlayıcı tarafından beyan edilen ve aracı hizmet sağlayıcı tarafından gönderilen bir doğrulama koduyla onaylanan numarayı,</p>	<p>Madde 4 – ...</p> <p>İ) Onaylanmış telefon numarası: Hizmet sağlayıcı tarafından beyan edilen ve aracı hizmet sağlayıcı tarafından gönderilen bir doğrulama koduyla <u>onaylanan kayıt altına alınan</u> numarayı,</p>	<p>Tanımlar maddesinde yer alan İ) fıkrasının yeniden düzenlenmesi önerilmektedir. Zira her şirket cep telefonu kullanmamakta, sabit hatlar üzerinden de iletişim kurulmaktadır. Bu nedenle telefon numarasının satıcı tarafından kullanımda olan telefon numarası olarak taahhüt edilmesi, telefon numarasının kayıtlı sayılması için yeterli kabul edilmelidir.</p>
<p>Madde 6 – ...</p> <p>(3) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ticaret faaliyetine başlamasından önce 5 inci maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarındaki yükümlülüklerini yerine getirmesini sağlar.</p>	<p>Madde 6 – ...</p> <p>(3) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ticaret faaliyetine başlamasından önce 5 inci maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarındaki yükümlülüklerini yerine getirmesini sağlar.</p>	<p>Aracı hizmet sağlayıcılar, hizmet sağlayıcıların üzerinde faaliyet gösterebileceği elektronik ticaret ortamını sağlarlar. Ancak, hizmet sağlayıcıların sağladığı içerik ve faaliyetleri kontrol etme yükümlülükleri yoktur ve hizmet sağlayıcıların hareketlerinden dolayı bir sorumlulukları yoktur. Bu nedenle aracı hizmet sağlayıcıların, hizmet sağlayıcıların sunması gereken bilgileri vermelerini sağlamakla yükümlü kılınmasının yerinde olmadığı düşünülmektedir. Bu hüküm nedeniyle aracı hizmet sağlayıcılar kendi yükümlülüklerini sağlamanın yanında, hizmet sağlayıcıların bilgi verme yükümlülüğünden de sorumlu kılınmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcıların sorumsuzluğu prensibi ile uyumlu hareket etmek adına bu hükmün</p>

		kaldırılması önerilmektedir.
<p>Madde 7 – (1) Aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcı tarafından, elektronik ticaret işlemlerinin gerçekleştirildiği ağ üzerinden doğrudan ulaşılabilecek şekilde ana sayfada “işlem rehberi” başlığı altında aşağıdaki bilgiler güncel olarak bulundurulur:</p> <p>a) Sözleşmenin kurulabilmesi için mal ve hizmetin seçilmesi, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ile siparişin onaylanması gibi gerekli aşamaları gösterir şekilde teknik adımlar.</p> <p>b) Elektronik ticarete ilişkin sözleşmenin, elektronik ortamda saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra aynı ortamda erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgi.</p> <p>c) Alıcının siparişi vermeden önce veri girişindeki hatalarını açık ve anlaşılır bir şekilde belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi amacıyla özet sipariş formu ile geri al ve değiştir gibi teknik araçların sunulacağına ilişkin bilgi.</p> <p>ç) Elektronik ticaret işlemleri nedeniyle elde ettiği kişisel verilere ilişkin gizlilik kuralları.</p>	<p>Madde 7 – (1) Aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcı tarafından, elektronik ticaret işlemlerinin gerçekleştirildiği ağ üzerinden doğrudan ulaşılabilecek şekilde ana sayfada “işlem rehberi” başlığı altında aşağıdaki bilgiler güncel olarak bulundurulur:</p> <p>a) Sözleşmenin kurulabilmesi için mal ve hizmetin seçilmesi, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ile siparişin onaylanması gibi gerekli aşamaları gösterir şekilde teknik adımlar.</p> <p>b) Elektronik ticarete ilişkin sözleşmenin, elektronik ortamda saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra aynı ortamda erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgi.</p> <p>c) Alıcının siparişi vermeden önce veri girişindeki hatalarını açık ve anlaşılır bir şekilde belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi amacıyla özet sipariş formu ile geri al ve değiştir gibi teknik araçların sunulacağına ilişkin bilgi.</p> <p>ç) Elektronik ticaret işlemleri nedeniyle elde ettiği kişisel verilere ilişkin gizlilik kuralları.</p>	<p>Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’un 3. maddesi kapsamında yapılan değişiklik önerisine uygun olarak bu madde de yönetmelikten çıkarılmıştır.</p>

