

TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

**ELEKTRONİK TİCARETTE ARACI HİZMET SAĞLAYICI  
SÖZLEŞMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Pelin İrem KIRMAZ**

ANKARA, 2024

TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

**ELEKTRONİK TİCARETTE ARACI HİZMET SAĞLAYICI  
SÖZLEŞMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Pelin İrem KIRMAZ**

**Tez Danışmanı**  
**Prof. Dr. Süleyman YILMAZ**

ANKARA, 2024

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**ANKARA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI**

**ELEKTRONİK TİCARETTE ARACI HİZMET SAĞLAYICI SÖZLEŞMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Prof. Dr. Süleyman YILMAZ**

**TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ**

**Adı ve Soyadı**

**İmzası**

- 1- Prof. Dr. Süleyman YILMAZ (Danışman)**
- 2- Dr. Öğretim Üyesi Vehbi Umut ERKAN**
- 3- Dr. Öğretim Üyesi Merve Ayşegül KULULAR İBRAHİM**

**Tez Savunması Tarihi**

**01.04.2024**

**T.C.**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,**

Prof. Dr. Süleyman YILMAZ'ın danışmanlığında hazırladığım "Elektronik Ticarete Aracı Hizmet Sağlayıcı Sözleşmesi (Ankara 2024)" adlı yüksek lisans tezindeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

Tarih: 24/04/2024

Pelin İrem KIRMAZ

## TEŞEKKÜR

Çalıőmam süresince desteklerini esirgemeyen danışman hocam Prof. Dr. Süleyman YILMAZ'a,

Desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen aileme sonsuz teşekkür ediyorum.

# İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
İÇİNDEKİLER .....	ii
KISALTMALAR CETVELİ.....	vii
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ELEKTRONİK TİCARETE İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

I. TEMEL KAVRAMLAR .....	4
A. Elektronik Ticaret .....	4
1. Genel Olarak .....	4
2. Elektronik Ticaret Modelleri.....	7
a. Genel Olarak.....	7
b. Tarafların Sıfatları Bakımından Elektronik Ticaret.....	7
aa. İşletmeler Arası Elektronik Ticaret (B2B) .....	7
bb. Tüketiciler Arası Elektronik Ticaret (C2C).....	8
cc. İşletmeler ile Tüketiciler Arası Elektronik Ticaret (B2C).....	9
dd. İşletme ile Devlet Arası Elektronik Ticaret (B2G) .....	10
ee. Tüketici ile Devlet Arası Elektronik Ticaret (C2G).....	10
c. İfa Yeri Bakımından.....	11
aa. Doğrudan Elektronik Ticaret .....	11
bb. Dolaylı Elektronik Ticaret .....	11
B. Ticari İletişim.....	11
C. Ticari Elektronik İleti .....	12
D. Hizmet Sağlayıcı.....	12
E. Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcı.....	14
F. Aracı Hizmet Sağlayıcı .....	15
G. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı .....	16
H. Elektronik Sözleşme.....	17
İ. Elektronik Ticaret Ortamı.....	18
J. Elektronik Ticaret Pazar Yeri .....	19
K. Net İşlem Hacmi .....	20

L. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi .....	21
II. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK TİCARETE İLİŞKİN MEVZUAT .....	22
A. 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun.....	22
B. Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik .....	25
C. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik .....	26
D. Diğer Düzenlemeler .....	27

## İKİNCİ BÖLÜM

### ARACI HİZMET SAĞLAYICI SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, HUKUKİ NİTELİĞİ, KURULMASI, TARAFLARI, GEÇERLİLİK ŞARTLARI VE TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

I. GENEL OLARAK .....	28
II. TANIMI.....	28
III. HUKUKİ NİTELİĞİ .....	30
A. Genel Olarak .....	30
B. Pazarlamacılık Sözleşmesi Bakımından.....	30
C. Komisyon Sözleşmesi Bakımından .....	32
D. Kira Sözleşmesi Bakımından.....	33
E. Acentelik Sözleşmesi Bakımından.....	34
F. İsimli Sözleşmeler Bakımından .....	36
IV. TARAFLARI .....	39
A. Hizmet Sağlayıcı.....	39
B. Aracı Hizmet Sağlayıcı .....	39
V. SÖZLEŞMENİN KURULMASI .....	40
A. Genel Olarak .....	40
B. Öneri ve Öneriye Davet.....	40
1. Önerinin Süresi.....	45
2. Sözleşmenin Kurulduğu An.....	47
VI. SÖZLEŞMENİN GEÇERLİLİK ŞARTLARI.....	49
A. Ehil Olunması .....	49
B. Şekle Uygunluk.....	50
C. Genel İşlem Koşulları.....	51
VII. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ.....	55
A. Sözleşmeden Kaynaklanan Yükümlülükler.....	55

B. Alıcılara Karşı Yükümlülükleri .....	58
1. Bilgi Verme Yükümlülüğü .....	58
a. Genel Olarak.....	58
b. Tanıtıcı Bilgi Verme Yükümlülüğü.....	62
c. Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcıların Tanıtıcı Bilgi Verme Yükümlülüğü .....	63
d. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcıların Tanıtıcı Bilgi Verme ve Bilgileri Doğrulama Yükümlülüğü .....	65
2. İşlem Rehberi .....	66
a. Sözleşmenin Kurulabilmesi İçin İzlenecek Teknik Adımlara İlişkin Bilgiler .....	67
b. Sözleşmenin Elektronik Ortamda Saklanıp Saklanmayacağı ve Sözleşme Kurulduktan Sonra Alıcının Erişip Erişemeyeceği ile İlgili Bilgi .....	67
c. Veri Girişindeki Hataların Belirlenmesi ve Düzeltilmesine İlişkin Bilgiler.....	68
d. Uygulanan Gizlilik Kuralları ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Mekanizmalarına İlişkin Bilgiler .....	68
3. Siparişe İlişkin Yükümlülükler .....	69
a. Genel Olarak.....	69
b. İkinci El Malların Ayrı Kategoride Satışa Sunulması .....	71
c. Siparişin Onayı Aşamasında Toplam Bedelin ve Sözleşme Şartlarının Açıkça Görülmesini Sağlama .....	71
d. Önceden Belirlenemeyen Ek Masraflar ile İlgili Bilgi .....	72
e. Veri Giriş Hatalarının Düzeltilebilmesi için Gerekli Araçları Sağlama .....	72
f. Sözleşme Hükümleri ve Genel İşlem Şartlarını Alıcının Saklayabilmesine İmkân Sağlama .....	74
g. Siparişin Teyidi.....	75
4. Ticari İletişime İlişkin Yükümlülükler .....	76
a. Genel Olarak.....	76
b. Ticari Elektronik İleti.....	77
c. Ticari Elektronik İletileri Gönderebilme Şartları .....	80
d. Onay Gerektirmeyen Durumlar .....	81
e. Onayın Usulü .....	83

f. Ticari Elektronik İletinin İçeriği .....	86
g. Ticari Elektronik İletiyi Reddetme Hakkı .....	88
h. İleti Yönetim Sistemi .....	90
i. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Ticari Elektronik İletilere İlişkin Yükümlülükleri.....	93
5. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemine Kaydolma ve Bildirme Yükümlülüğü .....	97
6. Şikâyet ve Denetime İlişkin Yükümlülükler .....	100
a. Genel Olarak.....	100
b. İspat Yükümlülüğü.....	102
c. Elektronik Kayıtları Saklama Yükümlülüğü .....	103
d. Bakanlığa Belge Sunma Yükümlülüğü .....	103
7. Kişisel Verilerin Korunması .....	104
a. Elektronik Ticaret Kapsamında Kişisel Veriler.....	104
b. ETDHK ve KVKK'nın Karşılaştırılması .....	106
c. Yükümlülükler .....	108
aa. Genel Olarak .....	108
bb. Aydınlatma Yükümlülüğü .....	108
cc. Veri Güvenliğini Sağlama .....	112
dd. Başvurulara Cevap Verme ve Kurul Kararlarını Yerine Getirme Yükümlülüğü.....	115
ee. Sicile Kayıt Yükümlülüğü .....	116
d. Açık Rıza ve Onay Arasındaki İlişki .....	118
8. Hukuka Aykırı İçerik.....	122
9. Haksız Ticari Uygulamalar .....	126
10. Lisans Alma Yükümlülüğü .....	136

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HİZMET SAĞLAYICI VE ARACI HİZMET SAĞLAYICILARIN SORUMLULUĞU VE ARACI HİZMET SAĞLAYICI SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

I. GENEL OLARAK .....	140
II. GENEL HÜKÜMLERDEN DOĞAN SORUMLULUK.....	141
A. Sözleşmeden Doğan Sorumluluk .....	142
1. Genel Olarak .....	142

2. Hizmet Sağlayıcıların Sözleşmeden Doğan Sorumluluğu.....	144
3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Sözleşmeden Doğan Sorumluluğu .....	152
B. Haksız Fiil Hükümlerinden Doğan Sorumluluk .....	161
1. Genel Olarak .....	161
2. Hizmet Sağlayıcıların Haksız Fiil Sorumluluğu .....	163
3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Haksız Fiil Sorumluluğu.....	164
C. Culpa in Contrahendo Sorumluluğu.....	168
1. Genel Olarak .....	168
2. Hizmet Sağlayıcıların Culpa in Contrahendo Sorumluluğu .....	170
3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Culpa in Contrahendo Sorumluluğu.....	174
III. ÖZEL KANUNLARDAN DOĞAN SORUMLULUK .....	177
IV. İDARİ VE CEZAI SORUMLULUK .....	181
A. İdari Sorumluluk .....	181
B. Cezai Sorumluluk.....	182
V. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ .....	185
A. Genel Olarak .....	185
B. Sona Erme Sebepleri .....	187
1. Sürenin Dolması.....	187
2. Fesih Beyanında Bulunma .....	189
3. İkale Sözleşmesi.....	192
4. Dönme Hakkının Kullanılması .....	194
5. İptal.....	196
<b>SONUÇ.....</b>	<b>198</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>206</b>
<b>ÖZET.....</b>	<b>219</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>220</b>

## KISALTMALAR CETVELİ

<b>ASBÜHFD</b>	: Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
<b>AÜEHFD</b>	: Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi
<b>AÜHFD</b>	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
<b>B2B</b>	: Business to Business
<b>B2C</b>	: Business to Consumer
<b>B2G</b>	: Business to Government
<b>BTHAE</b>	: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü
<b>C2C</b>	: Consumer to Consumer
<b>C2G</b>	: Consumer to Government
<b>Batider</b>	: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Dergisi
<b>Bkz.</b>	: Bakınız
<b>C.</b>	: Cilt
<b>DEÜHFD</b>	: Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
<b>dn.</b>	: Dipnot
<b>E</b>	: Esas No
<b>EBYÜHFD</b>	: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
<b>ET</b>	: Erişim Tarihi
<b>ETAHS</b>	: Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı
<b>ETHS</b>	: Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcı
<b>ETKK</b>	: Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu
<b>EU</b>	: European Union
<b>FSEK</b>	: 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu
<b>HD</b>	: Hukuk Dairesi
<b>İBD</b>	: İzmir Barosu Dergisi
<b>K</b>	: Karar No
<b>KVKK</b>	: 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu
<b>m.</b>	: Madde
<b>MÜHFHAD</b>	: Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi
<b>MÜİİBD</b>	: Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi
<b>RG</b>	: Resmî Gazete
<b>s.</b>	: Sayfa

<b>S.</b>	: Sayı
<b>SMK</b>	: 6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanunu
<b>ETDHK</b>	: 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun
<b>ETBİS</b>	: Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi
<b>OECD</b>	: Organisation for Economic Co-Operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
<b>T</b>	: Tarih
<b>TBK</b>	: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
<b>TBBD</b>	: Türkiye Barolar Birliği Dergisi
<b>T.C.</b>	: Türkiye Cumhuriyeti
<b>TCK</b>	: 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu
<b>TKHK</b>	: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
<b>TL</b>	: Türk Lirası
<b>TMK</b>	: 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
<b>TOBB</b>	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
<b>TTK</b>	: 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
<b>UNCITRAL</b>	: The United Nations Commission on International Trade Law (Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyo)
<b>VERBİS</b>	: Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi
<b>Vd.</b>	: Ve devamı
<b>WTO</b>	: World Trade Organization (Dünya Ticaret Örgütü)
<b>Y</b>	: Yargıtay
<b>Yönetmelik</b>	: Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik

## GİRİŞ

İnternet ve bilgisayar gibi araçların hızlı bir şekilde gelişmesi elektronik ticaretin de hızlı bir şekilde gelişmesine sebep olmuştur. Elektronik ticaretin hızla gelişmesi ve yayılması beraberinde bazı sorunları da getirmiştir. Elektronik ticarete tarafların fizik olarak bir araya gelmeden işlemlerin elektronik ortamda yapılması bazı alıcılarda güven duygusunun oluşmasını zorlaştırmaktadır. Bu gibi sorunların önüne geçebilmek amacıyla elektronik ticarete ilişkin hukuki düzenlemeler getirilmiştir. Bu amaçla hazırlanan 6563 sayılı Elektronik Ticareti Düzenlenmesi Hakkında Kanun ülkemizde elektronik ticaret ile ilgili en önemli düzenlemedir. Kanun'da genel olarak aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar, bunların yükümlülükleri ve yükümlülüklerine uymamaları durumunda uygulanacak yaptırımlar ve ticari iletişim düzenlenmiştir.

Elektronik ticaretin sunduğu birçok avantaj hem alıcıları hem de satıcıları elektronik ticaret faaliyetlerinde bulunmaya itmiştir. Şu anda günümüzde tüketicilerin çoğunun fiziki olarak mağazaya gitmek yerine internet sitelerinden alışveriş yapmayı tercih ettikleri görülmektedir<sup>1</sup>. İşletmeler de tüketicilerin bu tercihlerine ayak uydurabilmek adına fiziki mağazacılık yanında kendi internet sitelerini kurarak ya da başka kişilere ait internet sitelerinde ürünlerini satmaya başlamıştır. Çalışmamızda incelediğimiz aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi, işletmelere satış yapmaları amacıyla platform sağlayan kişiler ile işletmeler arasında kurulmaktadır. Burada işletmelere platform sağlayanlar aracı hizmet sağlayıcılar, aracı hizmet sağlayıcıların sunduğu elektronik ortamda satış yapanlar ise hizmet sağlayıcılardır. Bu sözleşmede aracı hizmet sağlayıcılar belirli bir ücret karşılığında hizmet sağlayıcılara platform sağlayarak elektronik ortamda satış yapmalarına aracılık etmektedirler.

---

<sup>1</sup> Aydemir, Ömer: "İnternet Üzerinden Alıcı ve Satıcıyı Buluşturmak Suretiyle Yapılan Sanal Mağazacılık İşlemlerinde Vergisel Uygulamalar", Mali Çözüm Dergisi 2017, S. 141, s. 186.

Uygulamada hizmet sağlayıcılara elektronik platform sağlayarak satış yapmalarına aracılık eden en popüler web sitelerine trendyol.com, amazon.com, hepsiburada.com, n11.com örnek olarak gösterilebilir.

Çalışmamızın ana konusunu aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi, sözleşmenin taraflarını oluşturan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar ve bunların kanundan veya yönetmeliklerden kaynaklanan yükümlülükleri oluşturmaktadır.

Çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. “*Elektronik Ticarete İlişkin Temel Kavramlar*” başlıklı ilk bölümde elektronik ticarete ilişkin temel kavramlar açıklanmıştır. İlk olarak elektronik ticaret açıklanmış ve elektronik ticaret modelleri tarafların sıfatları ve ifa yeri bakımından ikiye ayrılarak incelenmiştir. Daha sonra çalışmamızın konusunu oluşturan aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ve bu sözleşmenin taraflarını oluşturan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı ile ilişkili kavramlar açıklanmıştır. Ayrıca bu bölümde Türkiye’deki elektronik ticarete ilişkin mevzuatla ilgili bilgiler de verilmiştir.

Çalışmamızın ikinci bölümünün başlığı “*Aracı Hizmet Sağlayıcı Sözleşmesinin Tanımı, Hukuki Niteliği, Kurulması, Tarafları, Geçerlilik Şartları ve Tarafların Yükümlülükleri*”dir. Bu bölümde ilk olarak aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin tanımı yapılmıştır. Daha sonra sözleşmenin hukuki niteliği tartışılmıştır. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi kanunlarda düzenlenmiş isimli bir sözleşme olmadığından sözleşmenin hukuki niteliği; komisyon, pazarlamacılık, kira ve acentelik sözleşmeleri ile benzerlik ve farklılıkları ortaya konarak incelenmiştir. Sözleşmenin taraflarını oluşturan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının tanımları yapılmış, sözleşmenin kurulması ve sözleşmenin geçerlilik şartları açıklanmıştır. Kanunlarda aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin kurulması ve geçerlilik şartları için özel hükümler olmadığı için bu hususlarda genel hükümler uygulanacaktır. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülükleri ikiye ayrılarak ele alınmıştır. Tarafların aralarındaki sözleşmeden kaynaklanan yükümlülükleri açıklandıktan sonra aracı hizmet sağlayıcı ve

hizmet sağlayıcıların alıcılara karşı olan yükümlülükleri açıklanmıştır. 6563 sayılı Kanun'da 2022 yılında yapılan değişikliklerle birlikte getirilen yükümlülüklerle de çalışmada yer verilmiştir.

*“Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıların Sorumluluğu ve Aracı Hizmet Sağlayıcı Sözleşmesinin Sona Ermesi”* başlıklı son bölümde tarafların aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesindeki yükümlülüklerine uymamaktan doğan sorumlulukları ve alıcılara veya üçüncü kişilere karşı doğan sorumlulukları ele alınmıştır. İlk olarak sözleşmenin taraflarını oluşturan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların genel hükümlerden doğan sorumluluğu açıklanmıştır. Daha sonra tarafların fikri mülkiyet hukukundan, marka hukukundan ve haksız rekabet hukukundan doğan sorumluluğu incelenmiştir. İdari ve cezai sorumluluklarına da kısaca değinilmiştir. Son olarak kanun koyucu aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin sona ermesi bakımından özel hükümler getirmediği için borçlar hukukunda düzenlenmiş geniş anlamda borcun ve sözleşmenin sona ermesine sebepler aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri bakımından değerlendirilmiştir.

Sonuç kısmında ise çalışma genel olarak değerlendirilerek ulaşılan sonuçlar açıklanmıştır.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## ELEKTRONİK TİCARETE İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

### I. TEMEL KAVRAMLAR

#### A. Elektronik Ticaret

##### 1. Genel Olarak

Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlükte ticaret “*kazanç amacıyla yürütülen alım satım etkinliği*”<sup>2</sup> şeklinde tanımlanmıştır. Elektronik ticaret ise bu etkinliğin internet ortamında yapılması anlamına gelmektedir. Elektronik ticaret kavramı dünya genelinde teknolojinin hızlı gelişimine bağlı olarak 1980’li yılların ilk yarısından sonra ortaya çıkmış bir kavramdır<sup>3</sup>.

6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun<sup>4</sup> (ETDHK) m. 2/1/a’da elektronik ticaretin “*fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*” şeklinde tanımlanmıştır. Buna göre işlemin elektronik ticaret kapsamında olabilmesi için elektronik ortamda çevrim içi bir şekilde gerçekleştirilen bir faaliyet olması gerekmektedir. 7 Temmuz 2022’de Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun<sup>5</sup> ile birlikte elektronik ticaretin tanımında geçen elektronik ticaret ortamı

---

<sup>2</sup> <https://sozluk.gov.tr/>, (ET: 17.10.2022).

<sup>3</sup> *Özdemir Kocasakal*, Hatice: Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2003, s. 5.

<sup>4</sup> 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, RG 05.11.2014, S. 29166.

<sup>5</sup> 7416 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, RG 07.07.2022, S. 31889.

maddeye eklenen  fıkrasında tanımlanmıştır. Yapılan tanıma göre; elektronik ticaret faaliyetinde bulunulan internet sitesi veya mobil uygulama gibi platformlar elektronik ticaret ortamlarıdır. Kanundaki elektronik ticaret tanımından da anlaşılmaktadır ki ancak elektronik bilişim ağında gerçekleştirilen faaliyetler elektronik ticaret olarak kabul edilmektedir<sup>6</sup>.

Birçok uluslararası kuruluş da elektronik ticareti tanımlamıştır. Dünya Ticaret Örgütü (World Trade Organization) elektronik ticareti; ürün veya hizmetlerin üretimi, dağıtımını, pazarlanması, satışı veya teslimatının elektronik yollara yapılması şeklinde tanımlamıştır<sup>7</sup>.

Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organisation for Economic Co-Operation and Development) ise elektronik ticareti iki şekilde tanımlamıştır. Dar kapsamda elektronik ticaret, *“malların çevrim içi olarak alınması ve satılmasıdır.”* Daha geniş kapsamlı tanımında ise elektronik ticaret; *“ürün ve hizmetlerin alım ve satımı, fon transferleri, çevrim içi pazarlama aktiviteleri ve verilerin toplanması ve işlenmesi faaliyetlerini de içermek üzere elektronik ortamda gerçekleşen tüm ticari faaliyetler<sup>8</sup>”* şeklinde tanımlanmıştır.

Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu (The United Nations Commission on International Trade Law) da elektronik ticareti *“ticari aktiviteler kapsamında her türlü veri mesajının, EDI (Electronic Data Interchange), İnternet, e-*

---

<sup>6</sup> Gezder, Ümit: “Elektronik Ticaret Hukukî İşlemlerin Ayrımı – Dijital Ticaret ve Hukukî Niteliği”, MÜHFHAD 2016, C. 22, S. 3, s. 1122.

<sup>7</sup> WT/L/274, 30 September 1998 Adopted by the General Council on 25 September 1998, WTO | Ministerial conferences - MC12 briefing note (ET: 07.11.2022).

<sup>8</sup> OECD, Implications of E-Commerce for Competition Policy – Background Note, [https://one.oecd.org/document/DAF/COMP\(2018\)3/en/pdf](https://one.oecd.org/document/DAF/COMP(2018)3/en/pdf) , (Çevrim içi), (ET: 7.11.2022).

*mail, faks gibi veri iletim yöntemleri kullanılarak elektronik ortamda değişimi<sup>9</sup>*” şeklinde tanımlamıştır.

Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulunun 1998 yılında yayınladığı Hukuk Çalışma Raporunda ise *“bireyler ve kurumların, açık ağ ortamında (internet) ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında (intranet) yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan ticari işlemlerin tümü<sup>10</sup>”* şeklinde tanımlanmıştır.

Tüm bu tanımlardan yola çıkarak elektronik ticaretin; kısaca ticaret işleminin internet gibi elektronik bir ortamda gerçekleşmesi şeklinde tanımlanması mümkündür. Elektronik ticaret ve elektronik sözleşme kavramları bazen eş anlamlı olarak kullanılmaktadır ancak bu durum doktrinde eleştirilmektedir. Bir ticari faaliyetin elektronik ticaret olarak adlandırılabilmesi için elektronik ortamda yapılması yeterli iken elektronik sözleşme ise yalnızca elektronik ortamda kurulan sözleşmeleri kapsamaktadır<sup>11</sup>.

Belirtmek gerekir ki elektronik ticaret ve geleneksel ticaretin esasları aynıdır ve elektronik ticaret birçok alanda geleneksel ticaretin yöntemlerinden yararlanmaktadır<sup>12</sup>. Bu sebeple elektronik ticareti, geleneksel ticaretin bir alternatifi olarak değerlendirmek

---

<sup>9</sup> UNCITRAL, Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996 with additional article 5 bis as adopted in 1998, [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/19-04970\\_ebook.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/19-04970_ebook.pdf) , (Çevrim içi), (ET: 17.10.2022).

<sup>10</sup> <https://docplayer.biz.tr/2677885-Tanim-elektronik-ticaret-koordinasyon-kurulu-etkk-hukuk-calisma-grubu-nun-8-mayis-1998-tarihli-raporu.html>, (Çevrim içi), (ET: 17.10.2022).

<sup>11</sup> *Hamamcıoğlu*, Esra: “Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2018, S. 35 s. 49.

<sup>12</sup> *Kaya*, Ferman: E-Ticaret Hukuku ve Tüketici Hukukundaki Uygulamaları, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2021, s. 42.

doğru olmayacaktır. Elektronik ticareti geleneksel ticaretten ayıran en önemli nokta ticaret faaliyetinin elektronik yollarla gerçekleştiriliyor olmasıdır.

## **2. Elektronik Ticaret Modelleri**

### **a. Genel Olarak**

Elektronik ticaretin birçok türü vardır. Elektronik ticaret; tarafların sıfatları bakımından ve ifa yeri bakımından ikiye ayrılır. Tarafların sıfatları bakımından elektronik ticaret genel olarak beş alt kategoriye ayrılmaktadır. Bu kategoriler; işletmeler arası elektronik ticaret (B2B)<sup>13</sup>, tüketiciler arası elektronik ticaret (C2C), işletmeler ile tüketiciler arası elektronik ticaret (B2C), işletmeler ile devlet arası elektronik ticaret (B2G) ve son olarak tüketici ile devlet arası elektronik ticarettir (C2G). Elektronik ticaret ifa yeri bakımından ise dolaylı ve doğrudan elektronik ticaret olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

### **b. Tarafların Sıfatları Bakımından Elektronik Ticaret**

#### **aa. İşletmeler Arası Elektronik Ticaret (B2B)**

İşletmeler arası elektronik ticarete (Business to Business – B2B) alıcı ve satıcı firma, alım ve satış işlemleri de dahil olmak üzere tedarik zincirindeki tüm işlemleri

---

<sup>13</sup> Öztuna Cox aynı elektronik ticaret türü için firmadan firmaya elektronik ticaret kavramını kullanmıştır. Bkz. Öztuna Cox, Buket: Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler, İstanbul: Pusula Yayıncılık, 2002, s. 10; Turan ve Özdemir Kocasakal ise aynı elektronik ticaret türü için tacirler arası işlemler kavramını kullanmıştır. Bkz. Özdemir Kocasakal, s. 27; Turan, Gamze: “Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi 2008, S. 77, s. 90-91.

elektronik ortamda gerçekleştirmektedir<sup>14</sup>. Bu ticaret modelinde iki tarafı da işletmeler oluşturur. B2B ticaret açık veya kapalı bir ağ yapısı kullanılarak işletmelerin ürün sipariş etmesi, ödeme yapması gibi faaliyetlerin tamamını içermektedir<sup>15</sup>. Üretici, dağıtıcı, perakendeci, tedarikçi arasında elektronik araçlarla gerçekleşen ticari faaliyetlerin tamamı işletmeler arası elektronik ticaret olarak adlandırılmaktadır.

### **bb. Tüketiciler Arası Elektronik Ticaret (C2C)**

Tüketiciler arası elektronik ticaret (Consumer to Consumer – C2C) tüketicilerin doğrudan tüketicilere satış yaptığı elektronik ticaret modelidir<sup>16</sup>. Bu modelde hem satıcılar hem de alıcılar tüketici sıfatını taşımaktadır. Bu modele örnek olarak tüketicilerin çevrim içi sitelerde taşınır veya taşınmaz eşya satması, kullanmadıkları ikinci el ürünleri satması ve açık artırma sitelerinde yapılan satışlar örnek olarak verilebilmektedir. Ayrıca internet üzerinden kişisel hizmetlerin reklamı ve satışı, çevrim içi bilgi ve uzmanlık hizmeti verme de tüketiciler arası elektronik ticaret kapsamındadır<sup>17</sup>.

Tüketiciler arası elektronik ticaret modellerinde tüketicilerin satış deneyimi ve satıcılar ile ilgili yorumda bulunma imkânı vardır. Bu yolla tüketicilerin sisteme olan güvenini artırma ve yapılan yorumlar sonucu tüketicilerin güvenilir satıcılara daha kolay ulaşabilmesi amaçlanmaktadır<sup>18</sup>. Bu durum tüketici olmayan satıcılar tarafından da haksız

---

<sup>14</sup> *Erdem, O. Ayhan/ Efiloğlu, Özlem*: “Bilgi Çağında Elektronik Ticaret”, s. 5, (Çevrim içi), <https://docplayer.biz.tr/1124885-Bilgi-caginda-elektronik-ticaret-o-ayhan-erdem-ozlem-efiloglu.html> , (ET: 14.11.2022).

<sup>15</sup> *Kaya, E-Ticaret Hukuku*, s. 80; *Sarıakçalı, Turgay*: İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları, 2021, s. 35.

<sup>16</sup> *Turban, Efraim/ King, David/ Lee, Jae Kyu/ Liang, Ting-Peng/ Turban, Deborah C*: *Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective*, Ninth Edition, 2018, s. 11.

<sup>17</sup> *Turban, Efraim/ King, David/ Mckay, Judy/ Marshall, Peter/ Lee, Jae/ Viehland, Dennis*: *Electronic Commerce 2008: A Managerial Perspective*, 2008, s. 10.

<sup>18</sup> *Kaya, E-Ticaret Hukuku*, s. 81.

rekabete neden olacak şekilde kullanılabilir<sup>19</sup>. Bu modele [www.dolap.com](http://www.dolap.com) sitesi örnek olarak verilebilir.

### **cc. İşletmeler ile Tüketiciler Arası Elektronik Ticaret (B2C)**

İşletmeler ile tüketiciler arası elektronik ticaret (Business to Consumer – B2C) işletmelerden tüketicilere olan mal veya hizmet satışını içermektedir. İnternet üzerinden yapılan alışveriş, internet bankacılığı işlemleri bu tür elektronik ticaret kapsamındadır. Elektronik ticarete yaşanan hızlı gelişmeler sonucu ortaya çıkan elektronik pazaryerleri firmalara tüketiciye ulaşma bakımından daha ekonomik ve hızlı fırsatlar sunma imkânı vermiştir<sup>20</sup>. Bu sebeple firmalar daha az maliyetle tüketicilere daha hızlı ulaşma imkânı veren elektronik satış yapma yöntemine başvurmaya başlamıştır<sup>21</sup>. Bu modelde genellikle tüketici ve işletme birbirlerini tanımadığı için pazarlama ve reklam büyük önem taşımaktadır<sup>22</sup>. [Amazon.com](http://Amazon.com), [trendyol.com](http://trendyol.com) gibi siteler bu tür elektronik ticaret modeline örnek olarak gösterilebilir.

İnsanların fizikî olarak mağaza gezmek yerine internet aracılığıyla telefonlarından, bilgisayarlarından alışveriş yapmayı daha kolay bulmaları, internette daha hızlı bir şekilde daha çok mağaza ve ürüne ulaşma imkânı, ürünlerin fiyatlarını karşılaştırma imkânı gibi sebeplerle B2C elektronik ticaret modeli hızlı bir şekilde yaygınlaşmıştır<sup>23</sup>. Bu sebeple birçok işletme internet üzerinden de satış yapmaya başlamıştır.

---

<sup>19</sup> *Kulular İbrahim, Merve Ayşegül: Teknolojik Gelişmelerin Negatif Yönü: Hukuki Açından Planlı Eskitme, Ankara: Adalet Yayınevi, 2021, s. 43-44.*

<sup>20</sup> *Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 80-81.*

<sup>21</sup> *Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 81.*

<sup>22</sup> *Turban/ King/ Lee/ Liang/ Turban, s. 9-10.*

<sup>23</sup> *Çekirdek Totan, Meltem: İnternet Üzerinden Satışı Konu Edinen Sözleşmelerin Belirleyici Özellikleri, Ankara: Platon Hukuk Yayınevi, 2022, s. 19.*

Bu tür elektronik ticaret modelinde bir tarafın tüketici sıfatında olmasından ötürü ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümü için tüketici hukukunun uygulanması gerekmektedir<sup>24</sup>.

#### **dd. İşletme ile Devlet Arası Elektronik Ticaret (B2G)**

Devletlerin gerçekleştirdiği bazı faaliyetlerin de elektronik ticaret kapsamında olması mümkündür. İşletme ile devlet arası elektronik ticaret (Business to Government – B2G) işletmeler ve devlet arasında elektronik araçlar aracılığıyla gerçekleştirilen elektronik ticaret işlemlerini kapsamaktadır<sup>25</sup>.

İhale şartname ilanlarının duyurulması ve tekliflerinin internet ortamında yapılması, işletmelerin kurumlar vergisi gibi çeşitli yükümlülüklerini internet aracılığı ile ödemesi işletme ile devlet arası elektronik ticaret modeline örnek olarak gösterilebilmektedir<sup>26</sup>.

#### **ee. Tüketici ile Devlet Arası Elektronik Ticaret (C2G)**

Tüketici ile devlet arası elektronik ticaret (Consumer to Government – C2G) tüketicilerin devlet kurum ve kuruluşları ile internet aracılığıyla elektronik araçlarla gerçekleştirdikleri her türlü ticari faaliyet veya devletin sunduğu hizmetleri elektronik yollarla sunması anlamına gelmektedir<sup>27</sup>. İnternet üzerinden vergi ve sosyal primlerinin ödenebilmesi, internet üzerinden SGK sorgusu yapılabilmesi, ödenebilmesi, e-tebligat, e-beyanname<sup>28</sup> ve UYAP aracılığıyla elektronik araçlarla internet üzerinden dava dosyaları ile ilgili bilgilerin görüntülenmesi<sup>29</sup> örnek olarak gösterilebilmektedir.

---

<sup>24</sup> Öztuna Cox, s. 98.

<sup>25</sup> Çekirdek Totan, s. 21.

<sup>26</sup> Özdemir Kocasakal, s. 34.

<sup>27</sup> Çekirdek Totan, s. 21.

<sup>28</sup> Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 82.

<sup>29</sup> Çekirdek Totan, s. 21.

## c. İfa Yeri Bakımından

### aa. Doğrudan Elektronik Ticaret

Doğrudan elektronik ticarete; ürün veya hizmetler elektronik ortamda sipariş edilir, ödeme elektronik ortamda yapılır ve ürünlerin teslimi de elektronik ortamda gerçekleştirilir. Bir başka deyişle sözleşme elektronik ortamda elektronik olarak kurulmaktadır ve aynı zamanda da ifası elektronik ortamda elektronik olarak gerçekleşmektedir<sup>30</sup>. Doğrudan elektronik ticarete fizikî olmayan mal ve hizmetler söz konusudur. Bu mal ve hizmetlere; bilgisayar yazılımı, müzik, elektronik kitap örnek olarak verilebilir<sup>31</sup>.

### bb. Dolaylı Elektronik Ticaret

Dolaylı elektronik ticarete mal ve hizmetler elektronik ortamda sipariş edilirken teslimatları kargo, posta gibi fiziksel yollarla gerçekleşmektedir<sup>32</sup>. Bir başka deyişle elektronik sözleşme elektronik ortamda kurulmakta ancak fizikî yollarla ifa edilmektedir<sup>33</sup>. Dolaylı ticarete genellikle kitap, cd, kıyafet gibi çevrim içi yolla teslimi mümkün olmayan malların satışı yapılmaktadır<sup>34</sup>.

## B. Ticari İletişim

Ticari iletişim, ETDHK m. 2/1/b ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik<sup>35</sup> (Ticari İletişim Yönetmeliği) m. 4/1/p’de aynı şekilde tanımlanmıştır. Buna göre ticari iletişim, “alan adları ve elektronik posta adresi dışında,

---

<sup>30</sup> Bayram, Aziz Erman: “Güncel Gelişmeler Işığında Elektronik Sözleşmelerin Kurulması”, TBBD 2015, S. 119, s. 359; Özdemir Kocasakal, s. 27.

<sup>31</sup> Gezder, s. 1123.

<sup>32</sup> Özdemir Kocasakal, s. 26.

<sup>33</sup> Bayram, Elektronik Sözleşmeler, s. 359.

<sup>34</sup> Sarıakçalı, s. 39.

<sup>35</sup> Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik, RG 15.07.2015, S. 29417.

*meslekî veya ticari faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak elektronik ticarete ilişkin her türlü iletişim*”dir. Görüldüğü üzere elektronik posta adresleri ve alan adları ticari iletişim kapsamı dışında bırakılmıştır.

### **C. Ticari Elektronik İleti**

Ticari elektronik ileti ETDHK m. 2/1/c ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 4/1/o’da “*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 iletiler*” olarak tanımlanmıştır. Tanımda elektronik araçlar sayıldıktan sonra kullanılan “gibi” ifadesinden bunların sınırlı bir şekilde sayılmadığını anlıyoruz. Bu şekilde bir sınırlamanın yapılmamasının amacı ortaya çıkabilecek yeni elektronik araçların kanun kapsamının dışında kalmasını önlemektir<sup>36</sup>.

Ticari elektronik iletiler bir sonraki bölümde ayrıntılı olarak açıklanacağı için bu kısımda sadece tanımına yer verilmiştir.

### **D. Hizmet Sağlayıcı**

ETDHK’de hizmet sağlayıcı m. 2/1/ç’de “*elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişiler*” şeklinde tanımlanmıştır. *Demirbaş*, kanunda yapılan tanımı eleştirmiştir. Yazar, Kanundaki tanımın elektronik ticaret faaliyetinde bulunacak iki tarafı da kapsadığı için olması gerekenden daha geniş kapsamlı olduğunu düşünmektedir ve isabetli bulmamaktadır<sup>37</sup>. Zira, hizmet sağlayıcı ile kast edilen internet ortamında mal ve hizmeti arz eden taraftır. *Demirbaş*’ın yaptığı tanıma göre hizmet sağlayıcı “*elektronik*

---

<sup>36</sup> *Kaya*, E-Ticaret Hukuku, s. 125.

<sup>37</sup> *Demirbaş*, Harun: 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Kapsamında Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2015, s. 24-25.

*ticaret faaliyetine konu olan mal veya hizmeti sunan/arz eden gerçek ve tüzel kişilerdir*<sup>38</sup>.” 2000/31 Elektronik Ticaret Direktifi<sup>39</sup> m. 2/b’de ise hizmet sağlayıcılar “*her türlü bilgi toplumu hizmetini sağlayan gerçek veya tüzel kişi*” şeklinde tanımlanmıştır. ETDHK, Avrupa Birliği tarafından çıkarılan bu direktif esas alınarak hazırlanmıştır<sup>40</sup>.

Elektronik ticarete konu olan hukukî faaliyetlerdeki taraflardan biri hizmet sağlayıcılarıdır<sup>41</sup>. Hizmet sağlayıcılar alıcı olan tarafın karşı konumundadır. Hizmet sağlayıcı sıfatına sahip olabilmesi için mal veya hizmeti internet ortamında sağlayan kişinin tacir olup olmaması önemli değildir<sup>42</sup>. Dolayısıyla; elektronik ticaret faaliyetinde alıcının karşı tarafındaki gerçek veya tüzel kişi, tacir olup olmadıkları önemli olmaksızın hizmet sağlayıcı sıfatını taşıyabilecektir ve aynı zamanda ETDHK’da düzenlenmiş yükümlülüklerle tabi olacaktır<sup>43</sup>. 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanuna<sup>44</sup> göre hizmet sağlayıcılar aynı zamanda birer içerik sağlayıcıdır.

---

<sup>38</sup> Demirbaş, s. 25.

<sup>39</sup> EU, Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'), (Çevrim içi), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:32000L0031>, "service provider": any natural or legal person providing an information society service, (ET: 20.10.2022).

<sup>40</sup> TBMM, “Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı ile Avrupa Birliği Uyum Komisyonu, Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm Komisyonu ile Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporları”, Sıra Sayısı: 240, s. 6. (Çevrim içi) <https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss240.pdf>, ET: 20.10.2022.

<sup>41</sup> Çavuşoğlu, Sercan: Borçlar Hukuku ve Milletlerarası Özel Hukuk Açısından Sınır Ötesi elektronik Ticarete Açık Artırma Yolu ile Satışlar, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020, s. 77.

<sup>42</sup> Çavuşoğlu, s. 78.

<sup>43</sup> Çavuşoğlu, s. 79.

<sup>44</sup> 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, RG 23.05.2007, S. 26530.

## E. Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcı

ETDHK'daki son değişikliklerle birlikte Kanuna “*elektronik ticaret hizmet sağlayıcı*” kavramı eklenmiştir. Elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar ETDHK m. 2/1/g'de; “*elektronik ticaret pazar yerinde ya da kendine ait elektronik ticaret ortamında mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapan ya da sipariş alan hizmet sağlayıcılar*” şeklinde tanımlanmıştır. Elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar hizmet sağlayıcılara göre dar kapsamlıdır. Bir başka deyişle elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların tamamı aynı zamanda hizmet sağlayıcı iken her hizmet sağlayıcının aynı zamanda elektronik ticaret hizmet sağlayıcı olduğu söylenemez<sup>45</sup>. Buna göre elektronik ticaret hizmet sağlayıcılara örnek olarak trendyol.com gibi siteler aracılığıyla satış yapan işletmeler veya mavi.com gibi kendine ait elektronik ortamda satış yapan işletmeler verilebilir.

ETDHK m. 1/3'te elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar kapsamına girmeyecek kişiler düzenlenmiştir<sup>46</sup>. Elektronik ticaret hizmet sağlayıcı olarak nitelendirilecek

---

<sup>45</sup> Mehmet Bedii Kaya, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun – Yeni ve Eski Aktörler, (Çevrim içi), <https://mbkaya.com/yeni-etk-elektronik-ticaret-hukuku/>, ET: 20.10.2022.

<sup>46</sup> ETDHK m. 1/3: “14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, 28/3/2001 tarihli ve 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu, 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu, 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu, 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu, 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu, 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve 5/11/2018 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunuyla kuruluş ve faaliyetleri düzenlenen ve bu kanunlara göre yetkilendirilerek münhasıran yetkilendirildikleri konularda faaliyet gösterenler ile 14/3/2007 tarihli ve 5602 sayılı Şans Oyunları Hasılatından Alınan Vergi, Fon ve Payların Düzenlenmesi Hakkında Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde tanımlananlar ile bunların verdiği yetki dâhilinde münhasıran şans ve bahis oyunları

kişilerin belirlenmesi özellikle kanunda düzenlenmiş yükümlülüklerin muhatabının belirlenmesi bakımından önem taşımaktadır.

Kanunda yapılan değişikliklerle elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların uymakla yükümlü oldukları yükümlülükler de düzenlenmiştir. Elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların iptal ve iadeler hariç olmak üzere yıllık işlem sayılarına göre üç farklı eşik belirlenmiştir ve bu eşikler bakımından farklı yükümlülükler getirilmiştir.

Buna göre elektronik ticaret hizmet sağlayıcıları dört farklı gruba ayırmak mümkündür. Bunlar; kanunda belirlenmiş hadlere ulaşmayan elektronik ticaret hizmet sağlayıcı, bir takvim yılındaki net işlem hacmi 10 milyar TL ve iptal ve iadeler hariç olmak üzere işlem sayısı 10 milyonun üzerinde olan elektronik ticaret hizmet sağlayıcı, bir takvim yılındaki net işlem hacmi 30 milyar ve iptal ve iadeler hariç olmak üzere işlem sayısı 10 milyonun üzerinde olan elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve bir takvim yılındaki net işlem hacmi 60 milyar ve iptal ve iadeler hariç olmak üzere işlem sayısı 10 milyonun üzerinde olan elektronik hizmet sağlayıcıdır<sup>47</sup>.

#### **F. Aracı Hizmet Sağlayıcı**

ETDHK m. 2/1/d’de aracı hizmet sağlayıcının tanımı “*Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişiler*” şeklinde yapılmıştır. Aracı hizmet sağlayıcılar aynı zamanda elektronik ticaret pazaryeri olarak faaliyet gösterirler. Satıcı ve tüketici arasındaki iletişimi sağladıkları, satıcıların elektronik ortamda ürün ve hizmetlerini alıcılara sergileyebilmesine imkân verdikleri ve elektronik ticaretin temel unsurlarından olan güven ilişkisinin oluşmasına katkıda buldukları için aracı hizmet sağlayıcılar elektronik ticaret uygulamalarının en

---

*alanında faaliyet gösterenler bu Kanunun uygulanmasında elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı veya elektronik ticaret hizmet sağlayıcı kabul edilmez.”*

<sup>47</sup> Kaya, Yeni ETDHK.

önemli aktörlerinden biridir<sup>48</sup>. ETDHK’da yapılan tanımdan ve E-Ticaret Komisyon Raporundan anlaşıldığı üzere aracı hizmet sağlayıcılar, satıcıya bir platform sağlayan ve elektronik ticaret pazar yerleri olarak faaliyette bulunan kişileri kapsamaktadır.

### **G. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı**

ETDHK’da yapılan son değişiklikler ile Kanun’a “*elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı*” kavramı eklenmiştir. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ETDHK m. 2/1/f’de “*elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân sağlayan aracı hizmet sağlayıcı*” şeklinde tanımlanmıştır. Elektronik ticaret hizmet sağlayıcılarında olduğu gibi ETDHK m. 1/3’te sayılmış olanlar elektronik aracı hizmet sağlayıcı olarak nitelendirilemez.

Kanunda yapılan değişiklikle aynı zamanda elektronik ticaret hizmet sağlayıcılara yükümlülükler getirilmiştir. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların iptal ve iadeler hariç olmak üzere yıllık işlem sayılarına göre üç farklı eşik belirlenmiştir ve bu eşikler bakımından farklı yükümlülükler düzenlenmiştir.

Elektronik ticaret hizmet sağlayıcılarda olduğu gibi elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıları dört farklı gruba ayırmak mümkündür. Bunlar; kanunda belirlenmiş hadlere ulaşmayan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, bir takvim yılındaki net işlem hacmi 10 milyar TL ve iptal ve iadeler hariç olmak üzere işlem sayısı 10 milyonun üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, bir takvim yılındaki net işlem hacmi 30 milyar ve iptal ve iadeler hariç olmak üzere işlem sayısı 10 milyonun üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve bir takvim yılındaki net işlem hacmi 60 milyar ve iptal

---

<sup>48</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 24.

ve iadeler hariç olmak üzere işlem sayısı 10 milyonun üzerinde olan elektronik aracı hizmet sağlayıcıdır<sup>49</sup>.

Kanunda “*elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı*” ve “*aracı hizmet sağlayıcı*” şeklinde iki kavram bulunmaktadır. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, yalnızca mal veya hizmet teminine yönelik sözleşme yapılmasına, sipariş verilmesine elektronik ortam sağlarken aracı hizmet sağlayıcılar ise başkalarına ait her türlü ticari ve iktisadi faaliyetlerin yapılmasına elektronik ortam sağlar. Buna göre aracı hizmet sağlayıcılar bir üst kavram iken elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bu kavramın altında bir alt kümeyi oluşturmaktadır.

## **H. Elektronik Sözleşme**

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun<sup>50</sup> (TBK) ilk maddesinde “*sözleşme, tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulur*” denilmek suretiyle sözleşmenin nasıl kurulacağı ve unsurları açıklanmış ancak özel olarak sözleşme tanımı yapılmamıştır. Doktrinde ise sözleşme kavramı birçok yazar tarafından farklı biçimde tanımlanmıştır. *Kılıçoğlu*<sup>51</sup> sözleşmeyi “*iki tarafın hukuksal sonuca yönelik karşılıklı ve birbirine uygun iradelerini açıklamalarıyla meydana gelen bir hukuksal işlem*” şeklinde tanımlamıştır. *Antalya*<sup>52</sup> ise sözleşme tanımını “*tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanları doğrultusunda uygun bir hukuki sonuç doğurmak üzere kurulan ve tarafları bağlayan anlaşma*” şeklinde yapmıştır.

---

<sup>49</sup> Kaya, Yeni ETDHK.

<sup>50</sup> 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, RG 04.02.2011, S. 27836.

<sup>51</sup> *Kılıçoğlu*, Ahmet M.: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 25. Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi, 2021, s. 79.

