

# ELEKTRONİK TİCARETİN DÜZENLENMESİ HAKKINDA KANUN'LA İLGİLİ GENEL BİR DEĞERLENDİRME

(General Considerations on The Act on Regulation of  
Electronic Commerce)

Prof. Dr. Huriye KUBİLAY\*

## ÖZET

Elektronik ticaret, iç ve dış ticaretin gelişmesine önemli katkılar sağlamakta; ülkemiz işletmelerinin, üretim ve hizmetleriyle dünyaya açılmasını kolaylaştırmaktadır. Elektronik ticaretin gelişebilmesi için, gelişmiş teknolojik ve yasal altyapıyla desteklenmesi gereken bilişim güvenliği (cyber security) tesis edilmelidir. Bu çerçevede, ülkemizde Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve bu Kanun'a dayanılarak yönetmelikler çıkarılmıştır. Çalışmanın konusunu, elektronik ticareti düzenleyen mevzuatın genel bir değerlendirmesi oluşturmaktadır.

Mevzuat değerlendirildiğinde, elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek veya tüzel kişilerin faaliyete başlamadan önce ve faaliyetleri süresince kendilerine ait bilgileri elektronik ortamda bulundurmakla yükümlü oldukları, müşterinin hatalı olarak verdiği siparişi geri alabilme ve değiştirme olanağının bulunduğu, müşterinin kişisel verilerinin; bu arada kredi kartı bilgilerinin koruma altına alındığı, elektronik ticaret faaliyetinde bulunanların (hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı) elektronik sözleşmeye ilişkin esasları "*işlem rehberi*" başlığı altında elektronik ticaretin gerçekleştirildiği ağ üzerinden doğrudan ulaşılabilecek şekilde ana sayfada güncel olarak bulundurma yükümlülüğü, siparişe ilişkin yükümlülükler, siparişin teyidi, şikayet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğünün hizmet sağlayıcıya ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya ait olması, şikayet başvurusunun yapılmasına ilişkin esaslar ve denetim konularının ayrıntılı olarak düzenlenerek elektronik ticaretin güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için gerekli önlemlerin alınmaya çalışıldığı tespit edilmektedir.

**Anahtar kelimeler:** e-ticaret, ticari ileti, kişisel verilerin korunması, işlem rehberi

\* İzmir Ekonomi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekanı

### Abstract

Electronic commerce provides significant contributions to domestic and foreign trade; namely, it enables our country's firms' access to the World with their products and services. For the improvement of electronic commerce, cyber security which has to be supported by developed technology and legal infrastructure should be established. In this context, Act on Regulation of Electronic Commerce and by-laws have been issued. The subject of this paper is an evaluation of the legislation which regulates electronic commerce.

When the legislation has been evaluated, it is determined that all required precautions have been taken for the realisation of electronic commerce in a secured environment by the fact that all natural and legal persons keep their datas in electronic environment, before and during their activities, customers have the ability to rescind and update an erroneously placed order, personal information of customers, and credit card information are protected. There is the obligation of service providers and/or proxy service provider to keep fundamentals of electronic contract under the title of "transaction directory", obligations related to order, confirmation of order, burden of proof for transactions subject to complaint belongs to the service provider and/or proxy service provider, as well as fundamentals concerning application for complaint and supervision.

**Keywords:** e-commerce, commercial message, protection of personal datas, transaction directory

## GENEL OLARAK

Dünyada ve ülkemizde hızla gelişen elektronik ticaret, farklı kalitelerde çok çeşitli ürüne kolaylıkla erişebilme ve satın alabilme gibi avantajlarının yanısıra satın alındığı düşünülen ürünlerin hiç gönderilmemesi, beklenen niteliklerde olmayan ürünlerin gönderilmesi, ödeme yapmak amacıyla gönderilen kişisel ve mali bilgilerin kötüniyetli kişilerce kullanılması gibi riskleri içermesi nedeniyle de dezavantajlı<sup>1</sup> olabilecek bir ticaret alanıdır. Güvenliğin en üst düzeyde sağlanmasını zaruri kılan risklerle dolu bu alanın, söz konusu dezavantajları olabildiğince asgariye indirecek önleyici tedbirler ve sahtekarlıklara karşı caydırıcı olabilecek ağır yaptırımlar içeren yasal düzenlemelere ihtiyacı bulunmaktadır. Ülkemizde elektronik ticaretle doğrudan ilgili, elektronik ticarete ilişkin ana ilkelerin düzenlendiği özel bir yasa olan; 23.10.2014 tarihli ve 6563 sayılı "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun", 05 Kasım 2014 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanmış ve 01 Mayıs 2015 tarihinde yürürlüğe girmiş bulunmaktadır. Bu Kanun, Avrupa Birliği yönergeleri gözönünde bulundurularak ve bilgi toplumu hizmetleri ile ilgili ortaya çıkan hukuki sorunların çözümlenmesi amacıyla, Türkiye'de yürürlüğe konulan birçok yasal düzenlemeden<sup>2</sup> biridir.

