

# ELEKTRONİK TİCARETTE SÖZLEŞME VE SİPARİŞLER HAKKINDA YÖNETMELİK TASLAĞI

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1 -** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların elektronik ticaret işlemlerinin yapıldığı ağ üzerinde bulundurmakla yükümlü oldukları genel bilgiler, sözleşme öncesinde ve sipariş sürecinde alıcılara sunmaları gereken bilgiler ile elektronik ticaretin gelişimine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2 -** (1) Bu Yönetmelik, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların ağ üzerinde bir bedel karşılığı mal satımı veya hizmet sunumuna ilişkin sözleşme ve siparişlerdeki yükümlülükleri ile uygulanacak yaptırımlar ve elektronik ticaretin gelişimiyle ilgili tedbirleri kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri, münhasıran elektronik posta, telefon araması, kısa mesaj veya elektronik ortamda doğrudan iletişime imkân veren benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere uygulanmaz.

#### Dayanak

**MADDE 3 -** (1) Bu Yönetmelik, 23/10/2014 tarihli ve 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunun 3, 4, 9, 10, 11, 12 ve 13 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4 -** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Ağ: Elektronik ticarete dair işlemlerin yapılmasına imkân sağlayan internet gibi bilgisayar tabanlı ortamları,

b) Alan adı: İnternet sitelerinin adresini belirlemek için kullanılan internet protokol adresini ya da mobil uygulamalarını tanımlayan adları,

c) Alıcı: Tüketiciyi ya da meslekî veya diğer amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

ç) Alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları: Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar ile alıcılar arasındaki uyuşmazlığın, yargı mercileri dışında çözümünü kolaylaştıran kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, özel sektör kuruluşları veya sivil toplum kuruluşları bünyesinde oluşturulan yapıyı,

d) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadî ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri,

e) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,

f) Çevrim içi: Ağa bağlı ve çalışır durumda olmayı,

g) Elektronik iletişim araçları: Ağa bağlı olarak elektronik ticaret işleminin yapılmasına imkân sağlayan bilgisayar, mobil telefon ve tablet gibi her türlü aracı,

ğ) Elektronik ticaret: Fizikî olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadî ve ticari her türlü faaliyeti,

h) Genel Müdürlük: İç Ticaret Genel Müdürlüğünü,

ı) Güvenli elektronik imza: 15/1/2004 tarihli ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 4 üncü maddesinde tanımlanan imzayı,

i) Hizmet sağlayıcı: Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişileri,

j) İl Müdürlüğü: Bakanlık Ticaret İl Müdürlüğünü,

k) İl Müdürü: Bakanlık Ticaret İl Müdürünü,

l) Kanun: 23/10/2014 tarihli ve 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu,

m) Kayıtlı elektronik posta (KEP): 25/08/2011 tarihli ve 28036 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikte geçen; elektronik iletilerin gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukukî delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklini,

n) Merkezî Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) numarası: Genel Müdürlük bünyesindeki MERSİS tarafından verilen ve özel algoritma ile üretilmiş tekil numarayı,

o) Meslek odası: 18/5/2004 tarihli ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanununa ve 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanununa tabi odaları,

ö) Onaylanmış telefon numarası: Aracı hizmet sağlayıcı tarafından satıcının beyan etmiş olduğu telefon numarasına gönderilecek bir onay kodunun girilmesiyle onaylanan numarayı,

p) Satıcı: Aracı hizmet sağlayıcıların sağladığı platformda mal satımı veya hizmet sunumu yapan gerçek ve tüzel kişileri,

r) Üçüncü kişiler: Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgisi bulunmayan kişileri ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM Genel Esaslar

### Hizmet sağlayıcılara ilişkin bilgi verme yükümlülüğü

**MADDE 5** - (1) Hizmet sağlayıcılar, aşağıdaki güncel tanıtıcı bilgilerini, elektronik ticaret işlemlerini gerçekleştirdikleri ağ üzerindeki ana sayfalarında yer alan "iletişim" başlığı altında doğrudan ulaşılabilecek şekilde, doğru ve eksiksiz olarak bulundurmakla yükümlüdür:

a) Esnaf için vergi kimlik numarası veya T.C. kimlik numarası, tacirler için ise MERSİS numarası,

b) Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresi,

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

(2) Birinci fıkrada yer alan bilgilerde herhangi bir değişiklik olması halinde, hizmet sağlayıcılar, değişikliğin meydana geldiği gün içerisinde söz konusu bilgileri güncellemekle yükümlüdür. Güncellemelerin yapıldığına ilişkin ispat yükü hizmet sağlayıcılara aittir.