<sup>52</sup> *Antalya*, O. Gökhan: Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt V/I,1, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2019, s. 271.

TBK’da kira sözleşmesi, satış sözleşmesi gibi özel olarak sözleşme türleri düzenlenmiştir. Elektronik sözleşme kavramı ise TBK’da belirtilen kira sözleşmesi, satış sözleşmesi gibi bir sözleşme türünü değil sözleşmenin kuruluş usulünü belirtmektedir<sup>53</sup>.

“Sözleşmenin her iki tarafının veya taraflardan birinin irade beyanının yazı, görüntü, ses ve diğer verilerin sayısallaştırılması suretiyle meydana geldiği ve bu şekilde karşı tarafa iletildiği sözleşmeye elektronik sözleşme denir<sup>54</sup>.” Elektronik sözleşmeler hukukî nitelik ve konu bakımından klasik sözleşmelerden bir farklılık göstermemektedir. Bu sebeple borçlar hukukunda sözleşmelere uygulanan hükümler niteliklerine uygun düştüğü ölçüde elektronik sözleşmelere de uygulanabilir<sup>55</sup>. Elektronik sözleşmeler ile klasik şekilde kurulan sözleşmeler arasındaki en önemli fark ise elektronik sözleşmelerin elektronik biçimde kurulmasıdır<sup>56</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi de bir elektronik sözleşmedir.

## **İ. Elektronik Ticaret Ortamı**

ETDHK’da yapılan değişikliklerle elektronik ticaret ortamının tanımı Kanun’a eklenmiştir. ETDHK m. 2/1/ğ’de elektronik ticaret ortamı “*Elektronik ticaret faaliyetinde bulunulan internet sitesi, mobil site veya mobil uygulama gibi platformlar.*” şeklinde tanımlanmıştır. Ayrıca Ticari İletişim Yönetmeliği m. 4/1/f’de elektronik ortamın tanımı “*verilerin sayısallaştırılarak depolanması, işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortam*” olarak yapılmıştır.

---

<sup>53</sup> Bayram, Elektronik Sözleşmeler, s. 334.

<sup>54</sup> Şahin, Turan: “Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması” TBBD 2011, S. 95, s. 332.

<sup>55</sup> Turan, s. 92.

<sup>56</sup> Şahin, s. 332.

Elektronik ticaret bakımından elektronik ortam ile özellikle açık ve kapalı bilgisayar ağları ve en önemlisi internet kavramı ifade edilmektedir<sup>57</sup>. Elektronik ortamın en önemli süjeleri bilgisayarlar arasında veri aktarımı amacıyla bağlantı kurulmasını sağlayan bilgisayar ağlarıdır. Bilgisayar ağları açık ve kapalı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır<sup>58</sup>. Kapalı aĝa dışarıdan katılım olmaz ve erişim bir ön şarta ya da izne bağlıdır. Kapalı ağlar, Intranet (tek bir kurum içindeki bilgisayarlar arasında bağlantı sağlar) ve Extranet (farklı kurumlardaki bilgisayarlar arasında bağlantı sağlar) şeklinde tanımlanmaktadır<sup>59</sup>. Açık ağ ise izne veya ön şarta gereksinim duymadan herkesin katılabildiği ağlardır. Açık ağ özellikle internet olarak tanımlanmaktadır<sup>60</sup>. “*İnternet, birden fazla haberleşme ağının birlikte oluşturduğu bir bağlantı sistemi olup anılan sistemi, sisteme bağlı bilgisayarlar oluşturmaktadır*”<sup>61</sup>. Elektronik sözleşmelerin büyük bir çoğunluğu internet ortamında kurulmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri de internet aracılığı ile kurulan sözleşmelerden biridir.

## **J. Elektronik Ticaret Pazar Yeri**

ETDHK’da yapılan değişiklik ile Kanun’a elektronik ticaret pazar yerinin tanımı eklenmiştir. ETDHK m. 2/1/h’ye göre “*Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının aracılık hizmetlerini sunduğu elektronik ticaret ortamına elektronik ticaret pazar yeri*

---

<sup>57</sup> Akkurt, Sinan Sami: “Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri”, AÜHFD 2011, C. 60, S. 1, s. 26.

<sup>58</sup> Keskin, Hatice Gamze: İnternet Ortamında Kurulan Sözleşmeler, İstanbul Medipol Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2019, s. 4.

<sup>59</sup> Falcioğlu, Mete Özgür: Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu, Ankara: Yetkin Yayıncılık, 2004, s. 45.

<sup>60</sup> Keskin, s. 4; Falcioğlu, s. 45.

<sup>61</sup> Akkurt, s. 26.

denir.” Türkiye’de hizmet veren pazar yerlerine trendyol.com, amazon.com, hepsiburada.com vb. örnek olarak gösterilebilmektedir.

Doktrindeki bir tanıma göre “*elektronik pazar yerleri çeşitli işletmelerin, mal veya hizmetlerini tanıtmalarına ve bunları satmalarına veya ihtiyaç duydukları ürünleri satın almalarına imkân veren, ilgili tarafların bağlanabileceği bir web sitesi şeklinde oluşturulan sanal ticaret merkezleridir*<sup>62</sup>.” Ticari faaliyetlerini pazar yerlerinde gerçekleştirmek isteyen kişi veya kuruluşların pazar yerinin sahibi ile bu konuda bir sözleşme imzalaması gerekmektedir<sup>63</sup>. Bu sözleşme aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesidir.

Elektronik ticaret pazar yerleri yalnızca kendilerine ait olan ürünleri kendine ait elektronik ortamda alıcıya sunan web siteleri ve yalnızca alıcı ile satıcıyı bir araya getirme amacı taşıyan web siteleri olmak üzere çeşitli şekillerde karşımıza çıkabilmektedir.

İşletmeler kendilerine ait elektronik ortamda hizmet veriyor ise elektronik ticaret pazar yerlerinin hizmet sağlayıcı olarak nitelendirilmesi mümkündür. Eğer satıcı ve alıcı kendisine ait olmayan bir platform üzerinden bir araya geliyorsa bu durumda elektronik ticaret pazar yerleri aracı hizmet sağlayıcı konumundadır.

## **K. Net İşlem Hacmi**

ETDHK’da yapılan değişikliklerle birlikte net işlem hacminin tanımı Kanun’a eklenmiştir. ETDHK m. 2/1/i’de net işlem hacmi “*iptal ve iadeler hariç olmak üzere, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı için aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret pazar yerleri, elektronik ticaret hizmet sağlayıcı için ise elektronik ticaret pazar yeri niteliğini haiz olmayan kendine ait elektronik ticaret ortamları üzerinden belirli bir dönemde yapılan sözleşme ve verilen siparişler için düzenlenmesi gereken nihai fatura veya fatura yerine geçen belge değerleri toplamı*”dır.

---

<sup>62</sup> Özdemir Kocasakal, s. 31.

<sup>63</sup> Özdemir Kocasakal, s. 31.

Net işlem hacmi Kanunda yapılan değişiklikler ile önem kazanmıştır. Daha önce de bahsedildiği üzere Kanun'da yapılan değişikliklerle elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülükleri belirlenirken net işlem hacminin tespiti önem taşımaktadır. Zira bir takvim yılındaki net işlem hacmine göre elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların uyması gerekli farklı yükümlülükler Kanunda düzenlenmiştir.

## **L. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi**

ETDHK'da yapılan son değişikliklerle Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS)'nin tanımı Kanun'a eklenmiştir. ETDHK m. 2/1/1'da ETBİS "*elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların kayıt altına alınması, elektronik ticaret verilerinin toplanması, bu verilerin işlenerek istatistiki bilgilerin üretilmesi amacıyla Bakanlık tarafından oluşturulan ve bu Kanun kapsamında kayıt ve bildirim yapılabilmesine imkân sağlayan bilgi sistemi*" şeklinde tanımlanmıştır.

2017 yılında elektronik ticarete uluslararası pazardaki konumumuzu ve ülkemizdeki pazarda elektronik ticaret hacmimizi ölçme ve değerlendirmeyi sağlayacak bir sistem kurma amacıyla Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ<sup>64</sup> yürürlüğe girmiştir<sup>65</sup>. Böylece ETBİS 04.12.2017 tarihinde hizmete açılmıştır. Tebliğde de ETBİS tanımı yapılmıştır<sup>66</sup>.

---

<sup>64</sup> Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ, RG 11.08.2017, S. 30151.

<sup>65</sup> <https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis> , (ET: 26.10.2022).

<sup>66</sup> Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ m. 4/1/e: "*Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların kayıt altına alınması, elektronik ticaret verilerinin toplanması, bu verilerin işlenerek istatistiki bilgilerin üretilmesi amacıyla Bakanlık tarafından oluşturulan ve bu Tebliğ kapsamında kayıt ve bildirim yapılabilmesine imkan sağlayan bilgi sistemi*"

Kanun ve Tebliğ’de yapılan ETBİS tanımları arasında fark bulunmaktadır. Kanunda yapılan tanımda ETBİS’e kayıt yaptırması gerekenlerin yalnızca elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar olduğu düzenlenmiştir. Tebliğ’de ise kayıt yaptıracak kişiler daha geniş kapsamlı tutulmuştur. Bu sebeple tebliğde Kanun’a uygun olarak düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Tebliğ’in 5. ve 6. maddeleri uyarınca aracı hizmet sağlayıcılar ve hizmet sağlayıcılar faaliyetlerinden önce ETBİS’e kayıt olmalı ve bildirimde bulunmalıdır. İşletmelerin kayıt olması ile amaçlanan işletmeleri ulaşılabilir hale getirmek ve kayıt dışılığın önüne geçmektir<sup>67</sup>.

ETBİS’e kaydolmuş aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar ile bunlara ilişkin diğer bilgiler [www.eticaret.gov.tr](http://www.eticaret.gov.tr) sitesinde ilan edilir. Bu sayede elektronik ticaret işletmelerine ait önemli bilgilere kolayca erişilebilecektir. Bu düzenlemenin amacı elektronik ticaret yapan işletmeler hakkında aleniyetin, elektronik ticaret işletmelerinin şeffaflığının sağlanması ve elektronik ticaretle ilgili politika geliştirmeyi kolaylaştırmaktır<sup>68</sup>.

## II. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK TİCARETE İLİŞKİN MEVZUAT

### A. 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

ETDHK, 23.10.2014 tarihinde kabul edilmiş ve 01.05.2015 tarihinde de yürürlüğe girmiştir. Kanun’un ilk maddesinin birinci ve ikinci fıkrasında kanunun amacı ve kapsamı düzenlenmiştir. *“bu Kanunun amacı, elektronik ticarete ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.”* ve *“bu Kanun, ticari iletişimi, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet*

---

<sup>67</sup> <https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis> , (ET: 26.10.2022).

<sup>68</sup> <https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis> , (ET: 26.10.2022).

*sağlayıcıların sorumluluklarını, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmeler ile elektronik ticarete ilişkin bilgi verme yükümlülüklerini ve uygulanacak yaptırımları kapsar.”*

Uluslararası alanda elektronik ticarete dair yapılan düzenlemelere bakıldığında bağımsız bir kanun düzenlemek ve ilgili kanunların içine hüküm konulması şeklinde iki farklı yöntemin benimsendiği görülmüştür. Kanun tasarısının hazırlanması sırasında iki yöntem de tartışılmış ve sonuç olarak bağımsız bir kanunun düzenlenilmesine karar verilmiştir. Diğer kanunlarda yer alan hükümlerin tekrar etmemesi ve kanunlardaki hükümlerin metinlerden çıkarılıp kanunların düzeninin bozulmasının önüne geçmek amacıyla diğer kanunlarda yer alan hükümlere değinilmeden elektronik ticarete ilişkin ana ilkeler düzenlenmiştir<sup>69</sup>.

Elektronik ticarete gerçekleşen hızlı değişimler sonucunda haksız uygulamalar artmış ve Kanundaki düzenlemeler yetersiz kalmıştır. Bu sebeple 7416 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile ETDHK’da değişiklikler yapılmıştır. Getirilen değişiklikler çalışmanın ikinci bölümünde ayrıntılı olarak incelendiği için bu bölümde sadece kısaca bahsedilecektir.

Kanun’a; elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret ortamı, elektronik ticaret bilgi sistemi, net işlem hacmi ve ekonomik bütünlük kavramlarının tanımları eklenmiştir. Ayrıca değişiklik kapsamında Kanun’un ilk maddesinin üçüncü fıkrasında kimlerin elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı veya elektronik ticaret hizmet sağlayıcı olarak kabul edilemeyeceği düzenlenmiştir.

Değişiklik ile Ticaret Bakanlığına, elektronik ticaretin gelişimini sağlamak, adil ve etkin rekabet ortamını korumak amacıyla, aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet

---

<sup>69</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 7.

sağlayıcının faaliyetleri ile ilgili düzenleme yapma yetkisi verilmiştir. Ayrıca denetimde etkinliğin sağlanabilmesi amacıyla hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılara, 6563 sayılı Kanun kapsamındaki iş ve işlemlerine ilişkin bilgi, belge, defter ve elektronik kayıtlarını, on yıl boyunca saklama mükellefiyeti getirilmiştir.

Kişisel verilere ilişkin yükümlülükler ile ilgili madde Kanundan çıkarılmıştır. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların kişisel veriler ile ilgili yükümlülükleri hakkında 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununda<sup>70</sup> düzenlenmiş hükümler uygulanacaktır.

Düzenleme ile elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılarının yükümlülükleri düzenlenmiştir. Getirilen yükümlülüklerden bazıları net işlem hacmi önemli olmadan bütün aracı hizmet sağlayıcıların uymasının gerekli olduğu yükümlülüklerdir. Ayrıca belirlenmiş net işlem hacim eşiklerinin üzerinde bir işlem hacmi olan aracı hizmet sağlayıcılarına ise her bir eşik bakımından bazı ek yükümlülükler getirilmiştir.

Getirilen düzenlemelerden ek madde 3'e göre elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılarına getirilen yükümlülüklerin bir kısmı aynı zamanda elektronik ticaret hizmet sağlayıcılara da uygulanacaktır. Bunun dışındaki elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar için getirilmiş ek yükümlülükler de yine aynı şekilde belirlenen eşikler için ayrı ayrı belirtilmiştir.

Bir takvim yılındaki net işlem hacmi on milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı yüz binin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılarına, faaliyetlerine devam edebilmek için Bakanlıktan lisans alma yükümlülüğü getirilmiştir. Geçici madde 3 uyarınca elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların lisans alma yükümlülüklerini 1/1/2025 tarihinden itibaren yerine getirmeleri gereklidir.

---

<sup>70</sup> 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu, RG 07.04.2016, S. 29677.

Elektronik ticaret faaliyetinde bulunurken haksız ticari uygulamada bulunulamayacağı düzenlenmiş ve ek madde 1’de her durumda haksız ticari uygulama sayılacak uygulamalar sayılmıştır. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, haksız ticari uygulamada buldukları takdirde idari para cezası ödemeleri gerekir.

## **B. Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik**

Elektronik ticaret ile ilgili ikincil mevzuatlardan biri Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmeliktir. Bu yönetmeliğin dayanağı 6563 sayılı Kanun’dur. Yönetmeliğin 1. maddesine göre *“bu Yönetmeliğin amacı, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan ticari iletişime dair bilgi verme yükümlülüklerine ve ticari elektronik iletilerde uyulması gereken hususlara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.”* Yönetmeliğin 2. maddesinde ise yönetmeliğin kapsamı düzenlenmiştir. Buna göre yönetmelik *“gerçek ve tüzel kişilerin mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak veya bunları başkaları adına yapmak amacıyla elektronik iletişim araçlarıyla yapılan her türlü ticari iletişimi kapsar.”*

Yönetmeliğin 2. maddesine göre bu yönetmeliğin hükümleri; *“5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu<sup>71</sup> kapsamındaki işletmecilerin abone ve kullanıcılarına; münhasıran kendi mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak amacıyla gönderdiği ticari elektronik iletilere, vakıf üniversitelerinin ve diğer özel eğitim ve öğretim kurumlarının öğrencilerine ve bunların velilerine gönderdiği iletilere, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile kamuya yararlı dernekler ve vergi muafiyeti sağlanan vakıfların, kendilerine ait ticari işletmelerin faaliyetleriyle ilgili olarak üyelerine gönderdiği iletilere, 15/2/2011 tarihli ve 6112 sayılı*

---

<sup>71</sup> 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, RG 10.11.2018, S. 27050.

*Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun*<sup>72</sup> hükümlerine göre radyo ve televizyon yayıncılığı yapan kuruluşlarca, kamuoyunu bilgilendirmek ve eğitmek amacıyla yapılan yayın hizmetlerine ilişkin bilgilendirme iletilerine, devlet, mahalli idareler ve diğer kamu tüzel kişilerinin kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla gönderdikleri iletilere” uygulanmayacaktır.

### **C. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik**

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik<sup>73</sup>’in (Yönetmelik) dayanağı 6563 sayılı Kanun’dur. İlk maddeye göre yönetmeliğin amacı, “*etkin ve adil rekabet ortamının tesis edilmesini ve elektronik ticaretin gelişiminin sağlanmasını teminen elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların faaliyet ve denetimleri ile bunlar arasındaki ticari ilişkilerin düzenlenmesine yönelik usul ve esasları belirlemektir.*” İkinci maddeye göre bu yönetmelik, “*elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini, elektronik ticarete haksız ticari uygulamaları, hukuka aykırı içeriği, aracılık sözleşmesini, elektronik ticaret lisansını ve elektronik ticaretle ilgili diğer hususları kapsar.*”

---

<sup>72</sup> 6112 sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun, RG 03.03.2011, S. 27863

<sup>73</sup> Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik, RG 29.12.2022, S. 32058.

#### **D. Diğer Düzenlemeler**

ETDHK'nın uygulanmasına yönelik çıkarılan yönetmelikler arasında Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ ve Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ<sup>74</sup> de bulunmaktadır.

Ayrıca, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu<sup>75</sup> gibi kanunlarda da elektronik ticarete ilişkin hükümler bulunmaktadır.

---

<sup>74</sup> Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ, RG 06.06.2017, S. 30088.

<sup>75</sup> 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, RG 23.01.2004, S. 25355.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ARACI HİZMET SAĞLAYICI SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, HUKUKİ NİTELİĞİ, KURULMASI, TARAFLARI, GEÇERLİLİK ŞARTLARI VE TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

#### I. GENEL OLARAK

Günümüzde tüketiciler arasında internetten alışveriş yapmak oldukça yaygınlaşmıştır. Bu sebeple satıcılar da internetten satış yapmayı tercih etmektedir. Bazı satıcılar internet üzerinden satışı kendi kurdukları internet siteleri aracılığıyla yapmayı tercih ederken bazı satıcılar ise satışlarını bu faaliyetler için pazar sağlayan internet siteleri üzerinden yapmayı tercih etmektedir. İlk durumdaki ilişki iki taraflıdır ve satıcı ile alıcıdan oluşmaktadır; ikinci durumda ise üçlü bir ilişki vardır ve alıcı, satıcı ve satış için pazar sağlayandan oluşmaktadır. İkinci durumda satıcı ve satış için pazar sağlayan arasında aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi imzalanır. Bu sözleşme uyarınca satıcı yani hizmet sağlayıcı alıcıya ürünlerini tanıtılabilmek ve satabilmek için pazar yeri sağlayan yani aracı hizmet sağlayıcının ona sunduğu elektronik ortamı kullanır ve bu ortam üzerinden alıcılar ile buluşur.

#### II. TANIMI

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin tanımı hukukumuzda veya uluslararası hukukta yapılmamıştır. Sözleşmeyi tanımlamadan önce bu sözleşmenin yaygınlaşmasının sebeplerini inceleyelim.

Tüketiciler tarafından alışveriş yapmak için en çok tercih edilen yerlerden biri alışveriş merkezleridir. Alışveriş merkezi kavramı; tüketicilerin zamandan tasarruf etmek, çok çeşitli ürünlere daha hızlı ulaşabilmek, farklı mağazalardaki ürünleri kolay bir

şekilde karşılaştırabilmek gibi çeşitli ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla yirminci yüzyılda doğmuştur<sup>76</sup>. Ayrıca alışveriş merkezlerinin farklı türde ürünleri tek bir çatı altında toplaması ve toplu alışveriş yapma fırsatı vermesi, park yeri sıkıntısının olmaması, kapalı mekân olması nedeniyle olumsuz hava koşullarından etkilenme ihtimalinin olmaması tüketicilerin alışveriş merkezlerini daha sık tercih etmesine sebep olmuştur<sup>77</sup>.

İnternetin hızlı gelişimi günlük hayatta birçok değişikliğe yol açmıştır ve hala yol açmaktadır. Tüketiciler internetin sağladığı kolaylıkları görmüş ve bu sebeple satın almak istediği mal ve hizmetleri fiziksel mağazalardan almak yerine internet üzerinden alabileceği internet sitelerine yönelmeye başlamıştır. İşletmeler de tüketicilerin bu tercihlerine ayak uydurmak amacı ile internet üzerinden de satış yapmaya başlamıştır. İşletmeler bu şekilde daha fazla alıcıya ulaşma imkânı da bulmaktadır.

Tüketicilerin internetten alışveriş yapma ihtiyacı ve isteğini karşılamak üzere birçok internet sitesi vardır. Bu sitelerin en popüler olanları arasında amazon.com, hepsiburada.com, trendyol.com, sahibinden.com vardır. İnternet üzerinden satış yapmak isteyen işletmelerin bazıları kendi internet sitelerini kurarak kendilerine ait elektronik ortamda satış yapmayı tercih ederken bazıları da pazar yeri sağlayanların aracılığı ile satış yapmayı tercih etmektedir.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi, bir başkasına ait elektronik ortamı kullanarak alıcıya ürünlerini tanıtmak ve satış yapmak isteyen satıcılar ve onlara bu elektronik ortamı sağlayanlar arasında imzalanan iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir.

---

<sup>76</sup> *Gökmen Köksal, Cansu/Tıǧlı, Mehmet: “Türkiye’de Alışveriş Merkezlerinde Tüketim ve Tüketici Davranışları Üzerine Araştırmalar: Ulusal Makaleler ve Lisansüstü Tezler Üzerine Bir İçerik Analizi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2018, C. 32, S. 4, s. 1190.*

<sup>77</sup> *Gökmen Köksal/Tıǧlı, s. 1202.*

### III. HUKUKİ NİTELİĞİ

#### A. Genel Olarak

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesine uygulanacak hükümleri belirlemek için sözleşmenin hukukî niteliğini belirlemek önem taşımaktadır. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinin konusu genellikle bir satıştır. İnternet sitelerinde bu sözleşme farklı isimlerle anılmıştır. N11.com<sup>78</sup> sitesinde “*satıcı iş ortaklığı ve ilan sözleşmesi*”, hepsiburada.com<sup>79</sup> sitesinde “*satıcı üyelik sözleşmesi*” isimleri kullanılmıştır.

Bu başlık altında aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ile satış konu edinen bazı sözleşmeler arasındaki benzerlikler ve farklılıklar incelenecektir.

#### B. Pazarlamacılık Sözleşmesi Bakımından

TBK m. 448’de pazarlamacılık sözleşmesi “... *pazarlamacının sürekli olarak, bir ticari işletme sahibi işveren hesabına ve işletmesinin dışında, her türlü işlemin yapılmasına aracılık etmeyi veya yazılı anlaşma varsa, bu anlaşmada belirtilen işlemleri yapmayı, işletme sahibi işverenin de buna karşılık ücret ödemeyi üstlendiği sözleşme*” olarak tanımlanmıştır.

Öncelikle pazarlamacılık ve aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi arasındaki benzerlikleri inceleyelim. Pazarlamacılık sözleşmesinde pazarlamacı, işverenin ürünlerini veya hizmetlerini işletme dışında tanıtılmasına ve satılmasına aracılık etmektedir<sup>80</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde ise aracı hizmet sağlayıcı, sunduğu

---

<sup>78</sup> N11, Satıcı İş Ortaklığı ve Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi, <https://magazadestek.n11.com/s/kullanim-kosullari> (ET: 03.01.2023).

<sup>79</sup> Hepsiburada, “Satıcı” Üyelik Sözleşmesi, <https://www.coursehero.com/file/22990865/MARKETPLACE-S%C3%96ZLE%C5%9EMES%C4%B0-2/>, (ET: 03.01.2023).

<sup>80</sup> Topuz, Murat: “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Uyarınca Pazarlamacılık Sözleşmesi (TBK. 448-460)”, MÜHFAD 2013, C. 19, S. 1, s. 295.

elektronik ortam ile hizmet sağlayıcıların ürünlerinin müşterilere tanıtılmasına ve satışlarının yapılmasına aracılık etmektedir. Bu bakımdan aracı hizmet sağlayıcılar ve pazarlamacıların faaliyetleri benzerlik göstermektedir. Ayrıca pazarlamacı ve işveren arasında sürekli bir ilişki vardır<sup>81</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı da elektronik ortamında hizmet sağlayıcının ürünlerini sürekli olarak sergilemekte ve müşterilere tanıtılmasına aracılık etmektedir<sup>82</sup>. TBK m. 452 uyarınca “*aksine yazılı anlaşma olmadıkça pazarlamacı, sadece işlemlere aracılık etmeye yetkilidir.*” Pazarlamacının ödeme günlerini değiştirebilmesi ve müşterilerden tahsilat yapabilmesi için ise özel yetki verilmesi gereklidir. Pazarlamacılık sözleşmesinin bu özelliği aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ile benzerdir. Zira, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde de aracı hizmet sağlayıcı yalnızca sağladığı elektronik platformla hizmet sağlayıcının alıcılara satış yapmasına aracılık etmektedir. Ayrıca sözleşmede özel olarak düzenlendiği için aracı hizmet sağlayıcılar, hizmet sağlayıcılar adına ücret tahsil etmektedir<sup>83</sup>. İki yetki de aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ile benzerdir.

Pazarlamacı faaliyetleri karşılığında ücret almaktadır<sup>84</sup>. TBK m. 454’e göre “*İşveren, pazarlamacıya sadece belirli bir miktardan veya bu miktarla birlikte komisyondan oluşan bir ücret ödemekle yükümlüdür. Ücretin tamamının veya önemli kısmının komisyondan oluşacağına ilişkin yazılı anlaşma, karşılaştırılan komisyonun,*

---

<sup>81</sup> Topuz, s. 298; Zevkliler, Aydın/Gökyayla Emre: Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi, 2016, s. 480; Zengin, İbrahim Çağrı: Pazarlamacılık Sözleşmesi, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2013, s. 20.

<sup>82</sup> Çakıroğlu, Yunus Emre: Sanal Mağaza Sözleşmesinin Hukuki Niteliği ve Bu Sözleşmeden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2022, s. 18.

<sup>83</sup> Çakıroğlu, s. 19.

<sup>84</sup> Eren, Fikret: Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 11. Baskı, Ankara: Legem Yayınevi, 2023, s. 591; Zengin, s. 104; Yavuz, Cevdet/Acar, Faruk/Özen, Burak: Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler), 12. Baskı, 2013, s. 494.

*pazarlamacının faaliyetinin uygun karşılığını oluşturması koşuluyla geçerlidir.”* Bu bakımdan da pazarlamacılık sözleşmesi aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesine benzerlik göstermektedir. Bazı durumlarda hizmet sağlayıcı aracı hizmet sağlayıcının sağladığı platformu kullanmak üzere ücret ödemekte ve yaptığı satışlardan komisyon vermektedir. Bazı durumlarda ise aracı hizmet sağlayıcı yalnızca hizmet sağlayıcının yaptığı satışlardan komisyon almaktadır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi bazı yönlerden ise pazarlamacılık sözleşmesinden ayrılmaktadır. Öncelikle TBK’ya göre pazarlamacılık sözleşmesinden bahsedilebilmesi için pazarlamacının bir ticari işletmeye sahip işveren hesabına hareket etmesi gerekmektedir. Bu durumda hizmet sağlayıcı ticari işletme sahibi değilse pazarlamacılık sözleşmesi söz konusu olmayacaktır. Hizmet sağlayıcıların ticari işletme sahibi olduğu durumlarda ise hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında bir hizmet sözleşmesi ve bağımlılık ilişkisi bulunmadığı için bu sözleşmeye pazarlamacılık sözleşmesinin hükümleri uygulanamaz<sup>85</sup>. Pazarlamacılık sözleşmesinin temel unsurlarından biri de bağımlılık unsurudur<sup>86</sup>. Buna göre pazarlamacının, faaliyetlerini işverenin talimatlarına uygun olarak işverenin denetim ve gözetimi altında yerine getirmesi gerekmektedir. Bu şekilde bir bağımlılık unsurundan aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde bahsedilemez. Bu sebeplerden ötürü aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi pazarlamacılık sözleşmesinden ayrılmaktadır.

### **C. Komisyon Sözleşmesi Bakımından**

TBK m. 532/1’de komisyon sözleşmesi, *“alım veya satım komisyonculuğu, komisyoncunun ücret karşılığında, kendi adına ve vekâlet verenin hesabına kıymetli evrak ve taşınırların alım veya satımını üstlendiği sözleşme”* şeklinde tanımlanmıştır. Tanıma

---

<sup>85</sup> Çekirdek, s. 62.

<sup>86</sup> Zengin, s. 22.

göre komisyoncu dolaylı temsil yetkisine sahiptir. Aralarında bulunan dolaylı temsil ilişkisinden ötürü müvekkilin yapılan işlemlerden doğan hak ve borçlardan sorumlu olabilmesi için komisyoncunun bu hak ve borçları müvekkiline ayrıca devretmesi gerekmektedir<sup>87</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde dolaylı temsil ilişkisi olmadığı için bu yönüyle komisyon sözleşmesinden ayrılmaktadır. Dolaylı temsil ilişkisi olmadığı için aracı hizmet sağlayıcı hak ve borçları üzerine almaz ve bunları hizmet sağlayıcıya devretmez<sup>88</sup>. Komisyoncunun faaliyetleri karşılığında ücret alması ve bağımsız olması bakımından ise komisyon sözleşmesi, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ile benzerlik göstermektedir.

#### **D. Kira Sözleşmesi Bakımından**

TBK m. 229’da kira sözleşmesi “...kiraya verenin bir şeyin kullanılmasını veya kullanmayla birlikte ondan yararlanılmasını kiracıya bırakmayı, kiracının da buna karşılık kararlaştırılan kira bedelini ödemeyi üstlendiği sözleşme” şeklinde tanımlanmıştır. Buna göre kira sözleşmesi, taraflardan birinin bir şeyin kullanma hakkını karşı tarafa devretme borcunu üstlendiği diğer tarafın ise ücret ödeme borcunu üstlendiği iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir.

Kira sözleşmesinin en önemli unsuru kiraya verenin kiraya konu olan mal veya hakkı kullanma ve ondan yararlanma hakkını kiracıya bırakmasıdır<sup>89</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde de aracı hizmet sağlayıcılar elektronik platformlarını kullanma hakkını hizmet sağlayıcıya verirler ve karşılığında ücret alırlar.

---

<sup>87</sup> Arkan, Sabih: Ticari İşletme Hukuku, 29. Baskı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2023, s. 251.

<sup>88</sup> Çakaroğlu, s. 27.

<sup>89</sup> Zevklikek/Gökyayla, s. 228.

Aracı hizmet sağlayıcılar, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde hizmet sağlayıcının yaptığı satışlara aracılık etmektedir ve bu yönüyle kira sözleşmelerinden ayrılmaktadır.

Buna göre aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri, bir şeyin kullanım hakkının devredilmesi ve ücret ödenmesi yönüyle kira sözleşmeleri ile benzerlik gösterir ancak aracı hizmet sağlayıcıların hizmet sağlayıcıların yaptığı satışlara aracılık etmesi yönünden kira sözleşmelerinden ayrılmaktadır<sup>90</sup>.

### **E. Acentelik Sözleşmesi Bakımından**

Acentenin TTK m. 102'deki tanımı *“Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimse”* şeklindedir.

Öncelikle bir acentelik sözleşmesinin söz konusu olabilmesi için sözleşmenin taraflarının tacir ve tacir adına faaliyette bulunacak acente olması gerekmektedir. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin taraflarından biri olan hizmet sağlayıcı ise her durumda tacir değildir. Tüketiciler veya esnaf işletmeleri de aracı hizmet sağlayıcıların platformları aracılığıyla elektronik ticaret faaliyetinde bulunabilirler<sup>91</sup>. Bu sebeple hizmet sağlayıcının tacir olmadığı durumlarda acentelik sözleşmesi hükümlerinin aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerine uygulanması mümkün değildir.

Acente bağımsız bir tacir yardımcısıdır ve çalışma koşulları gibi konular ile ilgili talimat almaz<sup>92</sup>. Aracı hizmet sağlayıcılar da hizmet sağlayıcılardan bağımsız olduğu ve

---

<sup>90</sup> Çakıroğlu, s. 29.

<sup>91</sup> Çekirdek, s. 64.

<sup>92</sup> Arkan, s. 220.

çalışma koşulları gibi konular ile ilgili talimat almadığı için bu bakımdan aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ile benzerlik göstermektedir.

Acentelik sözleşmesinin unsurlarından bir diğeri de sürekliliktir<sup>93</sup>. Acente ve tacir arasındaki ilişki sürekli dir. Süreklilik unsurunun önemli yanı tarafların acentelik sözleşmesi kurulurken sözleşmenin uzun süreli olması amacını taşımalarıdır<sup>94</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde de aracı hizmet sağlayıcılar hizmet sağlayıcıların ürünlerini süreklili olarak platformlarında tanıtırlar ve ürünlerin satışına aracılık ederler. Bu bakımdan aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde de süreklilik unsurunun bulunduğu söylenebilir<sup>95</sup>.

TTK m. 102'ye göre acentelik yapanlar acenteliği meslek edinmiş kişilerdir. Bu acentelik sözleşmesinin süreklilik unsurunun bir sonucudur. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde de aracı hizmet sağlayıcıların kurdukları web siteleri ile aracılık ederek ürün satışı yapmayı meslek edindikleri söylenebilir<sup>96</sup>.

Acentelik sözleşmesinin bir diğ er unsuru da acentenin belirli bir yer veya bölgede sahip olduğu tekel hakkıdır. Acentenin hangi bölgede faaliyet göstereceği tacir ile yaptığı sözleşmede belirlenmektedir. Sözleşmede aksi belirtilmedikçe acentenin faaliyet gösterdiği bölgede tekel hakkı vardır. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde hizmet sağlayıcılar ürünlerini farklı aracı hizmet sağlayıcıların sağladığı pazar yerlerinde satabilirler, aracı hizmet sağlayıcılar da tek bir hizmet sağlayıcı ile çalışmazlar. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcıların tekel hakkı yoktur. Aracı hizmet sağlayıcıların belirli bir bölge için tekel hakkı tanınması iş in niteliği gereği mümkün değildir, aynı zamanda

---

<sup>93</sup> Arkan, s. 222.

<sup>94</sup> Arkan, s. 222.

<sup>95</sup> Baş, Kadir: "Online Platformların Acentelik Niteliği ve Bu Platformlar Özelinde Türk Ticaret Kanunu'nun Acenteliğe İlişkin Hükümlerinin Uygulanması", Batider 2017, C. 33, S. 4, s. 130.

<sup>96</sup> Çakıroğlu, s. 24.

belirli bir müşteri çevresinde tekel hakkına sahip olması da mümkün değildir<sup>97</sup>. Bir başka görüşe göre ise<sup>98</sup>, aracı hizmet sağlayıcıların (online platformların) faaliyetleri internet ile sınırlıdır ve bu sebeple aracı hizmet sağlayıcıya belirli bir müşteri çevresi bakımından tekel hakkı vardır ve acentelik sözleşmesinin bu unsuru aracı hizmet sağlayıcılar bakımından da gerçekleşmektedir.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ve acentelik sözleşmesi arasında benzerlikler bulunsa da belirtilen sebepler dolayısıyla bu sözleşmenin tam olarak acentelik sözleşmesi ile bağdaştığı söylenemez.

## **F. İsimli Sözleşmeler Bakımından**

Eğer bir sözleşmenin asli edim yükümlülükleri ve sözleşmenin hüküm ve sonuçları kanun hükümleri ile düzenlenmemişse bu sözleşme bir isimli sözleşmedir<sup>99</sup>. Bu sözleşmeler aslında bir isme sahiptir ancak Kanunda düzenlenmemişlerdir<sup>100</sup>.

TBK m. 26 uyarınca tarafların sözleşme özgürlüğü vardır ve bu hükümden hareketle taraflar Kanunda düzenlenmiş isimli sözleşmeleri yapabilirken aynı zamanda Kanunda düzenlenmemiş isimli bir sözleşme de yapabilirler.

İsimli sözleşmeler üç gruba ayrılır. Bunlar: Bileşik sözleşmeler, karma sözleşmeler ve kendine özgü yapısı olan (sui generis) sözleşmelerdir<sup>101</sup>. Tarafların Kanunda düzenlenmiş isimli sözleşmeleri birleştirerek yaptıkları sözleşmelere bileşik sözleşme denir. Taraflar eğer Kanunda düzenlenmiş sözleşmelerin unsurlarını Kanunda öngörülmemiş bir biçimde kısmen ya da tamamen bir araya getirirlerse bu sözleşme karma sözleşme olur. Karma sözleşmeler kendi içinde çift tipli karma sözleşmeler, bileşik

---

<sup>97</sup> Çekirdek, s. 67.

<sup>98</sup> Baş, s. 132-133.

<sup>99</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 949.

<sup>100</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 949.

<sup>101</sup> Yavuz/Acar/Özen, s. 13; Eren, Borçlar Özel, s. 953.

(kombine) tipli karma sözleşmeler ve eklemli karma sözleşmeler şeklinde üçe ayrılmaktadır<sup>102</sup>. Çift tipli karma sözleşmelerde taraflar Kanunda düzenlenen iki sözleşmenin asli edimini karşılıklı olarak Kanunda öngörülmeven şekilde yüklenmektedir<sup>103</sup>. Bileşik (kombine) tipli sözleşmelerde taraflardan biri Kanunda düzenlenmiş iki veya daha fazla isimli sözleşmeye ait asli edimleri yüklenirken diğere taraf para ödeme borcu yüklenmektedir<sup>104</sup>. Eklemli karma sözleşmelerde ise Kanunda düzenlenmiş farklı sözleşme tiplerine ait unsurlar birbirlerine eklenir<sup>105</sup>. İsimli sözleşmelerin son türü olan kendine özgü yapısı olan sözleşmelerde ise taraflar Kanunda düzenlenenlerden bağımsız olan bir sözleşme kurmaktadır<sup>106</sup>. İsimli bir sözleşmede tarafların edimlerine bakılarak sözleşmenin hangi tür isimli sözleşme olduğu anlaşılabilir.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin acentelik sözleşmesi ile olan ilişkisini incelerken iki sözleşmenin birçok benzerliği olduğundan bahsedilmişti. Ancak acentelik sözleşmesinin iki tarafının da tacir olması zorunlu iken aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde iki tarafın da tacir olma zorunluluğu yoktur. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde aracı hizmet sağlayıcılar elektronik platformu sürekli olarak hizmet sağlayıcının kullanımına sunar ve hizmet sağlayıcılar bunun karşılığında ücret öder. Bu özelliği kira sözleşmesi ile benzerlik gösterdiği için aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin Kanunda düzenlenmiş farklı isimli sözleşmelerin asli edimlerini barındırdığı düşünülebilir. Ancak aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin diğere birçok özelliğinin acentelik sözleşmesi ile benzerlik göstermesi ve iki sözleşmedeki ücret ilişkisinin

---

<sup>102</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 956.

<sup>103</sup> Yavuz/Acar/Özen, s. 26; Eren, Borçlar Özel, s. 956.

<sup>104</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 959; Yavuz/Acar/Özen, s. 26; Zevkliler/Gökyayla, s. 18.

<sup>105</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 960.

<sup>106</sup> Yavuz/Acar/Özen, s. 13; Eren, Borçlar özel, s. 953.

benzerliği düşünöldüğünde aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin bileşik sözleşme olduğunu söylemek zordur<sup>107</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin unsurları birçok yönden acentelik sözleşmesinin unsurları ile benzerlik gösterir ancak bu unsurlar Kanunda öngörölmemiş bir biçimde bir araya getirilmiştir. Bundan dolayı aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin karma sözleşme niteliğinde isimsiz bir sözleşme olduğunu söylememiz mümkündür<sup>108</sup>.

Karma nitelikli sözleşmelere hangi hukuk kurallarının uygulanacağına dair doktrinde farklı kuramlara yer verilmiştir. Dışlama kuramına göre, bu sözleşmelere TBK'nın genel hükümleri uygulanmalıdır<sup>109</sup>. Soğurma kuramına göre, hangi sözleşmeye ilişkin öge diğlerinden daha önemliyse o sözleşmeye ilişkin hükümler uygulanmalıdır<sup>110</sup>. Birleştirme kuramına göre ise sözleşmedeki her edime o edim hangi sözleşmeye ilişkin ise o sözleşmeye ait hükümlerin uygulanması uygun olur<sup>111</sup>. TMK m. 1'de düzenlenmiş hâkimin hukuk yaratma yetkisine dayanan bir diğeri görüşe göre karma sözleşmeler hakkında karar verirken hâkimin uygulayabileceği bir örf ve âdet kuralı yok ise kendisini kanun koyucu yerine koyduğu zaman nasıl bir kural koyacak idiyse bu kuralı yaratmalı ve ona göre karar vermelidir<sup>112</sup>. Son olarak kıyas kuramına göre ise Kanunda düzenlenmiş sözleşmelere ilişkin hükümler ilişkili olduğu edimlere tarafların menfaatleri gözetilerek onlarla uyduğu ölçüde ve ancak kıyas yoluyla uygulanmalıdır<sup>113</sup>. Hukukumuzda ise kıyas kuramının benimsendiği söylenebilir<sup>114</sup>.

---

<sup>107</sup> Çakıroğlu, s. 31.

<sup>108</sup> Çakıroğlu, s. 31.

<sup>109</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 961.

<sup>110</sup> Zevkliler/Gökyayla, s. 22; Eren, Borçlar Özel, s. 962.

<sup>111</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 962; Zevkliler/Gökyayla, s. 22; Yavuz/Acar/Özen, s. 15.

<sup>112</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 964; Yavuz/Acar/Özen, s. 28.

<sup>113</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 963-964; Yavuz/Acar/Özen, s. 15

<sup>114</sup> Zevkliler/Gökyayla, s. 22.

## IV. TARAFLARI

### A. Hizmet Sağlayıcı

Hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin taraflarından biridir. ETDHK m. 2/1/ç’de hizmet sağlayıcının “*elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişiler*” şeklinde tanımının yapıldığından ve bu tanımın hizmet sağlayıcılar için yerinde bir tanım olmadığından yukarıda bahsedilmiştir. Hizmet sağlayıcılar; aracı hizmet sağlayıcı ile imzaladığı aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesine göre aracı hizmet sağlayıcının sağladığı elektronik platform aracılığıyla ya da aracı hizmet sağlayıcının sağladığı bir platform olmadan kendi internet sitesi üzerinden satış yapan gerçek veya tüzel kişilerdir<sup>115</sup>.

### B. Aracı Hizmet Sağlayıcı

Aracı hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin hizmet sağlayıcı karşısındaki taraftır. Geleneksel ticarete satıcılar mal ve hizmetlerinin satışını yapabilmek için bir mağaza tahsis ederler, ürünlerini raf, vitrin gibi yerlere yerleştirirler ve alıcılar da bu mağazalara gelerek fizikî olarak alışverişlerini yaparlar. Elektronik ticaretin sağladığı kolaylıklar sayesinde internet üzerinden alışveriş gittikçe daha çok yaygınlaşmaktadır. Elektronik ticarete de satıcıların ürünlerini tanıtması aslında geleneksel ticarete oldukça benzemektedir. Satıcılar ürünlerini alıcılara ulaştırabilmek için bir pazar alanı edinmeli ve bu alanda ürünlerini görsel veya işitsel araçlarla tanıtmalı ve alıcıların da bu alana erişimi sağlanmalıdır<sup>116</sup>. Satıcılara bu pazar alanını ise aracı hizmet sağlayıcı sağlamaktadır.

---

<sup>115</sup> Çekirdek, s. 56.

<sup>116</sup> Demirbaş, s. 25.

## V. SÖZLEŞMENİN KURULMASI

### A. Genel Olarak

TBK'da aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi özel olarak düzenlenmemiştir, bu sebeple sözleşmenin kurulmasında genel kurallar uygulanacaktır.

### B. Öneri ve Öneriye Davet

Tarafların bir sözleşme kurabilmesi için birbirine uygun ve karşılıklı irade açıklamasında bulunması gerekir. Bu irade açıklamalarından ilk önce yapılabilecek olan ise öneri denir<sup>117</sup>. Bir irade açıklamasının öneri olarak nitelendirilebilmesi için öneride bulunan kişi “önerisinde ciddi ve önerisiyle bağlanmak niyetinde<sup>118</sup>” olmalıdır. Öneri, muhataba ulaşması gerekli tek taraflı olan bir hukukî işlemdir ve önerinin kurulmak istenen sözleşmenin tüm esaslı noktalarını kapsaması gerekmektedir<sup>119</sup>. Bir sözleşmenin esaslı noktaları o sözleşmenin asgari içeriğini oluşturur ve genel olarak kanunda düzenlenmiş sözleşmeler için bu noktalar kanunda belirtilmiştir<sup>120</sup>. Örnek vermek gerekirse; TBK m. 207'de satış sözleşmesi: “*satıcının, satılanın zilyetlik ve mülkiyetini alıcıya devretme, alıcının ise buna karşılık bir bedel ödeme borcunu üstlendiği sözleşmedir.*” şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımdan yola çıkılarak satış sözleşmesinin esaslı noktaları satılan mal ve bedel (semen)dir. Bir başka deyişle bir satış sözleşmesinin kurulabilmesi için önerinin satılan mal ve bedeli içermesi gerekir ve tarafların bu konular üzerinde anlaşmış olması gerekmektedir.

---

<sup>117</sup> Eren, Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 28. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023, s. 282; Ruhi, Ahmet Cemal: Sözleşmeler Hukuku II. Cilt, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2013, s. 16; Kılıçoğlu, s. 82; Antalya, Cilt I, s. 168; Nomer, s. 42.

<sup>118</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 283; Oğuzman, M. Kemal; Öz, M. Turgut: Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1, 21. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık, s. 56.

<sup>119</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 282; Ruhi, s. 17; Kılıçoğlu, s. 83,85; Antalya, Cilt I, s. 168.

<sup>120</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 272, Kılıçoğlu, s. 83.

Eğer öneri belli bir kişiye yönelik olarak yapılmışsa bireysel öneri, birden fazla kişiye ya da bir topluluğa yapılmışsa herkese açık öneri söz konusudur. Bireysel öneride muhatabın kişiliği belli iken, herkese açık öneride muhatabın kişiliği kesin olarak belli değildir. TBK m. 8/2'ye göre *“fiyatını göstererek mal sergilenmesi veya tarife, fiyat listesi ya da benzerlerinin gönderilmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça öneri sayılır.”* Buna göre satıcının sattığı malları vitrinde sergilemesi herkese açık öneri olarak değerlendirilebilir.

Öneren önerisini yaparken karşı taraftan gelecek kabul beyanı ile oluşacak sözleşme ilişkisini kurmak istediğini ve bu sözleşme ilişkisinden doğacak hükümlerin uygulanmasını kabul etmiş olmaktadır<sup>121</sup>. Örneğin kişi eğer kitapçıya giderek diğer kitapçılardaki fiyatlarla karşılaştırmak amacıyla almak istediği kitabın fiyatını sorarsa bu irade açıklaması bir öneri değildir. Zira kişinin sözleşme ile bağlanma iradesi yoktur.

