

1. GİRİŞ

Çalışmada dünyada ve ülkemizde e-ticaret düzenlemelerinin neler olduğu ile ilgili mevcut durumdan söz edilmiştir. Bu kapsamda e-ticaret ile ilgili uygulamalar dünya örneklerinden yola çıkılarak mevzuat açısından incelenmiştir. Dünya uygulamaları ülkemiz uygulamasıyla kıyaslanmış ve öneriler sunulmuştur.

2. DÜNYADA VE ÜLKEMİZDE E- TİCARET ALTYAPISI

UNCITRAL (BM Ticaret Hukuku Komisyonu), 1996 ve 2001 yıllarında diğer uluslararası kuruluşların ve bağımsız devletlerin hukuki, elektronik imza konsepti ile alakalı düzenlemeleri yaparken emsal olarak alabilecekleri birer “**model kanun**” hazırlamıştır. Bu model kanun, herhangi bir devlet tarafından hazırlanabilecek e-ticaret kanununun genel sistematığına sahip olup böyle bir kanunda yer alması gereken maddelerin prototipini teşkil etmektedir.

Bununla birlikte WTO (Dünya Ticaret Örgütü) tarafından 1996 yılında hazırlanan “WTO Bilgi Teknolojisi Antlaşması” ve “Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS) Telekomünikasyon Eki”ndeki hükümler bu düzenlemelere örnek olarak verilebilmektedir. Ülkemiz WTO Bilgi Teknolojisi Antlaşması’na taraf konumdadır.

UNCITRAL ve WTO haricinde OECD (Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü) de 1999 yılında “Elektronik Ticaret Bağlamında Tüketicinin Korunmasına Dair Kılavuz” tanzim etmiştir. Bu kılavuz bir kanun ya da yönetmelik niteliğinde olmayıp bağlayıcı değilse de OECD’ye üye ülkeler bu kılavuzları takip ve riayet etme ahlaki yükümlülüğü altındadırlar.

Bugün OECD, WTO veyahut başkaca bir uluslararası/uluslararası kuruluşun üyesi olsun ya da olmasın birçok ülke e-ticaret sektörünü ulusal hukukları çerçevesinde değerlendirmekte olup ulusal nitelikli kanunlar hazırlamaktadır. Buna göre; elektronik ticaret ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilgisi bulunan birtakım konularda mutlak surette hukuki adımlar atılması ve kodifikasyon (kanunlaştırma) hareketlerinin sürdürülmesi gerekmektedir. Bunların başında şu konular sıralanmaktadır: elektronik işlemler ve imzalar, verilerin korunması ve siber güvenlik, tüketicilerin korunması, siber suçlarla mücadele, fikri mülkiyet, rekabet, vergilendirme ve enformasyon güvenliğidir.

Ülkemizde e-ticaret ile ilgili olarak temel mevzuat E-Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’dur. Buna ek olarak; E-Ticarette Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik, E-Ticarette Güven Damgası Hakkında Tebliğ, E-Ticaret Bilgi Sistemi ve Bilgi Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ tamamlayıcı nitelikteki mevzuatlardır. Tüm bu düzenlemeler e-ticarette hizmet sağlayıcının yükümlülüklerini belirlemektedir. Ayrıca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Hakkında Yönetmelik alıcı tarafın tüketici olduğu B2C (business to consumer) ve C2C (consumer to consumer) e-ticaret modelleri açısından önem arz etmektedir.

3. Dünyadaki Hukuki Düzenlemeler

Ülkeler bazında hukuki düzenlemeler şu şekilde sıralanabilir:

- ✓ **AB'de Elektronik Ticaret:** Elektronik Ticaret Direktifi, bilgi toplumu hizmetlerinin üye ülkeler arasında serbest dolaşımını sağlamak amacıyla hazırlanan bu direktifte elektronik sözleşmeler ve bunların hukuki neticelerine ilişkin önemli hususlar bulunmaktadır.
- ✓ **Model Elektronik Ticaret Yasası:** Elektronik verilerin ve sözleşmelerin hukuken tanınmasına ilişkin hükümler içermektedir.
- ✓ **Lüksemburg:** 14 Ağustos 2000 tarihli E-Ticaret Yasası, AB Direktifi ile uyumlu.
- ✓ **İrlanda:** 10 Temmuz 2000 tarihli Elektronik Ticaret Kanunu, elektronik imzayı ve kayıtları düzenliyor.
- ✓ **Macaristan:** Macaristan'da yerleşik online hizmet sunucularına ve yararlananlara ilişkin yeni bir elektronik ticaret yasası yürürlüğe girmiştir.
- ✓ **Ukrayna:** Elektronik belgelere ilişkin yasa çıkarmıştır. UNCITRAL Model Yasası esas alınmıştır.
- ✓ **ABD:** ABD'de elektronik ticaretle ilgili olarak Eyalet yasaları ve Federal yasalar olmak üzere uygulamalar devam etmektedir.
- ✓ **Kanada:** 10 Nisan 2001'de yürürlüğe giren Elektronik İşlemler Yasası, tüm elektronik işlemlerle ilgilidir.
- ✓ **Japonya:** 24 Mayıs 2000'de kabul edilip, 1 Nisan 2001'de yürürlüğe giren Elektronik İmzalar ve Sertifika Hizmetleri Hk.Yasa bulunmaktadır.

