



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



2025 AİLE YILI

Sayı : E-69602026-610-00107142650-0107823602
Konu : Soru Önergesi (7/24170)

28.03.2025

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/24170
GK 108

İlgi : 21.02.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1586833 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, İzmir Milletvekili Sayın Mustafa BİLİCİ tarafından verilen 7/24170 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.
Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (2 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 0FD8490F-F651-4AB7-A780-BBCD51F3ACA7

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Eskişehir yolu no:151 Ticaret Bakanlığı

Faks No: 4491341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: stratejigelistirmebakanligi@gtb.hs01.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:
Soru Önergeleri Şubesi

Telefon No: 4491367



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

İzmir Milletvekili Sayın Mustafa BİLİCİ'ye Ait 7/24170 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlığımız görev ve yetki alanına giren hususlar itibarıyla, önergenize ilişkin cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir:

1-6) Tüketiciler tarafından internet üzerinden gerçekleştirilen yorum ve değerlendirmelere ilişkin olarak, Bakanlığımız bünyesinde oluşturulan Reklam Kurulu tarafından alınan ilke kararı uyarınca, “Tüketici Değerlendirmeleri Hakkında Kılavuz” 12.09.2023 tarihli ve 337 sayılı toplantısı sonrasında yayınlanmıştır.

İlgili mevzuat uyarınca, internet üzerinden satış yapan veya bu satışlara aracılık eden firmaların tüketici değerlendirmelerine yer vermeleri durumunda bu değerlendirmelerin sadece ilgili mal veya hizmeti satın alanlarca yapılması ve değerlendirmelerin yayınlanmasına ilişkin belirlenen esas ve kurallara değerlendirmelerin yayınlandığı alanda ya da bir bağlantı veya uyarı işareti ile tüketicilerin yönlendirildiği açılır ekranda yer verilmesi gerekmektedir.

Tüketici değerlendirmelerinin, ilgili firmalar tarafından gerekli incelemeler yapıldıktan sonra olumlu ya da olumsuz ayrımı yapılmaksızın en az bir yıl süre ile herhangi bir yönlendirme yapılmadan tarih, değerlendirme notu, satıcı veya sağlayıcıya göre sıralanma gibi objektif bir ölçüte göre yayınlanması gerekmektedir.

Bu çerçevede, gerek yorumları filtreleme, gizleme veya silme gerek olumsuz yorumları yayınlamama gerekse de gerçek dışı olumlu yorumların yayınlanması gibi mevzuata aykırı uygulamalar hakkında Reklam Kurulu tarafından gerekli incelemeler yürütülmektedir.

Diğer taraftan, Bakanlığımız tarafından, konuya ilişkin olarak e-ticaret platformları ile internet üzerinden satış yapan firmalara ilgili mevzuat kapsamında gerekli tedbirleri almaları yönünde gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Ayrıca, 06/06/2017 tarihinde yürürlüğe giren Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ uyarınca, Bakanlığımızca yetkilendirilen güven damgası sağlayıcı (GDS) tarafından internet sitelerine güven damgası tahsis edilmektedir. Bu hususta, 01/02/2018 tarihinde imzalanan protokolle Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) güven damgası sağlayıcı olarak yetkilendirilmiş olup başvuru işlemlerine ilişkin olarak www.guvendamgasi.org.tr erişime açılmıştır.

Tebliğde yer alan güvenlik ve hizmet kalitesi standartlarına uyduğu tespit edilen e-ticaret sitelerine TOBB tarafından güven damgası tahsis edilmektedir. Böylece güven damgasını internet sitesinde gören vatandaşlarımız e-ticaret sitesinin belirli standartları yerine getirdiğini, tüketicinin korunması, kişisel veriler ve ödeme sistemleri konusunda ilgili mevzuatlara uygun davrandığını, güvenilir bir otorite tarafından denetlendiğini bilmekte ve alışveriş yaparken kendini güvende hissetmektedir. Güven damgası, özellikle e-ticaret yapan küçük işletmelerimizin güven algısı yaratabilmelerinde ve markalaşmalarında önemli rol oynamaktadır.

