

## ELEKTRONİK TİCARETTE HİZMET SAĞLAYICI VE ARACI HİZMET SAĞLAYICILAR HAKKINDA YÖNETMELİK

### 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 ile sözleşme öncesinde ve sipariş sürecinde alıcılara sunmaları gereken bilgilere ve elektronik ticaret ile ilgili diğer uygulamalara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların ağ üzerinde mal veya hizmet satışına ilişkin sözleşme ve siparişlerdeki bilgi verme yükümlülükleri ile elektronik ticaretle ilgili diğer 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 Kanuna dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

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

- a) Ağ: Elektronik ticarete dair işlemlerin yapılmasına imkân sağlayan internet gibi bilgisayar tabanlı ortamları,
- b) Alıcı: Elektronik ticarete konu mal veya hizmeti satın alan ya da satın alma amacıyla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- c) Aracı hizmet sağlayıcı: Başkalarına ait iktisadî ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ya da tüzel kişileri,
- ç) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- d) Elektronik ortam: Verilerin sayısallaştırılarak depolanması, işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortamı,
- e) Elektronik ticaret: Fizikî olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadî ve ticari her türlü faaliyeti,
- f) Genel Müdürlük: İç Ticaret Genel Müdürlüğünü,
- g) Hizmet sağlayıcı: Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişileri,
- ğ) İl Müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
- h) Kanun: 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu,
- ı) Kayıtlı elektronik posta (KEP): Elektronik iletilerin gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukukî delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklini,
- i) Merkez adresi: Tacirler için ticaret siciline tescilli adresi, esnaf için iş yeri adresini, sabit iş yeri olmayanlar için tacir veya esnaf olmayanlar için ise yerleşim yeri adresini,
- j) Merkezî Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) numarası: Genel Müdürlük bünyesindeki MERSİS tarafından verilen ve özel algoritma ile üretilmiş tekil numarayı,
- k) Meslek odası: 18/5/2004 tarihli ve 5174 sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu ile 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanununa tabi odaları,
- l) Onaylanmış telefon numarası: Hizmet sağlayıcı tarafından beyan edilen ve aracı hizmet sağlayıcı tarafından gönderilen bir doğrulama koduyla onaylanan numarayı, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar

#### Hizmet sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğü

**MADDE 5 –** (1) Hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret faaliyetine başlamadan önce kendine ait elektronik ticaret ortamında aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur:

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.

(2) 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.

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

(4) 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) Esnaf için vergi kimlik numarası, tacirler için MERSİS numarası.

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

(5) 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.

(6) Bu maddede yer alan bilgilerdeki değişikliklere ilişkin güncellemeler, hizmet sağlayıcı tarafından değişikliğin gerçekleştiği gün yapılır.

(7) Bu maddede yer alan bilgilerin doğruluğundan hizmet sağlayıcı sorumludur.

#### Aracı hizmet sağlayıcının yükümlülükleri

**MADDE 6 –** (1) Alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında alım satım işleminin yapıldığı elektronik ticaret pazar yerlerini işleten aracı hizmet sağlayıcılar, kendileriyle ilgili olarak 5 inci maddenin birinci ve ikinci fıkralarındaki yükümlülükleri aynı usulle yerine getirir.

(2) Aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret ortamı sunduğu hizmet sağlayıcıya ilişkin bilgilerin, hizmet sağlayıcıya tahsis edilen alanda gösterilebilmesi ve güncellenebilmesi için gerekli teknik imkânları sağlar.

(3) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ticaret faaliyetine başlamasından önce 5 inci maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarındaki yükümlülüklerini yerine getirmesini sağlar.

(4) Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sunduğu elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişiler tarafından sağlanan içeriği 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.

#### İşlem rehberi

**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:

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.

#### **Siparişe ilişkin yükümlülükler**

**MADDE 8 – (1)** Aracı hizmet sağlayıcı ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcı;

a) İkinci el malların ayrı kategoride satışa sunulmasını,

b) 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,

c) Mal veya hizmetin toplam bedeli, fiyatın hesaplanma usulü ve teslimat masrafları önceden belirlenemiyorsa buna ilişkin ek masrafların ödenebileceği bilgisini,

ç) Siparişin onaylanmasından önce alıcıların veri giriş hatalarını belirleyebilmesi için sipariş özetini ve bu hatalarını düzeltebilmesi için geri al ve değiştir gibi uygun, etkili ve kolay erişilebilir teknik araçları,

d) 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**

**MADDE 9 – (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.

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

#### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 10 – (1)** 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.

(2) Kişisel veriler, ilgili kişinin açık irade beyanını içerecek şekilde önceden alınan onayı olmaksızın üçüncü kişilerle paylaşılamaz, işlenemez ve başka amaçlarla kullanılamaz.