<sup>1</sup> Elektronik ticarete karşılaşılabilecek başlıca sorunlar hakkında bk. Kırcova, 242-243.

<sup>2</sup> Örneğin, 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu.

Bu çerçevede, “*Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik*”, 15 Temmuz 2015 tarihli ve 29417 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmelik ile elektronik iletişim araçlarıyla yapılan ticari iletişime dair bilgi verme yükümlülüklerine ve ticari elektronik iletilerde uyulması gereken hususlara ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi amaçlanmaktadır (TİTEİHY, m.1). Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan “*Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik*” de 26 Ağustos 2015 tarihli ve 29457 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak, yayımı tarihinde yürürlüğe konulmuştur. Bu Yönetmeliğin amacı, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların elektronik ticaret işlemlerinin yapıldığı ağ üzerinde bulundurmaları gereken bilgilere ve sözleşme öncesinde ve sipariş sürecinde alıcılara sunmaları gereken bilgilere ve elektronik ticaret ile ilgili diğer uygulamalara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir (ETHSAHSHY, m.1).

### **I- Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’un kapsamı**

Esasen, 01 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ile önceki 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nda yapılan değişiklikle, “ticari işletme” kavramı merkez bir kavram olarak düzenlenmek suretiyle elektronik ticareti de kapsayacak tarzda ifade edilmiştir. 6762 sayılı Kanununun 1 inci maddesinin birinci fıkrasında bulunan, “bir ticarethane veya fabrika yahut ticarî şekilde işletilen herhangi bir müesseseyi” şeklindeki cümle parçasının yerine “ticarî işletmeyi” terimi konulmuştur. Böylece, elektronik ticaret, fiziki ortamda gerçekleştirilen ticaret gibi Türk Ticaret Kanunu kapsamına alınmıştır.

Elektronik ticaret; işletmeden işletmeye (Business to Business; B2B), işletmeden nihai tüketiciye (Business to Consumer; B2C) olmak üzere başlıca iki şekilde gerçekleştirilebileceği gibi, tüketiciden işletmeye (Consumer to Business; C2B) ve tüketiciden tüketiciye (Consumer to Consumer) şeklinde de olabilir<sup>3</sup>. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’da, elektronik ticaret, fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet, olarak tanımlanmaktadır (Kanun, m.2 (1), a). Elektronik ticarete ilişkin bu tanım aynen *Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik*’te de yer almaktadır (ETHSAHSHY, m.4 (1), e). Bu tanımdan “elektronik ticaret” kavramının;

- Fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin,
- Elektronik ortam,
- İktisadi ve ticari her türlü faaliyet

unsurlarını içerdiği anlaşılmaktadır.

<sup>3</sup> Deniz, 13.

Tarafların fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin yaptıkları, elektronik ticarete ilişkin sözleşmeler, genellikle hazır olmayanlar (gaipler) arasında yapılan, hukukî nitelikleri itibariyle “katılmalı (iltihaki)” ve “mesafeli” sözleşmelerdir<sup>4</sup>. Elektronik ticarete ilişkin bu sözleşmelere, hazır olmayanlar (gaipler) arasında yapılan<sup>5</sup> ve katılmalı (iltihaki) sözleşme<sup>6</sup> nitelikleri nedeniyle 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun, mesafeli sözleşme<sup>7</sup> niteliğiyle 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un hükümleri uygulanacaktır. Elektronik ortamda yapılan hukuksal işlemlerde kullanılan elektronik imza hakkında 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu” ile ayrıntılı düzenleme yapılmış bulunmaktadır<sup>8</sup>. Elektronik ticaretin gelişmesi, ilgili mevzuat hükümlerinin gerektiği şekilde uygulanmasına bağlıdır<sup>9</sup>.

“Elektronik ortam”<sup>10</sup>, “Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik”te (ETHSAHSHY, m.4 (1), d; TİTEİHY, m.4 (1), f), verilerin sayısallaştırılarak depolanması, işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortam, olarak tanımlanmaktadır.