(3) Ağ üzerindeki bilgi verme yükümlülükleriyle ilgili diğer mevzuat hükümleri saklıdır.

### Aracı hizmet sağlayıcılara ilişkin bilgi verme yükümlülüğü

**MADDE 6** - (1) Aracı hizmet sağlayıcılar kendileriyle ilgili olarak 5 inci maddede yer alan yükümlülükleri aynı usulle sağlamak zorundadır.

(2) Aracı hizmet sağlayıcılar, satıcının;

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

b) Sicile kayıtlı merkezinin bulunduğu ilini,

c) Esnaf için vergi kimlik numarası veya T.C. kimlik numarası, tacirler için ise MERSİS numarasını,

ç) Onaylanmış telefon numarasının kendisinde var olduğuna ilişkin bilgilendirmeyi satıcıya tahsis ettikleri alanda göstermekle yükümlüdür.

(3) Aracı hizmet sağlayıcılar, tacir veya esnaf olmayan satıcıların;

(a) Adı ve soyadını,

(b) İkametgâhının bulunduğu ilini,

(c) Onaylanmış telefon numarasının kendisinde var olduğuna dair bilgilendirmeyi

satıcıya tahsis ettikleri alanda göstermekle yükümlüdür.

(4) 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.

#### **Siparişe ilişkin sunulacak genel bilgiler**

**MADDE 7 -** (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, aşağıda yer alan bilgileri elektronik ticaret işlemlerini gerçekleştirdikleri ağ üzerindeki ana sayfalarında “işlem rehberi” başlığı altında doğrudan ulaşılabilecek şekilde güncel olarak bulundurmakla yükümlüdür;

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

b) Elektronik ticarete ilişkin oluşturulan sözleşmenin, elektronik ortamda saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra aynı ortamda erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına,

c) Alıcının siparişi vermeden önce veri girişindeki hatalarını açık ve anlaşılır bir şekilde belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi amacıyla özet sipariş formu, geri al ve değiştir gibi teknik araçların sunulacağına,

ç) Elektronik ticaret işlemleri nedeniyle elde ettiği kişisel bilgi ve verilere ilişkin uygulanan gizlilik kuralları ile alıcıyla arasında uyumsuzluk çıkması halinde varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmalarına

ilişkin bilgileri sağlamak zorundadır.

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

(3) Ağ üzerinde gerçekleştirilen sözleşme ve siparişlere ilişkin diğer mevzuat hükümleri saklıdır.

#### **Sipariş öncesi ön bilgilendirme**

**MADDE 8 -** (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar;

(a) Elektronik iletişim araçlarıyla yapılan siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinin öncesinde, vergi ve teslimat masrafları da dâhil olmak üzere alıcının ödeyeceği toplam bedel ve sözleşmenin diğer şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesini,

(b) Mal veya hizmetin toplam bedeli önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, teslimat masrafları önceden hesaplanamıyor ise buna ilişkin ek masrafların ödenebileceği bilgisini

sağlar.

#### **Sipariş öncesi ve sonrası ifa yükümlülükleri**

**MADDE 9 -** (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, sözleşme konusu mal ya da hizmetin yeni veya ikinci el olmasına göre ayrı satış kategorilerinde gösterilmesine dair teknik araçları sunar.

(2) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, siparişin verilmesi öncesinde alıcıların veri giriş hatalarını belirleyebilmesi için sipariş özeti gibi ve bu hataları düzeltebilmesi için ise geri al ve değiştir gibi uygun, etkili ve erişilebilir teknik araçları sunar.

(3) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının, alıcı tarafından yeniden görülebilmesi, basılı bir şekilde kullanılabilmesi ve saklanabilmesi amacıyla söz konusu hususların alıcıya fiziki veya elektronik ortamda gönderilmesini sağlar.

### **Siparişin teyidi ve kabulü**

**MADDE 10** - (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, alıcının siparişini aldığı, işlemin yapıldığı ağ üzerinden yapılan bir bildirimle ve ayrıca elektronik posta, kısa mesaj, telefon araması, faks gibi araçlardan en az biriyle gecikmeksizin teyit eder.

(2) Sipariş ve siparişin alındığının teyidi, tarafların söz konusu beyanlara erişiminin mümkün olduğu anda gerçekleşmiş sayılır.

### **Elektronik ticaretin gelişimi ile ilgili tedbirler**

**MADDE 11** – (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, elektronik ticaret faaliyetinde buldukları alan adlarını ticaret veya esnaf siciline tescil ettirir.