<p>d) Alıcıyla arasında uyuşmazlık çıkması halinde varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları.</p> <p>(2) Alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları, tarafların diğer hukuki çözüm yollarına başvurma hakkına engel teşkil etmez.</p>	<p>d) Alıcıyla arasında uyuşmazlık çıkması halinde varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları.</p> <p>(2) Alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları, tarafların diğer hukuki çözüm yollarına başvurma hakkına engel teşkil etmez.</p>	
<p>Madde 11 – (1) Şikâyet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü, hizmet sağlayıcı ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya aittir.</p>	<p>Madde 11 – (1) Şikâyet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü, hizmet sağlayıcıdır. ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya aittir. <u>Aracı hizmet sağlayıcı talep üzerine, şikâyet konusu işleme ilişkin, kendi nezdinde bulunan bilgi ve belgeleri sunmakla yükümlüdür.</u></p>	<p>İspat yükü konusunu özellikle elektronik ticaretteki pazar yerleri açısından incelemek gerekmektedir. Buna göre pazar yerlerinin sahibi olan aracı hizmet sağlayıcılar yalnızca satıcılar (hizmet sağlayıcılar) için ürünlerinin satışını gerçekleştirebilecekleri alanlar sağlamaktadır. Dolayısıyla bunun dışında ürünün teslimi, ürün içeriği, iade gibi konularda aracı hizmet sağlayıcıların ispat yükü altında olmaması gerektiği düşünülmektedir. Bu husus tüketicilerin karşılaştığı her sorunda aracı hizmet sağlayıcılarında sorumlu tutulmasına neden olmaktadır. Oysa satış işlemi tüketici ile satıcı arasında gerçekleşmektedir. Aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluğunun kendi yükümlülükleri ile sınırlı olması şekilde bir düzenleme yapılması önerilmektedir.</p>

<p>Madde 12 – (1) Şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yazılı olarak yapılır. Şikâyetçi; gerçek kişi ise adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin; tüzel kişi ise unvanı ve adresi ile temsile yetkili kişinin veya vekilinin adı ve soyadı ile imzasının başvuruda yer alması gerekir.</p>	<p>Madde 12 – (1) <u>Şikâyet başvurularının yazılı olarak veya elektronik ortamda veya çağrı merkezi aracılığıyla, öncelikle hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıya yapılması zorunludur. Hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı, bu şikâyet başvurusunu, kendisine iletilmesinden itibaren 15 gün içerisinde cevaplar. Başvurunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilmemesi hallerinde;</u> şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yazılı olarak yapılır. Şikâyetçi; gerçek kişi ise adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin; tüzel kişi ise unvanı ve adresi ile temsile yetkili kişinin veya vekilinin adı ve soyadı ile imzasının başvuruda yer alması gerekir.</p>	<p>Şikâyet süreçlerinde sorunu öncelikle tarafların aralarında çözmeyi denemesi gerektiği düşünülmektedir. Bu kapsamda çözüm üretilmemesi halinde bakanlık nezdinde şikâyet süreçlerinin başlatılmasının usul ekonomisi ve şikâyetlerin hızlı çözümümlenmesi noktalarında fayda sağlayacağı mütalaa edilmektedir.</p>
Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'ne İlişkin Değişiklik Önerileri ve Gerekçeler		
Madde Metni	Değişiklik Önerisi	Gerekçe
<p>Madde 14 – (1) Abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde en az on iki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur. İşletmeciler, abonelik</p>	<p>Madde 14 – (1) Abonelik sözleşmelerinin yazılı <u>şekilde</u> en az on iki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur. İşletmeciler, abonelik</p>	<p>Teknolojik imkânların artması ile elektronik ticarete ilişkin yatkınlık ve farkındalığın artması nedeniyle elektronik haberleşme sektörüne ilişkin sözleşmelerde de yazılılık şartının terk edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Böylelikle kullanıcılar</p>

sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamak, sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek ve abonelik sözleşmelerini kolay erişilebilir bir şekilde internet sitelerinde yayınlamakla yükümlüdür.	sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamak, sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek ve abonelik sözleşmelerini kolay erişilebilir bir şekilde internet sitelerinde yayınlamakla yükümlüdür.	abonelik işlemlerini başlatmak için fiziki bir mağazaya gitmek mecburiyetinden kurtulacaklardır. Ayrıca sözleşme metninin saklanması ve gerektiğinde ulaşılması noktasında önemli kolaylıklar sağlanabilecektir. Bu durum gerek tüketiciler gerekse operatörler açısından önemli avantajlar sağlayabilecektir.
---	---	--