Öte yandan, 1996 yılında ülkemiz ile Avrupa Birliği arasında imzalanan Gümrük Birliği kapsamında yürütülen mevzuat uyum çalışmaları neticesinde ülkemizde AB standartlarında bir mevzuat altyapısı ve denetim mekanizması halihazırda mevcut bulunmaktadır. Bu çerçevede, 2021 yılında yürürlüğe giren 7223 Sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu kapsamında tüm piyasalarda olduğu gibi e-ticarete de gerekli denetimler, Bakanlığımız koordinasyonunda 9 yetkili kuruluş aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Bakanlığımızın sorumluluğunda bulunan tekstil, ayakkabı, oyuncak, çocuk bakım gereçleri, deterjan, mobilya gibi ürünlerin ilgili teknik düzenlemelere uygun olmasını sağlamak ve insan sağlığı ile çevre açısından oluşturabilecekleri riskleri önlemek amacıyla 7223 sayılı

Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu kapsamında piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Söz konusu faaliyetler temel olarak risk esaslı hazırlanan planlar çerçevesinde yürütülmekte olup, elektronik ticaret yoluyla satışa sunulan ürünler de plan hazırlıklarında incelenmekte ve fiziki olarak denetimleri yapılmaktadır. Aracı Hizmet Sağlayıcılar (AHS) ve dağıtıcıların web sitelerine ek olarak sosyal medya hesapları aracılığıyla yapılan satışlar da incelemeye alınmaktadır.

Diğer taraftan, 30 Ekim 2024 tarihinde yayımlanan “Uzaktan İletişim Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği” 1 Nisan 2025 tarihinde yürürlüğe girecek olup bahse konu Yönetmelikte yer alan bazı önemli hususlar şu şekildedir:

- Ürünlerin internet, televizyon, telefon, yazılı basın vb. tüm uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla piyasaya arz ve piyasada bulundurma koşullarını ve bu ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimine ilişkin usul ve esasları belirlemektedir.

- Ürünün satış ilanlarında, ürünün teknik düzenlemesi uyarınca üzerine iliştirilmesi gereken Türkçe uyarı ve güvenlik bilgileri ile uygunluk işaretlerine yer verilmesi gerekmektedir.

- Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek veya tüzel kişileri ifade eden aracı hizmet sağlayıcılar, satılan ürünlerin uygunsuz olması durumunda içeriği kaldırmak konusunda yetkili kuruluşlar ile iş birliği yapacak, yetkili kuruluşlardan gelen içeriğin çıkarılması ve diğer talepleri yerine getirmek üzere “Ürün Güvenliği Temas Noktası” belirleyecektir.

- Yetkili kuruluşlar, gerekli görmesi halinde, uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla Türkiye piyasasına arz edilen ürünlerden gizli satın alma yoluyla numune alabilecektir.

- Yetkili kuruluşlar, uygun olmayan bir ürünün internet üzerinden tanıtımı ve satışının yapıldığının tespiti halinde, içeriğin 24 saat içerisinde çıkarılması için AHS’ye veya ilgili satış kanalının sahibi olan iktisadi işletmeciye bildirimde bulunacaktır. Bu talebin yerine getirilmemesi halinde yetkili kuruluş, uygun olmayan ürüne ilişkin içeriğe erişimin engellenmesine karar verecek ve bu kararı uygulanmak üzere Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’na bildirecektir.

- Satış ilanlarında gerekli bilgilerin yer almaması durumunda yetkili kuruluşlar, iktisadi işletmeciye uygunsuzluğun giderilmesi için 2 iş günü süre verecektir. Bu süre içerisinde uygunsuzluk giderilmezse, kontrolü tamamlanıncaya kadar ilgili ürünün uzaktan iletişim araçları yoluyla piyasaya arzının ve piyasada bulundurulmasının geçici olarak durdurulmasına karar verilebilecektir.

- İzlenebilirliğin sağlanması, herhangi bir uygunsuzluk durumunda hızlıca aksiyon alınabilmesi, sorumluların tespit edilerek gerekli düzeltici önlemlerin alınabilmesi ve/veya idari yaptırım uygulanabilmesi adına, bazı ürün gruplarının piyasaya arzı için Türkiye’de yerleşik bir iktisadi işletmeci bulunması şartı getirilmektedir. Bu ürün grupları, Bakanlıkça yayımlanacak Tebliğ ile duyurulacaktır.

Son olarak, 9 Eylül 2024 tarihinde 2 yıllık uygulama süreci başlayan “E-Ticarette Ürün Güvenliği” projesi ile e-ticarette ürün güvenliği denetimlerinin etkinliğini artıracak yapay zekâ destekli bir sistem kurulması için gerekli çalışmalar Bakanlığımızca yürütülmektedir.