Bir kişinin irade açıklamasında sözleşmenin bütün unsurları yoksa ya da bağlanma iradesi yoksa bu durumda öneriden değil öneriye davetten bahsedilebilir<sup>122</sup>. TBK m. 8/1'e göre *“Öneren, önerisi ile bağlı olmama hakkının saklı olduğunu açıkça belirtirse veya işin özelliğinden ya da durumun gereğinden bağlanma niyetinde olmadığı anlaşılırsa, önerisi kendisini bağlamaz.”* Örneğin kişilere ürünlerini yalnızca tanıtmak amacıyla e-posta gönderen şirketlerin bu irade beyanlarını öneri olarak değil öneriye davet olarak tanımlamak mümkündür<sup>123</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi internet ortamında kurulan rızai bir sözleşmedir. Bir başka deyişle sözleşmenin kurulabilmesi ve hüküm doğurabilmesi için

---

<sup>121</sup> Antalya, Cilt I, s. 169; Eren, Borçlar Genel, s. 286; Kılıçoğlu, s. 85.

<sup>122</sup> Antalya, Cilt I, s. 177; Kılıçoğlu, s. 86; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 63; Tercier, Pierre/Pichonnaz, Pascal/ Develioğlu, H. Murat: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 2. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020, s. 213-214.

<sup>123</sup> Çakıroğlu, s. 33.

sözleşmenin taraflarının karşılıklı ve birbirine uygun irade açıklamalarında bulunması gerekli ve yeterlidir. Bu sebeple internet ortamında yapılan hangi irade açıklamalarının öneri hangilerinin ise öneriye davet olarak kabul edilebileceğinin tespiti önem taşımaktadır. Elektronik ortamda yapılan bir irade açıklamasının öneri şeklinde nitelendirilebilmesi için klasik usulde yapılan bir öneride olması gerekli unsurları taşıması gerekir<sup>124</sup>. Yani elektronik ortamdaki bir irade açıklamasının öneri olabilmesi için de zaman bakımından daha önce yapılmış olması, sözleşmenin esaslı unsurlarını taşıması, öneri ile bağlanma iradesi taşıması ve karşı tarafa ulaşması gereklidir.

Bir görüşe göre<sup>125</sup>; satılan ürünün internet ortamında bedeli, teslim şekli, teslim süresi belirtilmişse bu bir öneridir. Bu internet ortamında eğer kişi ürünün üzerine tıklamak suretiyle sepetine ekleyip satış formunu doldurduğunda sözleşme kurulabiliyorsa bu durumda satıcının bağlanma iradesi vardır ve bu irade açıklamasının da öneri olarak kabul edilmesi gerekir. Bu görüşe göre TBK m. 8/2 hükmü fiyatı gösterilerek bir malın sergilenmesini öneri saymışsa aynı şartları taşıyan internet ortamında yapılan irade açıklaması da aksi anlaşılmadıkça öneri sayılır, ancak açık ve kolay bir şekilde öneri olmadığı anlaşıldığı durumunda öneriye davet sayılacaktır<sup>126</sup>.

Bir başka görüşe göre<sup>127</sup>; satıcının web sitesinde satışa sunduğu ürünlere dair teklifinin bağlayıcı olup olmadığı konusunda bir açıklamada (bağlayıcı değildir, stoklarımızla sınırlıdır gibi) bulunması gerekmektedir. Böyle bir durum olmadığı takdirde, web sitesinde ilan edilenlerin öneriye davet değil öneri olarak nitelendirilmesi gerekir.

---

<sup>124</sup> Şahin, s. 359.

<sup>125</sup> Antalya, Cilt I, s. 176.

<sup>126</sup> Antalya, Cilt I, s. 176; Çekirdek, s. 93.

<sup>127</sup> Şahin, s. 360.

Diğer bir görüşe göre ise<sup>128</sup>, her somut olay için farklı değerlendirme yapılması gereklidir. Satıcının web sitesi üzerinden fiyat belirterek ürünlerini satışa sunduğu durumlar için genel geçer bir belirleme yapılması doğru değildir, satıcının irade açıklamasının öneri ya da öneriye davet olduğu belirlenirken güven teorisi çerçevesinde alıcının bu web sitesinde yer alan açıklamalara verdiği anlamın incelenmesi gerekmektedir.

Bir başka görüşe göre ise<sup>129</sup> elektronik ticaret işleminin dolaylı yoldan mı yoksa doğrudan mı yapıldığının tespit edilmesi gerekmektedir. Sözleşmenin ifası yani malın teslimi posta, kargo gibi yollarla yapılıyorsa bu durumda dolaylı elektronik ticaret işlemi vardır ve aksi anlaşılmadıkça buradaki irade açıklamasının niteliği öneriye davettir. Eğer sözleşmenin ifası da dahil olmak üzere elektronik ortamda gerçekleşiyorsa (müzik, film gibi hizmetler) bu durumda doğrudan elektronik ticaret işlemi vardır ve internet sitesinden aksi durum anlaşılmadıkça irade açıklamasının niteliği öneri olacaktır. Ayrıca irade açıklaması sunulduğu an öneride bulunulmuş sayılacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde aracı hizmet sağlayıcılar sözleşmenin esaslı unsurlarını içeren bir sözleşme hazırlarlar ve bu sözleşmeyi internet ortamında sunarlar. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcıların, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi bakımından herkese açık bir irade beyanında bulunduğu söylenebilmektedir. Bu irade açıklamasının öneri ya da öneriye davet olduğu belirlenirken ise hem bağlanma iradesinin bulunup bulunmaması bakımından hem de doğrudan veya dolaylı elektronik ticaret işlemi olup olmaması bakımından bir değerlendirme yapılması gereklidir<sup>130</sup>.

---

<sup>128</sup> Çekirdek, s. 93.

<sup>129</sup> Kocayusufoşaoğlu, Necip: Borçlar Hukukuna Giriş Hukukî İşlem Sözleşme, 7. Baskı, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2017, s. 185-188.

<sup>130</sup> Çakıroğlu, s. 34-35.

Aracı hizmet sağlayıcıların sundukları pazar yerlerinde satış yapmak isteyen kişiler ile sözleşme yaptıkları durumu ikili ayrıma giderek incelemek gerekir. İlk durumda, kişi aracı hizmet sağlayıcının internet sitesine girer ve buradaki sözleşmeleri bir kutucuğa tıklayarak onaylar ve bu şekilde doğrudan aracı hizmet sağlayıcıların sundukları ortamda satış yapma hakkı elde ederler. Burada hizmet sağlayıcının kabul beyanı sözleşmenin kurulmuş olması için yeterlidir ve edimin ifası da internet ortamında gerçekleşmektedir<sup>131</sup>. Bu sebeple bu yöntemde aracı hizmet sağlayıcının sunduğu irade açıklaması öneri niteliğindedir<sup>132</sup>.

İkinci durumda ise satış yapacak kişilerin aracı hizmet sağlayıcıların koyduğu birtakım şartlara sahip olması gerekmektedir. Aracı hizmet sağlayıcılar internet sitelerinde sundukları sözleşmeyi kabul eden kişilerin bu şartları sahip olup olmadığını kontrol ederler. Ayrıca aracı hizmet sağlayıcı sözleşme yapıp yapmama özgürlüğüne de sahiptir. Hizmet sağlayıcı sözleşmeyi imzalayarak ya da internet üzerinden doldurarak aracı hizmet sağlayıcıya gönderir ve aracı hizmet sağlayıcının göndereceği kabul beyanını bekler. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcının sunduğu sözleşme öneriye davet niteliği taşımaktadır. Çünkü bu durumda sözleşmenin kurulabilmesi için hizmet sağlayıcının kabul beyanı yeterli olmamaktadır, ayrıca aracı hizmet sağlayıcının aradığı şartları kontrol ettikten sonra, sözleşme kurma iradesini hizmet sağlayıcıya ulaştırması gerekmektedir<sup>133</sup>.

---

<sup>131</sup> *Kocayusufopaşaoğlu*, s. 185.

<sup>132</sup> *Çakıroğlu*, s. 35.

<sup>133</sup> *Çakıroğlu*, s. 35; *Antalya*, Cilt I, s. 181-182.

## 1. Önerinin Süresi

Öneren önerisiyle bağlı olacağı süreyi açık olarak belirtmişse bu durumda süreli bir öneri vardır ve kişi önerisiyle sürenin bitimine kadar bağlı olacaktır<sup>134</sup>. TBK m. 3'te süreli öneri açıklanmıştır. Buna göre: “Kabul için süre belirleyerek bir sözleşme yapılmasını öneren, bu sürenin sona ermesine kadar önerisiyle bağlıdır. Kabul bu süre içinde kendisine ulaşmazsa; öneren, önerisiyle bağlılıktan kurtulur.” Bağlılık süresinden sonra gelen kabul, karşı taraf tarafından yapılan yeni bir öneri olarak nitelendirilir<sup>135</sup>.

Öneren kişi muhataba kabul için belirli bir süre vermemişse burada süresiz öneri vardır. Süresiz önerinin hazır olanlar ve hazır olmayanlar arasında olmak üzere ayrı şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir. Taraflar arasında herhangi bir aracı yoksa, birbirleriyle doğrudan iletişim halindelerse önerinin hazırlar arasında gerçekleştiği kabul edilir<sup>136</sup>. TBK m. 4'te hazır olanlar arasında olan süresiz öneri düzenlenmiştir. Buna göre hazır olan kişiye yapılmış öneri hemen kabul edilmediği takdirde öneriyi yapan kişi önerisi ile bağlı olmaktan kurtulmaktadır<sup>137</sup>. Önerinin hemen kabul edilmesinden öneri yapıldıktan sonra makul bir sürenin geçmesi anlamı çıkarılmalıdır, örneğin mağazada bir ürünün fiyatını soran muhatapın mağazadan ayrılana kadar öneriyi kabul edebileceği ve bu sebeple de öneriyi yapan kişinin bu süre boyunca önerisiyle bağlı olacağı kabul edilmelidir<sup>138</sup>.

Eğer öneriyi yapan kişi ile muhatap arasında bir aracı varsa, birbirleri ile karşı karşıya değilse hazır olmayanlar arasında öneri vardır. TBK m. 5'te hazır olmayanlar arasında süresiz öneri düzenlenmiştir. TBK m. 5/1'e göre “hazır olmayan bir kişiye

---

<sup>134</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 290; Kılıçoğlu, s. 94; Antalya, Cilt I, s. 182; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 64.

<sup>135</sup> Kılıçoğlu, s. 65; Eren, Borçlar Genel, s. 290.

<sup>136</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 291; Kılıçoğlu, s. 67, Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 65.

<sup>137</sup> Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, s. 215; Eren, Borçlar Genel, s. 292.

<sup>138</sup> Antalya, Cilt I, s. 185.

yapılan öneri, zamanında ve usulüne uygun olarak gönderilmiş bir yanıtın ulaşmasının beklenebileceği ana kadar, önereni bağlar.” Buna göre öneri yapan kişinin önerisiyle bağlı olacağı süre; önerinin muhataba varması için gerekli olan süre, muhatabın kabulden önce düşünme süresi ve önerene kabulün ulaşması için gerekli olan makul süre göz önüne alınarak hesaplanacaktır<sup>139</sup>.

Elektronik olarak kurulan sözleşmeler genel olarak hazır olmayanlar arasında kurulmaktadır<sup>140</sup>. Önerinin bağlayıcılık süresi önerinin muhataba ulaşacağı süre, muhatabın düşünmesi için gereken makul süre, kabulün varması için gereken makul süre göz önünde bulundurulurken internet ortamında kurulan sözleşmeler bakımından bu sürelerin daha kısa olacağı kabul edilecektir<sup>141</sup>. İnternet sitesi aracılığıyla yapılan öneri, muhatabın internet sitesine ulaşabildiği süre boyunca öneren için bağlayıcı olacaktır<sup>142</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi internet üzerinden hazır olmayanlar arasında kurulan bir sözleşmedir. Bu durumda önerinin süresi ve bağlayıcılığı tespit edilirken TBK. m. 5/1'e göre tespit edilmelidir. Aracı hizmet sağlayıcılar internet siteleri aracılığıyla bu sözleşmeleri herkese açık olarak sunmaktadırlar ve bu sebeple aracı hizmet sağlayıcı, internet sitesine muhatabın erişiminin mümkün olduğu süre boyunca önerisi ile bağlı olacaktır<sup>143</sup>.

---

<sup>139</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 67.

<sup>140</sup> Şahin, s. 363; Bayram, Elektronik Sözleşmeler, s. 351.

<sup>141</sup> Küçükpehlivan, Olcay: Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kurulması ve Geçerliliği, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: 2006, s. 72.

<sup>142</sup> Şahin, s. 363, İnal, Emrehan, E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2005, s. 132.

<sup>143</sup> Çakıroğlu, s. 37.

## 2. Sözleşmenin Kurulduğu An

Kabul, sözleşmenin kurulmasını sağlayan, tek taraflı, kurucu yenilik doğuran, öneriyi yapana ulaşması gereken bir irade açıklamasıdır<sup>144</sup>. İrade açıklamasının kabul olarak nitelendirilebilmesi için önerene beyanın bağlama süresi içinde ulaşılmış olması ve öneriyle tam bir uyum içerisinde olup öneride değişiklik yapmaması gerekmektedir<sup>145</sup>. Öneride değişiklik yapan irade beyanı kabul değil yeni bir öneri olarak nitelendirilir<sup>146</sup>. Kabul beyanı açık veya zımni olarak yapılabilir<sup>147</sup>. Açık kabul beyanı muhatabın yorumuna açık olmayacak bir irade açıklaması ile yapılır. Örtülü kabul beyanı kabul iradesini ifade eden fiil veya hareketle ya da susarak yapılabilir<sup>148</sup>.

Hazır olanlar arasında sözleşme kabul beyanının yapıldığı an kurulur ve hüküm ve sonuçlarını doğurmaya başlar<sup>149</sup>. Hazır olmayanlar arasındaki sözleşmeler için durum daha farklıdır. Hazır olmayanlar arasında sözleşme kabul irade açıklamasının önerenin egemenlik alanına girdiği anda kurulmuş olmaktadır<sup>150</sup>. Sözleşmenin kurulmuş sayılması için önerenin kabul beyanını öğrenmesine gerek yoktur. Ancak sözleşmenin hüküm ve sonuçlarını doğurmaya başladığı an, muhatabın kabul beyanını önerene gönderdiği andır<sup>151</sup>.

---

<sup>144</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 294; Bilgili, Fatih/ Demirkapı, Ertan: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, Bursa: Dora Yayınları, 2021, s. 47; Kılıçoğlu, s. 99; Antalya, Cilt I, s. 190; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, s. 217.

<sup>145</sup> Bilgili/Demirkapı, s. 47; Kılıçoğlu, s. 98.

<sup>146</sup> Kılıçoğlu, s. 99.

<sup>147</sup> Antalya, Cilt I, s. 191, Kılıçoğlu, s. 99; Eren, Borçlar Genel, s. 295.

<sup>148</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 295-296; Kılıçoğlu, s. 99.

<sup>149</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 303; Kılıçoğlu, s. 104; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 72; Nomer, Halûk N.: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 19. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2023, s. 55.

<sup>150</sup> Bilgili/Demirkapı, s. 48; Eren, s. 303.

<sup>151</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 303; Bilgili/Demirkapı, s. 48; Nomer, s. 54.

Kabul beyanının öneri ile uyuşması gerekmektedir ancak internet ortamında kurulan sözleşmeler bakımından öneri ile uyuşmayan bir kabul beyanının olması söz konusu değildir. Çünkü kabul beyanı ancak önerenin belirlediği sınırlar dahilinde açıklanabileceğinden yalnızca önerinin reddedilmesi ya da kabul edilmesi söz konusu olacaktır<sup>152</sup>. İnternet ortamında kurulan sözleşmeler bakımından önemli olan ortaya konulan irade açıklamalarının öneri veya kabul niteliği taşımasıdır çünkü bu açıklamalar klasik yöntemlerle kurulan sözleşmelerden bir farklılık göstermemektedir<sup>153</sup>.

İnternet ortamında kurulan sözleşmelerde sözleşmenin kuruluş anı kabul irade açıklamasının öneriyi yapan internet sitesi sahibine ulaştığı andır<sup>154</sup>. Eğer internet sitesindeki sözleşmenin sunumu öneri niteliği taşıyorsa muhatabın kabulünün öneri sahibinin bilgisayarına ulaşmasıyla sözleşme kurulmuş olacaktır. Eğer internet sitesindeki sözleşmenin sunumu öneriye davet niteliği taşıyorsa, öneride bulunanın kabulünün muhatabın bilgisayarına ulaştığı an sözleşme kurulmuş olacaktır<sup>155</sup>. İnternet sitesinde sözleşmenin altında “kabul ediyorum”, “kabul etmiyorum” şeklinde kutucuklar bulunabilir. Eğer sözleşme öneri niteliğindeyse “kabul ediyorum” kutucuğunun işaretlenip bu beyanın öneri sahibinin bilgisayarına ulaşmasıyla sözleşme kurulmuş olur<sup>156</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi için de aynı şekilde web sitesindeki açıklamaların öneri mi öneriye davet niteliği taşıyıp taşımadığına göre bir ayrım yapmak gerekir. Eğer aracı hizmet sağlayıcının sahibi olduğu internet sitesinde sunumunu yaptığı sözleşme yapmaya yönelik olan irade açıklaması öneri niteliği taşıyorsa hizmet sağlayıcının irade beyanı kabul niteliğinde olacaktır ve sözleşme kurulmuş olacaktır. Eğer

---

<sup>152</sup> *Küçükpehlivan*, s. 73; *Çakıroğlu*, s. 38.

<sup>153</sup> *Çekirdek*, s. 94.

<sup>154</sup> *Küçükpehlivan*, s. 85.

<sup>155</sup> *Şahin*, s. 366.

<sup>156</sup> *Kocayusufpaşaoğlu*, s. 185.

internet sitesindeki sözleşme yapmaya yönelik irade açıklaması öneriye davet niteliğindeyse hizmet sağlayıcı sözleşme yapma isteğini aracı hizmet sağlayıcıya ulaştıracaktır. Bu beyanı öneri niteliği taşımaktadır. Eğer aracı hizmet sağlayıcı bu beyana karşılık sözleşme yapmayı kabul ettiğine dair irade açıklamasını hizmet sağlayıcıya gönderirse bu kabul beyanı niteliği taşıyacaktır. Kabul beyanı hizmet sağlayıcının bilgisayarına ulaştığı an ile sözleşme kurulmuş olacaktır<sup>157</sup>.

## VI. SÖZLEŞMENİN GEÇERLİLİK ŞARTLARI

### A. Ehil Olunması

Sözleşme tarafların karşılıklı uygun irade beyanları sonucunda kurulduğu için tarafların bu irade açıklamalarında bulunabilmeleri için ehliyet sahibi olmaları gerekmektedir<sup>158</sup>. Ehliyet, fiil ehliyeti ve hak ehliyeti olarak ikiye ayrılır. Türk Medeni Kanunu<sup>159</sup> (TMK) m. 9'a göre "*fiil ehliyetine sahip olan kimse, kendi fiilleriyle hak edinebilir ve borç altına girebilir.*" TMK m. 10'a göre ise "*ayırt etme gücüne sahip ve kısıtlı olmayan her ergin kişinin fiil ehliyeti vardır.*" Bu durumda ayırt etme gücü olmayan kişiler borç altına giremez, ayırt etme gücü olan küçük veya kısıtlılar ise yalnızca veli veya vasilerinin izni olduğu sürece borç altına girebilecektir<sup>160</sup>. Hak ehliyeti olan her kişi ise bir sözleşmenin tarafı olabilmektedir.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin internet ortamında kurulan bir sözleşme olması taraflara fiil ehliyeti bakımından genel kurallardan farklı bir kuralın uygulanmasını gerektirmez<sup>161</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde iki taraf da borç altına girmektedir ve bu sebeple iki tarafın da fiil ehliyetine sahip olması gerekmektedir.

---

<sup>157</sup> Çakıroğlu, s. 39.

<sup>158</sup> Kılıçoğlu, s. 135; Nomer, s. 75.

<sup>159</sup> 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu, RG 08.12.2001, S. 24607.

<sup>160</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 85; Antalya, Cilt I, s. 101, 113; Nomer, s. 76.

<sup>161</sup> Özdemir Kocasakal, s. 90.

Aracı hizmet sağlayıcı; sözleşmeyi hazırlar, karşı tarafa sunar ve farklı kişilerle aynı sözleşmeyi yapar bu sebeplerle de sözleşmenin güçlü olan tarafı konumundadır. Çoğu zaman bir tüzel kişi olan aracı hizmet sağlayıcının fiil ehliyetinin olmaması çok karşılaşılabilecek bir durum değildir<sup>162</sup>. Bu sebeple fiil ehliyeti özellikle hizmet sağlayıcı bakımından önem taşımaktadır.

Hizmet sağlayıcının fiil ehliyetine sahip olması sözleşmenin geçerliliği açısından önem taşımaktadır. Hizmet sağlayıcı fiil ehliyetine sahip olduğu takdirde sözleşme geçerlidir, ergin olmayan veya kısıtlı olanlar için ise askıda geçersiz, ayırt etme gücü olmayanlar açısından ise kesin hükümsüzdür<sup>163</sup>. TMK m. 453' e göre “*vesayet altındaki kişiye vesayet makamı tarafından bir meslek veya sanatın yürütülmesi için izin verilmiş ise, o kişi bununla ilgili her türlü olağan işlemleri yapmaya yetkilidir ve bu tür işlemlerden dolayı bütün malvarlığı ile sorumludur.*” Bu hükme göre kısıtlıya vesayet makamı, aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi imzalamak için izin verirse kısıtlının, imzalanan sözleşme bakımından olağan işler için başka bir izin almasına gerek olmayacaktır.

## **B. Şekle Uygunluk**

Taraflar irade beyanlarını yazılı, sözlü veya resmi şekilde yapabilir<sup>164</sup>. TBK'da ise şekil serbestisi ilkesi belirlenmiştir. Buna göre TBK m. 12'ye göre, “*sözleşmelerin geçerliliği, kanunda aksi öngörülmedikçe, hiçbir şekle bağlı değildir.*” Yine aynı maddeye göre eğer kanunda bir şekil şartı belirlenmişse sözleşme bu şekil şartına uyularak yapılması gerekmektedir. Aksi durumda sözleşme geçerli olmayacaktır.

---

<sup>162</sup> Çakıroğlu, s. 40.

<sup>163</sup> Kılıçoğlu, s. 136.

<sup>164</sup> Kılıçoğlu, s. 66, Eren, Borçlar Genel, s. 144; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 145.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi için kanunda öngörölmüş bir şekil şartı yoktur. Bu sebeple taraflar aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesini diledikleri şekilde yapabilir. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri genel olarak iki şekilde yapılabilmektedir. İlk olarak aracı hizmet sağlayıcılar, sunumunu yaptığı sözleşmeyi hizmet sağlayıcının imzaladıktan sonra kendisine göndermesini istemektedir. İkinci durumda ise sözleşme elektronik ortamda onaylanarak yapılmaktadır<sup>165</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde şekil serbesti ilkesi geçerli olduğu için iki durumda da yapılan sözleşmeler geçerlidir.

Türk Ticaret Kanunu<sup>166</sup> (TTK) m. 107/1 uyarınca “*özel ve yazılı bir yetki almadan acente, müvekkili adına sözleşme yapmaya yetkili değildir.*” Bu hükümden dolayı aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde aracı hizmet sağlayıcının hizmet sağlayıcı adına satış yapma yetkisi ayrıca düzenlenmekte ve sözleşmeler genel olarak yazılı olarak yapılmaktadır<sup>167</sup>.

### **C. Genel İşlem Koşulları**

TBK m. 20/1’de genel işlem koşulları tanımlanmıştır. Hükme göre, “*genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir.*” Aracı hizmet sağlayıcı genelde birçok farklı hizmet sağlayıcı ile sözleşme yapar. Aracı hizmet sağlayıcının sözleşme yaptığı her durumda yeni bir sözleşme hazırlaması ideal olmayacaktır. Bu sebeple aracı hizmet sağlayıcılar çok sayıda sözleşmede kullanmak üzere sözleşmeyi kendisi hazırlar ve karşı tarafa sunar.

Genel işlem koşulları, sözleşmelere bir standardizasyon ve rasyonalizasyon sağlar<sup>168</sup>. Aynı zamanda karşı tarafla müzakere edilmeyeceği için zamandan tasarruf

---

<sup>165</sup> Çakıroğlu, s. 41.

<sup>166</sup> 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, RG 14.02.2011, S. 27846.

<sup>167</sup> Çakıroğlu, s. 41.

<sup>168</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 226.

ettirerek sözleşmelerin çabuk imzalanmasını sağlamaktadır. Genel işlem koşulları sözleşmeye dahil edilerek kanundaki eksiklikler ve boşluklarında giderilmesini de sağlamaktadır<sup>169</sup>.

Bir hükmün genel işlem koşulu sayılması için sözleşmenin bir tarafı tarafından ileride birçok farklı sözleşmede kullanmak amacıyla tek başına hazırlanmış olmalı ve karşı tarafa sunulmuş olması gerekir. Sözleşmede bu şartları taşıyan hükümler bulunuyorsa bu sözleşme genel işlem koşullarının olduğu bir sözleşmedir. Sözleşmeyi hazırlayanın sözleşmeye koyduğu “sözleşmedeki hükümler tartışılarak kabul edilmiştir” şeklindeki hükümler tek başına sözleşmeyi genel işlem koşulları içeren bir sözleşme olmaktan çıkarmaz<sup>170</sup>. Kanunda belirtilen unsurları taşımayan hükümler genel işlem koşulları olarak değerlendirilmeyecektir.

Genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girip girmediğini belirlemek için yürürlük denetimi yapılması gerekmektedir. TBK m. 21/1’e göre, “*Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır.*” Buna göre, genel işlem koşullarını sözleşmeye koyan taraf karşı tarafı bu konu hakkında açıkça uyarmalı, karşı tarafa bu koşulların içeriğini öğrenmesi için imkân ve süre tanımalı ve son olarak bu iki koşul sağlandıktan sonra karşı taraf bu koşulları genel işlem koşulları olarak kabul etmelidir<sup>171</sup>. Aksi durumda genel işlem koşulları yazılmamış sayılacaktır. TBK m. 22 uyarınca “*sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri*

---

<sup>169</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 226-227.

<sup>170</sup> Kılıçoğlu, s. 168; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, s. 302.

<sup>171</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 233; Kılıçoğlu, s. 171; Antalya, Cilt I, s. 305; Nomer, s. 88; Karadağ, Özgür: Türk Borçlar Kanununda Genel İşlem Koşulları ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023, s. 52.

*geçerliliğini korur.*” Ayrıca genel işlem koşullarını hazırlayan kişi, bu koşullar olmasaydı sözleşmeyi imzalamayacağını söyleyerek TBK m. 27/2 uyarınca sözleşmenin tamamının kesin hükümsüz sayılmasını isteyemeyecektir<sup>172</sup>.

Sözleşmenin içeriğine dahil edilen genel işlem koşullarının nasıl yorumlanması gerektiği sorusunun cevabı TBK m. 23'tedir. Hüküm uyarınca, *“genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.”*

Genel işlem koşullarının son olarak içerik bakımından denetlenmesi gerekmektedir. TBK m. 25'te içerik denetimi şu şekilde açıklanmıştır: *“genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.”* Aynı zamanda TBK m. 21/2'ye göre, *“sözleşmenin niteliğine ve işin özelliğine yabancı olan genel işlem koşulları da yazılmamış sayılır.”* Hükümlere aykırı olarak sözleşmeye konulan genel işlem şartları geçerli olmayacak ve hüküm ve sonuç doğurmayacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinin, aracı hizmet sağlayıcılar tarafından ileride birçok sözleşme yapmak için önceden hazırlandığı ve hizmet sağlayıcılar ile müzakere edilmeden karşı tarafa sunulduğu düşünüldüğünde bu sözleşmelerin genel işlem koşulları içeren sözleşmeler olduğunu söyleyebiliriz<sup>173</sup>. Bu sebeple bu sözleşmelerdeki genel işlem koşullarının yürürlük denetimi ve koşulların yorumunun yapılması ve geçerli olup olmadığının belirlenmesi için yorum denetimi ve içerik denetimi yapılmalıdır. Her aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi farklıdır ve somut duruma göre değerlendirme yapılması

---

<sup>172</sup> TBK m. 27/2: *Sözleşmenin içerdiği hükümlerden bir kısmının hükümsüz olması, diğerlerinin geçerliliğini etkilemez. Ancak, bu hükümler olmaksızın sözleşmenin yapılmayacağı açıkça anlaşılırsa, sözleşmenin tamamı kesin olarak hükümsüz olur;* Çakıroğlu, s. 44.

<sup>173</sup> Çakıroğlu, s. 45.

gerekmektedir. Genel işlem koşullarını içeren bir aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesine genel hükümler uygulanacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin karşı tarafa göre güçsüz konumda olan tarafı hizmet sağlayıcılardır ve genellikle tacirlerden oluşmaktadır. Hizmet sağlayıcıların genelde bir tacir olduğu ve bu nedenle sözleşme hakkında bilgili ve tecrübeli olduğu kabul edileceğinden ötürü içerik denetimi yapıldığı durumda bir hükmün yazılmamış sayılması konusunda sözleşme hükmünün işin niteliğine aykırı olduğu durumunun ispatı oldukça zor olacaktır<sup>174</sup>. Tarafların her ikisinin de tacir sıfatını taşıdığı durumda genel işlem koşulları ile ilgili hükümlerin uygulanıp uygulanmaması konusunda ise doktrinde görüş birliği yoktur. Baskın olan görüş iki tarafın tacir olduğu durumlarda da TBK m. 20 vd. uygulanması gerektiğini söylemektedir<sup>175</sup>. Doktrindeki diğer görüşe<sup>176</sup> göre ise tarafların tacir olduğu durumlarda TBK m. 20 vd. uygulanmamalıdır. Bir görüşe göre<sup>177</sup> bu durumda genel işlem koşullarına ilişkin düzenlemeler yalnızca TTK m. 55 vd. ile sınırlı olacak şekilde uygulanmalıdır. Yargıtay<sup>178</sup> tarafların tacir olduğu durumlarda da genel işlem koşulları ile ilgili hükümlerin uygulanmasının gerektiği görüşündedir zira genel işlem koşullarından yararlanacaklar hakkında kanun koyucu bir sınırlama getirmemiştir.

---

<sup>174</sup> *Tercier, Pichonnaz, Develioğlu*, s. 309-310.

<sup>175</sup> *Havutçu, Ayşe*: “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun Genel İşlem Şartlarına İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi”, İBD 2011, S. 2, s. 31-32.

<sup>176</sup> *Antalya, O. Gökhan/ Doğanç, E. Doğa*: “Genel İşlem Koşullarında Saydamlık Kuralının, Bununun TBK m. 20 vd.’daki Görünümlerinin ve TTK m. 55 f. 1 f ile TBK m. 20 vd.’nın Birlikte Uygulanabilirliğinin Değerlendirilmesi”, MÜHFHAD 2018, C. 24, S. 2, s. 837.

<sup>177</sup> *Antalya*, Cilt I, s. 411.

<sup>178</sup> Y. 11. HD, E. 2016/13911, K. 2018/5148, T. 10.09.2018, Lexpera.com.tr, ET: 23.12.2022; Y. 3. HD, E. 2014/13539, K. 2014/16751, T. 18.12.2014 sayılı ve tarihli kararında şu ifadeleri kullanmıştır: “...6098 sayılı TBK’nun uygulanması ile ilgili olarak kişi açısından bir sınırlama yapılmamıştır. Yani genel işlem koşullarına ilişkin düzenlemeler tacirler yanında tacir olmayanlar ( tüketiciler, alıcılar, müşteriler ) içinde uygulanabilecektir...”, Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, ET: 23.12.2022.

## VII. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### A. Sözleşmeden Kaynaklanan Yükümlülükler

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında imzalanmaktadır. Bu sözleşme uyarınca aracı hizmet sağlayıcının asli yükümlülüğü hizmet sağlayıcıya satış yapabilmesi amacıyla elektronik platformundan yararlanmasını sağlamaktır. Aracı hizmet sağlayıcı aynı zamanda hizmet sağlayıcının bu platform üzerinden yapacağı satışlara aracılık etmeyi de taahhüt etmektedir. Hizmet sağlayıcının asli yükümlülüğü ise bunun karşılığında aracı hizmet sağlayıcıya bir bedel ödemektir. Bu bedel uygulamada genellikle satışı yapılan mallar üzerinden yüzdelik olmak üzere belirlenen bir komisyon bedelidir<sup>179</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcılar, kendilerine ait elektronik platform üzerinden gerçekleştirilen satışlara aracılık ederken hizmet sağlayıcılar adına satış bedelini de tahsil etmektedir. Tahsil ettiği satış bedelinden hizmet sağlayıcı ile aralarında olan sözleşme ilişkisinden doğan komisyonu mahsup etmekte ve kalan miktarı hizmet sağlayıcıya ait banka hesabına göndermektedir<sup>180</sup>.

Elektronik ticarete alıcılarda güven oluşturmak önemlidir. Bu nedenle aracı hizmet sağlayıcılar, satış işleminin ödeme kısmı için alıcıların güvenle ödeme yapabileceği “ödeme koruma sistemi” isminde bir sistem kullanırlar<sup>181</sup>. Bu sistemde alıcı almak istediği ürünün bedelini öder ve bu bedel aracı hizmet sağlayıcının hesabında tutulur, daha sonra hizmet sağlayıcı ürünü alıcıya kargo ile gönderir, ürünü teslim alan alıcı inceleyip onay verdikten sonra bedel hizmet sağlayıcının hesabına geçirilir<sup>182</sup>. Bedel

---

<sup>179</sup> Çakıroğlu, s. 47.

<sup>180</sup> Çakıroğlu, s. 47.

<sup>181</sup> Çakıroğlu, s. 47.

<sup>182</sup> N11, Ödeme Koruma Sistemi, <https://www.n11.com/genel/odeme-koruma-sistemi-61386>, ET: 27.12.2023.

alıcının vereceği onaydan hemen sonra hizmet sağlayıcının hesabına geçirilebilecekken uygulamadaki bazı sözleşmelerde haftanın ya da ayın belirli günleri ödeme günü olarak belirlenmektedir<sup>183</sup>.

Genellikle hizmet sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcıya ödemekle yükümlü olduğu bedel belli oranda bir komisyondur ancak bazı sözleşmelerde aracı hizmet sağlayıcılar aylık veya yıllık olmak üzere belirlenmiş bir ücret veya hizmet sağlayıcı tarafından alıcılara sergilenen ürün başına belirlenen bir ücret talep etmektedir<sup>184</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcıların bir diğer yükümlülüğü hizmet sağlayıcılara sundukları platformu hizmet sağlayıcının satış yapabileceği şekilde sürekli olarak kullanıma hazır bulundurmaktır. Alıcı, hizmet sağlayıcıya ait mal veya hizmetleri almak istediği her anda elektronik platforma ulaşabiliyor olmalıdır<sup>185</sup>.

Sonuç olarak aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde aracı hizmet sağlayıcılar kendilerine ait elektronik platformu sürekli olarak kullanıma hazır bulundurmalı, satış gerçekleştiğinde ücreti tahsil ederek sonrasında hizmet sağlayıcıya göndermelidir. Hizmet sağlayıcılar ise aracı hizmet sağlayıcıya hizmeti karşılığında komisyon veya ücret ödemesinde bulunmalıdır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde aracı hizmet sağlayıcıların ayrıca elektronik ticaret pazar yerindeki ayıpları giderme yükümlülüğü vardır. Bu yükümlülük, aracı hizmet sağlayıcıların elektronik platformlarını hizmet sağlayıcıların sürekli olarak kullanıma sunma yükümlülüğünün bir sonucudur<sup>186</sup>.

---

<sup>183</sup> Örnek olarak bkz. Amazon Services İş Çözümleri Sözleşmesi m. S-5, [https://sellercentral.amazon.com.tr/help/hub/reference/external/201190440?ref=efph\\_20+1190440\\_cont\\_G2](https://sellercentral.amazon.com.tr/help/hub/reference/external/201190440?ref=efph_20+1190440_cont_G2)

<sup>184</sup> Bkz. Amazon Services İş Çözümleri Sözleşmesi m. S-6,

<sup>185</sup> Çakıroğlu, s. 48.

<sup>186</sup> Demirel, Aysel: Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Çerçevesinde Elektronik Pazaryeri Sözleşmesi, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2023, s. 216.

Aracı hizmet sağlayıcıların ayıptan dolayı sorumluluklarının doğması için bazı şartlar gerekmektedir. Bu şartların ilki ayıbın varlığıdır. Ayıp, satılan şeyde bulunması gereken bir niteliğin mevcut olmamasıdır<sup>187</sup>. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcısına ait elektronik ortamda aracı hizmet sağlayıcısının bildirdiği niteliklerin bulunmaması veya hizmet sağlayıcısının beklediği yararı ortadan kaldıran/azaltan eksikliklerin bulunması durumunda ayıbın var olduğu söylenebilir<sup>188</sup>. Bir diğer şart, elektronik platformun, platformdaki ayıp sebebiyle sözleşmede öngörölmüş kullanıma elverişli olmamasıdır<sup>189</sup>. Bu husus her somut olay için ayrı ayrı yapılan sözleşmeler incelenerek değerlendirilmelidir. Ayıptan sorumluluğun doğması için bir diğer şart tarafların aralarında sorumluluğu sınırlandıran ya da kaldıran bir sözleşmenin olmamasıdır<sup>190</sup>. Aynı zamanda ayıpların muayene sonucunda tespit edilerek bildirilmesi gerekir<sup>191</sup>. Ayıbın bildirilmemesi sonucu eğer elektronik platform zarar görürse hizmet sağlayıcının sorumluluğu doğabilir<sup>192</sup>. Aracı hizmet sağlayıcılar, sözleşmenin yapıldığı anda var olan ve hizmet sağlayıcının haberi olduğu ayıplardan sorumlu olmayacaktır ancak gizli ayıplardan sorumludur<sup>193</sup>.

---

<sup>187</sup> *Eren*, Borçlar Özel, s. 106; *Aral*, Fahrettin/*Ayrancı*, Hasan: Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023, s. 154; *Özdemir*, Hayrunnisa: Türk Borçlar Kanununa ve Viyana Satım Sözleşmesine (CISG) Göre Ayıptan Doğan Sorumluluğun Şartları, Ankara: Yetkin Yayınları, s. 89; *Yavuz/Acar/Özen*, s. 67; *Zevkliler/Gökyayla*, s. 120.

<sup>188</sup> *Demirel*, s. 216; *Zevkliler/Gökyayla*, s. 123.

<sup>189</sup> *Demirel*, s. 216.

<sup>190</sup> *Eren*, Borçlar Özel, s. 158; *Demirel*, s. 216; *Aral/Ayrancı*, s. 164; *Yavuz*, s. 72; *Zevkliler/Gökyayla*, s. 126.

<sup>191</sup> *Aral/Ayrancı*, s. 164; *Özdemir*, s. 204; *Yavuz/Acar/Özen*, s. 73-74; *Zevkliler/Gökyayla*, s. 128.

<sup>192</sup> *Demirel*, s. 217.

<sup>193</sup> *Demirel*, s. 216.

## **B. Alıcılara Karşı Yükümlülükleri**

### **1. Bilgi Verme Yükümlülüğü**

#### **a. Genel Olarak**

Taraflar arasında kurulan güven ilişkisi bir sözleşmenin kurulmasında oldukça büyük bir rol oynamaktadır. Hazırlar arasında kurulan sözleşmelerde bu güven ilişkisini sözleşme konusunu oluşturan mal veya hizmetin o andaki durumu veya sözleşme görüşmelerinde tarafların birbirine olan tutumları oluştururken hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmelerde ise böyle bir durum mümkün değildir<sup>194</sup>. Bundan ötürü hazır olmayanlar arasında sözleşmenin kurulacağına dair güven hissinin oluşması daha zordur. İnternet üzerinden kurulan sözleşmelerde alıcının karşı tarafın güvenilir olup olmadığına dair şüphelerinin olması ihtimali yüksektir. Bir web sayfasında yer alan bilgilerin doğru olup olmadığı, sözleşmede kendisine bildirilen kişinin gerçekten o kişi olup olmadığı ve kendisine teslimi taahhüt edilmiş malın teslimi veya malın niteliklerinin sözleşmede kararlaştırıldığı gibi olup olmayacağına dair şüpheler alıcıların sözleşme kurmadan önce çözmesi gereken sorunlar olarak gösterilebilir<sup>195</sup>. Bu sorunların giderilebilmesi için alıcıda güven hissinin oluşturulması gereklidir. Elektronik ticaretin önemli unsurlarından olan kamuyu aydınlatma ve şeffaflık ilkelerinin yansımalarını ETDHK’da düzenlenmiş birçok hükümde görmemiz mümkündür.

Kanunda eğer açıkça aydınlatma yükümlülüğü düzenlenmemişse bu durumda ancak dürüstlük kuralı gerektirdiğinde taraflar için bir mükellefiyetten söz edilebilir<sup>196</sup>. Dürüstlük kuralı sebebiyle böyle bir yükümlülük söz konusu ise, yükümlülüğün kapsamı

---

<sup>194</sup> *Demirbaş*, s. 32.

<sup>195</sup> *Demirbaş*, s. 32.

<sup>196</sup> *Demirbaş*, s. 30.

tarafların özelliklerine ve sözleşmenin niteliğine göre belirlenecektir<sup>197</sup>. Bazı durumlarda taraflardan biri sözleşme konusu ile ilgili bilgi sahibi değilse bu tarafın karşı taraf tarafından bilgilendirilmesi gerekir. Bunun sebebi bilgi sahibi olmayan tarafın korunmak istenmesidir. Elektronik ticaret ortamında sözleşmenin kurulabilmesi için gerekli olan güvenin sağlanması daha zor olduğu için kanun koyucu bilgi verme yükümlülüğünü özel olarak düzenlemiştir.

Alıcı, fiziksel ortamda alışveriş yaparken satıcı ile ilgili bilgilere kolay bir şekilde ulaşabilirken elektronik ortamda alışveriş yaparken satıcı ve sözleşme koşullarıyla ilgili aynı düzeyde bilgiye ulaşmakta zorluk yaşayabilir. Yeterli düzeyde bilgi sahibi olmayan alıcının sözleşme kurma iradesini serbestçe oluşturamama ihtimali vardır. Alıcının karşılaşılabileceği bu zorluklardan dolayı kurulacak sözleşmenin koşullarıyla ilgili bilgilerin alıcıya sözleşme kurulmadan önce verilmesi sağlanarak fiziksel ortamda alışveriş yapsaydı sözleşmeye ve satıcıya ilişkin bilgilere elektronik ortamda alışveriş yaparken de sahip olmasını sağlamak amaçlanmıştır<sup>198</sup>. Bilgi verme yükümlülüğünün getirilmesinin bir diğer amacı da elektronik ticarete şeffaflığı sağlamaktır<sup>199</sup>.

Bilgi verme yükümlülüğü ETDHK m. 3'te düzenlenmiştir. Maddenin ilk fıkrasında hizmet sağlayıcının sözleşme kurulmadan önce alıcılara vermesi gerekli olan bilgiler sıralanmıştır. Buna göre ilk olarak hizmet sağlayıcı güncel olan tanıtıcı bilgilerini alıcıların kolay ulaşabileceği şekilde sunmalıdır. İkinci olarak sözleşmenin kurulabilmesi için gerekli teknik adımlara ilişkin bilgilerin alıcılara sunulması gerekmektedir. Sözleşme kurulduktan sonra alıcıların sözleşmeye erişimiyle ilgili bilgilerin ve veri girişinde olabilecek hataların anlaşılır ve açık olarak belirlenmesi ve düzeltilmesine yönelik teknik

---

<sup>197</sup> *Yalman, Süleyman: Türk-İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk, Ankara: Seçkin Yayınları, 2006, s. 91.*

<sup>198</sup> *Aksu, Raziye: Serbest Piyasa Ekonomisi İlkeleri Işığında Elektronik Ticaret Kanununun Değerlendirilmesi”, Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2015, C. 5, S. 2, s. 179.*

<sup>199</sup> *Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 128.*

araçlara ilişkin bilgileri, varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri ve uygulanan gizlilik kuralları da hizmet sağlayıcıların bilgi verme yükümlülüğü kapsamında sunması gerekli bilgiler arasında düzenlenmiştir.

ETDHK m. 3/2'uyarınca *“hizmet sağlayıcı, varsa mensubu olduğu meslek odası ile meslekle ilgili davranış kurallarını ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabileceğini belirtir.”* Demirbaş'a göre<sup>200</sup> meslek odası kavramı yerine meslek örgütü kavramının kullanılması daha uygun olurdu. Bu yükümlülük dolayısıyla alıcılar hizmet sağlayıcılar ile ilgili daha çok bilgiye sahip olacak ve alıcılarda güven duygusu oluşacaktır ve hizmet sağlayıcıların hizmetlerinden daha rahat bir şekilde yararlanabileceklerdir<sup>201</sup>. Daha sonrasında ortaya çıkma ihtimali olan uyuşmazlıklarda kullanılacak genel ilkeleri de alıcının öğrenme imkânı olacaktır<sup>202</sup>.

ETDHK m. 3/3'te hizmet sağlayıcıların bilgi verme yükümlülüğüne bir istisna getirilmiştir ve buna göre tarafların tüketici olmadığı hallerde taraflar bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin hükümlerin aksini kararlaştırabilecekleri belirtilmiştir. Bu düzenlemeden taraflardan birinin tüketici olduğu durumlar için bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemelerin emredici nitelikte olduğu anlaşılmaktadır. Tüketici işlemi olmayan ticari ilişkilerde bilgi verme yükümlülüğü gibi bir düzenlemeye ihtiyaç duyulmamıştır<sup>203</sup>. Kanun koyucunun tarafların tüketici olduğu hallerde bilgi verme yükümlülüğünü emredici nitelikte düzenlemesinin sebebi tüketicilerin karşı taraf karşısında zayıf olan durumunda olmasıdır. Ancak tacirin ticari hayatında basiretli

---

<sup>200</sup> Demirbaş, s. 36: Yazara göre, ekonomik hayatta meslek odaları dışında borsalar, birlikler, dernekler, federasyonlar veya sendikaların da meslek kurallarına aykırı olan davranışlara yaptırım uygulamalarından ötürü meslek odası ifadesi yerine meslek örgütü ifadesinin kullanılması daha yerinde olacaktır.

<sup>201</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 8.

<sup>202</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 8.

<sup>203</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 8.

davranma yükümlülüğü vardır. Bu sebeple ticari ilişkilerde bilgi verme yükümlülüğü zorunlu tutulmamıştır<sup>204</sup>.

ETDHK m. 3/5'e göre bilgi verme yükümlülüğü "*münhasıran elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere uygulanmaz.*" Elektronik posta ve bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelerde tarafların sözleşme ile ilgili müzakere etme imkânları vardır ve bu sebeple taraflara TBK'daki genel hükümler uygulanacağından ilk fıkralardaki yükümlülükler burada ihtiyaç görülmemiştir<sup>205</sup>. Elektronik posta ve bireysel iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen sözleşmelere; cep telefonuna kısa mesajla sunulan önerinin "onay" "evet" veya başka bir kodla kabul edilerek telekomünikasyon tarifelerini değiştirmek suretiyle sözleşme kurulması, telekomünikasyon şirketleriyle tarife değişikliği yapmak, kredi kartı limitini yükseltmek veya yardım kuruluşuna bağışta bulunmak gösterilebilir<sup>206</sup>. Bu tür işlemlerde tarafların kurulacak sözleşme ile ilgili karşı taraftan bilgi alması daha kolaydır<sup>207</sup>. Bu sebeple bu yolla kurulacak sözleşmeler bilgi verme yükümlülüğünün istisnalarından biri olarak düzenlenmiştir.