Elektronik ticaretin alt yapısını internetin oluşturması nedeniyle, “elektronik ortam” kavramı ile internetin, kapalı ve açık bilgisayar ağlarının akla geldiğini belirten AKKURT, “elektronik ortamı”ın telefon, fax, elektronik fon transferi ve elektronik veri değişimi gibi olguları da ifade ettiğine değinmektedir<sup>11</sup>. Nitekim, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’ un m.2 (1), c hükmüne göre; “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,” olarak tanımlanmakta (ayrıca bk. TİTEİHY, m.4 (1), m), “Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik”in Kapsam’la ilgili 2nci maddesinin (2)nci fıkrasında, bu Yönetmelik hükümlerinin, münhasıran elektronik posta, telefon araması, kısa mesaj veya elektronik ortamda doğrudan iletişime imkan veren benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere uygulanmayacağı hükmünü içermektedir.

“Elektronik ticaret”, sadece ticari faaliyetlerle sınırlandırılmamış, iktisadi ve ti-

<sup>4</sup> Akkurt, 30.

<sup>5</sup> Akıntürk/Karaman, 28 vd.; Akkurt, 31-32; Eren, 262-263; Kılıçoğlu, 66; Oğuzman/Öz, 63 vd..

<sup>6</sup> Akıntürk/Karaman, 47-51; Akkurt, 33-34; Eren, 214 vd..

<sup>7</sup> Akkurt, 34-36.

<sup>8</sup> Elektronik imza hakkında bk. Kılıçoğlu, 131-134.

<sup>9</sup> Sampson, 102.

<sup>10</sup> “Elektronik ortam kavramı geniş anlamda, verilerin sayısallaştırılarak aktarıldığı her türlü ortamı ifade etmekte, dar anlamda ise kapalı ve açık bilgisayar ağlarını özellikle interneti kapsamaktadır.”Akkurt, 42.

<sup>11</sup> Akkurt, 25-26.

carî her türlü faaliyeti kapsar şekilde, geniş olarak tanımlanmıştır (Kanun, m.2 (1), a; ETHSAHSHY, m.4 (1), e; TİTEİHY, m.4 (1), g). “Elektronik sözleşmeler vasıtasıyla bireylerin ve kurumların elektronik ortamda gerçekleştirebileceği ticarî faaliyetler (elektronik ticarete konu teşkil eden ilişkiler) “mal satışı”, “bilgi temini”, “dijital (elektronik) ürün temini” gibi hususlara ilişkin olabileceği gibi “hizmet sunumu (veya temini)”nu da konu edinebilir.”<sup>12</sup>

“Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun” elektronik ticarete ilişkin esas ve usulleri düzenlemek amacıyla hazırlanmış bir kanundur. Kanun, ticarî iletişimi, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluklarını, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmeler ile elektronik ticarete ilişkin bilgi verme yükümlülüklerini ve uygulanacak yaptırımları kapsamaktadır. Kanun kapsamındaki “Ticarî iletişim”, mesleki veya ticarî faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak gerçekleştirilen elektronik ticarete ilişkin her türlü iletişimdir.

Böylece, Kanunun sadece mesleki veya ticarî faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak gerçekleştirilen; yani Türk Ticaret Kanunu kapsamına giren elektronik ticaret faaliyetlerini düzenlemektedir, bu kapsamda olmayan faaliyetler Kanunun kapsamı dışındadır.

## II- “Hizmet sağlayıcı” ve “Aracı hizmet sağlayıcı” kavramları ve yükümlülükler

Kanunda ve Yönetmelikte, hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişiler olarak tanımlanmaktadır (Kanun, m.2, ç; ETHSAHSHY, m.4 (1), g; TİTEİHY, m.4 (1), ğ).

Aracı hizmet sağlayıcı ise başkalarına ait iktisadi ve ticarî faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri, ifade etmektedir (Kanun, m.2, d; ETHSAHSHY, m.4 (1), c; TİTEİHY, m.4 (1), b).

Aracı hizmet sağlayıcılar, hizmet sundukları 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 (Kanun, m.9 (1)).

Kanunun 3<sup>13</sup>, 4<sup>14</sup>, 5<sup>15</sup>, 6<sup>16</sup>, 7 ve 8 inci maddelerinde düzenlenen yükümlülüklerin aracı hizmet sağlayıcılarına uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle

<sup>12</sup> Akkurt, 23.