#### **İspat yükümlülüğü ve elektronik kayıtların saklanma süresi**

**MADDE 11 – (1)** Şikâyet konusu işlemlerde ispat yükümlülüğü, hizmet sağlayıcı ve/veya aracı hizmet sağlayıcıya aittir.

(2) Hizmet sağlayıcı ve/veya aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret işlemlerine ilişkin elektronik kayıtları işlem tarihinden itibaren üç yıl süreyle saklar ve talep halinde bu kayıtları Bakanlığa sunar.

(3) **(Ek:RG-15/2/2019-30687)** Abonelik sözleşmesinin kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu üzerinden kurulması halinde ispat yükümlülüğü ve

elektronik ticaret işlemlerine ilişkin elektronik kayıtların saklanması ve talep olması halinde bu kayıtların Bakanlığa sunulmasında yükümlülük hizmet sağlayıcıya aittir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM** **Şikâyet ve Denetim**

### **Şikâyet**

**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.

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

### **Şikâyetin sonuçlandırılması**

**MADDE 13 – (1)** Şikâyet başvuruları, alıcının ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yapılır. Şikâyet edilen hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının sicile kayıtlı merkezinin başka bir ilde bulunması halinde, bu başvuru ilgili il müdürlüğüne gönderilir ve başvuru sahibine bilgi verilir.

(2) Şikâyet edilen hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı, il müdürlüğü tarafından tespit edilir. Konuya ilişkin bilgi ve belgeler ilgisinden temin edilerek şikâyet sonuçlandırılır. Ancak gerekli hallerde il müdürlüğünce denetim için görevlendirilen personel tarafından yerinde denetim yapılır.

(3) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı, il müdürlüğü tarafından söz konusu şikâyetle ilgili olarak talep edilen bilgi ve belgeleri, bu talebin tebliğinden itibaren on beş gün içinde teslim etmekle yükümlüdür. Gerekli hallerde ilgisinin talebine istinaden il müdürlüğünce bu süre bir defaya mahsus olmak üzere en fazla on beş gün uzatılabilir. Bu sürenin sonunda da talep edilen bilgi ve belgelerin teslim edilmemesi halinde, şikâyet başvurusu sırasında il müdürlüğüne sunulan bilgi ve belgeler üzerinden idari işlem tesis edilir. İl müdürlüğünce talep edilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde teslim edilmemesi halinde, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı hakkında Kanunda öngörülen idari para cezası uygulanır. İl müdürlüğünün bilgi ve belge talebine ilişkin yazısında, talep edilen bilgi ve belgelerin süresi içinde teslim edilmemesi halinde, şikâyet başvurusu sırasında il müdürlüğüne sunulan bilgi ve belgeler üzerinden idari işlem tesis edileceği belirtilir.

(4) İl müdürlüğü, hizmet sağlayıcı ya da 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 14 – (1)** Bakanlık, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının, bu Yönetmelik kapsamında gerçekleştirdiği faaliyet ve işlemlerini denetlemeye yetkilidir.

(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 yetkilidir. İlgililer istenilen bilgi, belge ve defterler ile elektronik kayıtlarını, bunların örneklerini noksansız ve gerçeğe uygun olarak vermek, yazılı ve sözlü bilgi taleplerini karşılamak ve gerekli yardım ve kolaylığı göstermekle yükümlüdür.

(3) Bakanlıkça görevlendirilen denetim elemanları, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının, 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 15 – (1)** Kanunun 12 nci maddesinde belirtilen idari para cezalarını verme yetkisi Bakanlığa aittir. Bu yetki, Genel Müdürlüğe veya il müdürlüklerine devredilebilir.

(2) Verilen idari para cezaları, tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde ödenir.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**  
**Çeşitli ve Son Hükümler**

**Güvenlik ve hizmet kalitesi standartları ile bildirim yükümlülükleri**

**MADDE 16** – (1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıya ilişkin güvenlik ve hizmet kalitesi standartları ile bildirim yükümlülüklerine ilişkin hususlar Bakanlık tarafından çıkarılacak tebliğler ile belirlenir.

**Geçiş hükmü**

**GEÇİCİ MADDE 1** – (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğünden önce kendine ait elektronik ortamda satış yapan hizmet sağlayıcılar ile aracı hizmet sağlayıcılar 5, 6, 7 ve 8 inci maddelerdeki yükümlülükleri bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren üç ay içinde yerine getirir. Bu süre, aracı hizmet sağlayıcının sunduğu elektronik ticaret ortamında satış yapan hizmet sağlayıcılar için aracı hizmet sağlayıcı tarafından teknik imkânların sağlanmasından itibaren başlar.

**Yürürlük**

**MADDE 17** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 18** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

	<b>Yönetmeliğin Yayınlandığı Resmî Gazete'nin</b>	
	<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>
	26/8/2015	29457
	<b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayınlandığı Resmî Gazetelerin</b>	
	<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>
1.	15/2/2019	30687
2.		