5651 Sayılı Kanun m. 3/1'de bilgi verme yükümlülüğüne benzer yükümlülükler yer almaktadır. Hükme göre "*İçerik, yer ve erişim sağlayıcıları, yönetmelikle belirlenen esas ve usûller çerçevesinde tanıtıcı bilgilerini kendilerine ait internet ortamında kullanıcıların ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak bulundurmakla yükümlüdür.*" ETDHK'da getirilen bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin olarak; yeni bir kural getirmediği

---

<sup>204</sup> Kaygusuz, Büşra: Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıların Hukuki Sorumlulukları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2022, s. 69.

<sup>205</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

<sup>206</sup> Demirbaş, s. 43.

<sup>207</sup> Demirbaş, s. 43.

ve ETDHK'nın tarafların tüketici olmadığı durumlarda fazla esneklik tanıdığı yönünde eleştiriler bulunmaktadır<sup>208</sup>.

### **b. Tanıtıcı Bilgi Verme Yükümlülüğü**

Elektronik ticarete alıcı birçok farklı problemle karşılaşmaktadır. Örneğin; alıcının eline ayıplı ürün ulaşması, ürünün teslimatında sorunun çıkması, sipariş verdiği ürün yerine eline başka bir ürün gelmesi gibi<sup>209</sup>. Bu problemlerin çoğu alıcının sözleşme yaptığı taraf ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması ve bunun sonucunda bu tür problemlerle karşılaştığında kime başvurması gerektiğini bilmemesinden kaynaklanmaktadır<sup>210</sup>. Bu sebeple ETDHK m. 3'te hizmet sağlayıcıların bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmektedir. Yönetmelik m. 5'te tanıtıcı bilgilerin ne olduğu ve bu bilgilerin nasıl sunulması gerektiği ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiştir.

Tanıtıcı bilgiler; kimlik bilgileri, iletişim bilgileri, adres gibi alıcının internet ortamında işlem yaptığı kişi ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağlayacak bilgileri içerir. Alıcının elektronik ortamda yaşayabileceği problemleri en aza indirmek için sözleşme kurmadan önce bu bilgilere sahip olması önem taşımaktadır. Alıcı bu bilgiler sayesinde sözleşme kurmak istediği kişi ile ilgili bilgilere sahip olur ve bir sorun ile karşılaştığında kime başvurması gerektiğini öğrenir. Bunun sonucunda alıcı internet ortamında işlem yaparken kendini daha güvende hisseder ve sözleşme kurarken daha dikkatli davranır. Alıcının hizmet sağlayıcı ile ilgili bu bilgilere sahip olması hem sözleşmenin kurulması

---

<sup>208</sup> *Biyan, Özgür: "Elektronik Ticaret Kanunu'nun Getirdikleri: Bazı Hususlarda Görüş Paylaşımı", Legal Mali Hukuk Dergisi 2014, S. 120, s. 35.*

<sup>209</sup> *Türkoğlu Utku, Ferah: "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Gereğince Mesafeli Satışlarda Satıcı veya Sağlayıcıların Yükümlülükleri", Çevrimiçi Satış: Bugünden Geleceğe Bir Potansiyel, Ed. Mehtap Sümersan Köktürk, Emine Çobanoğlu, Taşkın Dirsehan, Ankara: Nobel, 2015, s. 180.*

<sup>210</sup> *Türkoğlu Utku, s. 179, 180.*

sırasında hem sözleşmenin ifası sırasında hem de satış sonrasında doğabilecek problemler açısından da önemlidir<sup>211</sup>.

### **c. Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcıların Tanıtıcı Bilgi Verme Yükümlülüğü**

Yönetmelik m. 5'te elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların tanıtıcı bilgi verme yükümlülüğünün usul ve esasları düzenlenmiştir. Hükümde kendine ait elektronik ortamda hizmet veren elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının sunduğu elektronik ortam üzerinden hizmet veren elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar bakımından bir ayırım yapılmıştır. Ayrıca elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların tacir veya esnaf olduğu durumlar için farklı hükümler getirilmiştir.

Kendine ait elektronik ortamda hizmet veren elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların sunması gerekli bilgiler Yönetmelik m. 5/1 düzenlenmiştir. Sunulması gerekli bilgiler elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların tacir veya esnaf olup olmaması bakımından farklılık göstermektedir.

Tacir veya esnaf olan ve kendilerine ait elektronik ortamda hizmet veren elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar *“KEP adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa işletme adı ile tescilli markası, mensubu olduğu meslek odası, meslekle ilgili davranış kuralları ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabileceğine ilişkin bilgiler, tacir için ticaret unvanı, MERSİS numarası ve merkez adresi; esnaf ve sanatkâr için adı ve soyadı, vergi kimlik numarası ve merkez adresini”* kendisine ait elektronik ortamında doğrudan ulaşılabilecek şekilde *“iletişim”* başlığında bulundurmakla yükümlüdür.

---

<sup>211</sup> Demirbaş, s. 34.

Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların sunduğu elektronik ortam üzerinden hizmet veren elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların sunması gerekli bilgiler Yönetmelik m. 5/2 ve m. 5/3'te düzenlenmiştir. Burada da elektronik ticaret hizmet sağlayıcının tacir veya esnaf olduğu durumlar için farklı düzenlenmeler getirilmiştir. Yönetmelik m. 5/2'ye göre *“elektronik ticaret pazar yerinde satış yapan ve tacir veya esnaf ve sanatkâr olan ETHS, ETAHS tarafından kendine tahsis edilen alanda aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur: a) Ticaret unvanı, işletme adı veya tescilli marka bilgilerinden en az biri. b) KEP adresi. c) Esnaf ve sanatkâr için vergi kimlik numarası, tacirler için MERSİS numarası.”*

Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı tarafından sağlanan ortamda hizmet veren ve tacir veya esnaf olmayan elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar Yönetmelik m. 5/3'e göre *“ad, soyad ve merkez adresinin bulunduğu il bilgisine yer verir.”*

Yönetmelik m. 5/4'e göre elektronik ticaret pazar yerinde satış yapan elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar, *“merkez adresini, elektronik posta adresini ve telefon numarasını”* elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıya bildirmekle de yükümlüdür. Yönetmelik m. 5/5'e göre elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının sağladığı ortam üzerinden hizmet veren elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar; sundukları bilgilerdeki *“değişikliklere ilişkin güncellemeleri yaparak buna ilişkin bildirim değişikliğinin gerçekleştiği tarihi izleyen günün sonuna kadar dâhili iletişim sistemi üzerinden ETAHS'ye iletmekle yükümlüdür.”* Bu hükümde geçen *“dâhili iletişim sistemi”* kavramı Yönetmelik m. 4/1/ç'de *“elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret hizmet sağlayıcılarla elektronik ticaret pazar yerindeki her türlü iletişimini kolay ve ücretsiz sağlamak üzere oluşturduğu sistem”* şeklinde tanımlanmıştır.

#### **d. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcıların Tanıtıcı Bilgi Verme ve Bilgileri Doğrulama Yükümlülüğü**

Aracı hizmet sağlayıcıların tanıtıcı bilgi verme yükümlülüğü Yönetmelik m. 6'da düzenlenmiştir. Sunulması gerekli bilgiler elektronik ticaret hizmet sağlayıcılarda olduğu gibi elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların tacir veya esnaf olması bakımından değişiklik gösterir. Yönetmelik m. 6/1'e göre: *“ETAHS, elektronik ticaret pazar yerinin ana sayfasında doğrudan ulaşılabilecek şekilde “iletişim” başlığı altında aşağıdaki bilgileri eksiksiz olarak bulundurur: a) Tacir için ticaret unvanı, MERSİS numarası ve merkez adresi; esnaf ve sanatkâr için adı ve soyadı, vergi kimlik numarası ve merkez adresi. b) KEP adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa işletme adı ile tescilli markası. c) Mensubu olduğu meslek odası, meslekle ilgili davranış kuralları ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabileceğine ilişkin bilgiler.”*

Yönetmelik m. 6/2 uyarınca; elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar tarafından sunulması gerekli bilgilerin, kendisine tahsis edilen platformda sunulabilmesi ve güncellenebilmesi için gerekli teknik araçların elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar tarafından sağlanması gerekmektedir.

ETDHK'da yapılan değişikliklerle elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara yeni bir yükümlülük getirilmiştir. Eklenen Ek Madde 2/1/ç' uyarınca *“elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerini, kendisinden temin ettiği belgeler üzerinden veya ilgili kurumların erişime açık elektronik sistemlerinden doğrular.”* Yönetmelik m. 6/3'e göre tanıtıcı bilgileri doğrulanmayan elektronik ticaret hizmet sağlayıcıya aracılık hizmeti sunulamaz. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, aynı zamanda aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerinin güncelliğini sağlamakla da yükümlüdür. Bu amaçla elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların tanıtıcı bilgilerinin doğruluğu her yılın ilk üç ayı içinde kontrol edilmelidir. Güncel olmayan bilgi tespit edildiği takdirde elektronik ticaret

aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret hizmet sağlayıcıya dâhili iletişim sistemi aracılığıyla bildirimde bulunacak ve en fazla üç iş günü süre vererek bilgilerin güncellenmesini sağlayacaktır. Belirlenen sürede tanıtıcı bilgiler elektronik ticaret hizmet sağlayıcı tarafından güncellenmediği takdirde bu bilgiler güncellenene kadar sadece önceden verilmiş siparişler için aracılık hizmeti sunulur. Değişikliklerle getirilen bu yükümlülükler ile elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluk kapsamı genişletilmiştir.

## 2. İşlem Rehberi

Yönetmelik m. 7 uyarınca işlem rehberi hazırlamak kendine ait elektronik ortamda hizmet veren elektronik hizmet sağlayıcıların ve elektronik aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerinden biridir. Rehberde alıcıların kolay bir şekilde ulaşabilmesi ve rehberde Yönetmelik m. 7’de düzenlenmiş bilgilerin güncel olarak bulundurulması gerekmektedir<sup>212</sup>.

Elektronik ticarete işlem yapmak isteyen alıcının sahip olabileceği sorular için gidebileceği bir muhatabın olmaması beraberinde bazı sorunları doğurabilmektedir. Hizmet sağlayıcılara işlem rehberi hazırlama yükümlülüğünün getirilmesi de bu sorunların önüne geçmek içindir. İşlem rehberi alıcıların sözleşme kurulma süreci ve

---

<sup>212</sup> Yönetmelik m. 7: “(1) ETAHS ve kendine ait elektronik ortamda satış yapan ETHS, elektronik ticaret ortamının ana sayfasında doğrudan ulaşılacak şekilde “işlem rehberi” başlığı altında aşağıdaki bilgileri güncel olarak bulundurur: a) Sözleşmenin kurulabilmesi için mal ve hizmetin seçilmesi, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ile siparişin onaylanması gibi gerekli aşamaları gösterir şekilde teknik adımlar. b) 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 belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi amacıyla özet sipariş formu ile geri al gibi teknik araçların sunulacağına ilişkin bilgi. ç) Alıcıyla arasında uyumsuzluk çıkması halinde varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmaları.”

sözleşme ile ilgili sahip olabilecekleri sorularının yanıtlanması ve alıcılara bu şekilde yol gösterilmesi amacını taşımaktadır.

#### **a. Sözleşmenin Kurulabilmesi İçin İzlenecek Teknik Adımlara İlişkin Bilgiler**

Yönetmelik m. 7/1/a'ya göre; işlem rehberinde “*sözleşmenin kurulabilmesi için mal ve hizmetin seçilmesi, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ile siparişin onaylanması gibi gerekli aşamaları gösterir şekilde teknik adımlar*” ile ilgili bilgiler bulundurulmalıdır. Bu sayede alıcı sözleşme yapmadan önce sözleşmenin süreciyle ilgili daha fazla bilgiye sahip olacak ve sözleşme yapıp yapmama kararını serbest bir şekilde verebilecektir<sup>213</sup>. Alıcılara bu gerekli aşamaların açıklanmasının yapılması ve alıcıların bir sonraki aşamaya geçiş hakkında bilgilendirilmeleri aynı zamanda dürüstlük kuralının da bir gereğidir<sup>214</sup>.

#### **b. Sözleşmenin Elektronik Ortamda Saklanıp Saklanmayacağı ve Sözleşme Kurulduktan Sonra Alıcının Erişip Erişemeyeceği ile İlgili Bilgi**

Yönetmelik m. 7/1/b'ye göre; “*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 bilgilerin*” de işlem rehberinde bulunması gerekmektedir. Bu, bilgilendirme yükümlülüğünün de bir gereğidir ve bu tür yükümlülükler alıcıda güven oluşturması bakımından oldukça önemlidir<sup>215</sup>. Sözleşme kurulduktan sonra sözleşme metnine alıcıların ulaşabilmesi “*hak ve yükümlülüklerin tespiti ve bir uyumsuzluk durumunda sözleşme metnini yetkili mercilere sunabilme imkânı açısından*<sup>216</sup>” önem taşımaktadır. Bu sebeple hizmet

---

<sup>213</sup> Türkoğlu Utku, s. 180.

<sup>214</sup> Demirbaş, s. 39

<sup>215</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 8.

<sup>216</sup> Türkoğlu Utku, s. 180.

sağlayıcılara bu şekilde bir yükümlülük yüklenmiştir. Bu hüküm, sözleşmenin sadece aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcının elinde bulunacağı, alıcının sözleşme metnine erişemeyeceği anlamına gelmemektedir<sup>217</sup>. Sözleşme metni aracı hizmet sağlayıcı veya hizmet sağlayıcı tarafından saklanmayacaksa alıcının hizmet sağlayıcıdan sözleşmenin bir örneğini isteme hakkı vardır<sup>218</sup>. Bir başka hükümde aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcının, alıcıya sözleşme öncesinde sözleşme metnini saklamasına imkân sağlama yükümlülüğü düzenlenmiştir<sup>219</sup>.

### **c. Veri Girişindeki Hataların Belirlenmesi ve Düzeltmesine İlişkin Bilgiler**

Yönetmelik m. 7/1/c'ye göre; *“alıcının siparişi vermeden önce veri girişindeki hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi amacıyla özet sipariş formu ile geri al gibi teknik araçların sunulacağına ilişkin bilgilerin”* de işlem rehberinde bulunması gerekmektedir. Alıcılar elektronik ortamda işlem yaparken sisteme yanlış veri girişi yapabilir. Bu sebeple hizmet sağlayıcıların alıcılara veri girişi yaparken yaptıkları hataları düzeltme imkânı sağlama yükümlülüğü vardır. Böylece alıcılar sözleşme yaparken daha rahat davranabilecektir<sup>220</sup>. Bu yükümlülük aynı zamanda dürüstlük kuralının da bir gereğidir<sup>221</sup>.

### **d. Uygulanan Gizlilik Kuralları ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Mekanizmalarına İlişkin Bilgiler**

ETDHK m. 3/1/d'ye göre hizmet sağlayıcıların alıcılara sunması gerekli bilgiler arasında uygulanan gizlilik kuralları da vardır. Alıcılar elektronik ticaret işlemlerinde bulunurken kimlik bilgileri, e-posta, adres, kredi kartı bilgileri gibi birçok kişisel veriyi

---

<sup>217</sup> Demirbaş, s. 39.

<sup>218</sup> Kaygusuz, s. 79.

<sup>219</sup> Demirbaş, s. 39.

<sup>220</sup> Türkoğlu Utku, s. 181.

<sup>221</sup> Demirbaş, s. 42.

aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara vermektedir. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların alıcıların kişisel verilerini koruma yükümlülüğü bulunmaktadır. Kanun koyucu da bu verilerin korunmasına ilişkin uygulanan gizlilik kurallarının alıcıya sunulması için hizmet sağlayıcılara yükümlülük getirmiştir. Alıcıların kişisel verilerinin nasıl korunacağına ilişkin bilgi sahibi olması onlarda güven duygusu oluşturacaktır<sup>222</sup>.

Yönetmelik m. 7/1/ç'ye göre; “*alıcıyla arasında uyumsuzluk çıkması halinde varsa alternatif uyumsuzluk çözüm mekanizmaları*” işlem rehberinde bulundurulması gereken bilgilerden bir diğeridir. Bu alternatif uyumsuzluk çözümleri arabuluculuk veya sözleşmede öngörülmüşse tahkim olabilir<sup>223</sup>. Bu yükümlülük sayesinde alıcı sözleşme ile ilgili bir sorun yaşadığında ve bununla ilgili yargı yoluna başvurmak istediğinde buna ilişkin bilgi sahibi olacaktır<sup>224</sup>.

### **3. Siparişe İlişkin Yükümlülükler**

#### **a. Genel Olarak**

Elektronik ortamda sözleşme sipariş aşamasında kurulur. Alıcının siparişi hizmet sağlayıcıya elektronik ortamda ulaştığı anda iki taraf arasında elektronik ticaret ilişkisi kurulmuş olmaktadır<sup>225</sup>. Elektronik ticaret ilişkisinde taraflar bir arada bulunmadığından alıcının sipariş aşamasında sorun yaşamaması için ETDHK hizmet sağlayıcılar için birtakım yükümlülükler getirmiştir. ETDHK’da sözleşme kurulmadan öncesi ve sipariş aşaması ayrılarak düzenlenmiştir<sup>226</sup>.

---

<sup>222</sup> *Türkoğlu Utku*, s. 181.

<sup>223</sup> *Türkoğlu Utku*, s. 182.

<sup>224</sup> *Kaygusuz*, s. 80

<sup>225</sup> *Demirbaş*, s. 46

<sup>226</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

Alıcının iradesini doğru bir şekilde açıklayabilmesi sipariş aşamasında büyük önem taşımaktadır. Kanun koyucu da alıcının iradesi doğrultusunda kurulacak sözleşmenin en doğru şekilde kurulabilmesini sağlamak için belli yükümlülükler getirmiştir. Kanun koyucu sipariş aşaması ile ilgili getirdiği yükümlülüklerle alıcının, iradesinden farklı bir şekilde sözleşme yapmasının önüne geçilmesini, siparişini yanlış vermemesini ve doğru olduğunu teyit etmesini ve bir hata olması durumunda hatasını düzeltmesini amaçlamaktadır<sup>227</sup>. Sipariş aşamasındaki yükümlülükler, eğer hizmet sağlayıcı kendisine ait elektronik ortamda hizmet veriyorsa kendisi tarafından, eğer hizmet sağlayıcı aracı hizmet sağlayıcı üzerinden hizmet veriyorsa bu durumda aracı hizmet sağlayıcı tarafından yerine getirilecektir.

ETDHK siparişe ilişkin yükümlülükler iki istisna getirmiştir. Bu istisnalardan ilki tarafların tüketici olmadığı durumlara ilişkindir. ETDHK m. 4/3'e göre taraflar tüketici değilse yükümlülüklerin aksini kararlaştırabilecektir. Tüketici işlemi sayılmayan tacir ve esnaflar arasındaki ticari ilişkilerde taraflar siparişe ilişkin yükümlülüklerin aksini kararlaştırabilecektir. Bunun sebebi bu tür ilişkilerde tarafların tacir olmanın gerektirdiği özen ve dikkati göstermekle yükümlü olmasıdır<sup>228</sup>. Bu düzenleme ile tarafların tüketici olduğu sözleşmeler bakımından ETDHK m. 4'te düzenlenen yükümlülüklerin emredici nitelik taşıdığı anlaşılmaktadır<sup>229</sup>.

Diğer istisna ise ETDHK m. 4/4'te düzenlenmiştir. Buna göre; münhasıran elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelerde 4. fıkrada düzenlenen yükümlülükler uygulanmayacaktır. Örneğin; e-posta, SMS, video konferans aracılığı ile sözleşme kurulursa veya sosyal medyada direkt mesaj aracılığıyla sipariş verilirse bu yolla kurulan sözleşmelerde siparişe ilişkin yükümlülükler

---

<sup>227</sup> Kaygusuz, s. 81.

<sup>228</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

<sup>229</sup> Demirbaş, s. 49.

uygulanmayacaktır<sup>230</sup>. Bireysel iletişim araçlarıyla kurulan sözleşmelerde ise tarafların müzakere etme imkânı bulunduğu için ayrı bir usul getirilmesine gerek görülmemiştir<sup>231</sup>. ETDHK’da siparişe ilişkin getirilen yükümlülükleri inceleyelim.

### **b. İkinci El Malların Ayrı Kategoride Satışa Sunulması**

Yönetmelik m. 8/1/a’ya göre hizmet sağlayıcıların ikinci el malların ayrı kategoride satışa sunulmasını sağlaması gerekmektedir. Bunun sebebi alıcıların sıfır ürün almak isterken ikinci el mal alma hatasına düşmesini engellemektir.

Teşhir ürünlerin satışına ilişkin Kanunda hüküm bulunmamaktadır. Bu tür ürünlerin sıfır ürün olarak değerlendirilmesi mümkün olmadığından sıfır ürünler ile aynı kategoride satılması alıcıların yanılgısına sebep olabilir. Alıcıların yanılgısının önüne geçmek için teşhir ürünlerinin de Yönetmelik m. 8/1/a kapsamında değerlendirilmesi ve farklı bir kategoride satışlarının yapılması uygun olacaktır<sup>232</sup>.

### **c. Siparişin Onayı Aşamasında Toplam Bedelin ve Sözleşme Şartlarının Açıkça Görülmesini Sağlama**

ETDHK m. 4/1/a ve Yönetmelik m. 8/1/b’ye göre; *“hizmet sağlayıcı, siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, ödeyeceği toplam bedel de dâhil olmak üzere, sözleşmenin şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesini sağlar.”* Bu sayede alıcı ödeme bilgilerini girmeden önce bir kere daha sözleşmeyi tekrar inceleme ve bedeli kontrol etme imkânı bulacaktır<sup>233</sup>.

ETDHK’nın yürürlüğe girmesinden önce bazı durumlarda internet ortamında yapılan satışlarda web sitesindeki bedel ile alıcının ödeyeceği bedel arasında farklılık

---

<sup>230</sup> Kaygusuz, s. 82.

<sup>231</sup> Demirbaş, s. 50.

<sup>232</sup> Kaygusuz, s. 83.

<sup>233</sup> Türkoğlu Utku, s. 183.

olabilmekteydi. Bu farklılığın sebebi web sitesinde görülen fiyata; alıcının ödeme bilgilerini girdiği aşamada vergi, komisyon, sigorta ve taşıma bedeli vb. ücretlerin eklenmesiydi. Alıcının bu şekilde bir farklılıkla karşılaşmasını engellemek amacıyla ETDHK ile bu yükümlülük getirilmiştir<sup>234</sup>.

Yükümlülüğe göre alıcının sadece toplam bedeli değil aynı zamanda sözleşme şartlarını da açıkça görmesi gerekmektedir. Bu şartlara; sipariş edilen ürünün adedi, rengi, bedeni, teslim tarihi örnek verilebilmektedir<sup>235</sup>. Örneğin; bir otel rezervasyonu yaptıran kişi ödeme yapmadan önce rezervasyon tarihini, oda bilgilerini, ulaşım ile ilgili bilgileri bir kere daha değerlendirme imkânı bulacaktır<sup>236</sup>.

#### **d. Önceden Belirlenemeyen Ek Masraflar ile İlgili Bilgi**

Yönetmelik m. 8/1/c'ye göre mal veya hizmetin toplam bedeli, fiyatın hesaplanma usulü ve teslimat masrafları önceden belirlenemiyorsa buna ilişkin ek masrafların ödenebileceği bilgisinin alıcılara sağlanması gerekmektedir. Bu yükümlülüğün amacı alıcıların sipariş aşamasında belli olmasa da ek bedel ödemesi gerekebileceğini bilmesini sağlamaktır. Örneğin yurt dışından getirilmesi gereken bir sipariş verildiğinde gümrük vergisi miktarı bilinemeyebilir, bu nedenle alıcının ek bedel ödeme ihtimalinin olması hakkında bilgilendirilmesi önemlidir<sup>237</sup>.

#### **e. Veri Giriş Hatalarının Düzeltilebilmesi için Gerekli Araçları Sağlama**

ETDHK m. 4/2 ve Yönetmelik m. 8/1/ç'ye göre; hizmet sağlayıcılar, sipariş verilmeden önce alıcıya, veri giriş hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi için uygun, etkili ve erişilebilir teknik araçları sunmakla yükümlüdür.

---

<sup>234</sup> *Demirbaş*, s. 47.

<sup>235</sup> *Kaygusuz*, s. 84.

<sup>236</sup> *Demirbaş*, s. 47.

<sup>237</sup> *Kaygusuz*, s. 84.

Alıcının elektronik ticaret sitelerinde alışveriş yaparken hata yapması sıklıkla karşılaşılabilen bir durumdur. Alıcı bazen yanlış ürün seçimi, istediği ürün adedinden fazla ürün seçimi gibi hatalar yapabilir. Bu sebeple hizmet sağlayıcılara, alıcı siparişi onaylamadan önce son kontrolleri yapabilmesi için alıcılara bir sipariş özeti gösterme yükümlülüğü getirilmiştir. Yükümlülük gereğince alıcının hatasını fark ettiğinde hatasını düzeltebilecek etkili araçların kendisine sunulması gerekmektedir. Ayrıca bu araçlara alıcılar tarafından erişimin kolay olması gerekmektedir. Bir başka deyişle sunulan araçların alıcının siparişine baştan başlamak yerine siparişindeki hatayı kolay bir şekilde düzeltebilmesine imkân sağlayacak araçlar olması gerekir<sup>238</sup>.

ETDHK m. 3/1/ç ile getirilen yükümlülük ile ETDHK m. 4/2 ile getirilen yükümlülük birbirinden farklıdır. 3. madde'de veri girişindeki hataların nasıl düzelteceğine ilişkin sadece bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiş iken 4. maddede ise hizmet sağlayıcılara getirilmiş bir ifa yükümlülüğü vardır<sup>239</sup>.

Bu düzenleme dürüstlük kuralından doğan sözleşme görüşmeleri sırasında karşı tarafı aydınlatma ve uyarma yükümlülüğünün elektronik ticaretteki görünümüdür. Elektronik ortamda alıcı ve hizmet sağlayıcılar fiziksel olarak bir arada bulunmadığından o anda karşı tarafı uyarma imkânı bulunmamaktadır. Bu sebeple hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıya alıcının hatasını fark edebilmesini sağlamak için sipariş özeti sunma yükümlülüğü getirilmiştir<sup>240</sup>.

Tarafların tüketici olmadığı durumlarda siparişe ilişkin yükümlülüklerin aksinin kararlaştırılabildiği açıklanmıştır. Ancak Demirbaş'a göre; tarafların tüketici olmadığı durumlarda bile bu yükümlülüğün aksi kararlaştırılmamalıdır. Bunun sebebi ise ETDHK m. 4/2'de getirilen yükümlülük dürüstlük kuralından doğmaktadır ve taraflar arasında bu

---

<sup>238</sup> Kaygusuz, s. 85.

<sup>239</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

<sup>240</sup> Demirbaş, s. 47.

yükümlülüğün uygulanmayacağına ilişkin bir sözleşme olsa bile bu yükümlülük uygulanmaya devam etmelidir. Veri girişinde yapılan hatalar TBK m. 31 gereği yanılma kabul edilebileceği ve bu sebeple sözleşme iptalinin olmaması için tarafların tüketici olmadığı durumlarda da veri girişindeki hataların düzeltilmesine imkân sağlayan araçların sunulması gerektiği söylenmiştir<sup>241</sup>.

#### **f. Sözleşme Hükümleri ve Genel İşlem Şartlarını Alıcının Saklayabilmesine İmkân Sağlama**

ETDHK m. 3/4'e göre; hizmet sağlayıcı, genel işlem şartlarının ve sözleşme hükümlerinin alıcı tarafından saklanmasına olanak sağlamakla yükümlüdür. Yönetmelik m. 8/1/d'de bu yükümlülük daha ayrıntılı düzenlenmiştir. Hükme göre hizmet sağlayıcılar *“sözleşme hükümlerinin, alıcı tarafından yeniden görülebilmesi, basılı bir şekilde kullanılabilmesi ve saklanabilmesi amacıyla söz konusu hususların alıcıya fiziki veya elektronik ortamda temin edilmesini”* sağlamakla yükümlüdür.

Sözleşme kurulduktan sonra çeşitli sebeplerle sözleşme metnine ihtiyaç duyulabilmektedir. Bu sebeplere hükümlerin yorumu veya tarafların hak ve yükümlülüklerinin tespiti örnek olarak verilebilir<sup>242</sup>. Bu yükümlülük ile alıcının sonradan sözleşmeyi gözden geçirebilmesinin sağlanması ve sözleşmede tek taraflı değişiklik yapılmasının engellenmesi amaçlanmıştır<sup>243</sup>.

Bu hükmün ETDHK m. 3/1/c'den farkı ise üçüncü madde; alıcılara sözleşmenin kurulmasından sonra, hizmet sağlayıcının sözleşmeyi saklayıp saklamayacağı ve bu sözleşme metnine alıcı tarafından daha sonra erişimin mümkün olup olmayacağı

---

<sup>241</sup> Demirbaş, s. 49.

<sup>242</sup> Demirbaş, s. 44; Türkoğlu Utku, s. 180.

<sup>243</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 8.

konusunda bilgi verme ile ilgiliyken bu hüküm ise sipariş aşamasında alıcıya sözleşme metnini saklama imkânının tanınması ile ilgilidir.

ETDHK m. 4/3'te tarafların tüketici olmadığı durumlar için getirilen istisna bu hüküm için getirilmemiştir. Bu sebeple tarafların tüketici olmadığı durumlarda da bu yükümlülük uygulanacaktır.

### **g. Siparişin Teyidi**

ETDHK m. 4/1/b'ye göre; hizmet sağlayıcılar, alıcının siparişini aldığını elektronik iletişim araçlarıyla gecikmeksizin teyit etmekle yükümlüdür. Yönetmelik m. 9/1'de yükümlülük biraz daha ayrıntılı düzenlenmiştir. Hükme göre; *“ETAHS ve kendine ait elektronik ortamda faaliyette bulunan ETHS siparişi aldığını, işlemin yapıldığı elektronik ticaret ortamı üzerinden ve ayrıca elektronik posta, kısa mesaj veya telefon araması gibi araçlardan en az biriyle gecikmeksizin alıcıya bildirir.”* Bu şekilde alıcı geçerli bir sözleşmenin kurulduğunu ve karşı tarafın sözleşme kurma iradesinin ciddi olduğunu anlayacaktır<sup>244</sup>. Bu düzenleme sayesinde siparişin hizmet sağlayıcıya ulaştığı anlaşılmaktadır. Ayrıca mal veya hizmetin ifa zamanının siparişin ulaşmasına bağlı olduğu durumlarda dolaylı olarak ifa zamanı da tespit edilebilmektedir<sup>245</sup>.

Hükümde kullanılan *“gecikmeksizin”* ifadesinin yoruma açık olduğu ve ifadenin her somut olay için ayrı ayrı kendi içinde değerlendirilerek objektif bir şekilde yorumlanması gerektiği söylenmiştir<sup>246</sup>. Aynı zamanda siparişin teyidi ile ilgili yapılacak bildirim mümkün olduğunca kısa bir zaman dilimi içinde gerçekleştirilmesi gerekir<sup>247</sup>.

---

<sup>244</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

<sup>245</sup> *Demirbaş*, s. 48.

<sup>246</sup> *Kaya*, E-Ticaret Hukuku, s. 135; *Biyân*, s. 36.

<sup>247</sup> *Biyân*, s. 36.

ETDHK m. 4/1/c ve Yönetmelik m. 9/2'ye göre; sipariş ve siparişin alındığının teyidi, tarafların beyanlara erişiminin mümkün olduğu anda gerçekleşmiş sayılmaktadır. Örnek vermek gerekirse siparişin alındığının teyidi alıcının e-posta kutusuna düştüğü anda teyit gerçekleşmiş sayılacaktır zira alıcının beyana erişimi mümkün hâle gelmiştir<sup>248</sup>. Bu şekilde elektronik iletişim araçları aracılığıyla verilen sipariş veya siparişin teyidinde ilişkin açıklamalardan geç haber alınması halinde taraflar arasında doğabilecek uyuşmazlıklarda uygulanabilecek bir kural getirilmiştir<sup>249</sup>. Bu hüküm ile siparişin ne zaman alındığına dair bir yorum kuralı getirilmiştir ve bu kural olayda tarafların tacir olup olmamasına göre değişecektir<sup>250</sup>. Ayrıca bu hüküm sayesinde taraflar beyanı geç aldıklarını öne süremeyecektir. Bu hüküm ile aynı zamanda tarafların anlaşarak siparişin ileri tarihli sonuç doğurmasını kararlaştırması da engellenmiştir<sup>251</sup>.

#### **4. Ticari İletişime İlişkin Yükümlülükler**

##### **a. Genel Olarak**

İşletmeler sundukları hizmet ve ürünlerin alıcılar tarafından satın alınmasını sağlayabilmek için çeşitli yöntemlere başvurmaktadırlar. Bu yöntemlerden biri de alıcılara yönelik hazırladıkları reklam, e-posta, ticari ileti, ticari uygulama gibi faaliyetlerdir<sup>252</sup>. Ticari iletişime ilişkin hükümler ETDHK m. 5-8 arasında yer almaktadır.

Ticari iletişim ETDHK m. 2'de tanımlanmıştır. Hükme göre; “alan adları ve elektronik posta adresi dışında, mesleki veya ticari faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik olarak elektronik ticarete ilişkin her türlü iletişim” ticari iletişimdir.

---

<sup>248</sup> Kaygusuz, s. 88.

<sup>249</sup> Demirbaş, s. 48.

<sup>250</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

<sup>251</sup> Demirbaş, s. 49.

<sup>252</sup> Kaya, E-Ticaret Hukuku, 125.

ETDHK m. 5'te ticari iletişime ilişkin iki esas düzenlenmiştir. İlk esasa göre; *“ticari iletişimin ve bu iletişimin adına yapıldığı gerçek ya da tüzel kişinin açıkça belirlenebilir olmasını sağlayan bilgiler sunulmalıdır.”* Buradaki amaç ticari iletişimi yapan tüzel ya da gerçek kişinin kimliğinin belirlenebilir olmasını sağlamaktır. Böylece elektronik ortamda alıcının karşısındaki kişinin kim olduğu belirlenebilecek ve alıcının bir uyuşmazlık olduğu takdirde kolay bir şekilde karşı tarafa ulaşabileceğini bilmesi alıcıda güven hissi oluşturacaktır<sup>253</sup>. Bu da elektronik ticarete şeffaflığı sağlayacaktır<sup>254</sup>.

İkinci esasa göre ise; *“indirim 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.”* Bir başka deyişle alıcılara sunulan promosyonların şartları alıcıların tamamen anlayacağı şekilde açık olarak belirtilmiş olmalıdır. Bu sayede alıcının yanıltma riski azaltılmış olacaktır<sup>255</sup>.

## **b. Ticari Elektronik İleti**

ETDHK m. 2/1/c'de ticari elektronik ileti tanımlanmıştır. Hükme göre ticari elektronik iletiler; *“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 iletiler”* dir.

İşletmelerin alıcılara ürünlerini ve hizmetlerini tanıtan e-posta göndermesi, işletmeler için birçok açıdan avantaj sağlamaktadır. Bu avantajlara; aracı olmadan alıcılara ulaşmak, masrafsız bir şekilde reklam yapabilmek, kitle hedef belirleyebilmek

---

<sup>253</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

<sup>254</sup> Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 127.

<sup>255</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

gibi örnekler verilebilir<sup>256</sup>. Ancak bu e-postalar aşırıya kaçabilmektedir ve bu da alıcılara rahatsızlık verebilmektedir<sup>257</sup>. Bu sebeple Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik ve ETDHK ile ticari iletişim ile ilgili esaslar düzenlenmiş ve ticari iletişime sınırlamalar getirilmiştir. Bu düzenlemelerle nereden geldiği belirsiz olan e-postaların önüne geçilmek amaçlanmıştır<sup>258</sup>.

Bir iletinin ETDHK kapsamında elektronik ticari ileti şeklinde nitelendirilebilmesi için elektronik ortamda ticari amaçlarla gönderilmiş olması gerekir<sup>259</sup>. Ticari amaçlarla gönderilme ifadesinden ETDHK m. 2/1/b’de yapılan ticari iletişimin tanımında yer alan “*mesleki veya ticari faaliyet kapsamında kazanç sağlamaya yönelik*” ifadesini anlayabiliriz. İşletmelerin alıcılara ürünlerini ve hizmetlerini tanıtmak amacıyla gönderdiği ileteler kazanç sağlamayı hedeflediğinden ticari amaçlıdır ve bu ileteler ETDHK kapsamında ticari elektronik iletelerdir<sup>260</sup>. İşletmelerin kutlama amacıyla gönderdiği ileteler de marka tanınırlığını ve yine ürünlerini tanıtmak amacıyla taşıdığından ticari amaç kapsamında değerlendirilebilmektedir<sup>261</sup>.

TTK m. 3’te ticari iş “*bu Kanunda düzenlenen hususlarla bir ticari işletmeyi ilgilendiren bütün işlem ve filler*” olarak tanımlanmıştır. Bu hükme göre işletmeler tarafından ticari iş kapsamında alıcılara gönderilen ileteler ticari faaliyet kapsamındadır. TTK m. 19/1’e göre “*Bir tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Ancak, gerçek kişi olan bir tacir, işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa*

---

<sup>256</sup> Memiş, Tekin: “Hukuki Açından Kitlelere E-Posta Gönderilmesi”, AÜEHFD 2001, C. 5, S. 1-4, s. 431.

<sup>257</sup> Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 77.

<sup>258</sup> Biyan, s. 37.

<sup>259</sup> Kaya, Mehmet Bedii: Elektronik Ticaret Hukuku: Ticari Elektronik İletiler 2. Baskı, İstanbul: On iki Levha Yayıncılık, 2020, s. 51.

<sup>260</sup> Bayram, Aziz Erman: “İstenmeyen Ticari Elektronik İletilerin Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Düzenlenişi”, Terazi Hukuk Dergisi 2016, C. 11, S. 114, s. 30-31.

<sup>261</sup> Bayram, s. 31; Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 138.

*açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borç adi sayılır.*” Bu hüküm uyarınca gerçek kişi olan tacirin ticari işletmesiyle ilgili olmayan ve işin niteliğinden dolayı ticari sayılmayan iletiler ise ETDHK kapsamına girmez<sup>262</sup>. Ancak meslek faaliyeti kapsamında kazanç sağlamak amacıyla meslek erbabı tarafından gönderilen iletiler örneğin, özel ders vermek isteyen bir müzik öğretmeninın kazanç sağlamak amacıyla gönderdiği bir elektronik ileti diğer şartları da sağladığı hâlde ETDHK kapsamında değerlendirilebilecektir<sup>263</sup>.

İşletmelerin ürünlerini alıcılara tanıtmak için tercih ettiği bir diğer yol da “*pop up notification*” göndermektir. Pop up notification’ların sms ve e-postalar ile içerik bakımından bir farkı olmasa da iletilerin yönetilmesi bakımından farkları bulunmaktadır<sup>264</sup>. SMS ve e-postaların gönderilmesi hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar tarafından yönetilirken pop up notification gibi anlık bildirimleri kullanıcıların kapatma imkânı olduğundan bunların kontrolü kullanıcıdadır<sup>265</sup>. Bu tür iletiler için ETDHK’da yer alan yükümlülükler uygulanmayacaktır<sup>266</sup>.

Ticari elektronik iletiler aynı zamanda tüketici hukuku, haksız rekabet hukuku, reklam hukuku, ceza hukuku gibi hukukun birçok dalı ile ilgilidir<sup>267</sup>.

Ticari elektronik iletiler ile yapılan reklamlarda aldatıcı ve dürüstlük kurallarına uymayan unsurların bulunması halinde haksız rekabet ile ilgili düzenlemeler uygulama alanı bulabilecektir<sup>268</sup>.

---

<sup>262</sup> Bayram, s. 31.

<sup>263</sup> Bayram, s. 31.

<sup>264</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 52.

<sup>265</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 52.

<sup>266</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 53-54.

<sup>267</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 3.

<sup>268</sup> Memiş, s. 441.

TKHK m. 61 ve devam eden hükümlerinde haksız ticari uygulamalar ve ticari reklam ile ilgili hükümler düzenlenmiştir. Bu düzenlenen hükümlere aykırı olan ticari reklamlar ve haksız ticari uygulamaların denetlenmesi Reklam Kurulunun görevidir. TKHK hükümlerine aykırı unsurlar taşıyan ticari elektronik iletilere de TKHK hükümleri uygulanabilecek ve Reklam Kurulu tarafından ceza verilebilecektir<sup>269</sup>.

Ticari elektronik ileteler alanı ile ilişkili olan bir başka alan da kişisel verilerin korunmasıdır. İşletmeler alıcılara ürünlerini tanıtmak için, e-posta veya sms gönderebilmek için alıcıların e-posta adresleri ya da telefon numaralarına ihtiyaç duymaktadırlar. Bunun sonucu olarak işletmelerin ticari menfaati ile alıcıların kişisel verilerinin korunması ve gizliliği hakları çatışmaktadır<sup>270</sup>.

Ticari elektronik iletelerin ilişkili olduğu bir başka husus da kişilik haklarıdır. Ticari elektronik iletelerin içeriği kişilik haklarına aykırı olursa TMK m. 24 vd. hükümler uygulama alanı bulabilecektir<sup>271</sup>.

### **c. Ticari Elektronik İletileri Gönderebilme Şartları**

İstenmeyen ticari elektronik iletelere ilişkin düzenlemelerde dünyada iki farklı yöntem öngörülmüştür. Bunlar opt-in ve opt-out olarak adlandırılmaktadır. Opt-in sisteminde alıcıya ileti gönderebilmek için onay alınması gerekmektedir. Bir başka deyişle alıcının onayı olmadan kendisine ileti gönderilemez. Opt-out sisteminde ise alıcıya ileti gönderebilmek için onayın alınmasına gerek yoktur. Ancak ilk ileti gönderildikten sonra alıcıya reddetme hakkı tanınmıştır. Alıcı ret hakkını kullandığı

---

<sup>269</sup> *Memiş*, s. 442; *Kaya*, Ticari Elektronik İletiler, s. 3 vd.

<sup>270</sup> *Kaygusuz*, s. 92.

<sup>271</sup> *Memiş*, s. 443.

takdirde kendisine tekrar ileti gönderilemez<sup>272</sup>. ETDHK opt-in sistemini temel olarak kabul etmiştir. Ancak opt-out sisteminin uygulandığı istisnai durumlar da vardır.

ETDHK m. 6/1'e göre alıcılardan onay alınmadan ticari elektronik ileti gönderilemez. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 5'te ticari elektronik ileti gönderebilmek için alınması gereken onayın usulü düzenlenmiştir. Aynı maddenin 2. fıkrasına göre ticari elektronik ileti gönderebilmek için İleti Yönetim Sistemine (İYS) kaydolmak gerekmektedir. Ayrıca aynı maddenin 3. fıkrasına göre de İYS'de onayı olmayan alıcılara ticari elektronik ileti gönderilemeyecektir.

İleti kimin adına gönderiliyorsa onayı da o kişinin vermesi gerekmektedir. İletilerin gönderilmesinde aracı olanların onay alma yükümlülüğü yoktur<sup>273</sup>.

ETDHK m. 6/2'ye göre *“esnaf ve tacirlere önceden onay alınmaksızın ticari elektronik iletiler gönderilebilir.”* Ticari hayatın doğası gereği tacir ve esnafın reklam içerikli iletiler ile ilgili bilgi sahibi olmaları gerektiği için bu şekilde bir düzenleme yapılmıştır<sup>274</sup>.

#### **d. Onay Gerektirmeyen Durumlar**

Kanun koyucu istisnai bazı durumlarda alıcının onayı gerekmeksizin ticari elektronik ileti gönderilebileceğini düzenlemiştir. Bu durumlar Ticari İletişim Yönetmeliği m. 6'da<sup>275</sup> düzenlenmiştir. Düzenlenen istisnalar sonucunda alıcının

---

<sup>272</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 7, ET: 01.01.2024.

<sup>273</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 10 ET: 21.10.2023.

<sup>274</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 10. ET: 21.10.2023.

<sup>275</sup> Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik m. 6: *“Alıcının kendisiyle iletişime geçilmesi amacıyla iletişim bilgilerini vermesi hâlinde, temin edilen mal veya hizmetlere ilişkin değişiklik, kullanım ve bakıma yönelik ticari elektronik iletiler için ayrıca onay alınmaz.(2) Devam eden abonelik, üyelik veya ortaklık durumu ile tahsilat, borç hatırlatma, bilgi güncelleme, satın alma ve teslimat veya benzeri durumlara ilişkin bildirimleri içeren iletiler ile hizmet sağlayıcıya ilgili mevzuatla getirilen bilgi verme*

siparişinin alındığına dair teyit mesajı önceden onay alınmadan gönderilebilir. Siparişin alındığına dair alıcıya atılan mesajda başka bir ürünün tanıtımı yapılması ise yasaklanmıştır.

Tacir ve esnaflar için istisna getirilmesinin sebebi kendilerine reklam amacıyla gönderilen iletilerden tacir ve esnafların haberdar olmasının, ticari hayatın gereklerinden olduğu düşüncesidir. Ancak tacir ve esnafların da reddetme hakkı vardır. Buna göre tacir ve esnaflar Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9'da düzenlenmiş reddetme haklarını kullandıkları takdirde kendilerine artık ticari elektronik ileti gönderilemez. Bu istisnanın tacir ve esnaflara gönderilecek her türlü ileti için mi yoksa yalnızca yaptıkları iş alanı ile ilgili iletileri mi kapsadığı konusu da incelenmelidir. Kanun gerekçesine bakıldığında getirilen hükmün yalnızca tacir ve esnafın ticari hayatını ilgilendiren iletileri kapsadığı düşünülebilirse de gerekçenin bağlayıcı olmadığı ve bu şekilde bir yorumun uygulamaya konulmaması gerektiği ifade edilmiştir<sup>276</sup>. Tacir ve esnaflar bakımından getirilmiş istisnaya yönelik yapılan eleştirilerden biri de ticari elektronik iletiyi gönderecek olan kişinin iletiyi göndereceği kişinin tacir/esnaf olup olmadığını öğrenmesinin zor olabileceği ve bunu tespit etmesinin iş yükü yaratmasıdır<sup>277</sup>. Ayrıca, yönetmelik hükmünde tacir ve esnaf kavramlarının tespiti için ölçüt de getirilmemiştir. Küçük esnaf ve küçük işletmeler kişisel telefon, e-posta gibi iletişim araçları kullanarak işlem

---

*yükümlülüğü durumlarında önceden onay alma zorunluluğu aranmaz. Ancak bu tür bildirimlerde herhangi bir mal veya hizmet özendirilemez veya bunların tanıtımı yapılamaz (3) Tacir veya esnaf olan alıcıların elektronik iletişim adreslerine gönderilen ticari elektronik iletiler için önceden onay alınması zorunlu değildir. Ancak tacir ve esnafların 9 uncu maddede yer alan reddetme hakkını kullanması halinde onayları alınmadan ticari elektronik ileti gönderilemez. (4) Sermaye piyasasına ilişkin mevzuat uyarınca aracılık faaliyetinde bulunan şirketlerce müşterilerine bilgilendirme amaçlı gönderilen ticari elektronik iletiler için onay alınması zorunlu değildir.”*

<sup>276</sup> Küzeci, Elif: Kişisel Verilerin Korunması, 4. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020, s. 400.