<sup>13</sup> Bilgi verme yükümlülüğü.

<sup>14</sup> Siparişle ilgili yükümlülükler.

<sup>15</sup> Ticarî iletişime ilişkin esaslar.

<sup>16</sup> Ticarî elektronik ileti gönderme şartı.

belirlenecektir (Kanun, m.9 (2)). Nitekim, bu konuyu düzenlemek üzere “*Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik*” hazırlanarak 26 Ağustos 2015 tarihli ve 29457 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır.

### 1. Bilgi verme yükümlülüğü

Hizmet sağlayıcı, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce;

- a) Alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini,
- b) Sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgileri,

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 bilgileri,

ç) Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgileri,

d) Uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri,

sunar (Kanun, m.3 (1)).

Hizmet sağlayıcı, varsa mensubu olduğu meslek odası ile meslekle ilgili davranış kurallarını ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabilirliğini belirtir (Kanun, m.3 (2)).

Tarafların tüketici olmadığı hâllerde taraflar, birinci ve ikinci fıkralardaki düzenlemelerin aksini kararlaştırabilirler (Kanun, m.8 (3)).

Hizmet sağlayıcı, sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının alıcı tarafından saklanmasına imkan sağlar (Kanun, m.8 (4)).

Birinci ve ikinci fıkralar, münhasıran elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere uygulanmaz (Kanun, m.3 (5)).

“*Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik*”te, hizmet sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğünün ayrıntılı olarak düzenlendiği görülmektedir (ETHSAHSHY, m.5). Buna göre;

Hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret faaliyetine başlamadan önce kendine ait elektronik ticaret ortamında aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurmakla yükümlü tutulmaktadır:

a) Tebligata elverişli KEP adresi, elektronik posta adresi ve telefon numarası ile varsa işletme adı veya tescilli marka adı.

b) Mensubu olduğu meslek odası ve varsa üyesi olduğu sektörel kuruluşlar ile meslekle ilgili davranış kuralları ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabileceğine ilişkin bilgiler.

c) Tacir ise ayrıca ticaret unvanı, MERSİS numarası ve merkez adresi.

ç) Esnaf ise ayrıca adı ve soyadı, vergi kimlik numarası ve merkez adresi.

Tacir veya esnaf olmayan hizmet sağlayıcı, kendine ait elektronik ticaret ortamında adı ve soyadını veya unvanını, merkez adresini, tebligata elverişli KEP adresini, elektronik posta adresini ve telefon numarasını eksiksiz olarak bulundurur.

Hizmet sağlayıcı birinci ve ikinci fıkralarda belirtilen bilgilerini, ağ üzerindeki ana sayfasında ve doğrudan ulaşılabilecek şekilde "iletişim" başlığı altında sunar.

Aracı hizmet sağlayıcı üzerinden satış yapan ve tacir veya esnaf olan hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret faaliyetine başlamadan önce, aracı hizmet sağlayıcı tarafından kendine tahsis edilen alanda aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur:

a) Ticaret unvanı, işletme adı veya tescilli marka adı bilgilerinden en az biri.

b) Tebligata elverişli KEP adresi.

c) Esnaflar için vergi kimlik numarası, tacirler için MERSİS numarası.

ç) Merkez adresi ve onaylanmış telefon numarasının aracı hizmet sağlayıcıda bulunduğuna ilişkin bilgi.

Aracı hizmet sağlayıcı üzerinden satış yapan ve tacir veya esnaf olmayan hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı tarafından kendine tahsis edilen alanda aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur:

a) Adı ve soyadı.

b) İkametgâhının bulunduğu il.

c) Merkez adresi ve onaylanmış telefon numarasının aracı hizmet sağlayıcıda bulunduğuna ilişkin bilgi.

Bu Yönetmelik'te yer alan bilgilerdeki değişikliklere ilişkin güncellemeler, hizmet sağlayıcı tarafından değişikliğin gerçekleştiği gün yapılır.

Bu Yönetmelik'te yer alan bilgilerin doğruluğundan hizmet sağlayıcı sorumludur.

## 2. Sipariş

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'la olduğu gibi, Yönetmelik'le de, aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet

sağlayıcıya, siparişe ilişkin yükümlülükler getirilmiştir (Kanun, m.4; ETHSAHSHY, m.8).