Elektronik ticarete ilişkin politika geliştirilirken ve mevzuat değişiklik yapılırken dikkate alınması gerektiğini düşündüğümüz diğer konular:

- Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik hükümleri incelendiğinde tüketicilerin istenmeyen mesajlara karşı korunması sağlanmak istenirken, tüketici ile hizmet sağlayıcı arasındaki menfaat dengesinin önemli ölçüde bozulduğu ve izin alınarak dahi olsa ileti gönderiminin neredeyse imkânsız hale geldiği görülmektedir. Onay alma şartı, yeni kurulan şirketleri piyasa dışına itmekte, küçük çaptaki şirketleri büyüme konusunda zorlamakta ve şirketler ile tüketici arasındaki iletişimi zayıflatmaktadır. Tüm bunların ticari hayatı olumsuz yönde etkilediği açıktır. Bu olumsuz durumu önlemek adına; onay alınmadan ticari elektronik ileti gönderilmesinin mümkün kılınmalı, ancak gönderilen ticari elektronik iletiler içerisinde reddetme hakkı sunulmalıdır. Bu sayede şirketler geniş tüketici kitlelerine ulaşabilecek, ticari elektronik ileti almak istemeyen tüketiciler de söz konusu iletileri almayı ret haklarını kullanarak ileti almama imkanı bulabileceklerdir.
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı nezdinde bir “kara liste” oluşturulmasının, bu sayede gerçek dışı veya yanlış bilgilerle usulsüz işlem yapmak isteyenlerin bankacılıkta kullanıldığı gibi bir sistem üzerinden görülebilmesine olanak sağlayan bir düzenlemeye gidilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Bankaların sahtecilik ve dolandırıcılıkla mücadelede kullandığı yöntemlerde, elektronik ticaret şirketleri ile işbirliği yapılmasının teşvik edilebileceği düşünülmektedir.

- 24.12.2014 günlü ve 464 sıra numaralı VUK Tebliği ile elektronik ticaret ile ilgili bilgilerin gelir idaresine bildirilmesine ilişkin değerlendirme yapılmıştır. E-ticaretin kolaylaştırılmasına ilişkin yapılacak işlemlerde yeknesak bir uygulama yapılması için gelir idaresinin bu düzenlemesinin diğer kurumlardaki elektronik uygulamalarla uyumlu olması ya da tüm bu ihtiyaçları karşılayan tek bir çalışma yapılması gerektiği değerlendirilmektedir. Her birimin kendi için e-ticarete yönelik ayrı ayrı veri tabanı toplamasının kullanıcılar açısından ilave bir maliyet ve iş yükü oluşturacağı aşıkardır. Bu nedenle, e-ticarete taraf Bakanlıklarda mevcut kullanılan veri tabanlarından yararlanılarak (her Bakanlık için ayrı ayrı yapılması yerine) ilgili Bakanlıkların da kullanabileceği tek bir bildirim veya veri tabanı oluşturulmalıdır. Dış kaynaklı e-ticaret eşya kıymeti muafiyetleri dünyadaki uygulamalarla uyumlu olacak şekilde artırılmalıdır. İç kaynaklı e-ticarete mahsus uygulamalarda ise iadeler konusunda suiistimalleri önleyici önlemler alınmalıdır.
- e-Ticaretin gelişimine destek olmak amacıyla yazılım geliştiren şirketlerin yazılımlarını ürünleştirmesinin teşvik edilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından elektronik ticarete karşı güvenilirliği arttırmak amacıyla tanıtım ve bilgilendirmelerde bulunulmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.
- Hızlı ve hatasız teslimat sağlayacak şekilde lojistik altyapılarının gelişmesinin veya bu konuda servis veren firmaların yatırımlarının desteklenmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.