<sup>277</sup> Kaya, E-Ticaret, s. 126.

yaptıklarından bunlara ticari elektronik iletilerin gönderilebilmesi için onay gerekkip gerekmediğinin belli olmaması da eleştirilmektedir<sup>278</sup>.

Ticari elektronik ileti gönderirken onayın gerekmediği son durum Ticari İletişim Yönetmeliği m. 6/4'te düzenlenmiştir. Hükme göre; *“sermaye piyasasına ilişkin mevzuat uyarınca aracılık faaliyetinde bulunan şirketlerce müşterilerine bilgilendirme amaçlı gönderilen ticari elektronik iletiler için onay alınması zorunlu değildir.”*

#### **e. Onayın Usulü**

Ticari elektronik ileti gönderebilmek için alınması gereken onayın usulü ETDHK m. 6/1 ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/1'de düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre onay, her türlü elektronik iletişim aracıyla veya yazılı olarak ya da İYS üzerinden alınacaktır. Hükümde geçen elektronik iletişim araçları Ticari İletişim Yönetmeliği m. 4/1/e'de *“internet ve diğer iletişim ağları üzerinden iletilerin gönderilmesine, alınmasına veya saklanmasına imkân sağlayan bilgisayar, telefon, faks, otomatik arama makineleri gibi her türlü cihaz”* şeklinde tanımlanmıştır. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/1'de ayrıca onayda yer alması gerekli bilgiler de düzenlenmiştir. Buna göre, *“...onayda, alıcının ticari elektronik ileti gönderilmesini kabul ettiğine dair olumlu irade beyanı, adı ve soyadı ile elektronik iletişim adresi yer alır. İYS üzerinden alınan onaylarda ise olumlu irade beyanı ve elektronik iletişim adresi yer alır.”*

Onayın fiziki ortamda veya elektronik ortamda alınmasına göre de bir ayrıma gidilmiştir. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/2'ye göre onay fiziki ortamda alınmış ise onayda onay veren alıcının imzasının bulunması gerekmektedir. Kanun koyucu burada şekil şartı getirmiştir. Buna göre fiziki ortamda alınan onayda TBK m. 15 uyarınca alıcının imzasının bulunması gerekmektedir<sup>279</sup>. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/3'e göre

---

<sup>278</sup> Kaya, E- Ticaret Hukuku, s. 126 vd.

<sup>279</sup> Bayram, İletiler, s. 41.

*“onayın elektronik ortamda alınması durumunda, onayın alındığı bilgisi, reddetme imkânı da tanınmak suretiyle, alıcının elektronik iletişim adresine 24 saat içinde iletilir. İYS üzerinden alınan onaylara bu fıkra hükümleri uygulanmaz.”*

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/4 hükmü ile alıcının elektronik iletişim adresine ticari elektronik ileti gönderilerek onay talebinde bulunulması yasaklanmıştır. Onay alabilmek için ticari elektronik ileti gönderilmesinin yasaklanması ile alıcıdan onay alınmasının çok zorlaştığı ve web sitelerinin kendilerini büyütmelemlerinin zorlaştığı yönünde eleştiriler vardır<sup>280</sup>.

Onay eğer üyelik sözleşmesi gibi bir sözleşmenin içeriğine dahil edilmek yoluyla alınmışsa kanun koyucu özel şekil şartları getirmiştir. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/5'e göre *“onay; abonelik, satış ve üyelik sözleşmesi gibi bir sözleşmenin içeriğine dahil edilerek alınıyorsa sözleşmenin sonunda, olumlu irade beyanından veya imzadan önce, ticari elektronik ileti kenar başlığı altında, reddetme imkanı da tanınarak en az on iki punto ile yazılarak alınır.”* Hükümün amacı hizmet sağlayıcının alıcının fark edemeyeceği bir şekilde sözleşmede saklayarak onay almasını engellemektir<sup>281</sup>. Bu şekilde alıcı onay talebini bilgisi dahilinde onaylayabilecek ya da reddedecektir.

Özel yetkili işletme, acentelik ve bayilik sözleşmesi için de özel bir hüküm getirilmiştir. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/6'ya göre, *“Acentelik, özel yetkili işletme ya da bayilik sözleşmesindeki taraflardan birine verilen onay; bu sözleşmeye konu mal, hizmet veya marka ile sınırlı olarak sözleşmenin diğer tarafı için de verilmiş kabul edilir.”*

---

<sup>280</sup> TÜSİAD, E- Ticaret Mevzuatına İlişkin TÜSİAD Görüşleri ve Değişiklik Önerileri, <https://tusiad.org/tr/tum/item/8731-e-ticaret-mevzuatina-iliskin-tusiad-gorusleri-ve-degisiklik-onerileri>, ET: 14.12.2023, s. 6.

<sup>281</sup> Bayram, İletiler, s. 41.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/7’de promosyonlar ile ilgili bir hüküm vardır. Hükme göre; *“hizmet sağlayıcı aldığı onayı, kendi mal veya hizmetleri ile birlikte olmak kaydıyla promosyon olarak sunulan mal ve hizmetler için de kullanabilir. Ancak bu promosyon ilişkisinin bir sözleşmeye bağlı olma şartı aranır.”*

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/8’e göre onay metninde olumlu irade beyanı önceden seçili olacak şekilde yer alamaz. Alıcının bilinçli bir şekilde irade beyanında bulunması önem taşımaktadır. Elektronik ticaret sitelerinin çoğunda sipariş ekranında *“sözleşme şartlarını kabul ediyorum”*, *“ticari elektronik ileti gönderilmesini kabul ediyorum”* veya *“reklam ve kampanya içerikli iletiler ve haberler almayı kabul ediyorum”* gibi çeşitli ifadeler bulunan kutucuklar yer alır<sup>282</sup>. Eğer bu kutucuklar önceden seçili olarak gelirse alıcı fark etmeden siparişini tamamlayabilir ve bu durumda irade beyanı bilinçli olarak verilmiş olmaz. Bu sebeple bu kutucukların önceden seçili olarak sunulması yasaklanmış ve alıcıya seçim hakkı tanınmıştır.

Onay ile ilgili bir başka düzenleme Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/9’ da yer alır. Buna göre, *“hizmet sağlayıcı, alıcıdan ticari elektronik ileti onayı vermesini, sunduğu mal ve hizmetin temini için ön şart olarak ileri süremez.”* Bu hükümlerle yine alıcının irade beyanını özgürce kullanması amaçlanmıştır. Hizmet sağlayıcı, alıcının siparişini tamamlayabilmesi için ticari elektronik iletilere ilişkin seçeneğin seçilmesini zorunlu bir ön şart olarak getiremeyecektir.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/10’da İYS üzerinden alınmayan onaylar için ispat yükümlülüğü düzenlenmiştir. Hükme göre bu durumda ispat yükümlülüğü hizmet sağlayıcıdadır. Kanunda hizmet sağlayıcının bu yükümlülüğünü nasıl yerine

---

<sup>282</sup> Kaygusuz, s. 99.

getireceğinin düzenlenmemesi eleştirilen bir konudur<sup>283</sup>. Uygulamada da onayın alındığının ispatı ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır<sup>284</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/11 ve m. 7/12’de İYS üzerinden alınmayan onaylarla ilgili hükümler getirilmiştir. Hükümlere göre, hizmet sağlayıcının İYS üzerinden alınmamış onayları, üç iş günü içinde İYS’ye kaydetmesi gerekmektedir. Hizmet sağlayıcının İYS’ye kaydetmediği onaylar geçersiz sayılacaktır. Bu hükümle ticari elektronik iletilere verilmiş onayların tamamının tek bir yerde toplanıp yönetilmesi amaçlanmıştır<sup>285</sup>.

#### **f. Ticari Elektronik İletinin İçeriği**

Ticari elektronik iletinin içeriği ile ilgili hükümler ETDHK m. 7 ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8’de düzenlenmiştir. İlk olarak ETDHK m. 7/1 ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8/1’e göre; iletinin içeriği ile alıcıdan alınan onayın uyumlu olması gerekmektedir. Alıcının ileti gönderilmesine onay vermesi kendisine her türlü içerikte iletinin gönderilmesine onay verdiği anlamına gelmemektedir. Hizmet sağlayıcı, belirli bir konu hakkında, konunun kapsamına ilişkin alıcının onayını istemekte, alıcı da bu isteğe uygun şekilde elektronik iletiyi hangi sıklıkta, konuda veya mecrada alacağına ilişkin onay vermektedir. Bundan ötürü, alıcıya onay vermediği bir içerikte, sıklıkta veya mecrada iletinin gönderilmesi dürüstlük kuralına aykırılık meydana getirecektir<sup>286</sup>.

ETDHK m. 7/2 ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8/5’e göre “*iletide, 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.*” Bu hüküm alıcının kendisine ileti göndereni

---

<sup>283</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 171-176.

<sup>284</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 171-176.

<sup>285</sup> Kaygusuz, s. 100.

<sup>286</sup> Kaya, Ticari elektronik iletiler, s. 60.

tanınmasına yöneliktir<sup>287</sup>. ETDHK m. 7/3'e göre iletinin amacı, konusu ve başkası adına yapılmış ise haberleşmenin türüne bağlı olarak kimin adına yapıldığına ilişkin açıklamalara da yer verilmelidir. Bu hüküm sayesinde alıcı henüz iletiyi açıp içeriğini öğrenmeden iletiyi göndereni ve kimin adına gönderildiği gibi genel bilgilere erişebilme imkânı bulacaktır<sup>288</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8'de gönderenin tacir veya esnaf olduğu durumlar için ticari elektronik iletinin içeriği bakımından bazı hükümler de getirilmiştir. 8. maddenin 3. fıkrasına göre *“kısa mesaj gibi sınırlı alanlar kullanılarak gönderilen ticari elektronik iletinin içeriğinde; tacirler için MERSİS numarasına, esnaflar için ise adı ve soyadı ile T.C. veya vergi kimlik numarasına yer verilir. Hizmet sağlayıcı, bunlara ek olarak marka veya işletme adı gibi kendisini tanıtan diğer bilgilere yer verebilir. Hizmet sağlayıcı, ek olarak işletme adı veya marka gibi kendisini tanıttığı diğer bilgilere yer verebilir.”* Hizmet sağlayıcının alıcıya göndermesi gerekli olan mesajın genellikle oldukça uzun olması ve kısa mesajdaki karakter sınırlamalarından ötürü bu kadar fazla bilgi gönderilmesinin mümkün olmaması nedeniyle bu hüküm eleştirilmiştir<sup>289</sup>. Ayrıca kısa mesaj olarak gönderilen iletilerde işletme, marka adı ve iletişim bilgilerinin alıcı açısından göndereni tanımak için yeterli olduğu alıcı bakımından anlamı olmayan MERSİS numarasının iletiden çıkarılmasının gerektiği şeklinde eleştiriler de vardır<sup>290</sup>.

Sesli arama iletişim aracı kullanıldığı takdirde Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8/4'e göre esnaflar adı ve soyadına, tacirler ise ticaret unvanına sesli aramanın içeriğinde yer verir. Hizmet sağlayıcı, ek olarak işletme adı veya marka gibi kendisini tanıttığı diğer bilgilere yer verebilir. Ayrıca Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8/5'e göre *“ticari elektronik*

---

<sup>287</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 10.

<sup>288</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 10.

<sup>289</sup> Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 143.

<sup>290</sup> TÜSİAD, E-Ticaret, s. 8.

*iletide, elektronik iletişim aracının türüne bağlı olarak hizmet sağlayıcının telefon, faks, kısa mesaj numarası ve elektronik posta adresi gibi erişilebilir durumdaki iletişim bilgilerinden en az birine yer verilir.”*

Ticari Elektronik İletilerin içeriğine ilişkin bir başka hüküm de Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8/6’da düzenlenmiştir. Hükme göre, *“ticari elektronik iletinin niteliği içeriğinden açık bir biçimde anlaşılamiyorsa tanıtım, kampanya ve bilgilendirme gibi niteliği belirleyici bir ibareye yer verilir. Bu ibare; kısa mesaj yoluyla gönderilen iletelerde iletinin başlangıcında, elektronik posta yoluyla gönderilen iletelerde konu bölümünde, sesli aramalarda ise görüşmenin başlangıcında belirtilir.”* Bu hükmün amacı alıcının yanıtılmasını engellemeye çalışmaktır<sup>291</sup>.

Son olarak ETDHK m. 5/1/b ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 8/7 ve m. 8/8’e göre indirim, hediye gibi promosyonların niteliğinin iletide açık bir şekilde belirlenebilir olmasının gerekliliği düzenlenmiştir. Bu hükmün amacı da alıcının yanıtılma riskini azaltmak ve alıcının güvenini sağlamaktır<sup>292</sup>.

#### **g. Ticari Elektronik İletiyi Reddetme Hakkı**

Ticari elektronik iletiyi reddetme alıcının haklarından biridir. Alıcının reddetme hakkı ile ilgili hükümler ETDHK m. 8 ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9’da düzenlenmiştir. ETDHK m. 8/1 ve TİY m. 9/1’e göre alıcı istediği zaman hiçbir gerekçe göstermesine gerek olmadan ticari elektronik iletiyi reddetme hakkına sahiptir. Alıcı ileti gönderilmesine onay vermiş olsa bile istediği zaman iletiyi almaktan vazgeçebilir. Alıcı ret bildiriminde bulunduğu takdirde bildirimini yaptığı iletişim kanalına ilişkin onay geçersiz olur. Örneğin, alıcı ret bildirimini e-posta yolu ile yaparsa alıcının bu e-postasına

---

<sup>291</sup> Kaygusuz, s. 103.

<sup>292</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 9.

artık ticari elektronik ileti gönderilemez. Ancak numarasına ya da farklı bir e-posta adresine ticari elektronik ileti gönderilebilecektir<sup>293</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği hükümlerine göre özel yetkili işletme, acentelik ya da bayılık sözleşmesindeki taraflardan birine verilen onay sözleşmenin diğer tarafı için de geçerli olmaktadır. Bu durum Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9/2 uyarınca verilen ret bildirimini için de geçerlidir. Bir başka deyişle, taraflardan birine verilen ret bildirimini sözleşmenin tüm tarafları için geçerlidir. Ayrıca ret bildirimini alan tarafın bu durumu sözleşmenin diğer taraflarına bildirme yükümlülüğü bulunmaktadır.

ETDHK m. 8/2 ile hizmet sağlayıcıya ret bildirimine ilişkin bir yükümlülük getirilmiştir. Hükme göre, hizmet sağlayıcı ret bildirimini, elektronik iletişim araçları ile ücretsiz ve kolay bir şekilde iletilmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu hüküm ile ret bildirimini kolay ve ücretsiz ulaştırma yükümlülüğü hizmet sağlayıcıya yüklenerek alıcının ek bir masraf üstlenmesinin engellenmesi amaçlanmıştır<sup>294</sup>. Ayrıca hizmet sağlayıcı ret bildirimini ile ilgili gereken bilgileri sunmalıdır. Hizmet sağlayıcının bu yükümlülüğü ayrıca Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9/3'te düzenlenmiştir. Hükme göre, *“Hizmet sağlayıcı, alıcının ret bildiriminde bulunabilmesi için kendisi tarafından sağlanan ya da İYS tarafından sunulan müşteri hizmetleri numarası, kısa mesaj numarası veya yalnızca ret bildirimine özgülenmiş bir URL adresi gibi erişilebilir iletişim adresine ticari elektronik iletide yer verir. Ticari elektronik ileti hangi iletişim kanalıyla gönderildiyse ret bildirimini de kolay ve ücretsiz bir şekilde olmak üzere aynı iletişim kanalıyla sağlanır.”* Örnek olarak, bir ileti kısa mesaj yolu ile gönderilmişse bu iletinin yalnızca e-posta yoluyla reddedilebileceği şeklinde bir şart koyulamaz. Ancak alıcının ret

---

<sup>293</sup> Kaygusuz, s. 103.

<sup>294</sup> TBMM, E-Ticaret Komisyon Raporu, s. 11.

bildirimini iletinin gönderilme şeklinden farklı bir iletişim aracı ile yapması mümkündür<sup>295</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9/4'e göre alıcının ret bildirim hakkının, gönderilmiş bütün iletilerde bulunması gerekir. Ayrıca Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9/5'e göre alıcının reddetme hakkını kullanmış olması, hizmet sağlayıcının uyması gerekli ilgili kanun düzenlemelerine göre alıcıya göndermekle yükümlü olduğu bildirimlerin yapılmasına engel değildir. Örneğin hizmet sağlayıcının alıcının verdiği siparişi gecikmeden elektronik iletişim araçları ile teyit etme yükümlülüğü vardır. Alıcının reddetme hakkını kullanmış olması hizmet sağlayıcının siparişi teyit etme amacıyla bildirimde bulunmasını engellemez.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9/6'ya göre hizmet sağlayıcının bir başka yükümlülüğü de üç iş günü içerisinde kendisine gelen ret bildirimlerini İYS'ye bildirmektir. Tüm ret bildirimlerinin tek bir merkezde toplanması gerekliliğinden ötürü bu şekilde bir yükümlülük getirilmiştir. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 9/7'ye göre alıcının reddetme hakkını İYS üzerinden kullanma hakkı bulunmaktadır.

Hizmet sağlayıcının bir başka yükümlülüğü de ETDHK m. 8/3 ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 10'da düzenlenmiştir. Buna göre, *“hizmet sağlayıcı, alıcının ticari elektronik iletiyi almayı reddettiğine ilişkin talebinin kendisine ulaşmasını müteakip üç iş günü içinde alıcıya ticari elektronik ileti göndermeyi durdurur.”*

## **h. İleti Yönetim Sistemi**

ETDHK m. 11/5 ile Ticaret Bakanlığına reddetme hakkının kullanılmasına ve ticari elektronik ileti onaylarının alınmasına imkân sağlayan bir elektronik sistem kurma veya kurdurma yetkisi tanınmıştır. Ticaret Bakanlığınca bu kapsamda Türkiye Odalar ve

---

<sup>295</sup> Bayram, s. 40.

Borsalar Birliği (TOBB) görevlendirilmiştir. İleti Yönetim Sistemi Anonim Şirketi, sistemin kurulumu, tasarımı ve gerçekleştirilmesi için Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Eğitim ve Kültür Vakfı iştiraki şeklinde kurulmuştur<sup>296</sup>.

İletim Yönetim Sistemi, Ticari İletişim Yönetmeliği m. 4/1/ö’de “*ticari elektronik ileti onayı alınmasına, reddetme hakkının kullanılmasına ve şikâyet süreçlerinin yönetilmesine imkân tanıyan sistem*” olarak tanımlanmıştır.

İleti Yönetim Sistemi, Ticari İletişim Yönetmeliği m. 10/A’da düzenlenmiştir. Maddenin ilk fıkrasına göre kuruluşun, ticari elektronik ileti şikâyetlerinin alınması, raporlanması, şikâyet sürecinin hızlı ve etkin bir şekilde yönetilmesi, İYS üzerinden onay alınması, onay ve ret bilgilerinin İYS’ye kaydedilmesi, reddetme hakkının kullanılması ve aracı hizmet sağlayıcıların sistemi kullanması için teknik altyapıyı hazırlama ve Ticaret Bakanlığının erişimine açma yükümlülüğü bulunmaktadır.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar, ticari elektronik iletileri İYS’ye kaydolmadan alıcılara gönderemezler. İYS ile ticari elektronik iletilere ilişkin izinlerin tek bir merkezde güncel olarak toplanması amaçlanmıştır<sup>297</sup>. Bu sebeple ticari elektronik ileti gönderebilme amacıyla alınan onayların İYS’ye işlenmesi gerekmektedir. Tacir ve esnaflara ileti gönderebilmek için onay almaya gerek yoktur fakat bu kişilerin iletişim bilgilerini ileti göndermeden önce İYS’ye kaydedip kaydetmediğini ve ret haklarını kullanıp kullanmadıklarının kontrol edilmesi gerekmektedir<sup>298</sup>.

Ticaret Bakanlığı, Ticari Elektronik İleti Yönetim Sistemini kurmakla TOBB’u yetkilendirmiştir ve sistem TOBB’un iştiraki olan İleti Yönetim Sistemi Anonim Şirketi tarafından işletilmektedir. Ancak bu durum bazı sorunlara yol açabileceğinden ötürü

---

<sup>296</sup> İleti Yönetim Sistemi, Hakkımızda, <https://iys.org.tr/iys/hakkimizda>, ET: 15.12.2023.

<sup>297</sup> İleti Yönetim Sistemi, Hakkımızda, <https://iys.org.tr/iys/hakkimizda>, ET: 15.12.2023.

<sup>298</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 82.

eleştirilmiştir. Bu sistem ile Türkiye’deki neredeyse tüm tüketicilerin kişisel veri niteliğindeki verilerine erişme imkânı verilmiş olacaktır. Ayrıca İletişim Yönetim Sistemi AŞ, hizmet sağlayıcıya verilen onaylar aracılığıyla tüketicilerin e-posta adresleri, telefon numaralarını depolayabilecektir. Bir özel hukuk tüzel kişisi olan şirketin bu kadar kişinin kişisel verisine ulaşma imkânının olması kişisel verileri koruma bakımından bazı ihlalleri doğurma ihtimalinin olmasından ötürü eleştirilmiştir<sup>299</sup>. İYS kurulmadan önce verilen onayların tüketicinin izni olmadan İYS’ye yüklenmesinin hukuki bir dayanaktan yoksun olması da eleştirilmiştir<sup>300</sup>. Ayrıca İYS’ye verilen şikâyet süreçlerini yönetme yetkisi ile hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların ticari iletişim haklarının kullanımına müdahale etme olanağı verilmiştir<sup>301</sup>.

Ticaret Bakanlığı tarafından kullanılması gereken kolluk yetkisinin Ticari İletişim Yönetmeliği ile bir özel hukuk tüzel kişisine verilmesi eleştirilmektedir<sup>302</sup>. İletişim Yönetim Sistemi AŞ’nin, kamu tüzel kişisi niteliğindeki yetkilerini Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ya da kanundan alması gerekirken bu yetkilerin şirkete yönetmelik ile verilmesi eleştirilmiştir<sup>303</sup>. Ticaret Bakanlığı ancak sistemi kurdurma ile sınırlı olarak yetki verebilirken İYS AŞ, bu sistemi hem işletmekte hem hizmet sağlayıcılarla sözleşme yapmakta hem de süreçleri yürütmektedir<sup>304</sup>. Bu yetki devrinin hukuka uygun olmadığı ifade edilmiştir.

---

<sup>299</sup> Balaban, Mahmut Furkan: “İletişim Yönetim Sisteminin Kurulması ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik’in Değerlendirilmesi”, *Bilişim Hukuku Dergisi* 2020, C. 2, S. 2, s. 208-209.

<sup>300</sup> Balaban, s. 214.

<sup>301</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 99.

<sup>302</sup> Balaban, s. 199.

<sup>303</sup> Balaban, s. 199.

<sup>304</sup> Kaygusuz, s. 107.

Ticari ileti göndermek isteyen aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların öncesinde İYS'ye kaydolma zorunluluğu vardır. Bu durumda ileti gönderebilmek için aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların İYS AŞ ile sözleşme yapması gerekmektedir. Sözleşme koşullarını ise İYS AŞ tek taraflı olarak belirleyebilmektedir. Bu durumun Anayasa m. 48'de düzenlenen "*herkes, dilediği alanda çalışma ve sözleşme hürriyetlerine sahiptir*" hükmüne aykırı olduğu düşünülmektedir<sup>305</sup>. Anayasa'da düzenlenen sözleşme özgürlüğü ancak kanunla sınırlanabilir. Fakat İYS'ye kaydolma yükümlülüğü Ticari İletişim Yönetmeliğinde düzenlenmiştir ve ETDHK'da bu konuya ilişkin hüküm bulunmamaktadır. Bu şekilde bir hükmün kanun yerine yönetmelik hükmü olarak düzenlenmesi temel hak ve özgürlüklere bir müdahale olarak görülmektedir<sup>306</sup>.

#### **i. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Ticari Elektronik İletilere İlişkin Yükümlülükleri**

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/1'e göre hizmet sağlayıcı, önceden onay bildirimini yapan alıcılara iletileri kendisi de gönderebilir, aracı hizmet sağlayıcılar aracılığıyla da gönderebilir. ETDHK m. 9/1'e göre aksine hüküm olmadıkça aracı hizmet sağlayıcıların hizmet sağlayıcının sunduğu içeriğin hukuka aykırı olup olmadığını araştırma yükümlülüğü yoktur ve içeriğin hukuka aykırılığında sorumlu tutulamaz. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/3'te de aynı husus düzenlenmiştir<sup>307</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11 ile aracı hizmet sağlayıcılara bazı yükümlülükler getirilmiştir. Getirilen yükümlülüklerden ilki aracı hizmet sağlayıcının,

---

<sup>305</sup> Balaban, s. 197.

<sup>306</sup> Balaban, s. 199.

<sup>307</sup> Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik m. 11/3: "*Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sunduğu 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.*"

yönetmelikle hizmet sağlayıcılara getirilmiş yükümlülüklerin ifası için teknik araç tanınması zorunluluğudur.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/4'e göre "*aracı hizmet sağlayıcı başkaları adına, onların mal ve hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak amacıyla ticari elektronik ileti göndermek için onay alamaz.*" Hizmet sağlayıcılar, aracı hizmet sağlayıcılar aracılığıyla ticari elektronik ileti gönderecek olsalar da onayı kendilerinin alması gerekmektedir. Ancak aracı hizmet sağlayıcılara izin alabilme yetkisinin verilmesinin daha uygun olacağı düşünülmektedir. Bunun sebebi ise aracı hizmet sağlayıcıların daha geniş onaylı bir veri tabanına sahip olduğu ve bu veri tabanlarına başkalarının ürün ve hizmetlerini tanıtıcı iletiler gönderebilmeleri en başta KOBİ'ler olmak üzere hizmet sağlayıcılar için büyük bir fırsat olacak ve böylece daha geniş kitlelere ulaşma imkânı bulabileceklerdir<sup>308</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/5 ve m. 11/6'da düzenlenen hükümlere göre aracı hizmet sağlayıcının ticari elektronik ileti gönderiminde kullandığı sisteminin İYS ile uyumlu olması gerekmektedir. Aracı hizmet sağlayıcının onayları İYS'ye işleyebilmek, onayların güncelliğini kontrol edebilmek, İYS aracılığıyla değiştirilen onayları kendi sistemine işleyebilmesini sağlayabilmek üzere teknik bir altyapı oluşturması gerekmektedir<sup>309</sup>. Aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerinden biri de İYS'ye kayıt yaptırmamış hizmet sağlayıcıların ticari elektronik iletilerini gönderimini başlatmamaktır. Bir hizmet sağlayıcı adına ticari elektronik ileti gönderecek aracı hizmet sağlayıcının önce hizmet sağlayıcının İYS'de kayıtlı olup olmadığını kontrol etmesi gerekmektedir. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/7'ye göre hizmet sağlayıcı adına ticari elektronik ileti gönderimi yapacak olan aracı hizmet sağlayıcı, iletiyi göndermeden önce

---

<sup>308</sup> TÜSİAD, E-Ticaret, s. 8-9.

<sup>309</sup> Kaygusuz, s. 108.

İYS'den alıcıların onay verip vermediğini kontrol etmeli ve İYS üzerinde onayı yoksa bu alıcılara ileti göndermemelidir.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/8'e göre hizmet sağlayıcının önceden onay alınmasına gerek olmayan durumlar kapsamında aracı hizmet sağlayıcı aracılığıyla ileti göndermesi durumunda ise aracı hizmet sağlayıcının hizmet sağlayıcı tarafından bu yönden beyanını alması gerekmektedir. Aracı hizmet sağlayıcının hizmet sağlayıcı tarafından gönderilecek iletinin onay alınmasının gerekli olup olmadığı durumunu inceleme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Onay alınmasının gerekli olduğu bir durum olmasına rağmen ileti onay almadan gönderilirse bu durumdan hizmet sağlayıcı sorumlu olacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcılara getirilen bir diğer yükümlülük Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11/9'da düzenlenmiştir. Hükme göre, alıcıların abonelik hattını kapatmaları durumunda aracı hizmet sağlayıcıların bu durumu İYS'ye bildirme yükümlülükleri vardır.

Aracı hizmet sağlayıcıların bu yükümlülüklerine bir istisna getirilmiştir. Ticari İletişim Yönetmeliği m. 17/A'ya göre *“elektronik posta yoluyla gönderilen ticari elektronik iletilere, 11 nci maddenin beşinci, altıncı, yedinci ve sekizinci fıkraları ile 15 inci maddenin beşinci fıkrası hükümleri uygulanmaz.”* Buna göre sistemi İYS ile uyumlaştırma, İYS'ye kaydolmamış hizmet sağlayıcılara ait ticari elektronik iletileri göndermeme, ileti göndermeden önce alıcının İYS'de onayı olup olmadığını kontrol etme, önceden onay alınmasının gerekli olmadığı durumlarda aracı hizmet sağlayıcının hizmet sağlayıcı tarafından bu yönde bir beyan alması, hizmet sağlayıcının talimatı ile ileti gönderimini yapan aracı hizmet sağlayıcının, şikâyet başvurularına konu iletilere ilişkin belge ve bilgi taleplerini İYS üzerinden on beş gün içinde yanıtlama hükümleri ticari elektronik iletinin elektronik posta yoluyla gönderildiği durumlarda uygulanmayacaktır. E-posta aracılığıyla gönderilmiş ticari elektronik iletiler için getirilen

bu istisna aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluklarını azaltması bakımından yerinde bir uygulama olarak görülmektedir<sup>310</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcılar için getirilmiş bu yükümlülükler hakkında doktrinde bazı eleştiriler vardır. Aracı hizmet sağlayıcıya getirilen; ileti göndermeden önce hizmet sağlayıcının İYS’de kayıtlı olup olmadığını ve alıcının İYS’de onayının olup olmadığını kontrol etme yükümlülüğünün uygulamada aracı hizmet sağlayıcının ileti gönderme hızını olumsuz olarak etkileyeceği ifade edilmiştir<sup>311</sup>. Uygulamada bir hizmet sağlayıcı çoğunlukla birden fazla aracı hizmet sağlayıcıyla aynı anda çalışmaktadır ve bu sebepten dolayı bütün aracı hizmet sağlayıcıların İYS’de eş zamanlı organize olması güç olacaktır<sup>312</sup>. Aynı zamanda aracı hizmet sağlayıcıların içerik denetimi yapmamasına rağmen İYS etkinliğinin sağlanması açısından birçok yetki verilmesi ve sistemin aracı hizmet sağlayıcılar üzerine kurulması da uygun bulunmamaktadır<sup>313</sup>. Aynı zamanda bu yetkilerin kanunla değil ikincil bir düzenleme olan yönetmelikle getirilmiş olması da eleştirilmektedir<sup>314</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 11’de düzenlenen yükümlülükler hizmet sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcı aracılığıyla ileti gönderdiği durumlar içindir. Eğer aracı hizmet sağlayıcı kendisi adına ticari elektronik ileti gönderecek ise hizmet sağlayıcı için getirilmiş yükümlülüklerle uymak ile yükümlüdür. Aracı hizmet sağlayıcı kendi adına ticari elektronik ileti gönderirken hizmet sağlayıcılar için getirilmiş içeriğe ilişkin yükümlülüklerle de uymak zorundadır<sup>315</sup>.

---

<sup>310</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 69.

<sup>311</sup> Balaban, s. 203.

<sup>312</sup> Balaban, s. 203.

<sup>313</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 109.

<sup>314</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 109.

<sup>315</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 67.

## 5. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemine Kaydolma ve Bildirme Yükümlülüğü

Elektronik ticaret, son dönemlerde en önemli ve hacmi geniş ticaret türlerinden biri haline gelmiştir. Elektronik ticaretin bu gelişimini takip edebilmek için verilerin sağlıklı bir şekilde toplanabilmesi önemlidir. Bu verilerin toplanabilmesi için bir sistemin olmadığı dönemde verilerin çoğunluğu Bankalararası Kart Merkezi tarafından toplanan internette kartla yapılan alışverişlere dayanmaktaydı<sup>316</sup>. Bundan dolayı elektronik ticaretin Türkiye'deki hacmi tam olarak ortaya konamamaktaydı. Bu sebeplerden ötürü Türkiye'deki elektronik ticaretin gelişimini takip edebilmek ve doğru verileri toplayabilmek amacıyla bir sistemin kurulması ihtiyacı doğmuştur. Bu sistemin oluşturulmasındaki bir diğer sebep de elektronik ticaretin gerekliliklerinden olan güvenilirlik ve şeffaflığın sağlanmasıdır. Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan kişilerin kayıt altına alınarak alıcılar tarafından belirlenebilir ve erişilebilir hâle getirilmesi alıcılardaki güvenin tesisi bakımından önemlidir.

Bu amaçlar doğrultusunda ETDHK m. 11/4'teki "*Kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve diğer gerçek veya tüzel kişiler, elektronik ticaretin gelişiminin izlenebilmesi ve değerlendirilebilmesi amacıyla Bakanlık tarafından istenilen bilgileri Bakanlıkça oluşturulan sisteme bildirir.*" hükmü ile Elektronik Ticaret Bilgi Sistemine kayıt yükümlülüğü getirilmiştir. Bu kapsamda Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ yayınlanmıştır.

ETBİS, elektronik ticaret yapan kişilerin erişilebilir olmasını sağlamak, elektronik ticaret verilerini takip edebilmek ve kayıt dışı elektronik ticaret yapılmasını önlemek

---

<sup>316</sup> T.C. Kalkınma Bakanlığı 2015-2018 Kalkınma Planı, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2020/07/2015-2018-Bilgi-Toplumu-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, ET. 12.12.2023, s. 140.

amacıyla getirilmiştir<sup>317</sup>. Elektronik ticaret yapan veya elektronik ticarete aracılık hizmeti veren hizmet sağlayıcı ve arayıcı hizmet sağlayıcıların hizmet vermeye başlamadan önce ETBİS'e kayıt yaptırma yükümlülüğü vardır. ETBİS'teki veriler sayesinde elektronik ticaret hakkında istatistikler oluşturulmaktadır ve oluşturulan istatistikler kamuoyu ile paylaşılmaktadır<sup>318</sup>. Bu istatistiki bilgiler sayesinde elektronik ticaretin geliştirilebilmesi için yeni yöntemler oluşturulabilecektir<sup>319</sup>.

ETBİS Tebliği m. 5'e göre "*kendilerine ait elektronik ticaret ortamında faaliyet gösteren hizmet sağlayıcılar, aracı hizmet sağlayıcılar, yurt içinde yerleşik olup yurt içinde elektronik ticaret faaliyetinde bulunmamakla birlikte yurt dışında yerleşik bir aracı hizmet sağlayıcı üzerinden sözleşme yapan veya sipariş alan hizmet sağlayıcılar*" elektronik ticaret faaliyetlerinden önce ETBİS'e kaydolmakla yükümlüdür. ETBİS Tebliği m. 5/2'ye göre "*Kayıt için ETBİS'e aşağıdaki bilgiler girilir: Gerçek veya tüzel kişi tacirler için MERSİS numarası ve vergi kimlik numarası, esnaf ve sanatkârlar için T.C. kimlik numarası ve vergi kimlik numarası, elektronik ticaret veya aracılık faaliyetinde bulunulan mobil uygulama ve alan adı.*"

ETBİS'e kaydolun aracı ve hizmet sağlayıcılar ETBİS tebliği m. 6'da yer alan bilgileri bildirmekle de yükümlüdür<sup>320</sup>.

---

<sup>317</sup> <https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis>, ET. 12.12.2023.

<sup>318</sup> <https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis>, ET. 12.12.2023.

<sup>319</sup> Kaygusuz, s. 112.

<sup>320</sup> Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ Madde 6 – "(1) ETBİS'e kayıt edilen hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar kendilerine ilişkin olarak aşağıda belirtilen hususlarda bildirimde bulunur: a) Tebligata elverişli KEP adresi. b) Elektronik ticaretin türü. c) Elektronik ticaret dışındaki ticari faaliyetleri. ç) Elektronik ticaret ortamında sunulan mal ve hizmetlerin türü. d) Elektronik ticaret ortamında sunulan ödeme yöntemleri. e) Elektronik ticaret ortamında ikinci el malların satışa sunulup sunulmadığı ve satışa sunulan ikinci el malların türü. f) 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı

ETBİS Tebliğ m. 7’de bildirim süreleri düzenlenmiştir. Hükme göre; “*hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar 6 ncı maddenin birinci fıkrasının (i) bendi dışında kalan yükümlülükler ile ikinci fıkrasındaki yükümlülükleri ETBİS’e kayıt tarihinden itibaren otuz gün içinde, birinci fıkranın (i) bendindeki yükümlülüğü ise her yıl mart ayı sonuna kadar yerine getirir. Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar, kayıt ve bildirim yükümlülüğü bulunan hususlarda meydana gelen değişiklikleri, değişiklik tarihinden itibaren otuz gün içinde bildirir. Elektronik ticaret faaliyeti sona eren hizmet sağlayıcılar ile aracılık faaliyeti sona eren aracı hizmet sağlayıcılar bu durumu faaliyetlerinin sona erdiği tarihten itibaren otuz gün içinde bildirir.*”

Tebliğin 8. maddesinde bildirim yöntemi düzenlenmiştir. Buna göre; gerçek kişilerin yapacağı bildirimler kendileri veya yetkili temsilcileri tarafından, tüzel kişilerin yapacağı bildirimler ise yetkili temsilcileri tarafından e-devlet aracılığıyla yapılacaktır.

ETBİS Tebliği m. 9’a göre ETBİS’e kayıtlı aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara ilişkin ve gerekli görülecek diğer bilgiler Ticaret Bakanlığının web sitesinden veya [eticaret.gov.tr](http://eticaret.gov.tr) adresinden yayınlanacaktır. Bu alıcılardaki güven duygusunu artırması açısından önemlidir. Bu sayede alıcılar elektronik ticareti

---

*Bankacılık Kanunu kapsamında faaliyet gösteren bankalar ile 20/6/2013 tarihli ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun kapsamında faaliyet gösteren ödeme ve elektronik para kuruluşlarından alınan hizmetlere ilişkin bilgiler. g) Varsa (f) bendinde zikredilen kuruluşlar dışında ödeme hizmeti alınan kuruluşlardan alınan hizmetlere ilişkin bilgiler ile (f) bendinde zikredilen kuruluşların aracı olmadığı ödeme yöntemleri. ğ) 11/6/2009 tarihli ve 27255 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliği uyarınca M türü yetki belgesi alan kargo ve lojistik işletmecilerinden alınan hizmetlere ilişkin bilgiler. h) Hizmet alınan elektronik ticaret altyapı sağlayıcılarına ilişkin bilgiler. ı) Kişisel verilerin ve müşteri bilgilerinin tutulduğu veri tabanlarının bulunduğu ülke ve adres bilgileri. i) Elektronik ticaret ortamında sınır ötesi elektronik ticaret gerçekleştirilmesi halinde ülke ve ödeme yöntemi bazında bu ticaretin yıllık hacmi. j) Bakanlıkça gerekli görülen diğer bilgiler.”*

faaliyetlerinde buldukları internet sitelerinin ETBİS'e kayıtlı olup olmadıklarını, aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcısına ilişkin bilgileri teyit etme imkânını bulabileceklerdir.

Elektronik Ticaret Direktifi m. 4'e göre elektronik ticaret faaliyetine başlayabilmek ya da devam ettirebilmek için bir izin veya yetkilendirme koşulunun getirilmemesi gerekmektedir. ETBİS ile hizmet sağlayıcılar ve aracı hizmet sağlayıcılara elektronik ticaret faaliyetlerine başlamadan önce kayıt yaptırma ve devamında faaliyetleriyle ilgili verileri bildirme yükümlülüğünün getirilmesi ile elektronik ticaret faaliyetinde bulunabilmek için bir ön koşul getirmiştir. Bu durumun elektronik ticaret direktifi ile aynı doğrultuda olmadığına dair eleştiriler bulunmaktadır<sup>321</sup>.

Ayrıca ETBİS'in getirilme amacının tüketicileri koruma olmadığı, getirilen yükümlülüklerin hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıları hukuki ve idari anlamda zor durumda bırakacağı ve ETBİS'in asıl getirilme amacının yurt dışında gerçekleştirilen elektronik ticaret faaliyetlerinden vergi almak için bir ön adım olduğuna dair eleştiriler de bulunmaktadır. Hatta getirilen yükümlülüklerin elektronik ticaret faaliyetinde bulunan kişileri fiziki mağazacılığa yöneltecek nitelikte olduğu da düşünülmektedir<sup>322</sup>.

## **6. Şikâyet ve Denetime İlişkin Yükümlülükler**

### **a. Genel Olarak**

ETDHK m. 11 ve Yönetmelik m. 32'ye göre Ticaret Bakanlığının aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcısının bu kanun/yönetmelik kapsamındaki faaliyetlerini

---

<sup>321</sup> *Erdoğan, Ayşe Esra: Avrupa Birliği'nin Türkiye'de Elektronik Ticarete Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2019, s. 88*

<sup>322</sup> *Altınok, Arda: "E-Ticaret Bilgi Sistemi Tebliği ile Amaçlanan Nedir?", <https://www.taygunozmestik.com/e-ticaret-bilgi-sistemi-tebliği-ile-amaçlanan-nedir/>, ET: "12.12.2023.*

denetleme yetkisi bulunmaktadır. Ayrıca “bakanlıkça denetimle görevlendirilen personel, bu Kanun kapsamında Bakanlık yetkisine giren hususlarla ilgili olarak elektronik ortamda tutulanlar dâhil olmak üzere 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.”

İletinin onay alınmadan gönderilmesi, iletiyi ret imkânının tanınmaması, kişinin ret bildirimini yapmasına rağmen kişiye ileti gönderilmeye devam edilmesi<sup>323</sup> şikâyet edilebilecek durumlara örnek olarak gösterilebilir.

Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmeliğin *Şikâyet ve Denetim* başlıklı 3. bölümünde bu konu hakkında hükümler düzenlenmişti. 29 Aralık 2022 yılında yürürlüğe giren Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ile önceki yönetmelik yürürlükten kalkmıştır. Yeni yürürlüğe giren yönetmelikle yapılan değişikliklerden birisi de şikâyet ve denetim hükümlerine yönetmelikte yer verilmemesidir. Şikâyet ve denetim hükümleri Ticari İletişim Yönetmeliğinin *Şikâyet, Denetim ve Yetki* başlıklı dördüncü bölümünde düzenlenmiştir.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 14/1’e göre<sup>324</sup> kişilerin şikâyet başvurularını yapılabileceği ortamlar düzenlenmiştir. Fakat uygulamada doğrudan Ticaret Bakanlığının sitesinden veya İYS üzerinden şikâyet yapılamamaktadır<sup>325</sup>. Bunun yerine şikâyetler e-

---

<sup>323</sup> Kaygusuz, s. 115.

<sup>324</sup> Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik m. 14/1: “(1) *Şikâyet başvuruları, elektronik ortamda e-Devlet kapısı (Ek ibare: RG-4/1/2020-30998), İYS veya Bakanlığın internet sitesi üzerinden veyahut yazılı olarak şikâyetçinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne yapılır.*”

<sup>325</sup> Kaygusuz, s. 115.

devlet üzerinden Ticaret Bakanlığının oluşturduğu Ticari Elektronik Şikâyet Sistemi yoluyla yapılabilmektedir. Bu sistem ile kişiler sesli arama, kısa mesaj, e-posta yolları ile şikâyetlerini sunabilmektedir. Yapılan şikâyetleri inceleme ve denetleme yetkisi Ticaret Bakanlığınınındır.

Söz konusu denetim ve şikâyetler kapsamında hizmet sağlayıcı ve arayıcı hizmet sağlayıcılara Ticari İletişim Yönetmeliği ile yükümlülükler getirilmiştir. Bu yükümlülükler ispat yükümlülüğü, elektronik kayıtları saklama yükümlülüğü ve Bakanlığa belge sunma yükümlülüğüdür.

### **b. İspat Yükümlülüğü**

İspat yükümlülüğü Ticari İletişim Yönetmeliği m. 13'te düzenlenmiştir. Bu hükme göre şikâyete konu olan işlemlerde ispat yükümlülüğü aracı hizmet sağlayıcı ve/veya hizmet sağlayıcılarındır. Yani alıcı; aracı hizmet sağlayıcı veya hizmet sağlayıcıyı yükümlülüklerini yerine getirmediği, kanuna veya yönetmeliklere aykırı davrandığı gerekçesiyle şikâyet ettiği takdirde aracı hizmet sağlayıcı veya hizmet sağlayıcının yükümlülüklerini yerine getirdiği veya kanuna ya da yönetmeliklere uygun davrandığını ispatlaması gerekecektir. Kanun koyucu burada genel ispat yükümlülüğünü değiştirmiştir. ETDHK'da hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının ispat yükümlülüğünü nasıl yerine getireceğine dair hüküm bulunmamaktadır. Taraflar arasında anlaşmazlık olması durumunda hangi kayıtların talep edilebileceği, hangi kayıtların tutulması gerektiği düzenlenmemiştir. İspat yükümlülüğünün Kanunda düzenlenilmemiş olması eleştirilmektedir<sup>326</sup>.

---

<sup>326</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 171 vd.

### **c. Elektronik Kayıtları Saklama Yükümlülüğü**

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 13/2'e göre *“hizmet sağlayıcı ve/veya aracı hizmet sağlayıcı onay kayıtlarını, onayın geçerliliğinin sona erdiği tarihten, ticari elektronik iletilere ilişkin diğer kayıtları ise kayıt tarihinden itibaren üç yıl süreyle saklar.”*

2022'de yapılan değişiklikle ETDHK'nın on birinci maddesinin üçüncü fıkrasına eklenen hüküm ile hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların defter, bilgi, belge ve elektronik kayıtları, iş veya işlemin gerçekleştiği tarihten başlayarak on yıl boyunca saklama yükümlülüğü vardır. Bu eklenen hüküm ile yönetmelik hükmü çelişki oluşturduğundan yönetmelik hükümlerinin Kanuna uygun hâle getirilmesi gerekmektedir.

### **d. Bakanlığa Belge Sunma Yükümlülüğü**

Alıcı tarafından bu hükümlere uygun olarak bir şikâyet yapıldığında Bakanlığın denetim yetkisi altında işlemler il müdürlükleri tarafından yürütülür. İl müdürlüklerinin şikâyet konusuyla ilgili hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılardan gerekli belgeleri sunmalarını isteme yetkileri vardır.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 15/3'e göre *“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 ilgilinin 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 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.”*

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 15/5'e göre hizmet sağlayıcının talimatı ile ileti gönderimini başlatan aracı hizmet sağlayıcının, şikâyet başvurularına konu iletilere ilişkin bilgi ve belge taleplerini İYS aracılığıyla on beş gün içerisinde cevaplandırması gerekir.

## **7. Kişisel Verilerin Korunması**

### **a. Elektronik Ticaret Kapsamında Kişisel Veriler**

Kişisel Veri kavramı 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu (KVK) m. 3/1/d'de tanımlanmıştır. Bu tanıma göre, *“kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi kişisel veridir.”* Tüzel kişilere ait bilgiler ise kişisel veri kapsamında değildir. Ancak tüzel kişilere ait verilerin gerçek kişilerin kişisel verisi olması mümkündür.