Elektronik iletişim araçlarıyla verilen siparişlerde geçerli esaslar şöyledir:

a) Hizmet sağlayıcı, siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, ödeyeceği toplam bedel de dâhil olmak üzere, sözleşmenin şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesini sağlar (Kanun, m.4 (1), a). Yönetmelik'e göre, aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcının, “*Ağ üzerinden verilen siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, vergi ve teslimat masrafları da dâhil olmak üzere alıcının ödeyeceği toplam bedelin ve sözleşmenin diğer şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesini,*” sağlama yükümlülüğü bulunmaktadır (ETHSAHSHY, m.8 (1), b).

b) Hizmet sağlayıcı, alıcının siparişini aldığı gecikmeksizin elektronik iletişim araçlarıyla teyit eder (Kanun, m.4 (1), b). ETHSAHSHY, m.9 hükmüne göre;

*“(1) Aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcı siparişi aldığı, işlemin yapıldığı ağ üzerinden ve ayrıca elektronik posta, kısa mesaj, telefon araması, faks gibi araçlardan en az biriyle gecikmeksizin alıcıya bildirir.*

c) Sipariş ve siparişin alındığının teyidi, tarafların söz konusu beyanlara erişiminin mümkün olduğu anda gerçekleşmiş sayılır (Kanun, m.4 (1); ETHSAHSHY, m.9 (2)).

Hizmet sağlayıcı, sipariş verilmeden önce alıcıya, veri giriş hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi için uygun, etkili ve erişilebilir teknik araçları sunar (Kanun, m.4 (2)).

Kanun'un 4üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (b) bentleri ile ikinci fıkrası, münhasıran elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere uygulanmaz (Kanun, m.4 (4)).

Tarafların tüketici olmadığı hâllerde taraflar, sipariş ve siparişin alındığının teyidinin, tarafların söz konusu beyanlara erişiminin mümkün olduğu anda gerçekleşmiş sayılacağına ve hizmet sağlayıcının, sipariş verilmeden önce alıcıya, veri giriş hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi için uygun, etkili ve erişilebilir teknik araçları sunmasına ilişkin Kanun hükümlerinin aksini kararlaştırabilirler (Kanun, m.4 (3)).

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 (ETHSAHSHY, m.7):

a) Sözleşmenin kurulabilmesi için mal ve hizmetin seçilmesi, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ile siparişin onaylanması gibi gerekli aşamaları gösterir şekilde teknik adımlar.



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.

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.

ç) Elektronik ticaret işlemleri nedeniyle elde ettiği kişisel verilere ilişkin gizlilik kuralları.

d) Alıcıyla arasında uyumsuzluk çıkması halinde varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmaları.

(2) Alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmaları, tarafların diğer hukuki çözüm yollarına başvurma hakkına engel teşkil etmez.

### III- Ticari elektronik iletiye ve ticari iletişime ilişkin esaslar

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,*” ifade etmektedir (Kanun, m.2 (1) c; TİTEİHY, m.4 (1), m). Kanun, elektronik ticarete sıkça kullanılan ticari elektronik iletişime ilişkin esasları ayrıntılı olarak düzenlemektedir.

“*Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik*”ın m.4 (1), n’de “*Ticari iletişim: Alan adları ve elektronik posta adresi dışında, mesleki veya ticari faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak elektronik ticarete ilişkin her türlü iletişim,*” olarak tanımlanmaktadır.

Ticari iletişimde:

a) Ticari iletişimin ve bu iletişimin adına yapıldığı gerçek ya da tüzel kişinin açıkça belirlenebilir olmasını sağlayan bilgiler sunulmalıdır.

b) İndirim ve hediye gibi promosyonlar ile promosyon amaçlı yarışma veya oyunların bu niteliği açıkça belirlenebilmeli, bunlara katılımın ve bunlardan faydalanmanın şartlarına kolayca ulaşılabilmesi ve bu şartlar açık ve şüpheye yer bırakmayacak şekilde anlaşılır olmalıdır (Kanun, m.5).