(2) Aracı hizmet sağlayıcılar;

(a) TSE Elektronik Ticaret Uygulama Koruma Profili Versiyon 1.0, SSL sertifikası ve 3D Secure protokolü standardına uyum sağlar.

(b) Bakanlığın bir protokol çerçevesinde belirleyeceği akredite kuruluşlardan alacağı (a) bendinde yer alan standartlara uygunluğunu gösteren sertifikayı Genel Müdürlüğe bildirir.

(3) Genel Müdürlük, bu maddenin 2 nci fıkrasında belirtilen unsurları sağlayan aracı hizmet sağlayıcıların listesini güncel olarak ilan eder.

### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 12** – (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar;

a) Bu Yönetmelik çerçevesinde yapmış oldukları işlemler nedeniyle elde ettikleri kişisel verilerin, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve diğer ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, saklanmasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla uygun güvenlik düzeyinin sağlanmasından sorumludur.

b) Kişisel verileri ilgili kişinin onayı olmaksızın üçüncü kişilere iletmez ve başka amaçlarla kullanamaz. Bu veriler hangi amaçla alındıysa ancak o amaçla kullanılabilir.

### **İspat yükümlülüğü ve elektronik kayıtları saklama süresi**

**MADDE 13** – (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, kendisiyle ilgili şikâyet konusu iddialara yönelik olarak hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür.

(2) Elektronik ticaret işlemlerine ilişkin elektronik kayıtlar, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar tarafından 6 ay süreyle saklanmalıdır. Talep edilmesi halinde bu kayıtlar Bakanlığa sunulmak zorundadır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Şikâyet, Denetim ve Yetki**

### **Şikâyet yöntemi**

**MADDE 14** - (1) Şikâyet başvuruları, yazılı olarak ıslak imzayla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden güvenli elektronik imza ya da mobil imza yoluyla İl Müdürlüğüne yapılabilir. Şikâyetçi; gerçek kişi ise adı ve soyadı ile imzası ve ikametgâh adresinin; tüzel kişi ise unvanı ve temsile yetkili kişinin veya vekilinin adı ve soyadı, iş adresi ve imzasının başvuruda yer alması gerekir.

(2) Bu maddede yer alan şartları taşımayan başvurular İl Müdürlüğünce işleme konulmaz.

(3) Şikâyet başvurusu, elektronik ticaret işlemlerine yönelik ihlalin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 6 ay içinde yapılır.

### **Şikâyet başvurusunun sonuçlandırılması**

**MADDE 15** – (1) Şikâyet başvuruları, alıcının ikametgâhının bulunduğu yerdeki İl Müdürlüğüne yapılır. Şikâyet edilen hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin başka bir ilde bulunması halinde, bu başvuru ilgili İl Müdürlüğüne gönderilir.

(2) İl Müdürlüğü tarafından, hakkında şikâyet bulunan hizmet sağlayıcı tespit edilir. Konuya ilişkin bilgi ve belgeler ilgisinden temin edilerek şikâyet sonuçlandırılır. Ancak, gerekli hallerde İl Müdürlüğünce denetim için görevlendirilen personel tarafından yerinde denetim yapılabilir.

(3) Hizmet sağlayıcı, İl Müdürlüğü tarafından söz konusu şikâyetle ilgili olarak talep edilen bilgi ve belgeleri, bu talebin tebliğinden itibaren 15 gün içinde teslim etmekle yükümlüdür. Gerekli hallerde bu süre bir defaya mahsus olmak üzere 15 gün uzatılabilir. Aksi takdirde, hizmet sağlayıcıya Kanunda öngörülen idari para cezası uygulanır.

(4) İl Müdürlüğü, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının doğrudan tespit edilmesine imkân bulunmadığı hallerde, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden bilgi ve belge talep edebilir.

#### **Denetim**

**MADDE 16-** (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların, bu Yönetmeliğin uygulanması kapsamında gerçekleştirdikleri faaliyet ve işlemlerinin denetimi Bakanlıkça yerine getirilir.

(2) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, bu Yönetmelik 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.

(3) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların, elektronik ticaret faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşları ile elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerden istemeye yetkilidir.

#### **İdari yaptırımları uygulama yetkisi**

**MADDE 17-** (1) Bu Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere Kanun uyarınca uygulanacak idari para cezası kararını vermeye, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki İl Müdürü yetkilidir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlük**

**MADDE 18 -** (1) Bu Yönetmelik 1/5/2015 tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 19 -** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.