Elektronik ticarete alıcılar internette alışveriş yaparken vb. kişisel verilerini kullanmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar da alıcılardan topladıkları kişisel verileri işlemektedir. Elektronik ticarete kullanılan kişisel verileri dört gruba ayırmak mümkündür. Bunlar; temel veriler, içerik verileri, ödeme verileri ve bağlantı verileridir<sup>327</sup>. Temel verilere alıcıların ismi, ikametgâh adresi, e-postası, telefon numarası gibi kimlik bilgileri örnek olarak verilebilir. Alıcının seyahat bilgileri, konaklamaya ilişkin otel bilgileri, hizmet bilgileri, hizmetin tarihi, süresi, hizmetten yararlanacak kişinin bilgileri, alıcı ve hizmet sağlayıcı arasındaki sözleşmeye ilişkin bilgiler ise içerik verilerine örnektir. Bağlantı verileri, alıcıların kullanıcı adı, şifreleri, ziyaret ettikleri siteler, bu siteler üzerinden erişilen bilgiler örnek olarak verilebilir<sup>328</sup>. Ödeme verileri de hesap bilgileri ve kart bilgileridir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların alıcılardan topladığı kişisel veriler büyük önem taşımaktadır. Elektronik ticaret siteleri elde ettikleri kişisel verileri

---

<sup>327</sup> Demirbaş, s. 65.

<sup>328</sup> Demirbaş, s. 66-67.

inceleyerek tüketicilerin tüketim alışkanlıkları, satın alma davranışlarını analiz ederler ve yaptıkları analize göre stratejilerini oluşturmaktadırlar<sup>329</sup>. Uygulamada, elektronik ticaret siteleri kullanıcılara daha önce baktıkları ürünlere benzer ürünleri göstermektedirler. Örneğin Trendyol sitesinde, bir ürünü görüntülemek için ürünün üzerine tıklanıldığında sayfanın alt tarafında “benzer ürünler” ve “Bu ürünü alanlar bunları da aldı” başlıkları ile önceden tıklanan ürüne benzer başka ürünler de alıcılara gösterilmektedir. Elektronik ticaret platformları alıcıları kendi sitelerine çekmek için çeşitli algoritmalar kullanarak alıcıların tercihlerine ilişkin tahminlerde bulunmaktadır<sup>330</sup>. Bu yönüyle alıcılardan elde edilen kişisel veriler hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar için birtakım kolaylıklar sağlasa da söz konusu bilgilerin istismar edilme riskinin de olduğu kabul edilmektedir<sup>331</sup>. Teknolojinin gelişmesi ile internetteki bilgiler çok kısa bir süre içinde internet kullanıcılarına yayılabilir hâle gelmiştir<sup>332</sup>. Bu sebeple alıcıların özel hayatın gizliliğinin korunması ve kişilik hakları kapsamında kişisel verilerin korunmasının önemi büyüktür.

Kişisel verilerin korunması kapsamındaki yükümlülükler ile ilgili düzenlemeler hem ETDHK’da hem de KVKK’da yer almaktaydı. Ancak ETDHK’da yapılan değişikliklerden biri de kişisel verilerin korunması ile ilgili yükümlülüklerin düzenlendiği 10. maddenin yürürlükten kaldırılmasıdır. Buna göre aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükleri ile sorumlulukları KVKK’da düzenlenen hükümler ve Ticari İletişim Yönetmeliği m. 12 kapsamında belirlenecektir.

---

<sup>329</sup> Kuntoğlu, Ömer Faruk: “Elektronik Ticarete Kişisel Verilerin Korunması”, Bilişim Hukuku Dergisi 2021, C. 3, S. 1, s. 180.

<sup>330</sup> Graef, Inge: “Market Definition and Market Power in Data: The Case of Online Platforms”, World Competition: Law and Economics Review 2015, Vol. 38, No. 4, s. 478.

<sup>331</sup> Kuntoğlu, s. 183.

<sup>332</sup> Yılmaz, Süleyman/Çavuşoğlu, Gökçe Filiz: Kişisel Verileri Koruma Hukuku, Ankara: Yetkin Yayınları, 2020, s. 21.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 12/1'e göre aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar yönetmelik kapsamında sunduğu hizmetler ve gerçekleştirdiği işlemler sonucunda topladığı verilerin saklanması ve hukuka uygun olmayan bir şekilde bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek için tedbir almak ile yükümlüdür. Aynı zamanda aynı maddenin ikinci fıkrasına göre aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların topladıkları kişisel verileri üçüncü kişilerle paylaşabilmesi, işleyebilmesi ve farklı amaçlar için kullanabilmesi için ilk önce ilgili kişinin onay vermesi gerekmektedir. Burada hizmet sağlayıcılar için objektif özen yükümlülüğü getirilmiştir<sup>333</sup>. Bu hükümlere göre aracı hizmet sağlayıcılar ve hizmet sağlayıcılar elde ettikleri kişisel verileri yalnızca alıcı ile yaptıkları sözleşme hükümleri kapsamı ile sınırlı olmak üzere işleyebilirler. Ancak ilgili kişiden onay aldıkları takdirde verileri üçüncü kişiler ile paylaşabilir ve farklı amaçlar için işleyebilirler.

#### **b. ETDHK ve KVKK'nın Karşılaştırılması**

ETDHK'da 2022 yılında yapılan değişiklikten önce aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların kişisel verilerin korunması kapsamındaki yükümlülükleri hem ETDHK hem de KVKK'da yer alan hükümlere göre belirlenmekteydi. Bu durum hükümlerin nasıl uygulanması gerektiğine ilişkin bazı soruların cevaplanmasını gerektiriyordu. Hangi kanun hükümlerinin öncelikli olarak uygulanması gerektiğine ilişkin farklı görüşler bulunmaktaydı.

ETDHK'nın özel, KVKK'nın genel kanun olmasından ötürü öncelikle ETDHK hükümlerinin uygulanması gerektiği doktrindeki görüşlerden biridir<sup>334</sup>. Bir başka görüşe

---

<sup>333</sup> Ünlü, Ufuk: "Elektronik Ticaret Kanunu'nun Ticari Hayata Getirdiği Yenilikler", Terazi Hukuk Dergisi 2016, C. 11, S. 113, s. 145.

<sup>334</sup> Dülger, Murat Volkan: "Kişisel Verileri Koruma Kurulunun "Mesaj ve Aramalara İlişkin" 16.10.2018 Tarihli ve 2018/119 Sayılı Kararına İlişkin Değerlendirme", [https://www.researchgate.net/publication/349533289\\_Kisisel\\_Verileri\\_Koruma\\_Kurulunun](https://www.researchgate.net/publication/349533289_Kisisel_Verileri_Koruma_Kurulunun)

göre<sup>335</sup> ETDHK'dan sonra çıkarılan KVKK'da veri işleme, veri koruma, veri imha süreçleri daha ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiş ve daha geniş kapsamlı bir sorumluluk getirilmiştir. Bu sebeple öncelikli olarak KVKK hükümlerinin uygulanması gereklidir. Yine bir başka görüşe göre ise bu iki kanun bakımından genellik-özellik ilişkisi kurulamaz ve iki kanunun birlikte uygulanması gerekmektedir<sup>336</sup>. Bu görüşe göre ETDHK'da düzenlenmeyen bir husus hakkında KVKK hükümlerinden yararlanılabilir. Örnek olarak ETDHK'da düzenlenmeyen aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların alıcılardan hangi verileri talep edebileceği ve bunları nasıl işleyebileceği konusunda KVKK hükümleri uygulanmalıdır<sup>337</sup>.

Bir başka görüşe göre<sup>338</sup> ETDHK ile getirilen koruma KVKK ile getirilen korumaya göre daha geniş kapsamlıdır. KVKK'da getirilen koruma gerçek kişiler ile sınırlanmıştır. ETDHK kapsamında ise alıcılar tüzel kişi de olabilmektedir. ETDHK hükümlerinde ise gerçek kişiler bakımından bir sınırlama yapılmamıştır.

2022 yılında yapılan değişiklikle KVKK'nın daha geniş kapsamlı hükümler içermesi gerekçesiyle ETDHK m. 10 yürürlükten kaldırılmıştır. Bunun sonucunda doktrindeki iki farklı kanundaki hükümlerin arasındaki ilişkiye dair tartışmaların çoğu sonlanmıştır. Ancak KVKK yalnızca gerçek kişileri kapsayan hükümler içermektedir. Bu sebeple tüzel kişilere ilişkin verilerin güvenliği bir sorun olmaya devam etmektedir.

---

\_Mesaj\_ve\_Aramalara\_Iliskin\_16102018\_Tarihli\_ve\_2018119\_Sayili\_Kararina\_Iliskin\_De  
gerlendirme, s. 9, ET: 20.12.2023.

<sup>335</sup> *Kaya*, E-Ticaret Hukuku, s. 148-149.

<sup>336</sup> *Kaya*, Ticari Elektronik İletiler, s. 159.

<sup>337</sup> *Kuntoğlu*, s. 208.

<sup>338</sup> *Demirbaş*, s. 63.

## c. Yüklölülükler

### aa. Genel Olarak

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar KVKK kapsamında veri sorumlusudurlar. Veri sorumlusu KVKK m. 3/1/1’da “*kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmıştır.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların veri sorumlusu olarak KVKK kapsamında birçok yükümlölüğü vardır. Bu yükümlölükleri inceleyelim.

### bb. Aydınlatma Yüklölülüğü

Aydınlatma yükümlölüğü, gerçekleştirdikleri faaliyetler sebebiyle kişisel veri toplayan gerçek ve tüzel kişi veri sorumluları için getirilmiş bir yükümlölüktür<sup>339</sup>. Aydınlatma yükümlölüğü ile alıcılar verdikleri kişisel verileri kimin, ne tür amaçlarla ve hukuki sebeplerle işleyebileceği ve kimlere aktarabileceği hakkında bilgi sahibi olabilecektir<sup>340</sup>.

Aydınlatma yükümlölüğü KVKK m. 10’da düzenlenmiştir. Hükme Göre “*kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişi, ilgili kişilere;*

- a) *Veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği,*
- b) *Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği,*
- c) *İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabilceği,*

---

<sup>339</sup> KVK Kurulu, Aydınlatma Yüklölülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, s. 8, <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5394/Aydinlatma-Yukumlulugunun-Yerine-Getirilmesi-Rehberi>, ET: 20.12.2023.

<sup>340</sup> KVK Kurulu, Kanun Kapsamındaki Hak ve Yüklölülükler, s. 2, <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4192/Kanun-Kapsamindaki-Hak-ve-Yukumlulukler>, ET: 20.12.2023.

ç) *Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi,*

d) *11 inci maddede sayılan diğer hakları, konusunda bilgi vermekle yükümlüdür. ”*

Aydınlatma yükümlülüğü kişinin talebine bağlı değildir. Bu yükümlülük veri işleme faaliyeti açık rıza gerektirse de gerektirmese de ilgili kişinin verisi işleniyorsa yerine getirilmesi gerekli bir yükümlülüktür<sup>341</sup>. Bununla birlikte KVKK m. 28’de<sup>342</sup> düzenlenen istisnalar kapsamındaki faaliyetler sırasında kişisel verilerin işlenmesi hâlinde veri sorumlularının aydınlatma yükümlülüğü yoktur<sup>343</sup>.

---

<sup>341</sup> KVK Kurulu, Aydınlatma Yükümlülüğü, s. 9.

<sup>342</sup> KVK m. 28- “(1) *Bu Kanun hükümleri aşağıdaki hâllerde uygulanmaz: a) Kişisel verilerin, üçüncü kişilere verilmemek ve veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerle uyulmak kaydıyla gerçek kişiler tarafından tamamen kendisiyle veya aynı konutta yaşayan aile fertleriyle ilgili faaliyetler kapsamında işlenmesi. b) Kişisel verilerin resmi istatistik ile anonim hâle getirilmek suretiyle araştırma, planlama ve istatistik gibi amaçlarla işlenmesi. c) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini, ekonomik güvenliği, özel hayatın gizliliğini veya kişilik haklarını ihlal etmemek ya da suç teşkil etmemek kaydıyla, sanat, tarih, edebiyat veya bilimsel amaçlarla ya da ifade özgürlüğü kapsamında işlenmesi. ç) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini veya ekonomik güvenliği sağlamaya yönelik olarak kanunla görev ve yetki verilmiş kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen önleyici, koruyucu ve istihbari faaliyetler kapsamında işlenmesi. d) Kişisel verilerin soruşturma, kovuşturma, yargılama veya infaz işlemlerine ilişkin olarak yargı makamları veya infaz mercileri tarafından işlenmesi. (2) Bu Kanunun amacına ve temel ilkelerine uygun ve orantılı olmak kaydıyla veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğünü düzenleyen 10 uncu, zararın giderilmesini talep etme hakkı hariç, ilgili kişinin haklarını düzenleyen 11 inci ve Veri Sorumluları Siciline kayıt yükümlülüğünü düzenleyen 16 ncı maddeleri aşağıdaki hâllerde uygulanmaz: a) Kişisel veri işlemenin suç işlenmesinin önlenmesi veya suç soruşturması için gerekli olması. b) İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş kişisel verilerin işlenmesi. c) Kişisel veri işlemenin kanunun verdiği yetkiye dayanarak görevli ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca, denetleme veya düzenleme görevlerinin yürütülmesi ile disiplin soruşturma veya kovuşturması için gerekli olması. ç) Kişisel veri işlemenin bütçe, vergi ve mali konulara ilişkin olarak Devletin ekonomik ve mali çıkarlarının korunması için gerekli olması. ”*

<sup>343</sup> KVK Kurulu, Aydınlatma Yükümlülüğü, s. 12.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar aydınlatma yükümlülüğünü KVKK m. 4'te düzenlenmiş beş ilkeye uygun olarak yerine getirmelidir. Bu ilkeler:

- a) *Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma.*
- b) *Doğru ve gerektiğinde güncel olma.*
- c) *Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme.*
- ç) *İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma.*
- d) *İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme.” dir.*

Aydınlatma yükümlülüğü tek taraflı bir irade açıklaması aracılığıyla ve sözlü olarak veya ses kaydı yolu ile fiziksel veya elektronik ortamda gerçekleştirilebilir. Veri sorumlusunun bir diğer yükümlülüğü de aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiğini ispat etmektir<sup>344</sup>. Ayrıca hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcının Veri Sorumluları Siciline kayıt yükümlülüğü olduğu takdirde alıcıya verdiği bilgilerin sicildeki bilgiler ile uyumlu olması gerekmektedir<sup>345</sup>.

Aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken karşı taraftaki alıcının yaşı da önem taşımaktadır. Çocuklara bilgilendirme yapılırken, yetişkinlere yapılan aydınlatma yönteminin aynısının yapılması düzgün bir aydınlatma yapılmasına engel olur. Bu sebeple bilgilendirmenin alıcının yaşına göre yapılması uygun olacaktır. Alıcı eğer anlamadığı bir şeye onay verirse verdiği onay geçerli olmayacaktır, ayrıca aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilmiş olmaz<sup>346</sup>.

---

<sup>344</sup> KVK Kurulu, Hak ve Yükümlülükler, s. 3.

<sup>345</sup> KVK Kuruu, Hak ve Yükümlülükler, s. 3.

<sup>346</sup> Yılmaz/Çavuşoğlu, s. 100.

Aydınlatma yükümlülüğünün hukuka uygun bir şekilde gerçekleşmesi; veri sorumlusu ve verisi işlenen kişi arasında güvene dayalı bir ilişkinin oluşması, şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkeleri açısından önemlidir<sup>347</sup>.

Aydınlatma yükümlülüğü kapsamında veri sorumlusunun yerine getirmesi gerekli olan yükümlülükleri, yükümlülüklerini yerine getirirken izlemesi gereken yöntem ve esaslar ayrıntılı bir şekilde Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ'de<sup>348</sup> düzenlenmiştir. Tebliğ m. 5/1/g-ğ'e göre kişisel verilerin işleme amacı açık, belirli ve meşru olmalıdır. Ayrıca aydınlatma yükümlülüğü yerine getirildiği sırada muğlak ve genel nitelikteki ifadelere yer verilmemesi gerekmektedir. İlgili kişiye yapılacak açıklamaların açık, sade ve anlaşılır bir dil kullanılarak gerçekleştirilmesi gerekir<sup>349</sup>.

Yükümlülük ile ilgili değinilmesi gereken bir diğer konu da yapay zekâdır<sup>350</sup>. Günümüzde birçok veri sorumlusu aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirirken yapay zekâ kullanmaktadır. Örneğin, online bankacılık işlemlerinde veya telefonla aranarak yapılan bankacılık işlemlerinde kişilere yapay zekâ tarafından bilgi verilmektedir<sup>351</sup>. Burada yapay zekânın aydınlatma yükümlülüğünün tam anlamıyla yerine getirilmesi için uygun olup olmadığı sorgulanmalıdır. Aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken yapay zekâ kullanılıyorsa verisi işlenecek kişinin kişisel verilerinin yalnızca istediği kadarının işlenmesi kapsamında onay verilmesi şeklinde bir seçenek sunulması şeffaflığın

---

<sup>347</sup> KVK Kurulu, Aydınlatma Yükümlülüğü, s. 7.

<sup>348</sup> Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ, RG 10.03.2018, S. 30356.

<sup>349</sup> *Dülger*, Murat Volkan: Kişisel Verilerin Korunması, İstanbul: Hukuk Akademisi, 2019, s. 339.

<sup>350</sup> *Aslan*, Uğur: Elektronik Ticaret İşlemleri ile Kişisel Verilerin Korunması, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023, s. 181.

<sup>351</sup> *Yılmaz/Çavuşoğlu*, s. 100

sağlanması bakımından uygun olacaktır<sup>352</sup>. Yapay zekâ kullanımında dikkat edilmesi gereken kullanımın insan odaklı olması gerekliliğidir<sup>353</sup>.

Alınan rızanın hukuka uygunluğu, kişisel verilerin yalnızca bireylerin istediği kadarının işlenmesine onay verilmesi şeklinde seçenek sunulmasıyla şeffaflığın sağlanması mümkün hale gelebilecektir

### **cc. Veri Güvenliğini Sağlama**

Veri güvenliğini sağlama veri sorumlusunun yükümlülüklerinden bir diğeridir. Veri güvenliğinin sağlanamaması yalnızca bireyleri değil aynı zamanda toplumları etkileyebilecek nitelikte gizlilik ihlallerine sebep olabilir<sup>354</sup>. Bu bakımdan kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması önem taşımaktadır.

Veri sorumlusunun veri güvenliğini sağlamaya ilişkin yükümlülükleri KVKK m. 12’de düzenlenmiştir. Veri güvenliği kapsamında veri sorumlusunun üç temel yükümlülüğü bulunmaktadır. Veri sorumlusu; verilere hukuka aykırı yollarla erişilmesini önlemek, verilerin hukuka aykırı bir biçimde işlenmesini önlemek ve verilerin muhafazasını sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülüklerini yerine getirebilmek için veri sorumlusu uygun güvenlik düzeyini sağlama amacıyla gereken idari ve teknik tedbirleri de almalıdır.

KVKK m. 12/2’ye göre kişisel veriler veri sorumlusu adına bir başka kişi tarafından işleniyorsa veri sorumlusu ile verileri veri sorumlusu adına işleyen kişi birlikte sorumlu olacaktır. Bu durumda, veri sorumlusunun şirket kayıtları bir muhasebe şirketi

---

<sup>352</sup> *Balaban, Mahmut Furkan/Kulular İbrahim, Merve Ayşegül: “Chatgpt gibi Sohbet Yazılımlarının (Sohbet Botları/ Chatbots) Neden Olduğu Hukuka Aykırılıkların Önlenmesi”, ASBÜHFD 2023, C. 5, S. 2, s. 760.*

<sup>353</sup> *Yılmaz/ Çavuşoğlu, s. 100.*

<sup>354</sup> *Kuntoğlu, s. 194.*

tarafından tutuluyorsa kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili tedbirlerin alınması konusunda muhasebe şirketi, veri sorumlusu ile birlikte sorumludur<sup>355</sup>.

KVKK m. 12/3'e göre veri sorumlusunun aynı zamanda denetim yükümlülüğü vardır. Buna göre veri sorumlusu, veri güvenliğini sağlamak amacıyla gereken denetimleri yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Bu denetim veri sorumlusu tarafından veya başka biri aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

KVKK m. 12/4'e göre veri sorumluları elde ettikleri kişisel verileri hukuka aykırı olarak başkalarına açıklayamaz ve işleme amacı dışında kullanamaz. Görevden ayrılmalarından sonra da yükümlülükleri devam etmektedir.

KVKK m. 12/5'e göre *“işlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi hâlinde, veri sorumlusu bu durumu en kısa sürede ilgisine ve Kurula bildirir. Kurul, gerekmesi hâlinde bu durumu, kendi internet sitesinde ya da uygun göreceği başka bir yöntemle ilan edebilir.”* Veri sorumlusuna bu şekilde bir bildirim yükümlülüğünün getirilmesinin amacı tekrar bir ihlalin yaşanmasını önlemek veya yaşanan ihlalin büyümesini engellemektir<sup>356</sup>. Veri sorumlusunun bildirim yükümlülüğü kusur ve özenden bağımsız bir yükümlülük olduğu için ihlalde veri sorumlusunun kusuru olup olmadığına bakılmaz<sup>357</sup>. Kişisel Verileri Koruma Kurulu bu

---

<sup>355</sup> KVK Kurulu, Madde ve Gereçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü, <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5388/Madde-ve-Gerekcesi-ile-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Bilgi-Notu-ve-Kisisel-Verilerin-Korunmasina-Iliskin-Terimler-Sozlugu>, ET: 21.12.2023.

<sup>356</sup> Çekin, Mesut Serdar: Avrupa Birliği Hukukuyla Mukayeseli Olarak 6698 Sayılı Kanun Çerçevesinde Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 3. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020, s. 206; Çelikel, Serdar: Kişisel Verilerin Korunması Hukuku Kapsamında Veri Sorumlusu ve Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022, s.105.

<sup>357</sup> Çekin, s. 206.

kapsamda ihlal bildiriminin usul ve esaslarına ilişkin olarak 24.01.2019 tarihli 2019/10 sayılı kararı<sup>358</sup> internet sitesinde yayınlamıştır.

Veri güvenliğini sağlama kişisel verilerin korunmasından farklı bir kavramdır<sup>359</sup>. Veri güvenliği, verinin korunması ile ilgili iken kişisel verilerin korunması bireyin korunması ile ilgilidir<sup>360</sup>. Veri güvenliği daha çok teknik yöntemler kullanılarak, belirli standartlara uyum sağlanarak kişisel verilerin korunmasını sağlamaya hizmet etmektedir. Ancak verilerin korunmasında korunan veriler kişisel nitelikli olmalarından ötürü bireylerin de korunmasına hizmet etmektedir<sup>361</sup>. Veri güvenliği kişisel olan olmayan her türlü veri güvenliğini kapsamaktadır. Veri güvenliğini sağlama amacıyla alınacak önlemlerin veri sorumlusunun faaliyetlerine, tabi olduğu risklere ve yapısına uygun olması gerektiğinden veri güvenliği için tek bir model öngörülemez<sup>362</sup>. Alınması gerekli önlemler belirlenirken şirketin büyüklüğü, mali bilançosu ve aynı zamanda veri sorumlusunun işi ve korunan verinin niteliği de önemlidir. Örnek olarak, küçük ölçekli olmasına rağmen özel nitelikte kişisel veriler işleyen veri sorumlusunun veri güvenliğini sağlamak için yüksek standartlarda önlem alması gerekmektedir<sup>363</sup>.

Veri güvenliğini sağlama yükümlülüğü, veri sorumlusunun verileri ilk elde ettiği aşamadan başlayarak her aşamada sağlanması gerekli olan bir yükümlülüktür<sup>364</sup>. Veri sorumlusundan her türlü saldırıyı önlemesi beklenmemektedir. Veri sorumlusu saldırılara karşı gerekli önlemleri almakla yükümlü olup Kanundaki yükümlülükleri yerine getirdiği

---

<sup>358</sup> KVK Kurulu, Kişisel Veri İhlal Bildirim Usul ve Esaslarına İlişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 24.01.2019 Tarih ve 2019/10 sayılı Kararına İlişkin Duyuru, (Çevrim içi), <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5362/Veri-Ihlali-Bildirimi>, ET: 21.12.2023.

<sup>359</sup> Çekin, s. 186; Küzeci, s. 261.

<sup>360</sup> Küzeci, s. 414.

<sup>361</sup> Küzeci, s. 290.

<sup>362</sup> KVK Kurulu, Hak ve Yükümlülükler, s. 6.

<sup>363</sup> KVK Kurulu, Hak ve Yükümlülükler, s. 6.

<sup>364</sup> Dülger, Kişisel Veriler, s. 232-233.

takdirde sorumluluktan kurtulabilecektir. Bu nedenle veri sorumlusunun veri güvenliğini sağlama yükümlülüğü özen sorumluluğu olarak değerlendirilebilir<sup>365</sup>.

KVKK'da veri sorumlularına veri güvenliğini sağlama amacıyla idari ve teknik tedbir alma yükümlülüğü getirilmiş ancak bu tedbirlerin neler olduğu düzenlenmemiştir. Kişisel Verileri Koruma Kurulu, veri sorumlularına yol göstermesi amacıyla Kişisel Veri Güvenliği Tedbiri Rehberini<sup>366</sup> yayınlamıştır. Bu rehberde veri sorumlusu tarafından alınabilecek tedbirlere yer verilmiştir. Rehberde veri sorumlusunun alabileceği tedbirler teknik ve idari olmak üzere iki başlıkta toplanmıştır. Teknik tedbirler; kişisel veri güvenliğinin takibi, bilgi teknolojileri sistemleri tedariği, geliştirme ve bakımı, kişisel verilerin bulutta depolanması, kişisel veri içeren ortamların güvenliğinin sağlanması, siber güvenliğin sağlanması, kişisel verilerin yedeklenmesi olarak sıralanmıştır. İdari tedbirler ise; çalışanların eğitilmesi ve farkındalık çalışmaları, kişisel veri güvenliği politikalarının ve prosedürlerinin belirlenmesi, mevcut risk ve tehditlerin belirlenmesi, veri işleyenler ile ilişkilerin yönetimi, kişisel verilerin mümkün olduğunca azaltılması olarak sıralanmıştır.

#### **dd. Başvurulara Cevap Verme ve Kurul Kararlarını Yerine Getirme Yükümlülüğü**

KVKK m. 13/1'e göre kişisel verisi işlenen kişi bu Kanunun uygulanması kapsamındaki taleplerini yazılı veya Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun belirleyeceği farklı usullerle veri sorumlusuna iletebilecektir. KVKK m. 13/2 uyarınca veri sorumlusunun başvurudaki talepleri, en kısa sürede ve en geç otuz gün içerisinde para almadan sonuçlandırması gerekmektedir. İşlem ayrıca bir maliyet gerektiriyorsa veri

---

<sup>365</sup> Çekin, s. 186-187.

<sup>366</sup> KVK Kurulu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi (Teknik ve İdari Tedbirler), <https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7512d0d4-f345-41cb-bc5b-8d5cf125e3a1.pdf>, ET: 21.12.2023.

sorumlusu, Kurulca belirlenen tarifedeki ücreti alacaktır. KVKK m. 13/3'e göre veri sorumlusu talebi kabul ettiği veya gerekçesini açıklamak suretiyle reddettiği takdirde cevabı, verisi işlenen kişiye yazılı olarak ya da elektronik ortamda bildirmesi gereklidir. Başvurudaki talep kabul edilirse veri sorumlusu talebi yerine getirir. Veri sorumlusu talebi kabul ettiği takdirde kabul gerekçesini yazmasına gerek yoktur. Çünkü talebi kabul ettiğinde içeriğe erişimi engelleyecek veya içeriği kaldıracaktır.

Verisi işlenen kişinin belli durumlarda Kişisel Verileri Koruma Kuruluna şikâyet hakkı bulunmaktadır. KVKK m. 14/1'e göre *“başvurunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilmemesi hâllerinde; ilgili kişi, veri sorumlusunun cevabını öğrendiği tarihten itibaren otuz ve her hâlde başvuru tarihinden itibaren altmış gün içinde Kurula şikâyette bulunabilir.”* KVKK m. 13'teki veri sorumlusuna başvurma yolu kullanılmadan Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikâyette bulunulamaz. KVKK m. 15/1'e göre; KVKK, şikâyet veya ihlal iddiasını öğrenmesi hususlarında görev alanında olan konularda resen inceleme yapmalıdır. KVKK m. 15/5 uyarınca, *“...ihlalin varlığının anlaşılması hâlinde Kurul, tespit ettiği hukuka aykırılıkların veri sorumlusu tarafından giderilmesine karar vererek ilgililere tebliğ eder...”* Bu karar tebliğden itibaren en geç otuz gün içerisinde yerine getirilmelidir<sup>367</sup>.

#### **ee. Sicile Kayıt Yükümlülüğü**

KVKK m. 16/2 uyarınca veri sorumluları veri işlemesine başlamadan önce Veri Sorumluları Siciline (VERBİS) kaydolmalıdır. VERBİS, kişisel verileri işlemekle yükümlü olan gerçek veya tüzel kişilerin faaliyetlerine başlamadan önce kaydolmaları gerekli olan ve işleyecekleri verilerle ilgili bilgi girişi yapmaları gerekli bir sistem olarak

---

<sup>367</sup> KVK Kurulu, Hak ve Yükümlülükler, s. 8.

tanımlanmıştır<sup>368</sup>. Sistem, şeffaflık ve açıklık ilkeleri uyarınca kamuya açıktır. Sicilin kamuya açık ve herkes tarafından ulaşılabilir olması veri işleme faaliyetinin herkes tarafından hukuka uygunluğunun denetlenebileceği anlamına gelmektedir<sup>369</sup>. Bu şekilde veri sorumlusunun faaliyetleri hem kişisel verileri işlenen ilgili kişiler tarafından hem de yetkili merci olan KVKK tarafından denetlenecek ve bu da veri sorumlusunu daha özenli davranmaya itecektir<sup>370</sup>.

KVKK m. 16/2’de veri sorumlularının veri siciline kaydolma yükümlülüğüne bir istisna getirilmiştir. Buna göre KVKK, işlenen kişisel verinin sayısı, niteliği, üçüncü kişilere aktarılma durumu veya veri işlemenin kanundan kaynaklanması gibi kriterler göz önüne alınarak kayıt yaptırma yükümlülüğüne istisna getirebilir.

KVKK m. 16/3’te veri sorumlularının VERBİS’e kayıt başvurusu için yapacakları bildirimde hangi bilgilerin yer alması gerektiği sıralanmıştır<sup>371</sup>.

2018/87 sayılı ve 19.07.2018 tarihli KVKK kararında <sup>372</sup> “*yıllık çalışan sayısı 50’den az ve yıllık mali bilanço toplamı 25 milyon TL’den az olan gerçek veya tüzel kişi veri sorumlularından ana faaliyet konusu özel nitelikli kişisel veri işleme olmayanların;*

---

<sup>368</sup> KVK Kurulu, Sorularla Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi, [https://verbis.kvkk.gov.tr/UploadedFiles/SORULARLA\\_VERB%C4%B0S.pdf](https://verbis.kvkk.gov.tr/UploadedFiles/SORULARLA_VERB%C4%B0S.pdf), ET: 22.12.2023.

<sup>369</sup> Çekin, s. 218.

<sup>370</sup> Çekin, s. 218.

<sup>371</sup> KVK m. 16/3: “*a) Veri sorumlusu ve varsa temsilcisinin kimlik ve adres bilgileri. b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği. c) Veri konusu kişi grubu ve grupları ile bu kişilere ait veri kategorileri hakkındaki açıklamalar. ç) Kişisel verilerin aktarılacağı alıcı veya alıcı grupları. d) Yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel veriler. e) Kişisel veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirler. f) Kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre*”

<sup>372</sup> KVK Kurulu, “Veri Sorumluları Siciline Kayıt Yükümlülüğünden İstisna Tutulacak Veri Sorumluları” İle İlgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 19/07/2018 Tarihli ve 2018/87 Sayılı Kararı, (Çevrim içi), <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5271/2018-87>, ET: 22.12.2023.

*Veri Sorumluları Siciline kayıt yükümlülüğünden istisna tutulmasına”* ifadesi ile VERBİS’e kayıt zorunluluğundan muafiyet hakkı tanınan kişiler sayılmıştır.

Kanunun VERBİS’e kayıt yükümlülüğü ve usulünü düzenlemiş olmasına rağmen VERBİS’ten çıkma şartlarının ve usulünün düzenlenmemiş olması bir kanun boşluğu yarattığı gerekçesiyle eleştirilmiştir<sup>373</sup>. VERBİS’ten çıkmak isteyen veri sorumlusu idare mahkemesinde dava açabilir. Kanun boşluğu olduğu için bu durumda hâkimin hukuk yaratma yükümlülüğü vardır. VERBİS kayıt sistemi dernek ve vakıfların siciline benzediğinden ötürü dernek ve vakıflar için getirilmiş olan sicilden çıkma hükümlerini hâkim VERBİS’ten çıkma durumları için de uygulanmasına karar verebilir<sup>374</sup>.

VERBİS’e ilişkin diğer usul ve esaslar Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik’te<sup>375</sup> ayrıntılı olarak düzenlenmiştir.

#### **d. Açık Rıza ve Onay Arasındaki İlişki**

Kişisel verilerin işlenmesi faaliyeti kapsamına giren işlemlerden biri de kişilere ticari elektronik ileti göndermektir. Alıcılardan onay alınmasının ticari elektronik ileti gönderilebilmesinin şartlarından biri olduğu açıklanmıştır. KVKK m. 5 uyarınca da kişilerin açık rızası olmadan kişisel veriler işlenemez. Doktrinde ETDHK kapsamında alınan onayın açık rızayı kapsayıp kapsamadığı konusu tartışmalıdır.

ETDHK’de onay alınması gerekli olmayan durumlar, KVKK m. 5/2/a’da açık rıza aranmasının istinası olarak düzenlenmiş *“kanunlarda açıkça öngörülmesi”* hususu kapsamında değerlendirilebilir<sup>376</sup>. Bir başka deyişle ETDHK kapsamında onay gerekmeyen bir durum söz konusu olduğunda kişinin açık rızası gerekmeden kişisel verisi

---

<sup>373</sup> Yılmaz/Çavuşoğlu, s. 108.

<sup>374</sup> Yılmaz/Çavuşoğlu, s. 109.

<sup>375</sup> Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik, RG 30.12.2017, S. 30286.

<sup>376</sup> Kaygusuz, s. 125.

işlenebilir. ETDHK kapsamında onayın gerekli olduğu durumlarda ise onay ve açık rıza arasındaki ilişkinin incelenmesi gerekir. Bu ilişkinin tespiti için de KVKK'de düzenlenmiş açık rızanın şartları ve ETDHK'de düzenlenmiş onayın şartları karşılaştırılmalıdır.

KVKK m. 3/1/a'da açık rıza tanımlanmıştır. Kanunda yapılan tanıma göre açık rızanın belirli, bilgilendirmeye dayalı ve özgür iradeyle açıklanan bir bildirim olması gereklidir. ETDHK kapsamında onayın ticari elektronik ileti gönderilmeden alınması gerektiği gibi açık rıza da mutlaka kişisel veri işlenmeden önce açıklanmış olması gereklidir<sup>377</sup>. Ayrıca açık rıza bir başka meselenin ön koşulu olarak istenemez<sup>378</sup>.

ETDHK kapsamında onay yazılı veya her türlü elektronik iletişim araçlarından biri aracılığıyla alınabileceği düzenlenmişken KVKK'de açık rızaya dair şekil şartları getirilmemiştir. Bundan dolayı açık rıza sözlü bir şekilde de alınabilir<sup>379</sup>.

ETDHK'da ilgili kişiye reddetme hakkı tanınmıştır. Elektronik ticari ileti gönderilmesine dair onay vermiş kişiye aynı gün içerisinde reddetme imkânı bilgisi ile onayın alındığına dair bilginin gönderilmesi gerekir. Onay alınmadan önce reddetme imkânı ile ilgili bilgilendirme yükümlülüğü yoktur. Ancak KVKK kapsamında rıza alınmadan önce aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken kişi açık rızanın istenildiği zaman geri alınabileceğine dair bilgilendirilmelidir<sup>380</sup>. Reddetme hakkı konusunda onaydan önce bilgilendirme yapılmamasının onay ve açık rıza arasında bir fark yaratacağı düşünülmemekle birlikte reddetme hakkı ile ilgili bilgilendirmenin onay alındıktan sonra

---

<sup>377</sup> Çekin, s. 88.

<sup>378</sup> Aslan, s. 157, Kuntoğlu, s. 189.

<sup>379</sup> Çekin, s. 89; Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 7.

<sup>380</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 7.

gönderilmesi KVKK ile örtüşmemektedir ve reddetme hakkı ile ilgili bilginin, onay ile eş zamanlı olarak gönderilmesine dair düzenlemelerin yapılması gerekmektedir<sup>381</sup>.

Ticari İletişim Yönetmeliği m. 7/5'e göre "*onay; abonelik, satış ve üyelik sözleşmesi gibi bir sözleşmenin içeriğine dahil edilerek alınıyorsa sözleşmenin sonunda, olumlu irade beyanından veya imzadan önce, ticari elektronik ileti kenar başlığı altında, reddetme imkanı da tanınarak en az on iki punto ile yazılarak alınır.*" Bu hüküm ile onayın gözden kaçırılma ihtimalinin olmamasını sağlamak ve onay verenin onayı bilinçli bir şekilde vermesini sağlamak amaçlanmıştır<sup>382</sup>. Bu hüküm açık rızanın tanımında yer alan açık rızanın özgür iradeye dayanması gerekliliği ile uyumludur.

Son olarak, ETDHK kapsamında verilecek onayın şarta bağlanması yasaklanarak verilen onayın kişinin özgür iradesine dayalı olması amaçlanmıştır. Bu hususun da açık rızanın özgür irade ile verilmiş olması şartı ile örtüştüğü görülmektedir<sup>383</sup>.

Tüm bu hususlar değerlendirildiğinde ETDHK kapsamında ticari elektronik ileti gönderebilmek için alınan onay ile KVKK kapsamında kişisel verilerin işlenebilmesi kapsamında alınan açık rıza büyük ölçüde benzerlik göstermektedir ancak tam olarak örtüşmemektedir. Bu durumda ETDHK kapsamında alınan onayın Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğindeki aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirme amacıyla yapılan

---

<sup>381</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 7.

<sup>382</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 7.

<sup>383</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 7.

bilgilendirmede yer alması gereken asgari hususları<sup>384</sup> içerdiğinde KVKK'da belirlenen esaslara uygun olarak alınmış bir onaydan bahsedilebilecektir<sup>385</sup>.

KVKK ile ETDHK hükümlerinde tacir ve esnaflar bakımından bazı farklar bulunmaktadır. ETDHK'da tacir ve esnaflara ticari elektronik ileti gönderebilmek için onay alınması gerekli değilken KVKK'da tacir ve esnaflar için rıza bakımından bu şekilde bir istisna getirilmemiştir. Ancak ETDHK'da tacir ve esnaflara ilişkin getirilmiş düzenleme KVKK'daki “kanunlarda açıkça öngörülmesi” istisna hâlini oluşturduğu şeklinde değerlendirilirse esnaf ve tacirlerin açık rızası alınmadan kişisel verilerinin işlenmesi mümkün olacaktır<sup>386</sup>. Ancak onay alınmaksızın tacir ve esnaflara gönderilen reklam içerikli ticari elektronik iletiler pratik açıdan hakkaniyete aykırı sonuçlar doğurabileceğinden ötürü eleştirilmektedir<sup>387</sup>.

Onay ve açık rıza ilişkisi kapsamında doktrindeki bir görüşe göre; ETDHK kapsamında alınan onay bir nevi aydınlatma işlevi görür ve olumlu bir irade beyanıyla seçilmesi gerektiğinden açık rızanın unsurlarını karşılamaktadır<sup>388</sup>. Buna göre ETDHK kapsamında web sitelerinde alıcıya sunulan onay kutucuğu KVKK bağlamında alınması gerekli açık rızanın tüm şartlarını yerine getirmektedir.

---

<sup>384</sup> Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliği Aydınlatma Yükümlülüğünün Kapsamı m. 4 – “(1) Kanunun 10 uncu maddesine göre; kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumluları veya yetkilendirdiği kişilerce, ilgili kişilerin bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu yükümlülük yerine getirilirken veri sorumluları veya yetkilendirdiği kişilerce yapılacak bilgilendirmenin asgari olarak aşağıdaki konuları içermesi gerekmektedir: a) Veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği, b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, c) Kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı, ç) Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi, d) İlgili kişinin Kanunun 11 inci maddesinde sayılan diğer hakları.”

<sup>385</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 8.

<sup>386</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 8.

<sup>387</sup> Dülger, Karar Değerlendirmesi, s. 8-9.

<sup>388</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 166.

KVKK'nın 27.02.2020 tarihli ve 2020/173 sayılı kararındaki “*ticari elektronik iletiye ilişkin ayrı bir mevzuat bulunmakla birlikte, telefon numarası, e-posta adresi gibi bilgilerin bir veri kayıt sisteminde depolanması suretiyle kişilere ticari nitelikli iletiler gönderilmesi, bir kişisel veri işleme faaliyetine işaret etmektedir. Dolayısıyla ticari nitelikli bir elektronik iletinin ticari elektronik ileti gönderilmesine ilişkin mevzuata uygun olarak gönderilmesi gerekmektedir birlikte, bu mesajların iletilmesi için kullanılan iletişim kanallarının kişisel veri niteliğinde olması nedeniyle ticari elektronik iletilerin gönderilmesi süreçlerinin aynı zamanda kişisel verilerin korunması mevzuatına da uygun olması gerekmektedir...*” ifadesi ile ETDHK ve KVKK hükümlerinin aynı anda uygulanacağını belirtmiş ve beraber uygulanabilirlik görüşü benimsenmiştir<sup>389</sup>.

## **8. Hukuka Aykırı İçerik**

2022 yılında ETDHK’da yapılan değişikliklerle aracı hizmet sağlayıcının hukuka aykırı içerikten sorumluluğu ile ilgili yeni düzenlemeler getirilmiştir ve ETDHK’da yapılan değişiklikler uyarınca çıkarılan Yönetmelik ile bu değişikliklere ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir.

ETDHK m. 9/1’de düzenlenen “*aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcı tarafından sunulan içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı hususlardan sorumlu değildir*” hükmü muhafaza edilmiştir. Ancak diğer kanunda düzenlenen aracı hizmet sağlayıcıların hukuka aykırı içerikten sorumlu olduğu hükümler saklı tutulmuştur.

ETDHK m. 9’a eklenen ikinci fıkra uyarınca; “*Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret hizmet sağlayıcı tarafından sunulan içeriğin hukuka aykırı olduğundan haberdar olması hâlinde, bu içeriği gecikmeksizin yayımdan kaldırarak hukuka aykırı hususu ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına bildirir.*” Yönetmelik m.

---

<sup>389</sup> Kaya, Ticari Elektronik İletiler, s. 146.

10/2'ye göre bu sürenin kırk sekiz saati geçmemesi gerekmektedir. Bu yükümlülük yalnızca elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara getirilmiştir. Hükmün amacı bu alanda yaşanma ihtimali olan hak kayıplarının önlenmesidir<sup>390</sup>. Yönetmelik m. 10/3'e göre "hukuka aykırı içeriğin 24 üncü madde<sup>391</sup> çerçevesinde hazırlanan mevzuata uygunluk raporu kapsamında ETAHS tarafından tespit edilmesi veya yargı mercilerinin hukuka aykırı içeriğe ilişkin kararının ETAHS'ye bildirilmesi gibi durumların yanı sıra Bakanlığın ya da görev alanlarına giren konularda diğer kamu kurum ve kuruluşlarının hukuka aykırı içerik bildiriminde bulunması durumunda ETAHS'nin hukuka aykırı içerikten haberdar olduğu kabul edilir."

ETDHK m. 9'a eklenen üçüncü fıkra ile fikri mülkiyet ihlallerinin önlenmesi amacıyla elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara içeriğe müdahale etme yükümlülüğü getirilmiştir. Fikri ve sınai mülkiyet hakları ihlal edilmek suretiyle satışa sunulmuş olan ürünlerin tüketicilere zarar verme ihtimali bulunmaktadır ve bu durum işletmeler arasında haksız rekabet oluşmasına sebep olabilmektedir. Çok büyük elektronik ticaret pazar yerlerinde, bu tür hak ihlallerinin olma ihtimalinin yüksek olduğu açıktır<sup>392</sup>. Bu sebeple eklenen fıkra ile bu türden hak ihlallerine ilişkin elektronik ticaret

---

<sup>390</sup> TBMM, "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (2/4528) ve Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu", Sıra Sayısı: 345, (Çevrim içi), <https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss345.pdf>, s. 12, ET: 23.12.2023.

<sup>391</sup> Yönetmelik m. 24 Mevzuata Uygunluk Raporu: "(1) Orta, büyük ve çok büyük ölçekli ETAHS, ETHS tarafından sağlanan içerikle ilgili olarak Kanuna, 6502 sayılı Kanuna, 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa, 5846 sayılı Kanuna, 22/12/2016 tarihli ve 6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanununa ve bu Kanunlara dayanılarak yürürlüğe konulan düzenlemelere aykırı hususları tespit etmek amacıyla her yıl inceleme yapar ve bu incelemeye ilişkin rapor hazırlayarak izleyen takvim yılının nisan ayı içinde Bakanlığa sunar. Bu raporda, aykırılığın konusu ve ilgili mevzuatı, bunlara ilişkin tespit yöntemleri ile alınan tedbirlere yer verir."

<sup>392</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 12

aracı hizmet sağlayıcıları için özel yayımdan kaldırma (uyar-kaldır) usulü getirilmektedir<sup>393</sup>. Fıkra uyarınca, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, fikri ve sınai mülkiyet hakkı ihlaline dair belge ve bilgiye dayanarak yapılan şikâyet üzerine, elektronik ticaret hizmet sağlayıcının şikâyete konu ürününü yayımdan kaldırmalı ve durumu elektronik ticaret hizmet sağlayıcıya ve hak sahibine bildirmelidir. Yapılan şikâyete elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının itiraz etme hakkı vardır. Eğer itiraz şikâyetin aksini gösterir belge ve bilgiye dayanıyorsa elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcısı şikâyete konu olmuş ürünü yeniden yayımlamalıdır. Yeniden yayımlama; itiraz başvurusunun kendisine ulaşmasından itibaren en geç yirmi dört saat içinde yapılmalıdır. Şikâyet ve itirazda bulunması gerekli bazı hususlar Kanunda sayılmıştır<sup>394</sup>. Yönetmelikte şikâyet ve itiraz başvurusunda yer alması gereken hususlar ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Ayrıca ilgililerin genel hükümler uyarınca idari ve adli mercilere başvurma hakları da vardır. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının, bu fıkroda düzenlenmiş esaslar uyarınca sistemini kurmak, erişime açmak ve etkin olarak işletme yükümlülüğü vardır<sup>395</sup>.

29 Aralık 2022 yılında çıkarılan Yönetmelik'e eklenen Fikri ve Sınai Mülkiyet Hukuku İhlali başlıklı dördüncü bölüm altında "*fikri ve sınai mülkiyet hakkı ihlaline yönelik şikâyet başvurusu*" başlıklı 12. madde, "*şikâyet başvurusuna itiraz*" başlıklı 13. madde ve "*şikâyet başvurusunun sonuçlandırılması*" başlıklı 14. madde düzenlenmiştir. Yönetmelik m. 12/1'de fikri ve sınai mülkiyet ihlali gerekçesiyle yapılacak şikâyet

---

<sup>393</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 12.