#### 1. Ticari elektronik ileti gönderme şartı

Ülkemizin istenmeyen elektronik postaların yayıldığı ülkelerin başında yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında kanun hazırlanırken Dünyada yapılmış yasal düzenlemeler araştırılmış ve değerlendirilmiş-

tir. Dünyada, istek dışı haberleşme konusunda; alıcının ilk elektronik postadan sonra reddetme hakkı olarak tanımlanan “*opt-out*” ve ilk elektronik iletide dahi önceden izin alma şartını getiren “*opt-in*” olmak üzere iki farklı sistem bulunmaktadır. İlk sistem (“*opt-out*”) Amerika Birleşik Devletleri’nde ve Uzak Doğuda, ikinci sistem (“*opt-in*”) Avrupa Birliği’ne üye ülkelerin genelinde uygulanmaktadır. Ülkemizin Avrupa Birliği’ne üyelik süreci ve Avrupa Birliği müktesebatına uyum çalışmaları gözönünde bulundurularak, istek dışı elektronik ileteler hakkında önceden izin alma (“*opt-in*”) sistemi benimsenmiş, istisnai olarak; esnaf ve tacirlerin ticari faaliyetlerine ilişkin haberleşme gereksinimleri gözönünde bulundurularak ilk elektronik iletiden sonra bunu almayı reddetme hakkı sağlayan sistem (“*opt-out*”) kabul edilmiştir<sup>17</sup>.

Ticari elektronik ileteler, alıcılara ancak önceden onayları alınmak kaydıyla gönderilebilir. Bu onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim araçlarıyla alınabilir. Kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla alıcının iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik ileteler için ayrıca onay alınmaz (Kanun, m.6.(1)).

Esnaf ve tacirlere önceden onay alınmaksızın ticari elektronik ileteler gönderilebilir (Kanun, m.6 (2)).

## 2. Ticari elektronik iletinin içeriği

Ticari elektronik iletinin içeriği, alıcıdan alınan onaya uygun olmalıdır (Kanun, m.7 (1)).

İletide, hizmet sağlayıcının tanınmasını sağlayan bilgiler ile haberleşmenin türüne bağlı olarak telefon numarası, faks numarası, kısa mesaj numarası ve elektronik posta adresi gibi erişilebilir durumdaki iletişim bilgileri yer alır (Kanun, m.7 (2)).

İletide, haberleşmenin türüne bağlı olarak, iletinin konusu, amacı ve başkası adına yapılması hâlinde kimin adına yapıldığına ilişkin bilgilere de yer verilir (Kanun, m.7 (3)).

## 3. Alıcının ticari elektronik iletiyi reddetme hakkı

Alıcılar diledikleri zaman, hiçbir gerekçe belirtmeksizin ticari elektronik ileteleri almayı reddedebilir (Kanun, m.8 (1)).

Hizmet sağlayıcı ret bildiriminin, elektronik iletişim araçlarıyla kolay ve ücretsiz olarak iletilmesini sağlamakla ve gönderdiği iletide buna ilişkin gerekli bilgileri sunmakla yükümlüdür (Kanun, m.8 (2)).

Talebin ulaşmasını müteakip hizmet sağlayıcı üç iş günü içinde alıcıya elektronik ileti göndermeyi durdurur (Kanun, m.8 (3)).

<sup>17</sup> Bk. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Genel Gerekçe.

#### IV- Kişisel verilerin korunması

Hizmet sağlayıcıları ve aracı hizmet sağlayıcıları, kişisel verileri ilgili kişinin onayı olmaksızın üçüncü kişilere iletmez ve başka amaçlarla kullanamazlar (Kanun, m.10)<sup>18</sup>. Yönetmelikle, hüküm daha açıklayıcı hale getirilmiş bulunmaktadır. ETHSAHSHY, m. 10 (2) hükmüne göre; “*Kişisel veriler, ilgili kişinin açık irade beyanını içerecek şekilde önceden alınan onayı olmaksızın üçüncü kişilerle paylaşılamaz, işlenemez ve başka amaçlarla kullanılamaz.*”

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'a göre, hizmet sağlayıcılar ve aracı hizmet sağlayıcılar, Kanun çerçevesinde yapmış olduğu işlemler nedeniyle elde ettiği kişisel verilerin saklanması ve güvenliğinden sorumlu tutulmuşlardır (Kanun, m.10 (1), a). ETHSAHSHY, m. 10 (1) hükmü uyarınca, “*Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı, bu Yönetmelik çerçevesinde yaptığı işlemler ve sunduğu hizmetler nedeniyle elde ettiği kişisel verilerin, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla muhafazasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur.*”