4. Ülkemizdeki Hukuki Düzenlemeler:

Ülkemizde e-ticaret ile ilgili hukuki düzenlemeler şunlardır:

- ✓ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- ✓ Elektronik Haberleşme Kanunu
- ✓ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmelik
- ✓ Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmelik
- ✓ Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun
- ✓ Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunu
- ✓ Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik
- ✓ Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik
- ✓ Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ
- ✓ Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ

Ülkemizde ön bilgilendirme, mesafeli sözleşmeler yönetmeliği, cayma hakkı, sözleşmelerin ifası ve teslimat zorunluluğu, kişisel verilerin korunması, mahremiyet ve siber güvenlik konuları hakkında düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelere kısaca değinmek gerekirse;

- **Ülkemizde tüketicilerin önceden bilgilendirilmesi (Ön Bilgilendirme), Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ile düzenlenmiştir.** Buna göre; elektronik ortamda (e-ticaret sitelerinde) mesafeli sözleşmelerin kurulmasından ya da buna karşılık olarak satıcılardan gelen herhangi bir teklifin kabul edilmesinden önce, tüketicilerin belli hususlarda satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmesi zorunluluğundan bahsedilmiştir.
- **Ülkemizde Cayma Hakkı:** Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ile düzenlenmiştir. Türk e-ticaret sisteminde tüketiciler **14 gün** içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptirler. Cayma hakkının kullanılması ile birlikte ayrıca yapılmış olan tüm yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erecek olup tüketiciler başkaca bir masraf, tazminat ya da cezai şart ödemeyeceklerdir.
- **Ülkemizde Sözleşmelerin İfası ve Teslimat Zorunluluğu:** Satıcı veya sağlayıcıların, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorunda olduğunu ve mamul mal satışlarında bu sürenin her halükarda 30 günü geçemeyeceğini, satıcı veya sağlayıcıların bu yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda ise tüketicilerin sözleşmeyi feshedebileceğini düzenlemektedir.
- **Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, Mahremiyet ve Siber Güvenlik:** Ülkemizde kişisel verilerin korunması ile ilgili ilk spesifik yasal düzenleme 2016'da hazırlanan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'dur. 6698 sayılı kanun ile birlikte, hangi amaçla olursa olsun dijital dünyaya aktarılan tüm verilerin muhafaza edilmesi amaçlanmaktadır.
- **İleti Yönetim Sistemi:** Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik ile düzenlenmiş olan ticari elektronik ileti gönderimine ilişkin uygulanacak usul ve esaslar bakımından hizmet sağlayıcıların mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak, işletmesini tanıtmak ya da kutlama, temenni gibi içeriklerle tanınırlığını artırmak amacıyla alıcıların elektronik iletişim adreslerine ses, e-posta veya SMS de dahil olmak üzere ticari elektronik ileti gönderebilmesi için öncelikle Ticaret Bakanlığı tarafından kurulacak olan İleti Yönetim Sistemi'ne (İYS) kaydolması gerekir. Ticari elektronik ileti göndermek isteyen gerçek veya tüzel kişi hizmet sağlayıcıları, İYS'ye kaydolmakla yükümlüdür. Bu doğrultuda, kendilerine ticari elektronik ileti gönderilebilmesi adına onay veren alıcılar, hizmet sağlayıcılar tarafından İYS'ye kaydedilmek zorundadır ve İYS üzerinde onayı bulunmayan alıcılara ticari elektronik ileti gönderilemeyecektir.

5. ÖNERİLER:

Günümüzde e-ticaret konusunda devletler ve gerçek ya da tüzel kişiler üzerinde doğrudan yaptırım gücü bulunan ve uluslararası bir tanınırlığa/geçerliliğe sahip olan bir hukuk kuralı bulunmamaktadır. Her ne kadar OECD, BM, WTO ve Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) gibi uluslararası kuruluşlar tüm dünyada geçerliliği olan e-ticarete özgü uluslararası hukuk kurallarının hazırlanması gerektiğini ileri sürmüş ve tüm devletlerin imzalarına açılmak üzere uluslararası konvansiyonlar hazırlanması gerektiğini belirtmişse de bu hususta şu ana dek henüz somut bir adım atılamamış, uluslararası nitelikte bir konvansiyon ya da regülasyon hazırlanamamıştır. Bu kapsamda şu ana dek yapılabilmiş sınırlı ancak somut çalışmalar ise Birleşmiş Milletler'e bağlı Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu (UNCITRAL) ve WTO tarafından başlatılmıştır.