<sup>394</sup> ETDHK m. 9/3: "...Şikâyet ve itirazda; ilgililerin açık kimlik ve adres bilgileri, ihtilafa konu ürün hakkındaki bilgiler, ürünün yayımdan kaldırılması veya yayımlanmasının gerekliliğine dair gerekçeler ile yönetmelikle belirlenen diğer hususlar yer alır..."

<sup>395</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 12.

başvurusunun içeriğinde yer alması gerekli hususlar düzenlenmiştir<sup>396</sup>. Yönetmelik m. 12/2'ye göre elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bu hususların olmadığı başvuruları dikkate almaz. Yönetmelik m. 13/1'de elektronik ticaret hizmet sağlayıcısının şikâyet başvurularına itirazında yer alması gerekli hususlar düzenlenmiştir<sup>397</sup>. Yönetmelik m. 13/2'ye göre elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bu hususları içermeyen itirazları dikkate almaz ve bu konuda elektronik ticaret hizmet sağlayıcısını bilgilendirir.

---

<sup>396</sup> Yönetmelik m. 12/1: “(1) Fikri ve sınai mülkiyet hakkı ihlaline yönelik şikâyet başvurusu dâhili iletişim sistemi, noter veya KEP aracılığıyla aşağıda belirtilen hususları içerecek şekilde ETAHS'ye yapılır: a) Türk Patent ve Marka Kurumunca düzenlenen hak sahipliğini gösterir tescil belgesi veya Kültür ve Turizm Bakanlığınca düzenlenen bandrol formu ya da 5/12/1951 tarihli ve 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu kapsamındaki meslek birlikleri bakımından faaliyet belgesi. b) Şikâyette bulunanın gerçek kişi olması halinde adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, adres bilgileri, e-posta adresi ve varsa KEP adresi; tüzel kişi olması halinde unvanı, adres bilgileri, e-posta adresi, varsa KEP adresi ve vekil sıfatıyla şikâyette bulunulması halinde vekalet verenin ve vekilin anılan bilgileri ile vekilin temsile yetkili olduğunu gösterir belge. c) Şikâyet konusu ürünün fikri ve sınai mülkiyet hakkını ihlal ettiğine dair gerekçe ve deliller. ç) Şikâyete konu ürünü gösterir internet adresi. d) Şikâyet başvurusu kapsamında sunulan bilgi ve belgelerin gerçeğe aykırı olması durumunda başvuru sahibinin doğacak zararlardan sorumlu olduğuna dair beyanı.”

<sup>397</sup> Yönetmelik m. 13/1: “(1) Fikri ve sınai mülkiyet hakkı ihlaline yönelik şikâyet başvurularına itiraz; a) İtirazda bulunanın adı, soyadı veya unvanı ile yetkili temsilci veya vekil sıfatıyla itirazda bulunulması halinde bunların ad ve soyadları ile temsile yetkili olduklarını gösterir belgeyi, b) İtirazın gerekçeleri, yayımdan kaldırılan ürünün şikâyette bulunanın fikri ve sınai mülkiyet haklarını ihlal etmediğine dair belge ve delilleri, c) Ürünün orijinal olduğunu ispatlamaya elverişli fatura veya fatura yerine geçen belgeler, kendisinden başlayarak geriye doğru fikri ve sınai mülkiyet hakkı sahibini veya hak sahibinin verdiği yetkiyle ürünü piyasaya sunmuş kişileri gösterir sözleşme, sair belge ve delilleri, ç) Başvuru sahibinin, itiraz başvurusu kapsamında sunulan bilgi ve belgelerin gerçeğe aykırı olması durumunda doğacak zararlardan sorumlu olduğuna dair beyanını, içerecek şekilde dâhili iletişim sistemi, noter veya KEP aracılığıyla ürünü yayımdan kaldırılan ETHE tarafından ETAHS'ye yapılır.”

Aracı hizmet sağlayıcılar çoğunlukla 5651 sayılı Kanun kapsamında “yer sağlayıcı” olarak nitelendirilmektedir<sup>398</sup> ve 5651 sayılı Kanunda düzenlenen yer sağlayıcı ile ilgili hükümlere de tabi olacaktır. Kanun’un 5. Maddesinin ilk fıkrasına göre “*yer sağlayıcı, yer sağladığı içeriği kontrol etmek veya hukuka aykırı bir faaliyetin söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü değildir.*” Ancak aracı hizmet sağlayıcılar elektronik ortamda kendi sağladığı içerik bakımından içerik sağlayıcı niteliğindedir ve bu içeriğin hukuka uygunluğundan sorumludur. Örnek olarak aracı hizmet sağlayıcılar sundukları elektronik ortamın tasarımından, bu ortamda kullandığı logo, resim gibi unsurların hukuka aykırılığından sorumlu olacaktır<sup>399</sup>.

ETDHK’da içerikle ilgili hizmet sağlayıcıya ilişkin hüküm bulunmamaktadır. Hizmet sağlayıcılar, elektronik ticaret faaliyetinde bulunma amacıyla elektronik ortamda sunulan içerikleri hazırlayan veya kendisi adına hazırlanan kişilerdir<sup>400</sup>. Hizmet sağlayıcılar kendisine veya aracı hizmet sağlayıcıya ait elektronik ortamda alıcılara sunduğu içeriğin hukuka aykırılığından sorumludur. Bu bakımdan hizmet sağlayıcılar 5651 sayılı kanun kapsamında içerik sağlayıcıların tabi olduğu hükümlere tabi olacaktır<sup>401</sup>.

## **9. Haksız Ticari Uygulamalar**

Teknolojide yaşanan gelişmeler ve COVID-19 salgının etkisi sonucunda elektronik ticaret hızlı bir şekilde gelişmiş ve bunun sonucunda daha önce karşılaşılmayan sorunlar ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla elektronik ticaret faaliyetlerine

---

<sup>398</sup> İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun m. 2/1/m: “*Yer sağlayıcı: Hizmet ve içerikleri barındıran sistemleri sağlayan veya işleten gerçek veya tüzel kişileri ifade eder.*”

<sup>399</sup> Kaygusuz, s. 136.

<sup>400</sup> Demirbaş, s. 118.

<sup>401</sup> Kaygusuz, s. 136.

uygulanan hükümlerin de bu değişimlere uyum sağlamasını sağlamak gerekmiştir. Bu dönemde elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı sayısı da önemli ölçüde artmıştır ve elektronik ticaret pazar yerlerinde faaliyette bulunan küçük işletmelerin karşısında güçlü olan konuma gelmişlerdir<sup>402</sup>. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar ellerindeki bu gücü kullanarak tek taraflı olarak belirledikleri sözleşme hükümlerini hizmet sağlayıcılara dayatma, kendilerine ait ürünleri ön plana çıkarma, alıcılardan alınan ödemenin hizmet sağlayıcıya geç yapılması, hizmet sağlayıcıları mal veya hizmet sunarken kampanya yapmaya zorlama, elektronik ticaret hizmet sağlayıcıları sistemde alt sıraya düşürme gibi adil olmayan ve haksız uygulamalarda bulunabilmektedir<sup>403</sup>. Agresif stratejiler kullanarak büyüyen elektronik aracı hizmet sağlayıcılar; ellerindeki gücü kullanarak sektöre yeni aracı hizmet sağlayıcıların girmesini de zorlaştırmaktadırlar. Ayrıca elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar kendi sitelerinden hizmet sağlayıcı olarak hizmet ve ürün sunarak pazardaki diğer elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar bakımından rekabeti olumsuz etkileyen davranışlar sergilemektedir. Tüm bunlar rekabet ortamının bozulması, tekelleşme sonucunda fiyatların artışı, piyasadaki ürünlerin kalite ve çeşitliliğinin azalması, yatırımın gerilemesi, inovasyonun azalmasına sebep olmaktadır<sup>404</sup>. 6563 sayılı Kanun'un sayılan sorunlara çözüm getirememesinden ötürü Kanunda yeni düzenlemelerin yapılması gerekmiştir.

Elektronik ticarete haksız ticari uygulamalara ilişkin hükümler ETDHK Ek Madde 1 ve Yönetmelik m. 11'de düzenlenmiştir. ETDHK Ek Madde 1/1 ve Yönetmelik m. 11/1 ile elektronik ticaret faaliyetlerinde bulunurken haksız ticari uygulamada bulunulması yasaklanmıştır. ETDHK Ek Madde 1/2'de haksız ticari uygulama sayılacak bazı durumlar sayılmıştır. Bunlar:

---

<sup>402</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 8.

<sup>403</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 8.

<sup>404</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 8-9.

*“a) Mal veya hizmet satışı karşılığında elektronik ticaret hizmet sağlayıcıya yapılması gereken ödemenin, en geç satış bedelinin elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının tasarrufuna girdiği ve siparişin alıcıya ulaştığı tarihten itibaren beş iş günü içinde eksiksiz yapılmaması.*

*b) Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı tarafından satış fiyatında tek taraflı değişiklik yapılması dâhil olmak üzere, elektronik ticaret hizmet sağlayıcının kampanyalı mal veya hizmet satışına zorlanması.*

*c) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcıyla olan ticari ilişkinin koşullarının, yazılı şekilde veya elektronik ortamda yapılan aracılık sözleşmesiyle belirlenmemesi ya da bu sözleşmenin açık, anlaşılır ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcı tarafından kolay erişilebilir olmasının sağlanmaması.*

*ç) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcının aleyhine olacak şekilde aracılık sözleşmesi hükümlerinde geçmişe yönelik veya tek taraflı değişiklik yapılması ya da buna imkân sağlayan herhangi bir hükme aracılık sözleşmesinde yer verilmesi.*

*d) Herhangi bir hizmet verilmediği veya verilen hizmetin türü ve hizmet bedelinin tutar ya da oranı aracılık sözleşmesinde belirtilmediği hâlde elektronik ticaret hizmet sağlayıcıdan bedel alınması.*

*e) Aracılık sözleşmesinde herhangi bir nesnel ölçüte yer verilmediği hâlde ya da kamu kurumlarına veya adli mercilere başvuruda bulunulduğu gerekçesiyle elektronik ticaret hizmet sağlayıcının sıralama ya da tavsiye sisteminde geriye düşürülmesi, elektronik ticaret hizmet sağlayıcıya sunulan hizmetin kısıtlanması, askıya alınması veya sonlandırılması.”*

Kanunda sayılan bu durumlara Yönetmelik m. 11/2’de iki farklı durum daha eklenmiştir. Yönetmelikte düzenlenen durumlar arasında; “ETAHS tarafından ETHS’nin önceden onayı alınmaksızın, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması

*Hakkında Kanunda belirtilen sürelerin üzerinde cayma hakkı süreleri belirlenmesi, ETAHS tarafından ETHE'lere, kendi ürün ve faaliyetleri hakkında gerçek dışı veya yanıltıcı açıklama ve bildirimde bulunulması” vardır.*

Haksız ticari uygulamalardan sayılan ilk durum; elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının elektronik ortamda yapılmış satış karşılığında elektronik ticaret hizmet sağlayıcıya vermesi gerekli olan bedeli, en geç satış bedelinin kendisinin tasarrufuna girdiği ve siparişin alıcıya tesliminden itibaren beş iş günü içinde vermemesidir. Hükümün amacı aracı hizmet sağlayıcıların hizmet sağlayıcılara geç ödeme yapmasını engellemektir. Hükümde öngörülmüş olan beş günlük süre her durum için uygun olmayabilir. Zira alıcının kullanma hakkı olan cayma hakkını kullanıp kullanmayacağını bilmeden aracı hizmet sağlayıcıya bu şekilde bir yükümlülük getirmek çok hakkaniyetli olmayacaktır<sup>405</sup>.

Elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların kampanyalı satış yapmaya zorlanması, yapılan aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin anlaşılır ve açık olmaması, bu sözleşmenin hükümlerinde elektronik ticaret hizmet sağlayıcının menfaatlerine aykırı olacak şekilde tek taraflı değişiklik yapılması, bir hizmet verilmemiş olmasına rağmen elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların bedel alması, nesnel bir kritere dayandırılmadan elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların sıralama sisteminde alta düşürülmesi, hizmetin askıya alınması, kısıtlanması haksız ticari uygulama olarak değerlendirilmiş uygulamalardandır.

Bu uygulamalar haksız ticari uygulama sayılarak elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında adil, şeffaf ve iki tarafın da menfaatlerini koruyan bir ilişki kurulması amaçlanmıştır<sup>406</sup>.

---

<sup>405</sup> Kaygusuz, s. 140.

<sup>406</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 14.

ETDHK Ek Madde1/3'te getirilen hüküm ile geç ödeme yapılmasını engelleyerek hizmet sağlayıcılara süresi içinde ödeme yapılmasını sağlamak amaçlanmıştır<sup>407</sup>.

ETDHK Ek Madde 1'in ikinci fıkrasında sayılan haksız ticari uygulamalar örnekleme yoluyla sayılmıştır ve ilk fıkrada belirlenmiş olan tanım kapsamına giren her türlü uygulama haksız ticari uygulama olarak değerlendirilebilecektir<sup>408</sup>.

2022 yılında ETDHK'da yapılan değişikliklerden biri de Kanun'a eklenen Ek Madde 2'dir. Bu eklenen madde ile etkin ve adil rekabeti sağlamak, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların bulunduğu faaliyetleri izleyebilmek ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların pazar yerlerine olan bağlılığını azaltmak amaçlanmıştır<sup>409</sup>. Maddenin ilk fıkrasında elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların tümünün uymakla yükümlü olduğu yükümlülükler düzenlenmiştir<sup>410</sup>. Sonraki fıkralarda net işlem hacmi

---

<sup>407</sup> ETDHK Ek Madde m. 1/3: *“İkinci fıkranın (a) bendinin uygulanmasında, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının ekonomik bütünlük içinde bulunduğu ödeme hizmeti sağlayıcısına yapılan ödemeler, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıya yapılmış kabul edilir.”*

<sup>408</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 14.

<sup>409</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 14.

<sup>410</sup> ETDHK Ek Madde 2/1: *“(1) Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı aşağıdaki hususlara uymakla yükümlüdür: a) Aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret pazar yerlerinde kendisinin veya ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişilerin markasını taşıyan ya da marka kullanım hakkını haiz olduğu malları satışa sunamaz veya bu malların satışına aracılık edemez. Bu malların, farklı elektronik ticaret ortamında satışa sunulması hâlinde bu ortamlar arasında erişim imkânı sunamaz ve birbirinin tanıtımını yapamaz. Bu hüküm, toplam satış hasılatının yarısından fazlasını elektronik ticaret dışındaki satışlardan elde eden kişilerin markasını taşıyan veya marka kullanım hakkını haiz olduğu mallar hakkında uygulanmaz. b) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcının 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu kapsamında düzenlemesi gereken belgelerdeki bilgilere, satışın yapıldığı elektronik ticaret pazar yerinde yer verebilmesine imkân sağlar. c) Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı veya elektronik ticaret hizmet sağlayıcının yazılı şekilde ya da elektronik ortamda önceden olumlu irade beyanını almadan bunların ETBİS'e kayıtlı alan adlarının ana unsurunu oluşturan tescilli markalarını kullanarak çevrim içi arama motorlarında pazarlama ve tanıtım faaliyetinde bulunamaz. ç) Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, elektronik ticaret*

bakımından bir ayırım yapılmış ve net işlem hacmine göre bazı ek yükümlülükler getirilmiştir. Ek madde 2/10'a göre net işlem hacmi kapsamında belirlenen parasal eşikler ETBİS verileri kullanılarak yıllık olarak belirlenecek ve Bakanlığın internet sitesinde ilan edilecektir.

Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılarının tamamının uyması gerekli olan yükümlülüklerden en önemli olanı elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların, kendisine ait elektronik platformlarda kendi markasını veya ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişilerin markasını taşıyan malları satışa sunamayacak veya bu malların satışına aracılık edemeyecek olmasıdır. Uygulamada bazı elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların, diğer işletmelerin finansal gücünden yararlanmak amacıyla o işletmelerin tedarikçileriyle çalışarak benzer ürünler ürettirdiği görülmüştür. Aynı zamanda elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, aracılık ettiği işletmelerin yaptığı satışların verilerini kullanarak kendi ürünlerini ön plana çıkararak diğer işletmelerin aleyhine olacak şekilde bu ürünlerin satışını artırmaktadır<sup>411</sup>. Bu hüküm ile elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, kendilerine ait platformda satış yapan elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların ürünlerini geri plana itemeyecektir.

Ek madde 2/2<sup>412</sup> ile bir takvim yılındaki net işlem hacmi on milyar TL'nin üzerindeki elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bakımından bazı yükümlülükler

---

*hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerini, kendisinden temin ettiği belgeler üzerinden veya ilgili kurumların erişime açık elektronik sistemlerinden doğrular. ”*

<sup>411</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 15.

<sup>412</sup> ETDHK Ek Madde 2/2: “Bir takvim yılındaki net işlem hacmi on milyar Türk lirasının üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen yükümlülüklerle ilave olarak aşağıdaki hususlara uymakla yükümlüdür: a) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve alıcıdan elde ettiği verileri, yalnızca aracılık hizmetlerinin sunulması amacıyla kullanır ve aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret pazar yerleri veya diğer elektronik ticaret ortamlarında elektronik ticaret hizmet sağlayıcılarla rekabet ederken kullanamaz. b) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcının satışları dolayısıyla elde ettiği verileri

getirilmiştir. Bu yükümlülükler arasında toplanan verilerin elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların aleyhine olacak veya aralarında haksız rekabet oluşturacak şekilde kullanılamayacak olması, Kanun'a aykırı olan uygulamaların tespiti amacıyla bağımsız denetim kuruluşlarına rapor hazırlatılması ve Ticaret Bakanlığı'na gönderilmesi ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların yaptığı satışlar sonucunda elde ettiği verilere ücretsiz olarak erişebilmesine imkân sağlanması gibi yükümlülükler bulunmaktadır.

ETDHK Ek Madde 2/3<sup>413</sup>,te bir takvim yılındaki net işlem hacmi otuz milyar TL'nin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar için bazı yükümlülükler

---

*bedelsiz taşınmasına ve bu veriler ile bunlardan elde ettiği işlenmiş verilere bedelsiz ve etkin şekilde erişim sağlamasına teknik imkân sunar. c) Net işlem hacmine dâhil edilen elektronik ticaret ortamları hariç olmak üzere, kendine ait elektronik ticaret ortamları arasında erişim imkânı sunamaz ve bu ortamlarda birbirinin tanıtımını yapamaz. ç) 6362 sayılı Kanununun 13 üncü maddesi uyarınca borsada kayden izlenen paylar hariç olmak üzere, şirket ortaklarının yüzde beş ve katlarına ulaşan pay devir veya edinimlerini, bu oranlara ulaşılmasını sağlayan devrin veya edinimin pay defterine işlendiği tarihten itibaren bir ay içinde Bakanlığa bildirir. d) Şirket kurması, kurulmuş şirketin paylarını devralması veya bu payları devretmesi hâlinde; kuruluşta kuruluşun ticaret siciline tescilinden, devirde ise devrin pay defterine işlendiği tarihten itibaren bir ay içinde bu işlemleri Bakanlığa bildirir. e) Sermaye Piyasası Kurulunca 6362 sayılı Kanuna göre yetkilendirilen bağımsız denetim kuruluşunca hazırlanan ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının faaliyetlerini, yönetim ve organizasyon yapısını, mevcut pay sahipleri ve bunların pay oranları ile iştirakleri ve iştirakleri nezdindeki pay oranlarını, ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişi bilgilerini, finansal tablolarını içerecek şekilde finansal durumunu, üçüncü fıkranın (a) ve (b) bentleri ile ek 4 üncü maddede belirtilen yükümlülüklerle uyumunu ve yönetmelikle belirlenen diğer hususları gösterir denetim raporunu Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara göre Bakanlığa gönderir. f) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcı tarafından sağlanan içerikle ilgili mevzuata aykırı hususların tespitine yönelik işlemleri ve bunun neticesinde tespit edilen aykırılıkları içeren raporu Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara göre Bakanlığa gönderir.”*

<sup>413</sup> ETDHK Ek Madde 2/3: “Bir takvim yılındaki net işlem hacmi otuz milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı yüz bin adedin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, birinci ve ikinci fıkralarda belirtilen yükümlülüklerle ilave olarak aşağıdaki hususlara uymakla yükümlüdür: a) Net işlem hacminin aynı takvim yılına ilişkin on iki aylık ortalama Tüketici Fiyat Endeksi değişim oranı uygulanmış tutarının otuz milyar Türk liralık

getirilmiştir. Bu yükümlülükler ile elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların, sahip oldukları finansal gücü kullanmak suretiyle aşırı reklam yaparak piyasadaki rakiplerini dışlamalarını önlemek amacıyla reklama yapabilecekleri harcamalara ve yapacakları kampanyalara belirli bir limit koyulmuş ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların farklı alanlarda değişik fiyatlardan ürün satmasını ya da reklam yapmasını kısıtlayamayacağı düzenlenmiştir.

ETDHK Ek Madde 2/4<sup>414</sup> ile bir takvim yılındaki net işlem hacmi altmış milyar TL'nin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bakımından bazı

---

*kısmı için bu tutarın yüzde ikisine, otuz milyar Türk lirasının üzerindeki kısmı için ise bu tutarın binde üçüne kadar reklam harcamasını izleyen takvim yılında yapabilir. Buna göre hesaplanan tutar, net işlem hacmine dâhil edilen elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar ile bunların ekonomik bütünlüğü içinde bulunup elektronik ticaret pazar yerinde faaliyet gösteren elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların toplam reklam bütçesini oluşturur. Bu bütçe, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar arasında net işlem hacmine katkıları oranında paylaşılır ve bir takvim yılının üçer aylık dönemlerinde en fazla dörtte biri oranında kullanılabilir. b) Net işlem hacminin aynı takvim yılına ilişkin on iki aylık ortalama Tüketici Fiyat Endeksi değişim oranı uygulanmış tutarının otuz milyar Türk liralık kısmı için bu tutarın yüzde ikisine, otuz milyar Türk lirasının üzerindeki kısmı için ise bu tutarın binde üçüne kadar promosyon, ödül, puan, kupon, hediye çeki ve benzeri imkânları izleyen takvim yılında sunabilir. Buna göre hesaplanan tutar, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişiler tarafından elektronik ticaret pazar yerindeki alıcı ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcılara yapılabilecek toplam indirim bütçesini oluşturur ve bir takvim yılının üçer aylık dönemlerinde en fazla dörtte biri oranında kullanılabilir. Alıcı ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcı adına katlanılan maliyetler ile bunlara sağlanan ekonomik menfaatler de bu kapsamda değerlendirilir. Bakanlık, bu bende göre hesaplanan tutarın mal ve hizmet sektör ve kategorileri itibarıyla kullanım üst sınırını belirlemeye yetkilidir. c) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcının ticari ilişkilerini, alternatif kanallardan aynı ya da farklı fiyattan mal veya hizmet sunmasını ya da reklam yapmasını kısıtlayamaz, herhangi bir kişiden mal veya hizmet teminine zorlayamaz. Buna imkân sağlayan herhangi bir hükme aracılık sözleşmesinde yer veremez.”*

<sup>414</sup> ETDHK Ek Madde 2/4: “Bir takvim yılındaki net işlem hacmi altmış milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı yüz bin adedin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, birinci, ikinci ve üçüncü fıkralarda belirtilen yükümlülüklerle ilave olarak

yükümlülükler getirilmiştir. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara yönelik olarak; kendilerine ait elektronik platformda elektronik para kuruluşu olarak sundukları cüzdan gibi hizmetlerini pazar yeri dışına çıkarılmasına, kargoculuk hizmetlerini yalnızca kendilerine ait elektronik ortamda gerçekleşen satışlar ile kendi satışları için sunabileceklerine ve mal veya hizmet ilanları yayımlayan elektronik ortamlar ile aynı ortamda sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine olanak sağlanamayacağına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara getirilen bu

---

*aşağıdaki hususlara uymakla yükümlüdür: a) Aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret pazar yerlerinde, 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu kapsamında kredi kartıyla yapılan kredili ödeme işlemleri ile diğer ödeme işlemleri hariç olmak üzere, ekonomik bütünlük içinde bulunduğu bankaların ya da 6361 sayılı Kanun kapsamındaki şirketlerin, kredi verme işlemleri dâhil sundukları her türlü hizmetin gerçekleştirilmesine ilişkin faaliyette bulunmasına imkân sağlayamaz. b) Aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret pazar yerlerinde; 1) Ekonomik bütünlük içinde bulunduğu 6493 sayılı Kanun kapsamındaki elektronik para kuruluşlarınca ihraç edilen elektronik paraların kabulüne ilişkin faaliyette bulunulmasına imkân sağlayamaz. 2) 6493 sayılı Kanununun 12 nci maddesinin ikinci fıkrasının (h) bendi ile 18 inci maddesinin beşinci fıkrası uyarınca 6493 sayılı Kanun kapsamı dışında kalan araçlarla ilgili hizmetler sunamaz veya ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişilerce bu hizmetlerin sunulmasına imkân sağlayamaz. c) Aracılık hizmeti sunduğu elektronik ticaret pazar yerlerindeki satışlar, kendisinin elektronik ticaret hizmet sağlayıcı olarak yaptığı satışları ile elektronik ticaret dışındaki satışları hariç olmak üzere, 10/7/2003 tarihli ve 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu kapsamında eşya taşımacılığı, 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma ve Altyapı Alanına İlişkin Bazı Düzenlemeler Hakkında Kanun Hükmünde Kararname kapsamında taşıma işleri organizatörlüğü ve 9/5/2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu kapsamında posta hizmet sağlayıcılığı faaliyetlerinde bulunamaz. ç) Mal veya hizmet ilanlarının yayımlanmasına elektronik ortam sağlaması hâlinde, aynı ortamda mal veya hizmet teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân sağlayamaz. Bu hizmetlerin kendisi veya ekonomik bütünlük içinde bulunduğu kişiler tarafından farklı elektronik ortamlarda verilmesi hâlinde bu ortamlar arasında erişim imkânı sunamaz ve birbirinin tanıtımını yapamaz.”*

yükümlülükler ile sektörde rekabeti bozucu faaliyetlerde bulunmayı engellemek amaçlanmıştır<sup>415</sup>.

ETDHK'ya 2022 yılında eklenen Ek Madde 3<sup>416</sup> ile elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar bakımından bazı yükümlülükler düzenlenmiştir. Bu hükme göre elektronik

---

<sup>415</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 17.

<sup>416</sup> ETDHK Ek Madde 3: “(1) Elektronik ticaret hizmet sağlayıcı, olumlu irade beyanını yazılı şekilde ya da elektronik ortamda almadığı sürece, ekonomik bütünlük içinde bulunmadığı kişilerin ETBİS'e kayıtlı alan adının ana unsurunu oluşturan tescilli markasını kullanarak çevrim içi arama motorlarında pazarlama ve tanıtım faaliyetinde bulunamaz. (2) Ek 2 nci maddenin ikinci fıkrasının (c), (ç), (d) ve (e) bentleri ile ek 4 üncü maddenin dördüncü ve yedinci fıkraları dışında kalan hükümleri, bir takvim yılındaki net işlem hacmi on milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı on milyon adedin üzerinde olan elektronik ticaret hizmet sağlayıcı hakkında kıyasen uygulanır. Ek 4 üncü maddede düzenlenen lisans ücretinin hesaplanmasında, elektronik ticaret hizmet sağlayıcının kendine ait elektronik ticaret ortamları üzerinden yurt dışına yaptığı satışlar hesaba dâhil edilmez. (3) Bir takvim yılındaki net işlem hacmi otuz milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı on milyon adedin üzerinde olan elektronik ticaret hizmet sağlayıcı hakkında ikinci fıkrada belirtilen yükümlülükler ilave olarak, ek 2 nci maddenin üçüncü fıkrasının (a) ve (b) bentleri kıyasen uygulanır. (4) Bir takvim yılındaki net işlem hacmi altmış milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı on milyon adedin üzerinde olan elektronik ticaret hizmet sağlayıcı hakkında ikinci ve üçüncü fıkralarda belirtilen yükümlülükler ilave olarak ek 2 nci maddenin dördüncü fıkrasının (a), (b) ve (ç) bentleri kıyasen uygulanır. (5) Ek 2 nci maddenin yedinci ve sekizinci fıkraları, bu madde kapsamındaki elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar hakkında kıyasen uygulanır. (6) İkinci, üçüncü, dördüncü ve yedinci fıkralardaki eşikler hakkında ek 2 nci maddenin onuncu fıkrası uygulanır. (7) Bir takvim yılındaki net işlem hacmi otuz milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı yüz bin adedin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının ya da bir takvim yılındaki net işlem hacmi otuz milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı on milyon adedin üzerinde olan elektronik ticaret hizmet sağlayıcının ekonomik bütünlüğü içinde bulunup üçüncü fıkrada belirtilen eşiklerin altında kalan ve aracı hizmet sağlayıcının net işlem hacmine dâhil edilmeyen elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların her birinin reklam ve indirim bütçeleri, ek 2 nci maddenin üçüncü fıkrasının (a) ve (b) bentlerine göre hesaplanan reklam ve indirim bütçelerinin her birinin yüzde yirmisinden fazla olamaz. (8) Bu madde, toplam satış hasılatının yarısından fazlasını elektronik ticaret dışındaki satışlardan elde eden elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar hakkında uygulanmaz.”

ticaret aracı hizmet sağlayıcılara getirilmiş yükümlülükler belirli işlem hacmine ulaşmış elektronik ticaret hizmet sağlayıcılara da kıyasen uygulanacaktır. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bakımından belirlendiği gibi bu maddede de parasal eşikler belirlenmiştir ve getirilen yükümlülükler bu parasal eşiklere göre getirilmiştir.

Elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar için getirilmiş yükümlülükler ile piyasada faaliyetlerine yeni başlayan işletmelerin eşit şartlar altında rekabet edebileceği bir ortam sağlama amaçlanmaktadır. Ayrıca elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların aşırı reklam yaparak piyasadaki rakiplerini dışlayıcı faaliyetlerde bulunması ve bu yolla sektördeki konumunu güçlendirmesi sebebiyle oluşan yıkıcı rekabetin önlenmesi hedeflenmiştir.

## 10. Lisans Alma Yükümlülüğü

Elektronik ticarete yaşanan gelişmeler sonucunda belirli işletmeler piyasaya hâkim olmaya ve bu işletmelerin eriştikleri ağ kapasitesi diğer işletmelerin pazara girişlerini zorlaştırmaya başlamıştır. Bu durum da piyasadaki rekabeti bozucu etki yaratmaktadır. Piyasada oluşan tekel veya oligopol yapı, üretimin azalmasına ve fiyatların yükselmesine sebep olmaktadır. Ayrıca piyasadaki rekabetin etkin olmaması tüketicilerde refahın bozulmasına sebep olmakta ve piyasadaki diğer işletmeleri dezavantajlı konuma düşürmekte ve serbest piyasa koşullarına zarar vermektedir<sup>417</sup>.

ETDHK’da yapılan değişiklikle Kanuna Ek Madde 4<sup>418</sup> eklenmiştir. Bu madde ile pazara yeni giren işletmeler için adil ve etkin bir rekabet ortamının oluşturulması ve

---

<sup>417</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 19-20.

<sup>418</sup> ETDHK Ek Madde 4: “(1) Bir takvim yılındaki net işlem hacmi on milyar Türk lirasının ve iptal ve iadeler hariç işlem sayısı yüz bin adedin üzerinde olan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı, faaliyetine devam edebilmek için Bakanlıktan lisans almak ve lisansını yenilemek zorundadır. Lisans alma başvurusu, hadlerin aşıldığı tarihi izleyen takvim yılının; lisans yenileme başvurusu ise eşikler aşıldığı sürece her takvim yılının mart ayı içinde yapılır. (2) Lisans ücretinin ödendiğine dair belgenin lisans alma veya yenileme başvurusu sırasında

---

ibraz edilmesi hâlinde başka bir şart aranmaksızın lisans verilir veya yenilenir. (3) Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının bir takvim yılında gerçekleşen net işlem hacminin; a) On milyar Türk lirası ile yirmi milyar Türk lirası arasında olması hâlinde on milyar Türk lirasını aşan kısmının on binde üçü, b) Yirmi milyar Türk lirası ile otuz milyar Türk lirası arasında olması hâlinde (a) bendine göre hesaplanan tutara ilave olarak, yirmi milyar Türk lirasını aşan kısmının binde beşi, c) Otuz milyar Türk lirası ile kırk milyar Türk lirası arasında olması hâlinde (a) ve (b) bentlerine göre hesaplanan tutarlara ilave olarak, otuz milyar Türk lirasını aşan kısmının yüzde biri, ç) Kırk milyar Türk lirası ile elli milyar Türk lirası arasında olması hâlinde (a), (b) ve (c) bentlerine göre hesaplanan tutarlara ilave olarak, kırk milyar Türk lirasını aşan kısmının yüzde beşi, d) Elli milyar Türk lirası ile elli beş milyar Türk lirası arasında olması hâlinde (a), (b), (c) ve (ç) bentlerine göre hesaplanan tutarlara ilave olarak, elli milyar Türk lirasını aşan kısmının yüzde onu, e) Elli beş milyar Türk lirası ile altmış milyar Türk lirası arasında olması hâlinde (a), (b), (c), (ç) ve (d) bentlerine göre hesaplanan tutarlara ilave olarak, elli beş milyar Türk lirasını aşan kısmının yüzde on beşi, f) Altmış milyar Türk lirası ile altmış beş milyar Türk lirası arasında olması hâlinde (a), (b), (c), (ç), (d) ve (e) bentlerine göre hesaplanan tutarlara ilave olarak, altmış milyar Türk lirasını aşan kısmının yüzde yirmisi, g) Altmış beş milyar Türk lirasının üzerinde olması hâlinde (a), (b), (c), (ç), (d), (e) ve (f) bentlerine göre hesaplanan tutarlara ilave olarak, altmış beş milyar Türk lirasını aşan kısmının yüzde yirmi beşi, oranında lisans ücreti ödenir. (4) Bu maddedeki eşiklerin aşılmış aşılmadığının tespitinde, ekonomik bütünlük içinde bulunan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların net işlem hacimleri ve işlem sayıları dikkate alınır. Net işlem hacimleri ve işlem sayıları toplamının birinci fıkrada belirtilen eşikleri aşması hâlinde, bu elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların her biri lisans alma ve yenileme başvurusunda bulunur. Lisans ücreti, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılardan, bunların elektronik ticaret pazar yerlerinde bir önceki takvim yılında gerçekleşen net işlem hacimleri oranında tahsil edilir. (5) Lisans ücreti Bakanlıkça peşin olarak tahsil edilir. Tahsil edilen tutarlar genel bütçeye gelir kaydedilir. (6) Bu maddede belirtilen parasal eşikler her yıl ETBİS verileri kullanılarak hesaplanan elektronik ticaret hacminin yıllık değişim oranına göre artırılır. Artırmanın yapıldığı tarihten önceki takvim yılına ilişkin net işlem hacmine uygulanacak bu eşikler ile elektronik ticaret hacminin yıllık değişim oranı en geç şubat ayı içinde Bakanlığın internet sitesinde ilan edilir. (7) Lisans ücretinin hesaplanmasında, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve ekonomik bütünlük içinde bulunduğu elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların elektronik ticaret pazar yerleri üzerinden yurt dışına yapılan satışlar hesaba dâhil edilmez. (8) Lisansın verilmesi ve yenilenmesi, lisans ücretinin ödenmesi ve elektronik ticaret hacminin yıllık değişim oranının belirlenmesi ile bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar bu Kanun hükümlerine göre çıkarılan yönetmelikle düzenlenir. (9) Bu madde, münhasıran elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının markasını taşıyan ürünlerin bayilik

büyük işletmelerin piyasa koşullarını bozacak faaliyetlerde bulunmasını engellemek için yıllık net işlem hacmi Kanunda düzenlenen tutarı aşan elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılarına, lisans alma ve lisansını yenileme yükümlülüğü getirilmiştir.

Lisans ücretinin ödenmesi lisansın alınabilmesi için yeterli kabul edilmiştir ve başka bir şart aranmayacaktır. Lisans ücretinin belirlenebilmesi için elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının yıllık net işlem hacmi bakımından çeşitli eşikler belirlenmiştir. Lisans ücreti, yıllık net işlem hacmi arttıkça artmaktadır. Lisans sahibi elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar, net işlem hacimleri belirtilen eşikleri aşarsa lisans yenileme başvurusunda bulunmalıdır. Maddede öngörülen eşikler, işletmelerin piyasada rekabet etmesine zarar vermeden sağlıklı büyümesini dikkate alacak şekilde belirlenmiştir<sup>419</sup>. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar net işlem hacmi belirlenen eşiklerin altında kalıyorsa lisans ücreti ödemekle yükümlü değildir.

Elektronik Ticaret Direktifinin 4. maddesinde elektronik ticaret faaliyetlerini başlatma veya sürdürmenin önceden izin alma veya eş değer etkiye sahip başka bir şarta bağlanmamasının gerektiği hükme bağlanmıştır. ETDHK değişiklikleri ile getirilen lisans alma yükümlülüğü elektronik ticaret faaliyetlerine devam etmek için bir şarttır. Lisans ücretinin ödenmesi durumunda başka bir şartın sağlanmasına gerek olmadan lisansın verileceğinin düzenlenmesi bunun bir izin olmadığını gösterir<sup>420</sup>. Fakat lisans alma yükümlülüğü yine de elektronik ticaretin şarta bağlanması olarak değerlendirilebilir. Lisans alma yükümlülüğüne uyulmadığı takdirde içeriğin çıkarılması veya içeriğe

---

*ve acentelik gibi sözleşmeler kapsamında satışa sunulduğu elektronik ticaret pazar yerleri hakkında uygulanmaz.”*

<sup>419</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 20.

<sup>420</sup> Kaygusuz, s. 147.

erişimin engellenmesi gibi yaptırımların uygulanabildiği düşünülürse bu yükümlülüğün elektronik ticaretin serbestliği ilkesiyle bağdaşmadığı düşünülebilir<sup>421</sup>.

---

<sup>421</sup> *Kaygusuz*, s. 147.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

# HİZMET SAĞLAYICI VE ARACI HİZMET SAĞLAYICILARIN SORUMLULUĞU VE ARACI HİZMET SAĞLAYICI SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

### I. GENEL OLARAK

Kanun ve yönetmelikler ile aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet hizmet sağlayıcı için birçok yükümlülük getirilmiştir. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar getirilmiş yükümlülüklerle aykırı davrandığı takdirde sorumlulukları doğacaktır. ETDHK’da aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar için idari yaptırımlar düzenlenmiştir. Ancak yükümlülüklerine aykırı davranan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların farklı hukuk disiplinleri çerçevesinde sorumluluklarının doğması da mümkündür. Örnek olarak borçlar hukuku kapsamında sözleşme sorumluluğu, culpa in contrahendo sorumluluğu, haksız fiil sorumluluğu gündeme gelebilir. Ayrıca marka hukuku, haksız rekabet hükümleri, fikri mülkiyet hukuku gibi özel düzenlemeler kapsamında da sorumlulukları doğabilir. Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların sorumlulukları yalnızca özel hukuk ile de sınırlı değildir ve kamu hukuku kapsamında sorumlulukları da gündeme gelebilmektedir. Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini yerine getirmemesi sonucunda Türk Ceza Kanunu<sup>422</sup> (TCK) ve bazı özel kanunlar kapsamında cezai sorumlulukları da gündeme gelecektir. İlk olarak hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların genel hükümlerden doğan sorumlulukları incelenecektir.

---

<sup>422</sup> 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu, RG 12.10.2004, S. 25611.

## II. GENEL HÜKÜMLERDEN DOĞAN SORUMLULUK

Sorumluluk kavramı iki farklı anlamda kullanılmaktadır. Sorumluluğun ilk anlamı borçlunun borcunu ifa etmemesi sonucunda borçlunun malvarlığından alacağın cebri icra ile yerine getirilmesidir<sup>423</sup>. Sorumluluğun diğer anlamı ise bir borca veya genel davranış kuralına aykırı davranan kişinin, bunun sonucunda meydana gelen zararı tazmin etme yükümlülüğünü ifade etmektedir<sup>424</sup>. Bu kapsamda sorumluluk, tazminat borcunun kaynağıdır<sup>425</sup>.

Borçlar hukukunda kişinin uğramış olduğu zararın tazminini başka bir kişiden isteyebilme mümkün kılınmıştır. Zararın başka bir kişiye yüklenebilmesi için sorumluluk sebepleri belirlenmiştir. Bunlar; kusur, sözleşme ve kanundur<sup>426</sup>.

Hukuki sorumluluk türleri üçe ayrılmıştır. Bunlar; kusursuz sorumluluk, kusur sorumluluğu ve fedakârlığın denkleştirilmesi<sup>427</sup>dir. Kusur sorumluluğu, sorumluluğun genel kuralıdır ve zararın ortaya çıkmasına sebep olan kişinin kusurlu davranışına dayanır. Kusursuz sorumluluk zarar verme düşüncesine dayanır ve kusura dayanmayan sorumluluk halleridir. Kusursuz sorumluluk halleri de özen sorumluluğu, tehlike sorumluluğu ve hakkaniyet sorumluluğu olmak üzere kendi içinde üçe ayrılır<sup>428</sup>. Fedakârlığın denkleştirilmesinde ise birbiriyle çatışan iki hukuki değer arasında üstün olan hukuki değere diğer hukuki değer karşısında öncelik tanınmaktadır. Üstün görülen değer karşısında düşük değer korunmaz ancak bozulan çıkar dengesini yeniden sağlama amacıyla zarara uğrayan kimseye tazminat hakkı tanınmaktadır<sup>429</sup>.

---

<sup>423</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 17; Eren, Borçlar Genel, s. 86; Kocayusufoşaoğlu, s. 26

<sup>424</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 18; Eren, Borçlar Genel, s. 86; Kocayusufoşaoğlu, s. 26.

<sup>425</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 18; Eren, Borçlar Genel, s. 86; Bilgili/Demirkapı, s. 23.

<sup>426</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 403.

<sup>427</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 563; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 199.

<sup>428</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 565; Bilgili/Demirkapı, s. 108.

<sup>429</sup> Eren, Borçlar Genel, 580-581; Oğuzman/Öz, Cilt-1, 456-457.

## A. Sözleşmeden Doğan Sorumluluk

### 1. Genel Olarak

Sözleşmeden doğan sorumluluktan bahsedilebilmesi için taraflar arasındaki bir hukuki işlemde doğmuş borç ilişkisinin olması gerekir<sup>430</sup>. Sözleşmeden doğan borç ilişkileri iki farklı yükümlülük içerir. Bunlar edim yükümlülükleri ve yan yükümlülüklerdir. Edim yükümlülükleri; asli edim ve yan edim yükümlülükleri olarak kendi içinde ikiye ayrılır. Asli edim yükümlülükleri, borçlunun yerine getirmesi zorunlu olan asıl borçlarıdır ve sözleşmenin türünü ve niteliklerini belirler<sup>431</sup>. Yan edim yükümlülükleri ise sözleşmenin tipini etkilemeyen ikinci derecede nitelik ve amaç taşıyan yükümlülüklerdir<sup>432</sup>. Borçlunun bu yükümlülüklere uyması gerekmektedir, uymadığı takdirde sözleşme ihlal edilmiş olur<sup>433</sup>. Sözleşme özgürlüğü ilkesi gereğince taraflar yan edim yükümlülükleri kararlaştırabilirler. Yan edim yükümlülükleri aynı zamanda dürüstlük kuralından veya kanundan ileri gelebilir<sup>434</sup>.

TBK m. 112 uyarınca “*borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.*” Bu hükme göre sözleşmeden doğan yükümlülükler yerine getirilmediği takdirde taraflar sorumlu olacaktır. Sözleşmeden doğan sorumluluğun şartları sözleşmenin ihlali, zarar, kusur ve illiyet bağıdır<sup>435</sup>.

---

<sup>430</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1190.

<sup>431</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 31; Nomer, s. 16; Kılıçoğlu, s. 42.

<sup>432</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 33; Nomer, s. 16; Kılıçoğlu, s. 43.

<sup>433</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 22-23; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 8.

<sup>434</sup> Kılıçoğlu, s. 45-46; Bilgili/Demirkapı, s. 22.

<sup>435</sup> Oğuzman/Öz, Cilt – 1, s. 403; Eren, Borçlar Genel, s. 1190.

Sorumluluk halinin ortaya çıkması için ilk olarak borcun ihlali sonucunda alacaklının aleyhine bir zararın doğması gerekmektedir<sup>436</sup>. Alacaklının uğradığı zarar maddi veya manevi olabilir. İki türlü zarar da tazminat edilebilir.

Sözleşmeden doğan sorumluluğun bir diğer şartı da illiyet bağıdır. Sözleşmenin ihlaline sebep olan borçlunun davranışı ile doğan zarar arasında illiyet bağı olması gereklidir. Zarar, borçlunun borca aykırı davranışından kaynaklanmamış ise bir başka deyişle aralarında illiyet bağı yoksa sorumluluk doğmayacaktır. Alacaklı sorumluluktan kurtulabilmek için illiyet bağını kesen sebeplerin varlığını kanıtlamalıdır<sup>437</sup>. Bunlar; üçüncü kişinin ağır kusuru, mücbir sebepler ve zarar görenin ağır kusuru olabilir.

Sözleşmenin ihlali nedeniyle sorumluluğun doğması için kusur gereklidir. Bu nedenle sorumluluğun doğması için borçlunun kusurlu hareket etmesi gerekmektedir. Borçlunun kusurlu davranışı kast veya ihmal şeklinde gerçekleşebilir<sup>438</sup>. Borçlunun borca aykırı bir sonucun ortaya çıkmasını istemesi veya bu sonucu göze almış olarak hareket etmiş olması, ya da borca aykırı bir sonucun ortaya çıkmaması için gerekli özeni göstermemesi borçlunun kusurlu olduğunu gösterir<sup>439</sup>. TBK m. 51 uyarınca kusurun derecesi, hükmedilecek tazminat miktarının belirlenmesinde etkilidir.

Sözleşmeden doğan sorumlulukta borçlunun sorumluluktan kurtulabilmesi için kusursuzluğunu ispat etmesi gerekmektedir. Bu durumda sözleşmeden doğan sorumlulukta ispat yükü genel kuraldan farklıdır<sup>440</sup>. Alacaklının borçlunun kusurlu olduğunu ispat etme yükümlülüğü yoktur. Burada borçlu aleyhine bir kusur karinesi mevcuttur<sup>441</sup>. Bu karinenin aksini ispat etmek mümkündür. Borçlu eğer sözleşmenin

---

<sup>436</sup> *Kılıçoğlu*, s. 817; *Eren*, Borçlar Genel, s. 1191.

<sup>437</sup> *Kılıçoğlu*, s. 819.

<sup>438</sup> *Kılıçoğlu*, s. 822; *Eren*, Borçlar Genel, s. 1201.

<sup>439</sup> *Oğuzman/Öz*, Cilt-1, s. 426.

<sup>440</sup> *Kılıçoğlu*, s. 822; *Oğuzman/Öz*, Cilt- 1, s. 425.

<sup>441</sup> *Eren*, Borçlar Genel, s. 1205; *Oğuzman/Öz*, Cilt-1, s. 425.

ihlalde kusurlu bir davranışının olmadığını ve zararın ortaya çıkmaması için gerekli olan özeni gösterdiğini ispat edemezse beklenmeyen bir olaydan ortaya çıkar zarardan dahi sorumlu olacaktır<sup>442</sup>.