Kişilik hakları saldırıya uğrayan bir kişi Türk Medeni Kanunu'nun 24üncü maddesi uyarınca, hakimden, saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir ve 25inci maddede düzenlenen hukuk davalarını açabilir. Elektronik ticarete de kişilik hakları saldırıya uğrayan bir kişinin bu hukuki olanaklardan yararlanması mümkündür<sup>19</sup>. Türk Medeni Kanunu'nun 25inci maddesi uyarınca, kişilik hakları saldırıya uğrayan kişi, hakimden saldırı tehlikesinin önlenmesini, sürmekte olan saldırıya son verilmesini, sona ermiş olsa bile etkileri devam eden saldırının hukuka aykırılığının tespitini isteyebilir. Ayrıca, düzeltmenin veya kararın üçüncü kişilere bildirilmesi ya da yayımlanması isteminde de bulunulabilir. Kişilik hakları saldırıya uğrayan kişinin maddi ve manevi tazminat istemleri ile hukuka aykırı saldırı dolayısıyla elde edilmiş olan kazancın vekaletsiz iş görme hükümlerine göre kendisine verilmesine ilişkin istemde bulunma hakkı da bulunmaktadır. Kişilik hakları saldırıya uğrayan kişinin bu davaları kendi yerleşim yeri veya davalının yerleşim yeri mahkemesinde açması mümkündür.

#### V- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın yetkileri

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Kanunun uygulanması ve elektronik ticaretin gelişimiyle ilgili her türlü tedbiri almaya ve denetimi yapmaya yetkilidir (Kanun, m.11 (1); TİTEİHY, m.16).

<sup>18</sup> Kişisel verilerin korunması hakkında bk. Akdemir, 21 vd.

<sup>19</sup> Akdemir, 32-33.

Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, bu Kanun 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 yetkili olup ilgililer istenilen bilgi, belge ve defterler ile elektronik kayıtlarını, bunların örneklerini noksansız ve gerçeğe uygun olarak vermek, yazılı ve sözlü bilgi taleplerini karşılamak ve her türlü yardım ve kolaylığı göstermekle yükümlüdür (Kanun, m.11 (2); TİTEİHY, m.16 (2)).

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 (TİTEİHY, m.16 (3)).

## VI- Yaptırımlar

Kanun'a göre idari para cezası verme yetkisi Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na aittir. Bu yetki, merkezde Bakanlığın ilgili genel müdürlüğüne, taşrada ise Bakanlığın il müdürlüklerine devredilebilir. (Kanun, m.12 (3); ETHSAHSHY, m. 15; TİTEİHY, m.17). Bu Kanunun;

a) 3 üncü maddesindeki yükümlülüklerle, 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendindeki yükümlülüklerle, 6 ncı maddesinin birinci fıkrasına veya 7 nci maddesinin birinci fıkrasına aykırı hareket eden hizmet sağlayıcılara ve aracı hizmet sağlayıcılara bin Türk lirasından beş bin Türk lirasına kadar,

b) 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendindeki veya aynı maddenin ikinci fıkrasındaki, 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendindeki veya 7 nci maddesinin ikinci ve üçüncü fıkralarındaki yükümlülüklerle aykırı hareket eden hizmet sağlayıcılara ve aracı hizmet sağlayıcılara bin Türk lirasından on bin Türk lirasına kadar,

c) 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendindeki, 8 inci maddesinin ikinci ve üçüncü fıkralarındaki yükümlülüklerle aykırı hareket eden hizmet sağlayıcılara ve aracı hizmet sağlayıcılara iki bin Türk lirasından on beş bin Türk lirasına kadar,

ç) 11 inci maddesinin ikinci fıkrasına aykırı hareket edenlere iki bin Türk lirasından beş bin Türk lirasına kadar,

idari para cezası verilir (Kanun, m.12 (1)).

Bir defada birden fazla kimseye 6 ncı maddenin birinci fıkrasına aykırı olarak ileti gönderilmesi hâlinde, birinci fıkranın (a) bendinde öngörülen idari para cezası on katına kadar artırılarak uygulanır (Kanun, m.12 (2)).

## VII- Yönetmelikler

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesine İlişkin Kanun'a göre, Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikler; Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ve Ekonomi Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun görüşleri alınarak Bakanlık tarafından hazırlanır (Kanun, m.13). Nitekim, çıkarılan yönetmeliklerle elektronik ticaretin ayrıntılı hükümlerle düzenlenerek yasal alt yapıya kavuşturulmaya çalışıldığı gözlemlenmektedir.