Ülkemizde; öncelikle teknik altyapının iyileştirilmesi, algı ve dijital okuryazarlığın artırılması, sektör ve idari yapı arasında etkin ve hızlı bir iletişimin tesis edilmesi ve bilhassa küçük ve orta büyüklükteki işletme (KOBİ) sınıfına haiz perakendecilerin e-ticaret ekosistemine daha fazla dahil olması arzu edilmekte ve beklenmektedir. Bu surette ülkemizde hem internet penetrasyonunun hem de elektronik alışveriş rakamlarının artırılması beklenmektedir.

Ülkemizde henüz yerleşik bir internet kültürü mevcut değildir. Tüketiciler için mutlak anlamda güvenli bir ortam tesis edebilmek için vatandaşların hak ve menfaatlerini korumak adına "tüketici dostu" yasa ve yönetmelikler hazırlanmalı ve güncellenmelidir. Ayrıca mevcut e-ticaret siteleri daha güvenli, teknolojik ve kaliteli hizmet sunmaları için sürekli denetlenmelidir.

Dolandırıcılık, hırsızlık, siber saldırı gibi suçların ve haksız fiillerin önüne geçebilmek adına güvenlik güçleri ile e-ticaret siteleri ve meslek kuruluşları yakın bir iş birliği içerisinde bulunmalıdır.

Hukuki, ticari ve ekonomik hayatı doğrudan etkileyecek olumsuzlukların bertaraf edilebilmesi için gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve meşru, hukuka uygun, güvenli elektronik ödeme yöntemlerinin tanınması/kullanılması gerekmektedir.

Bu bilgiler kapsamında yapılabilecek düzenlemeler aşağıdaki gibidir:

- ✓ Ön bilgilendirme açısından; belirlenmesi mümkün olduğu takdirde, cayma hakkının söz konusu olduğu durumlarda tüketicinin katlanmak zorunda olduğu iade masrafları ve şayet satışa konu ürünler özellikleri itibariyle posta yolu ile iade edilemeyecek ise, buna uygun iade vasıtalarının masrafları belirtilmelidir.
- ✓ Tüketicinin “Cayma Sürecindeki Hizmet Tedariki” başlıklı 36’ncı maddesi uyarınca yaptığı hizmet tedarik başvurusundan sonra cayma hakkını kullanmak istemesi halinde, tüketicinin satıcıya ödemekle sorumlu olduğu tutarlar belirtilebilir. Ayrıca Cayma Hakkının 14 günlük normal ve yasal sürenin başlayacağı günler tayin edilirken mamul mallar, hizmetler ve dijital ürünler için ayrı ayrı sürelerin nasıl işleyeceği detaylıca izah edilebilir.
- ✓ Cayma hakkının kullanımı ile ilgili bir diğer husus da bu hakkın kullanımı için tüketicinin cayma ile ilgili kararını yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yöneltmesi, satıcının kendi internet sitesinde bulunan formu doldurması gerekmektedir. Cayma hakkının kullanımı hususunun sadece yazılı olmaktan çıkarılması (yazılı, forma ya da sözlü olarak) yeterli görülmelidir. Bu hakkın kullanımı için yazılılığın bir şart olarak öngörülmemesi tüketiciye daha fazla esneklik sunmakla birlikte işlem güvenliği ve ispat kolaylığının sağlanması adına daha işlevsel olacaktır.
- ✓ Mümkün ise, satış sonrası tüketici yardımı, satış sonrası hizmetler ve ticari garantilerin varlığı ve koşulları belirtilmelidir.
- ✓ Sözleşmelerin ne kadar süre ile geçerli kalacağı ve şayet belirsiz süreli bir sözleşme var ise veya sözleşme kendiliğinde uzayacak ise, sözleşmenin sona ereceği durumlar ve koşullar belirtilmelidir.
- ✓ Belirlenmesi mümkün ise, tüketicinin sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerinin yürürlükte kalacağı asgari sürenin ne kadar olduğuyla ilgili hususlar düzenleme altına alınmalıdır.

(Yorum: Bu hususların düzenleme altına alınması; internet kullanıcıları ve tüketicilerin, internet ortamında bir mamul mal veya hizmet satın almadan önce satın alma süreci ve satışa konu şeyler hakkında daha fazla bilgi sahibi olmalarına olanak tanımaktadır. Böylece e-ticaret faaliyetleri, daha şeffaf, açık ve güvenli bir yapıya kavuşacaktır.)

- ✓ Sözleşmenin ifası ve teslimat konusunda 30 günlük azami teslim süresi bulunmaktadır. Bu süre zarfında teslimatın yapılmaması veya sözleşmenin ifa edilmemesi halinde tüketici sözleşmeyi feshetme olanağına sahiptir. Bu kapsamda sözleşmelerin ifası ve teslimat için tüketici ile satıcıya ortak bir mutabakata varma ve başka bir teslimat süresi belirleme seçeneği düzenlenebilir.
- ✓ Tüketicilerin sözleşmeyi feshetmemeleri ancak siparişleri iptal etmeleri veya teslimatı geri çevirebilmeleri halinde dahi satıcıların tahsil ettikleri ödemeleri iade edecekleri hususu düzenlenmelidir.