## VIII- Elektronik Haberleşme Kanunu'nun değiştirilen maddeleri

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'la, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 50 nci maddesinin beşinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiş, maddeye bazı fıkralar eklenmiş ve diğer fıkralar buna göre teselsül ettirilmiştir (Kanun, m.14). Şöyle ki;

İşletmeciler tarafından, sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarla, önceden izinleri alınmaksızın otomatik arama makineleri, faksler, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtalarının kullanılması suretiyle pazarlama veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla haberleşme yapılamaz. İşletmeciler, sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarıyla siyasi propaganda içerikli haberleşme yapamazlar.

İşletmeciler tarafından, abone ve kullanıcıların iletişim bilgilerinin bir mal ya da hizmetin sağlanması sırasında, bu tür haberleşmenin yapılacağına dair bilgilendirilecek ve reddetme imkânı sağlanarak edinilmiş olması hâlinde, abone ve kullanıcılarla önceden izin alınmaksızın aynı veya benzer mal ya da hizmetlerle ilgili pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetleri için haberleşme yapılabilir.

Abone ve kullanıcılara, bu tür haberleşme yapılmasını reddetme ve verdikleri izni geri alma hakkı kolay ve ücretsiz bir şekilde sağlanır.

## IX- Onay alınarak oluşturulan veri tabanları

Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce, ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla onay alınarak oluşturulmuş olan veri tabanları hakkında 6 ncı maddenin birinci fıkrası, yani; *“Ticari elektronik iletiler, alıcılara ancak önceden onayları alınmak kaydıyla gönderilebilir. Bu onay, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim araçlarıyla alınabilir. Kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla alıcının iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler için ayrıca onay alınmaz.”*

hükmü uygulanmaz (Kanun, Geçici m. 1).

## SONUÇ

Ülkemizde elektronik ticaretle ilgili olarak yapılmakta olan mevzuat çalışmaları ve uygulamanın bu mevzuatlara uygun olarak gerçekleştirilmesinin sağlanması sonucunda, elektronik ticaretin daha güvenle gelişeceği görülecektir.

Elektronik ticaretle ilgili mevzuat değerlendirildiğinde, elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek veya tüzel kişilerin faaliyete başlamadan önce ve faaliyetleri süresince kendilerine ait bilgileri elektronik ortamda bulundurmamakla yükümlü oldukları, müşterinin hatalı olarak verdiği siparişi geri alabilme ve değiştirme olanaklarının bulunduğunu, müşterinin kişisel verilerinin; bu arada kredi kartı bilgilerinin koruma altına alındığı, elektronik ticaret faaliyetinde bulunanların (hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı) elektronik sözleşmeye ilişkin esasları “işlem rehberi” başlığı altında elektronik ticaretin gerçekleştirildiği ağ üzerinden doğrudan ulaşılabilecek şekilde ana sayfada güncel olarak bulundurma yükümlülüğü, siparişe ilişkin yükümlülükler, siparişin teyidi, şikayet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğünün hizmet sağlayıcıya ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya ait olması, şikayet başvurularının yapılmasına ilişkin esaslar ve denetim konularının ayrıntılı olarak düzenlenerek elektronik ticaretin güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesi için gerekli önlemlerin alınmaya çalışıldığı tespit edilmiş olmaktadır.

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- AKDEMİR, Pınar, Kişilik Haklarının İhlalinden Elde Edilen Kazancın İadesi Davası, İstanbul 2014.
- AKINTÜRK, Turgut/KARAMAN, Derya Ateş, Borçlar Hukuku, Genel Hükümler-Özel Borç İlişkileri, 6098 Sayılı Yeni Borçlar Kanunu İle Karşılaştırmalı ve Yeni Yasal Düzenlemelere Uyarlanmış, Onsekizinci Baskı, İstanbul 2012.
- AKKURT, Sinan Sami, Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu Ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/38/1584/17170.pdf> (Erişim tarihi: 27.08.2015).
- DENİZ, Recep Baki, İşletmeden Tüketicie İnternette Pazarlama ve Türkiye'deki Boyutları, İstanbul 2001.
- EREN, Fikret, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 14. Baskı, Ankara 2012.
- KILIÇOĞLU, Ahmet M., Borçlar Hukuku Genel Hükümler (Yeni Borçlar Kanunu'na Göre), Genişletilmiş 18. Bası, Ankara 2014.
- KIRCOVA, İbrahim, İnternette Pazarlama, İstanbul 2002.
- OĞUZMAN, M. Kemal/ÖZ, M. Turgut, Borçlar Hukuku, Genel hükümler, Cilt – 1, Gözden Geçirilmiş 12. Bası, İstanbul 2014.
- SAMPSON, Geoffrey, Law For Computing Students, 2009.