Bir sözleşmede borçlu taraf, borcunu mücbir sebep dolayısı ile yerine getiremeyip bu durumu ispatlarsa, yükümlülüklerini yerine getirememiş olması sözleşmenin ihlali niteliği taşımayacaktır. Bir başka deyişle mücbir sebep, tarafı tazminat ödeme yükümlülüğünden kurtaran bir ifa engeli niteliğindedir<sup>443</sup>. Genellikle aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde mücbir sebep dolayısı ile tarafların yükümlülüklerini yerine getirememesinin sözleşmenin ihlali niteliği taşımayacağı ve tarafların sorumluluklarının doğmayacağı kabul edilmektedir<sup>444</sup>.

## 2. Hizmet Sağlayıcıların Sözleşmeden Doğan Sorumluluğu

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde hizmet sağlayıcının asli yükümlülüğü aracı hizmet sağlayıcının elektronik platformunu kullanma karşılığında belirli bir ücret ödemektir. Hizmet sağlayıcı ücret ödeme yükümlülüğünü ya da sözleşmeden doğan diğer borçlarını yerine getirmediği takdirde aracı hizmet sağlayıcının zararlarını tazmin etmekle yükümlüdür<sup>445</sup>.

---

<sup>442</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1205.

<sup>443</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 643.

<sup>444</sup> N11 Sözleşmesi m. 11.2: “Etkilenen Taraf, bu maddede yer alan yükümlülüklerine uymuş olması kaydıyla, ifası Mücbir Sebep sonucunda engellenen veya geciken yükümlülüklerinden dolayı sorumlu tutulamaz ve bu durum işbu Sözleşme'nin bir ihlali olarak kabul edilmeyerek, ifa için gerekli olan süre, söz konusu gecikmenin süresine eşit bir süre ile uzatılır.” ; Trendyol Sözleşmesi m. 8: “Hukuken mücbir sebep sayılan tüm durumlarda, Taraflar işbu Sözleşme ile belirlenen edimlerinden herhangi birini geç veya eksik ifa etme veya ifa etmeme nedeniyle sorumlu olmayacaklardır. Mücbir sebep hallerinde; gecikme, eksik ifa etme, ifa etmeme durumları temerrüt addedilmeyecek veya bu durumlar için diğer Taraftan herhangi bir nam altında tazminat talep edilemeyecektir...”

<sup>445</sup> Demirel, s. 274.

Elektronik ortamda hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında da elektronik araçlar kullanılarak bir elektronik sözleşme kurulmaktadır. Hizmet sağlayıcının kurulan sözleşme kapsamında sorumluluğu gündeme gelebilir. Taraflar arasında sözleşmenin kurulması sonucu bir borç ilişkisi oluşur ve iki tarafın da borçlarını yerine getirme yükümlülüğü vardır.

ETDHK ve yönetmeliklerle belirlenen hizmet sağlayıcının yükümlülükleri alıcı ile kurulan sözleşme kapsamında hizmet sağlayıcının yan edim yükümlülüklerini oluşturur<sup>446</sup>. Hizmet sağlayıcının bu yükümlülüklere uyması gerekmektedir. Hizmet sağlayıcının bu yükümlülüklerini yerine getirmemesi sözleşmenin ihlali anlamına gelecektir. Hizmet sağlayıcının kusurlu bir davranışıyla sözleşmeyi ihlal etmesi sonucunda zararın meydana gelmesi halinde sözleşmeden doğan sorumluluğun şartları olan zarar, illiyet bağı ve kusur da gerçekleşmiş olacak ve hizmet sağlayıcının sözleşmeye aykırılık sebebiyle sorumluluğu doğacaktır.

Hizmet sağlayıcı, sözleşmede kararlaştırılan bedeli aracı hizmet sağlayıcıya ödemede gecikirse veya hiç ödemezse bu durum sözleşmenin ihlali niteliği taşıyacaktır ve temerrüt sorumluluğu gündeme gelecektir. Bu durumda eğer belirli vade söz konusu değilse TBK m. 117 vd. hükümleri gereğince borçlu temerrüdünden yararlanmak için aracı hizmet sağlayıcıların ihtar çekmesi gerekmektedir<sup>447</sup>.

Hizmet sağlayıcının önceki bölümde açıklanan birçok yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu yükümlülüklerden biri de siparişe ilişkin yükümlülüklerdir. Hizmet sağlayıcının siparişe ilişkin yükümlülüklerine aykırı davranışı sonucunda alıcının zararı ortaya çıkarsa hizmet sağlayıcı sorumlu olacaktır. Hizmet sağlayıcının siparişe ilişkin yükümlülüklerinden ilki ikinci el malların farklı bir kategoride satışa sunulmasıdır. Eğer

---

<sup>446</sup> Kaygusuz, s. 152.

<sup>447</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 489; Eren, Borçlar Genel, s. 1078.

hizmet sağlayıcı ikinci el malları farklı kategoride satışa sunmaması sebebiyle alıcı bu malların sıfır ürün olduğunu sanarak satın alır ve daha sonrasında bunu fark ettiğinde malın sıfır fiyatının çok artması sebebiyle zarara uğrarsa bu zarardan hizmet sağlayıcının sorumluluğu gündeme gelebilecektir<sup>448</sup>. Hizmet sağlayıcı ayrıca siparişin onaylanması aşamasında toplam bedelin alıcı tarafından görülmesini sağlamazsa yine alıcının ortaya çıkan zararından sorumlu olabilecektir. Alıcının siparişi onaylamasından önce veri girişindeki hatalarını belirleyebilmesi ve düzeltebilmesi için teknik imkânları sağlamazsa ya da sözleşme hükümlerinin alıcı tarafından görülebilmesi/saklanabilmesi için sözleşme hükümlerini fiziki veya elektronik ortamda temin etmezse de sorumluluğu gündeme gelebilir<sup>449</sup>. Hizmet sağlayıcının siparişe ilişkin son yükümlülüğü de alıcının siparişinden sonra alıcıya sipariş alındığını teyit etmesidir. Eğer hizmet sağlayıcının siparişi teyit etmemesi sonucunda alıcı sipariş veremediğini düşünür ve başka bir siteden aynı ürünü bu sefer daha pahalıya alırsa uğradığı zarardan hizmet sağlayıcı sorumlu olabilir<sup>450</sup>.

Hizmet sağlayıcının ticari iletişime ilişkin yükümlülükleri de açıklanmıştı. Bu yükümlülüklerine uymaması da yine sözleşmenin ihlali olacak ve hizmet sağlayıcının sorumluluğu gündeme gelebilecektir. Örnek olarak; hizmet sağlayıcı alıcıya “200 TL’lik alışveriş yapan kişi 20 TL hediye çeki kazanacaktır.” şeklinde bir ileti gönderirse ve alıcı bu promosyon kapsamında alışveriş yaparsa ancak promosyonun yalnızca tekstil ürünlerinde geçerli olması sebebiyle hediye çeki kazanamazsa hizmet sağlayıcı ETDHK m. 5/1/b’deki yükümlülüğünü yerine getirmemiş olacaktır<sup>451</sup>. Bu durumda alıcının zararından hizmet sağlayıcı sorumlu olabilecektir.

---

<sup>448</sup> Kaygusuz, s. 152.

<sup>449</sup> Kaygusuz, s. 153.

<sup>450</sup> Kaygusuz, s. 153.

<sup>451</sup> Kaygusuz, s. 153.

Hizmet sağlayıcının kişisel verilerin korunması bakımından da yükümlülükleri vardır. Bu yükümlülüklerini yerine getirmediği takdirde sorumluluğu doğabilir. Hizmet sağlayıcı alıcı ile elektronik sözleşme kurarken alıcının kişisel verilerini toplamaktadır. Bu topladığı kişisel veriler çalınır veya KVK hükümlerine aykırı olarak işlenirse ve alıcı bu sebeple zarara uğrarsa hizmet sağlayıcı bu zarardan sorumlu olabilecektir.

Hizmet sağlayıcının sözleşme kurulmadan önce de yerine getirmesi gerekli birtakım yükümlülükleri vardır. Bu yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi hizmet sağlayıcının sözleşme sorumluluğunu gündeme getirebilecektir. Sözleşme görüşmelerinde kusurlu bir davranıştan sonra sözleşme kurulur ve bu kusurlu fiil sözleşme ile doğan yükümlülüklerin ihlaline sebebiyet verirse sözleşmeye aykırılık hükümleri uygulanacaktır. Kusurlu davranışın sözleşmenin kurulmasından önce meydana gelmesi borca aykırılık hükümlerinin uygulanmasına engel olmayacaktır<sup>452</sup>. Sözleşme kurulmadan önce veya sözleşmenin kuruluş anında bir davranış yükümünün ihlal edilmesi durumunda sözleşme kötü ifa edilmiş olur<sup>453</sup>. Hizmet sağlayıcının sözleşme kurulmasından önceki yükümlülükleri arasından ilki bilgi verme yükümlülüğüdür. Bu durumda hizmet sağlayıcı bu yükümlülüğünü yerine getirmediği takdirde sorumlu olacaktır. Örnek olarak hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerini alıcıya sunmaması sebebiyle alıcının benzer isimli başka bir kişiye dava açması sonucu alıcı zarara uğrarsa hizmet sağlayıcı bu zarardan sorumlu olabilecektir<sup>454</sup>. Bunun dışında hizmet sağlayıcı iletişim bilgilerini alıcıya sunmadığı için alıcının yasal haklarını zamanında kullanamamasına sebep olması sonucunda veya sözleşme metninin alıcıya beş ay süreyle erişime açık olacağını bildirmesine rağmen üç ay sonrasında alıcının sözleşme metnine

---

<sup>452</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1276.

<sup>453</sup> Yalman, s. 41.

<sup>454</sup> Kaygusuz, s. 154.

ulaşamaması sonucunda alıcı zarara uğrarsa hizmet sağlayıcı sözleşmeye aykırılık sebebiyle sorumlu olacaktır<sup>455</sup>.

Hizmet sağlayıcılar aracı hizmet sağlayıcıya ait elektronik ortamda hizmet vermektedirler. Bazı durumlarda hizmet sağlayıcıların aracı hizmet sağlayıcıların davranışlarından ötürü sorumluluklarının doğması da mümkündür. TBK m. 116<sup>456</sup> hükmünde yardımcı kişilerin sorumluluğu düzenlenmiştir. Borçlunun rızası ile bir borcun yerine getirilmesi veya bir hakkın kullanılmasına katılan kişiler yardımcı kişilerdir<sup>457</sup>. Borçlunun yardımcı kişinin fiillerinden sorumlu olmasının beş şartı vardır. Bunlar; iki taraf arasında geçerli olarak kurulmuş bir ilişkinin varlığı, borcun ifasında yardımcı kişinin kullanılma olanağının olması, borçlunun yardımcı kişiyi borcunu ifa ederken ya da bir hakkını kullanırken kullanması, yardımcı kişinin borcu ifa ederken alacaklının zarara uğraması ve borcun yardımcı kişi yerine borçlunun kendisinin ifa etmesi halinde borçlunun kusurlu sayılması gerektiğidir<sup>458</sup>. Hizmet sağlayıcı ve alıcı arasındaki ilişkide aracı hizmet sağlayıcının yardımcı kişi olarak sayılıp sayılmayacağının incelenmesi gerekmektedir. Bu durumda yardımcı kişinin fiillerinden sorumluluğun doğması için gerekli şartlar aracı hizmet sağlayıcı bakımından incelenmelidir.

---

<sup>455</sup> Kaygusuz, s. 154.

<sup>456</sup> TBK m. 116: “*Borçlu, borcun ifasını veya bir borç ilişkisinden doğan hakkın kullanılmasını, birlikte yaşadığı kişiler ya da yanında çalışanlar gibi yardımcılarına kanuna uygun surette bırakmış olsa bile, onların işi yürüttükleri sırada diğer tarafa verdikleri zararı gidermekle yükümlüdür. Yardımcı kişilerin fiilinden doğan sorumluluk, önceden yapılan bir anlaşmayla tamamen veya kısmen kaldırılabilir. Uzmanlığı gerektiren bir hizmet, meslek veya sanat, ancak kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütülebiliyorsa, borçlunun yardımcı kişilerin fiillerinden sorumlu olmayacağına ilişkin anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.*”

<sup>457</sup> Nomer, s. 387.

<sup>458</sup> Kılıçoğlu, s. 827-830; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 439-449; Antalya, O. Gökhan: Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt III, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, s. 371-376; Bilgili/Demirkapı, s. 181.

Yardımcı kişinin fiillerinden borçlunun sorumlu olması için gerekli ilk şart zarar gören ve borçlu arasında geçerli bir borç ilişkisinin varlığıdır. Borç ilişkisi; sözleşme, kanunlar veya sebepsiz zenginleşme sonucu ortaya çıkabilir<sup>459</sup>. Alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında bir sözleşmenin kurulduğundan bahsetmiştik. Bu kurulan sözleşme sonucu alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında borç ilişkisi doğar. Sözleşme kurulmadan önce sözleşme görüşmelerinde de yardımcı kişilerin kullanılması mümkündür. Sözleşme görüşmeleri aşamasında yardımcı kişilerin eylemleri sonucu doğmuş zararlardan TBK m. 116 kapsamında sorumluluğun gündeme gelmesi mümkündür. Sonuç olarak, sözleşme görüşmeleri aşamasında, aracı hizmet sağlayıcının fiilleri sonucunda meydana gelen zarardan hizmet sağlayıcının sorumluluğu doğabilecektir.

Yardımcı kişinin eylemlerinden doğan sorumluluğun diğer bir şartı da borçlunun yardımcı kişiyi bir borcunu ifa ederken ya da bir hakkını kullanırken kullanmasıdır. Çoğu zaman borçlu ve yardımcı kişi arasındaki ilişki sözleşmeye dayansa da borçlu ve yardımcı kişi arasındaki ilişkinin niteliği önem taşımamaktadır<sup>460</sup>. Yardımcı kişinin bağımsız bir çalışan olması da mümkündür<sup>461</sup>. TBK m. 116 hükmünün uygulanabilmesi için önemli olan borçlunun borcunun ifasına yardımcı kişinin katılmasıdır. Aksi durumda yardımcı kişinin sorumluluğuna gidilemez. Hizmet sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcı aracılığı ile hizmet verdiği durumlarda; hizmet sağlayıcı ile alıcı arasında kurulan sözleşme sonucu tarafların yüklendiği yükümlülüklerden bazılarının yardımcı kişiler tarafından yerine getirilmesinde bir engel yoktur<sup>462</sup>. Bu durumda hizmet sağlayıcı siparişin teyidi, alıcıyı bilgilendirme, kişisel verilerin korunması gibi yükümlülüklerini işin niteliği gereği aracı hizmet sağlayıcı aracılığıyla yerine getirebilmektedir. Hizmet sağlayıcı bu

---

<sup>459</sup> *Eren*, Borçlar Genel, s. 1213; *Antalya*, Cilt III, s. 367.

<sup>460</sup> *Kılıçoğlu*, s. 828.

<sup>461</sup> *Kılıçoğlu*, s. 829; *Eren*, Borçlar Genel, s. 1217.

<sup>462</sup> *Kaygusuz*, s. 155.

yükümlülüklerini aracı hizmet sağlayıcı vasıtasıyla yerine getirdiği takdirde aracı hizmet sağlayıcı ifaya katılmış kabul edilir. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcının fiillerinden dolayı zarar olursa hizmet sağlayıcının sorumluluğunun doğması mümkündür<sup>463</sup>.

Yardımcı kişilerin sorumluluğunda yardımcı kişi borcu ifa ederken alacaklı zarara uğramalıdır. Borçlunun ifa yardımcısının eyleminden dolayı sorumlu tutulabilmesi için zarar, ifa yardımcısının borçluya ait bir edimi ifa etmesinde ya da hakkı kullanması sırasında meydana gelmelidir. Borçlunun sorumluluğu borcun ifası sırasında ortaya çıkan zararlarla sınırlıdır<sup>464</sup>. Aracı hizmet sağlayıcının da bilgilendirme veya kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükleri ya da siparişin teyidinde ilişkin yükümlülükleri hiç yerine getirmemesi ya da gereği gibi olmaması sonucu alıcı zarara uğradığı takdirde hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcının fiillerinden sorumlu olabilecektir.

Bir diğer şart borcun yardımcı kişi yerine borçlunun kendisinin ifa etmesi halinde borçlunun kusurlu sayılması gerektiğidir. Kusur hususu doktrinde tartışmalıdır. Doktrinde üç farklı görüş bulunmaktadır<sup>465</sup>. İlk görüşe göre yardımcı kişinin eylemlerinden borçlunun sorumluluğunun doğabilmesi için yardımcı kişinin kusurunun olması gerekmektedir. İkinci görüşe göre ise borçlunun sorumlu tutulabilmesi için kendisinin veya yardımcı kişinin kusurlu hareket etmesine gerek yoktur. Doktrinde hâkim olan görüşe göre ise sorumluluk borçlunun varsayımsal kusuruna dayanmaktadır. Buna göre yardımcı kişi kusurlu hareket etmemiş olsa bile yardımcı kişinin fiilini borçlunun kendisi yerine getirseydi borçlunun kusurlu sayılması gerekecekse borçlunun sorumlu olması gerekir<sup>466</sup>. Aracı hizmet sağlayıcının fiile katıldığı durumlarda; aracı hizmet sağlayıcının ifa ettiği borcu hizmet sağlayıcının kendisi ifa etseydi hizmet sağlayıcı

---

<sup>463</sup> *Kılıçoğlu*, s. 830; *Kaygusuz*, s. 156.

<sup>464</sup> *Kılıçoğlu*, s. 830.

<sup>465</sup> Doktrindeki görüşler hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. *Eren*, *Borçlar Genel*, s. 1222-1224.

<sup>466</sup> *Eren*, *Borçlar Genel*, s. 1222-1224; *Oğuzman/Öz*, Cilt-1, s. 447.

kusurlu sayılacak olsaydı aracı hizmet sağlayıcının fiillerinden hizmet sağlayıcı sorumlu sayılacaktır. Burada borçluya TBK m. 66'da<sup>467</sup> adam çalıştırmanın sorumluluğundaki gibi kurtulma imkânı tanınmamıştır<sup>468</sup>. Ancak bu yardımcı kişilerin fiillerinden doğan sorumluluğun bir kusursuz sorumluluk durumu olduğu anlamına gelmez. Borçlunun, borcun kendisi tarafından ifa edilmiş olsaydı kusurlu sayılmayacağını ispat ettiği takdirde sorumluluktan kurtulması mümkündür<sup>469</sup>.

Sayılan bu koşulların gerçekleşmesi sonucunda borçlu, yardımcı kişilerin fiillerinden ortaya çıkan zarardan sorumlu tutulmaktadır. Borçlunun yardımcı kişilerin fiillerinden sorumluluğunun şartları, borca aykırılık nedeniyle sorumluluğa ilişkin TBK m. 112'deki genel şartlar ile aynıdır<sup>470</sup>. Borçluya, yardımcı kişilerin fiillerinden doğan sorumluluk şartlarının gerçekleşmesi sonucunda hükmedilecek tazminat miktarı borcun ifa edilmemesi ya da gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle alacaklının uğradığı zarardır<sup>471</sup>.

Sonuç olarak hizmet sağlayıcı da belirtilen koşulların oluşması sonucunda aracı hizmet sağlayıcıların fiilinden sorumlu tutulabilir. Borçlunun alacaklı ile sözleşme yaparak yardımcı kişinin fiilinden sorumluluğu kaldırması mümkündür<sup>472</sup>. Bu şekilde bir anlaşmanın yapılabilmesi için sözleşme veya işin niteliğine göre borçlanılmış edimin ifasında yardımcı kişinin kullanılabilme olanağının olması ve borçlunun işletme organizasyonunun kusursuz olması gerekmektedir<sup>473</sup>. Bu sözleşme ile yardımcı kişilerin kast ve ağır kusurundan kaynaklanan zararlardan borçlunun sorumlu olmayacağını

---

<sup>467</sup> TBK m. 66: “Adam çalıştıran, çalışanını seçerken, işiyle ilgili talimat verirken, gözetim ve denetimde bulunurken, zararın doğmasını engellemek için gerekli özeni gösterdiğini ispat ederse, sorumlu olmaz.”

<sup>468</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1225; Kılıçoğlu, s. 830-831.

<sup>469</sup> Kılıçoğlu, s. 831; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 448.

<sup>470</sup> Kılıçoğlu, s. 832; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 438 vd.; Eren, Borçlar Genel, s. 1213 vd.

<sup>471</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 450.

<sup>472</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 449; Eren, Borçlar Genel, s. 1227.

<sup>473</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1227.

belirlemek de mümkündür<sup>474</sup>. Ancak TBK m. 116 sorumsuzluk sözleşmesi yapılmasına bir istisna getirmiştir. TBK m. 116/3'e göre *“Uzmanlığı gerektiren bir hizmet, meslek veya sanat, ancak kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütülebiliyorsa, borçlunun yardımcı kişilerin fiillerinden sorumlu olmayacağına ilişkin anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.”* Hizmet sağlayıcının da alıcı ile yaptığı sözleşmede aracı hizmet sağlayıcıların fiillerinden sorumlu olmayacağını kararlaştırması mümkündür. Borçlunun yardımcı kişiye rücu etme hakkı vardır<sup>475</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında önceden kurulmuş bir sözleşme ilişkisinin olmamasından ötürü aracı hizmet sağlayıcısının alıcıya karşı sözleşmeye aykırılıktan sorumluluğu gündeme gelemez. Ancak şartları olduğu takdirde haksız fiilden dolayı sorumluluğu doğabilir<sup>476</sup>.

### **3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Sözleşmeden Doğan Sorumluluğu**

Aracı hizmet sağlayıcılar, hizmet sağlayıcılar ile yaptıkları aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi ile genellikle bir ücret karşılığında hizmet sağlayıcılara ürünlerini sergileyebileceği elektronik bir platform sağlar, hizmet sağlayıcılar da bu elektronik platform aracılığı ile alıcılarla sözleşme yapar. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar arasında yapılan bu sözleşmenin komisyon, pazarlamacılık, kira, acentelik sözleşmeleriyle olan benzerlikleri önceki bölümde açıklanmıştı. Aralarındaki sözleşme Kanunda düzenlenmemiştir ve isimli sözleşmelere ait birçok unsur taşıyan karma bir sözleşmedir<sup>477</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcı arasında bir sözleşme ilişkisi vardır. Aralarındaki sözleşme sonucu üstlendikleri yükümlülükleri yerine getirmediikleri

---

<sup>474</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1227; Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 449.

<sup>475</sup> Kılıçoğlu, s. 832; Eren, Borçlar Genel, s. 1226.

<sup>476</sup> Kılıçoğlu, s. 832; Eren, Borçlar Genel, s. 1226.

<sup>477</sup> Demirel, s. 133.

takdirde sözleşmeden doğan sorumlulukları gündeme gelecektir. Aracı hizmet sağlayıcının hizmet sağlayıcıya ürünlerini sergileyebilmesi için alan sunduğundan bahsetmiştik. Eğer sunduğu bu ortamda hizmet sağlayıcıya iletişim vb. bilgilerini sunabilmesi için alan ve teknik bilgi sağlamazsa hizmet sağlayıcıya karşı sözleşmesel sorumluluğu doğacaktır<sup>478</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcılar eğer elektronik platformlarını hizmet sağlayıcıların kullanımına açmazlarsa veya süreklilik ilişkisinden ötürü sözleşme boyunca açık tutmazlarsa sözleşmeden kaynaklanan asli edimlerinden birini yerine getirmediklerinden dolayı, hizmet sağlayıcı temerrüt şartlarının gerçekleşmesiyle TBK m. 126'daki haklarını kullanabilecektir<sup>479</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcıların asli edim yükümlülüklerinden biri de alıcıların sipariş verdikleri ürün karşılığında ödedikleri ücreti alıcılardan tahsil edip hizmet sağlayıcıya vermektir. Bu konuda bir eksiklik veya kusur ortaya çıktığı takdirde olayın niteliğine göre temerrüt ya da imkânsızlık nedeniyle sorumluluklarının doğması da mümkündür<sup>480</sup>.

Aynı zamanda aracı hizmet sağlayıcıların kendilerine ait elektronik platformdaki ayıptan dolayı sorumlulukları doğabilir. Aracı hizmet sağlayıcıların ayıptan sorumluluklarının doğması için kusurlu olmalarına gerek yoktur<sup>481</sup>. Aracı hizmet sağlayıcıların hizmet sağlayıcılara sunduğu elektronik platformun ayıplı olması veya daha sonra ayıplı hale gelmesi karşısında hizmet sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcıya karşı ileri sürebileceği bazı haklar vardır. Bu haklar; aracı hizmet sağlayıcıdan ayıbı

---

<sup>478</sup> Kaygusuz, s. 158.

<sup>479</sup> TBK m. 126: “İfasına başlanmış sürekli edimli sözleşmelerde, borçlunun temerrüdü hâlinde alacaklı, ifa ve gecikme tazminatı isteyebileceği gibi, sözleşmeyi feshederek, sözleşmenin süresinden önce sona ermesi yüzünden uğradığı zararın giderilmesini de isteyebilir.”

<sup>480</sup> Çakıroğlu, s. 74.

<sup>481</sup> Demirel, s. 253.

gidermesini isteme hakkı, platformu kullanmadaki eksiklik ile orantılı olacak şekilde ücretten indirim yapılmasını isteme hakkı ve uğradığı zararların giderilmesini isteme hakkıdır<sup>482</sup>. Ancak aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin niteliğinden ötürü aralarında benzerlik olan kira sözleşmelerinden farklı olarak uygun bir süre içerisinde ayıpsız benzeriyle değiştirilmesini isteme hakkı ve hizmet sağlayıcının ayıbın giderilmesi amacıyla sisteme müdahale etme hakkı bulunmadığı düşünülmektedir<sup>483</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde; aracı hizmet sağlayıcının ayıplı ifasından dolayı hizmet sağlayıcı, ayıplı ifayı kabul etmek suretiyle ayıptan doğan zararının tazminini isteyebilir ya da ayıpların belirli bir süre içerisinde giderilmesini isteyebilir, ayıplar bu sürede giderilmediği takdirde sözleşmeden dönme ya da sözleşmeyi fesih hakkını kullanarak zararlarının tazminini isteyebilir<sup>484</sup>. TBK m. 112 uyarınca aracı hizmet sağlayıcının kusurlu olduğu kabul edilir, aracı hizmet sağlayıcı kusurlu olmadığını ispat ederek tazminat ödemekten kurtulabilir<sup>485</sup>.

2022 yılında ETDHK’da yapılan değişikliklerden biri de aracı hizmet sağlayıcıya getirilen yeni yükümlülükler ve bu şekilde aracı hizmet sağlayıcının sorumluluk alanının genişletilmesidir. Bu şekilde bir düzenlemeye gidilmesinin en önemli sebebi piyasada çok büyüyen ve bunun sonucunda asimetrik pazar gücünü elinde tutan aracı hizmet sağlayıcıların bazı faaliyetlerine engel olmaktır. Bu sebeple aracı hizmet sağlayıcıların piyasadaki rekabeti olumsuz etkileyecek haksız ticari uygulamalarda bulunması

---

<sup>482</sup> Demirel, s. 254.

<sup>483</sup> Çakıroğlu, s. 80; Demirel, s. 254.

<sup>484</sup> Demirel, s. 254; Çakıroğlu, s. 79; Yavuz/Acar/Özen, s. 254.

<sup>485</sup> TBK m. 112: “Borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.”

yasaklanmıştır. Aracı hizmet sağlayıcılar haksız ticari uygulamalarda bulunduğu takdirde hizmet sağlayıcıların bu faaliyetler sonucu uğradığı zarardan sorumlu olacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcıların aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinden doğan diğer borçlarını yerine getirmedikleri takdirde de sözleşmesel sorumlulukları doğacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında da bir ilişki vardır. Aracı hizmet sağlayıcı, elektronik platformda mal ve hizmetlerini alıcının satın alabileceği şekilde sunmakla yükümlüdür. Aracı hizmet sağlayıcının mal ve hizmetlerini sunduğu platformu alıcıların ulaşabileceği durumda bulundurması, bu mal ve hizmetleri satın almak isteyen alıcıların platformu kullanabilmesine ve mal ve hizmetleri satın alabilmesine imkân sağlamalıdır<sup>486</sup>. Alıcıların aracı hizmet sağlayıcıların platformunu kullanabilmek için kimi zaman üyelik sözleşmesinin kurulması gerekir, ancak genellikle üyelik sözleşmesi kurulmasına gerek olmadan alıcıların platformu kullanmalarına imkân tanınmaktadır.

Alıcı, aracı hizmet sağlayıcının sunduğu platformda hizmet sağlayıcının bir ürününü satın aldığı takdirde hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında bir sözleşme kurulmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcı ise bu sözleşmenin bir tarafı olmamaktadır ancak alıcı platformdan alışveriş yaptığı takdirde aracı hizmet sağlayıcı komisyon veya ücret alabilmektedir. Alıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında sözleşme ilişkisi olmadığı için alıcının uğradığı zararlardan aracı hizmet sağlayıcının sözleşmeden doğan bir sorumluluğu yoktur<sup>487</sup>.

Alıcı ile aracı hizmet sağlayıcı arasında bazen üyelik sözleşmesi kurulmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcı bu yolla alıcıya ücretli veya ücretsiz olarak platformu kullanmasına olanak sağlamaktadır. Taraflar arasında kurulan üyelik sözleşmesi abonelik, kullanım ödücü ve hizmet sözleşmesinden unsurlar taşımakla birlikte bu

---

<sup>486</sup> Kaygusuz, s. 158.

<sup>487</sup> Kaygusuz, s. 159.

sözleşmeler ile tam olarak örtüşmemektedir. Hizmet sağlayıcı platformunu kullanabilmek ücretli ise kira sözleşmesine ücretsiz ise kullanım ödöncü sözleşmesine yaklaşmaktadır ama bu sözleşmelerden farklı yönleri de bulunmaktadır<sup>488</sup>. Sonuç olarak aracı hizmet sağlayıcı ve alıcılar arasında kurulan üyelik sözleşmesinin kullandırma ve iş görme edimlerini barındıran karma nitelikte isimsiz bir sözleşme olduğu söylenebilir<sup>489</sup>. Alıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar arasında kurulan üyelik sözleşmesine ilişkin yükümlölüklerini yerine getirmeyen aracı hizmet sağlayıcıların alıcılara karşı sözleşme sorumluluğu doğabilir.

Yargıtay'ın bir kararına göre<sup>490</sup> "...Dosya kapsamına göre, taraflar arasında, internet ağı üzerinden elektronik ticarete imkan sağlayan davalı şirkete ait internet sitesinin kullanımına ilişkin "Gittigidiyor Kullanıcı Sözleşmesi" başlıklı bir hizmet sözleşmesi yapıldığı görölmekle, somut olayda, davalı şirketin, tüketiciye hizmet sunan sağlayıcı konumunda olduğu sonucuna varılmaktadır. O halde, davalı tarafından sunulan hizmetin ayıplı olup olmadığı hususu şüpheye yer vermeyecek şekilde netleştirilmelidir. ... Sözü edilen yönetmeliğin 6. maddesinin 3. fıkrasında "Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ticaret faaliyetine başlamasından önce 5 ... maddenin dördüncü ve beşinci fıkralarındaki yükümlölüklerini yerine getirmesini sağlar." düzenlemesine yer verilmiş; yönetmeliğin atıf yapılan 5. maddesinin dördüncü ve beşinci fıkraları ile de, elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişi hizmet sağlayıcılarının tacir veya esnaf olup olmamalarına göre, kendilerine ait bir takım bilgileri tahsis edilen alanlarda eksiksiz olarak bulundurma zorunluluğu getirilmiştir. Bu kapsamda dosya ele alındığında, dava dışı hizmet sağlayıcısının tüzel kişi veya esnaf

---

<sup>488</sup> Demirel, s. 143.

<sup>489</sup> Demirel, s. 144.

<sup>490</sup> Y. 13. HD, E. 2017/5834, K. 2018/12148, T. 14.12.2018, (çevrim içi), <https://karararama.yargitay.gov.tr/>, ET. 11.01.2024.

olup olmadığı anlaşılamadığı gibi, yönetmeliğin 5. maddesinin anılan fıkralarında ve özellikle de 6563 sayılı Kanunu'nun 3. maddesinde belirtilen güncel tanıtıcı bilgilerinin "Üyelik Bilgileri" olarak dosyaya kazandırılan belge içeriğinde yer almadığı, bu haliyle sunulan hizmetin ayıplı olup, sorumluluk gerektireceği, sonuç olarak, mahkemece verilen kararda bu nedenle bir isabetsizlik bulunmadığı anlaşılmaktadır." Yargıtay bu kararında alıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında kurulan sözleşmeyi hizmet sözleşmesi olarak nitelendirmiş, aracı hizmet sağlayıcıların, hizmet sağlayıcıların tanıtıcı bilgilerini alıcıların ulaşabileceği şekilde platformda bulundurmalarını sağlama yükümlülüğünü yerine getirmemesi hususunu ayıplı hizmet olarak takdir etmiş ve aracı hizmet sağlayıcının sorumlu olması gerektiğine karar vermiştir.

Alıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar arasında üyelik sözleşmesi bulunmadığı durumlarda sözleşmeden doğan sorumluluk olmaz ancak bu durumlarda üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşmeden sorumluluk gündeme gelebilir.

İki taraf arasında kurulan sözleşmeler ancak sözleşmenin taraflarını borç altına sokar ve sözleşmenin taraflarına hak sağlar. Sözleşmenin tarafı olmayan kişiler kural olarak sözleşmeye dayanarak hak talep edemez<sup>491</sup>. Bu, borç ilişkisinin nisbi olmasından kaynaklanmaktadır. Borç ilişkilerinin nisbiliğinden ötürü iki sonuç ortaya çıkmaktadır. Alacaklı, sözleşmeden doğan borcun ifasını yalnızca borçludan talep edebilir ve borca aykırı davranış sonucunda ortaya çıkan zararı yalnızca borçludan tazmin edebilir. İkinci olarak ise sözleşmeye taraf olmayan üçüncü kişiler sözleşmeden doğan borcun ifasını talep edemezler ve ifanın yerine getirilmemesinden ötürü zarara uğramaları halinde sözleşmeye dayalı olarak tazminat talebinde bulunamazlar<sup>492</sup>. Tarafı olmadığı bir sözleşme sonucu zarara uğrayan üçüncü kişiler bu zararlarını ancak şartları varsa haksız

---

<sup>491</sup> Karabağ Bulut, Nil: Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2009, s. 5; Eren, s. 1197.

<sup>492</sup> Karabağ Bulut, s. 6

fiil hükümlerine dayanarak talep edebilirler<sup>493</sup>. Haksız fiil hükümlerinin amacı statükoyu korumak iken sözleşme sorumluluğuna ilişkin hükümlerin amacı ise malvarlığını artırmaya yönelik çıkarın korunmasına ilişkindir<sup>494</sup>. Bundan dolayı sözleşmeye aykırılık sonucu zarar gören taraflara haksız fiil hükümlerine oranla daha etkin bir koruma sağlanmış olmaktadır<sup>495</sup>. Bu nedenle zarar gören üçüncü kişinin yalnızca haksız fiil hükümlerine başvurabilmesi hakkaniyete aykırı sonuçların doğmasına sebep olabilir<sup>496</sup>. Zarara uğrayan üçüncü kişilerin de haklarının daha etkin bir şekilde korunmasının sağlanması amacı sözleşmelerin nisbiliği ilkesinin aşılmasını gerektirmiştir<sup>497</sup>. Sözleşme ilişkisi, tarafların dışında kalan üçüncü kişileri de etkileyerek bir mutlak hak ihlaline veya malvarlığında zarara sebep olabileceğinden üçüncü kişiler de tarafların yararlandığı koruma yükümlülüklerine ihtiyaç duyabilir<sup>498</sup>. Örnekleme gerekirse; kiralanmış yerdeki tehlikelerden dolayı zarar gören kiracı ile karısını, bir takside yapılan kazada taksiyi tutan kişi ile yanına aldığı arkadaşını, fabrika sahibinin aldığı makine sonucu zarar gören fabrika sahibini ve işçiyi aynı koruma yükümlülüğünün ihlaline rağmen, farklı sorumluluk hukuku kurallarına tâbi tutmak adaletli olmayacaktır<sup>499</sup>. Üçüncü kişiyi koruyucu sözleşme ile amaçlanan da tarafı olmadıkları sözleşme sebebiyle zarar gören üçüncü kişilerin uğradıkları zararı sözleşmenin tarafları gibi sözleşmeye aykırılık hükümlerine dayanarak talep edebilmeleridir<sup>500</sup>. Bu şekilde üçüncü kişiler haksız fiil hükümleri yerine tazminat bakımından daha elverişli olan sözleşmeye aykırılık

---

<sup>493</sup> *Karabağ Bulut*, s. 8

<sup>494</sup> *Atamer*, Yeşim M.: “Üçüncü Kişinin Uğradığı Zararların Sözleşmesel Sorumluluk Kurallarına Göre Tazmini”, *Yargıtay Dergisi* 1996, C. 22, S. 1-2, s. 101.

<sup>495</sup> *Karabağ Bulut*, s. 9.

<sup>496</sup> *Kırca*, Çiğdem: *Bilgi Vermeden Dolayı Üçüncü Kişiyeye Karşı Sorumluluk*, Ankara: BTHAE, 2004, s. 107.

<sup>497</sup> *Atamer*, s. 106.

<sup>498</sup> *Atamer*, s. 107.

<sup>499</sup> *Atamer*, s. 107.

<sup>500</sup> *Karabağ Bulut*, s. 13.

hükümlerinden yararlanabilecektir<sup>501</sup>. Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşmeler, üçüncü kişiye sözleşmenin asli edim yükümlülüklerini talep etme hakkı vermemektedir. Sözleşmeden doğan koruma yükümlülüklerinin ihlali sonucu zarara uğrayan üçüncü kişilerin zararı talep etmelerini sağlamaktadır<sup>502</sup>. Borçlu eğer sözleşmeyi ihlal ederek alacaklının koruma alanındaki üçüncü kişinin zarara uğramasına sebep olursa üçüncü kişi borçluya tazminat davası açabilir<sup>503</sup>. Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme hükümlerinin uygulanabilmesi için üçüncü kişinin alacaklı ve borçlu arasındaki güven alanına dahil olması gerekir<sup>504</sup>.

Üçüncü kişiyi koruyucu sözleşmede üç şart vardır. Bunlar; üçüncü kişinin edime yakın olması, üçüncü kişinin korunmasında alacaklının bir menfaatinin olması ve bu özelliklerin borçlu tarafından öngörülebilir olmasıdır<sup>505</sup>.

Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında kurulan sözleşmenin ihlali sonucu zarara uğrayan sözleşme tarafı olmayan üçüncü kişi olan alıcıların aracı hizmet sağlayıcıdan zararının tazminini isteyip isteyemeyeceğini üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşmelerin şartlarını inceleyerek belirleyelim.

Üçüncü kişiyi koruyucu sözleşmelerin ilk şartı üçüncü kişinin edime yakın olmasıdır. Bir başka deyişle üçüncü kişinin borçlu ve alacaklı arasındaki güven alanına dahil olması gerekir. Üçüncü kişinin edime yakınlığı hususu hakkında farklı görüşler<sup>506</sup> olsa da hâkim görüşe göre üçüncü kişinin edime yakınlığının kabul edilebilmesi için üçüncü kişinin edimin gerektiği şekilde ifa edilememesinden dolayı doğan tehlikelerden

---

<sup>501</sup> *Karabağ Bulut*, s. 13.

<sup>502</sup> *Karabağ Bulut*, s. 13-14.

<sup>503</sup> *Eren*, Borçlar Genel, s. 1198.

<sup>504</sup> *Atamer*, s. 115; *Karabağ Bulut*, s 101.

<sup>505</sup> *Karabağ Bulut*, s. 100; *Atamer*, s. 115-118; *Kırca*, s. 107.

<sup>506</sup> Üçüncü kişinin edime yakınlığı hususu hakkında farklı görüşler için bkz. *Karabağ Bulut*, s. 102-103.

sözleşmenin tarafları kadar etkilenebilecek olması gerekir<sup>507</sup>. Hizmet sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcının sağladığı platform aracılığıyla faaliyette bulunduğu durumlarda, alıcıya karşı bazı yükümlülüklerini teknik olarak yerine getiremeyeceğinden dolayı bu yükümlülükler aracı hizmet sağlayıcılar tarafından yerine getirilmektedir<sup>508</sup>. Bu yükümlülükler siparişe ve siparişin teyidine veya kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükler örnek olarak gösterilebilir. Bu yükümlülükler aracı hizmet sağlayıcılar tarafından yerine getirilmektedir. Bu yükümlülüklerin yerine getirilmesi doğrudan alıcıyı ilgilendirmektedir. Her durumda olmasa bile bazı durum ve hallerde alıcının edime yakınlık koşulunun sağlandığı kabul edilmelidir. Örnek olarak; elektronik ortamı kullanma sonucu kişisel verilerini veren alıcıların bu verilerini elde eden aracı hizmet sağlayıcıların kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülüklerini ihlal ettiği takdirde alıcının edime yakınlık koşulunun sağlandığı söylenebilir<sup>509</sup>.

Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşmelerin bir diğer şartı da üçüncü kişinin korunmasında alacaklının bir menfaatinin olmasıdır. Hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı tarafından sağlanan platformu alıcılara ulaşabilmek ve satış yapabilmek için kullanmaktadır. Bu nedenle alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında ekonomik bir ilişki bulunmaktadır. Alıcının bu platformu kullanırken zarara uğramamasında ve korunmasında hizmet sağlayıcının çoğunlukla ekonomik bir menfaati bulunmaktadır. Sonuç olarak menfaat koşulu çoğunlukla vardır.

Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşmelerin son şartı açıklanan iki şartın borçlu tarafından öngörülebilir olmasıdır. Aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ticaret faaliyetlerinde bulunabilmek ve alıcılarla işlem yapabilmek için sözleşme

---

<sup>507</sup> *Karabağ Bulut*, s. 104.

<sup>508</sup> *Kaygusuz*, s. 163.

<sup>509</sup> *Kaygusuz*, s. 163.

ilişkinde girdiğini ve kurulan sözleşmenin ifası sebebiyle alıcıların etkilenebileceğini bilmektedir<sup>510</sup>. Bu nedenle öngörülebilirlik şartının gerçekleştiği de kabul edilir.

Sonuç olarak her durumda aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcı arasında kurulan sözleşmenin alıcı bakımından üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme şeklinde adlandırılması mümkün değildir. Bu şekilde bir nitelendirilmenin yapılabilmesi için her somut durumun kendi içinde incelenmesi gerekmektedir.

Somut durumun koşulları incelendiğinde hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında kurulan sözleşmenin üçüncü kişiyi koruyucu etkili bir borç ilişkisini içerdiği sonucuna varılırsa alıcı üçüncü kişi olarak sözleşmenin ihlalden dolayı doğan zararını sözleşmeden doğan sorumluluk hükümlerine dayanarak aracı hizmet sağlayıcıdan talep edebilecektir<sup>511</sup>.

## **B. Haksız Fiil Hükümlerinden Doğan Sorumluluk**

### **1. Genel Olarak**

Haksız fiiller, TBK'ya göre borç kaynaklarından biridir. Bu tür sorumlulukta genel davranış kurallarına aykırılık vardır<sup>512</sup>. Haksız fiil sorumluluğu, borca aykırılık hariç hukuka aykırı bir şekilde verilen zarardan doğan sorumluluk çeşididir<sup>513</sup>. Geniş anlamda haksız fiil sorumluluğu, hukuki ilişki içinde bulunulmasına gerek olmadan, hukuka aykırı bir fiil veya olay sonucunda kişinin uğradığı zararın bir başkası tarafından karşılama yükümlülüğünün doğmasıdır<sup>514</sup>.

---

<sup>510</sup> Kaygusuz, s. 163.

<sup>511</sup> Kaygusuz, s. 163.

<sup>512</sup> Oğuzman, M. Kemal/ Öz, M. Turgut: Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-2, 17. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2022, s. 1

<sup>513</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 1; Eren, Borçlar Genel, s. 559.

<sup>514</sup> Nomer, s. 166.

TBK m. 49’da haksız fiil sorumluluğu düzenlenmiştir. Hükme göre; “*Kusurlu ve hukuka aykırı bir fiille başkasına zarar veren, bu zararı gidermekle yükümlüdür.*” Bu hükümde düzenlenmiş şartları inceleyelim.

Haksız fiil sorumluluğunun oluşması için ilk şart hukuka aykırı bir fiildir. Burada fiil kavramı insan davranışı anlamındadır. Fiil kavramı, hem bir şey yapma anlamına gelen olumlu davranışı hem de bir şey yapmama anlamına gelen olumsuz davranışı kapsamaktadır<sup>515</sup>. Bireyin fiili genel davranış kurallarına aykırılık içerdiği takdirde hukuka aykırı bir fiil olmaktadır<sup>516</sup>. Bir başkasının mutlak bir hakkını ihlâl eden her fiil, hukuka uygunluk sebeplerinin bulunmadığı durumlarda hukuka aykırı fiil olarak nitelendirilir<sup>517</sup>.

Haksız fiil sorumluluğunun bir diğer şartı da zarardır. Haksız fiil sorumluluğunda kişi hukuka aykırı davranışı sonucunda ortaya çıkan zararı gidermekle yükümlüdür<sup>518</sup>. Zarar, bir kişinin malvarlığında rızası dışında oluşan azalma olarak tanımlanabilmektedir<sup>519</sup>. Sorumluluk hukukunda tazminat yükümlülüğünün doğması için zararın ortaya çıkması gerekmektedir<sup>520</sup>. Ortaya çıkan zarar maddi veya manevi olabilir.

Haksız fiil sorumluluğunun son şartı olan illiyet bağı ise ortaya çıkan zararın hukuka aykırı fiil sonucunda ortaya çıkması ile anlamına gelmektedir. Bir başka deyişle zarar ve hukuka aykırı fiil arasındaki neden sonuç ilişkisidir<sup>521</sup>. Zarar ve hukuka aykırı fiil arasında uygun illiyet bağının olduğunun kabulü için zarara sebep olan fiilin hayat

---

<sup>515</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 592; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 15; Nomer, s. 169; Bilgili/Demirkapı, s. 95.

<sup>516</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 17; Nomer, s. 170.

<sup>517</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 669; Nomer, s. 170.

<sup>518</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 42; Kılıçoğlu, s. 390.

<sup>519</sup> Nomer, s. 181; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 42.

<sup>520</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 597; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 42.

<sup>521</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 621; Bilgili/Demirkapı, s. 98.

tecrübelerine göre olayların normal akışında bu fiilden dolayı bu zararın doğabileceği sonucuna varılması gereklidir.<sup>522</sup>.

Kusur kavramı TBK’da tanımlanmamıştır. Doktrinde yapılan bir tanıma göre kusur; hukuka aykırı sonucun istenmesi veya böyle bir sonucun istenmemesine rağmen bu şekilde bir sonucun ortaya çıkmaması için iradenin yeteri kadar kullanılmamasıdır.<sup>523</sup>. Kişi, kasten veya ihmali olarak kusurlu davranışı sonucunda ortaya çıkan zarardan sorumludur.<sup>524</sup>. Haksız fiil sorumluluğunun oluşması için kusurun türü ve derecesi önemli değildir. Ancak sorumluluğun kapsamının belirlenmesinde kusur önem taşımaktadır.<sup>525</sup>. Haksız fiil sorumluluğunda zarar verenin kusurlu olduğunun ispat yükümlülüğü zarar gören kişidedir.<sup>526</sup>.

Haksız fiil sorumluluğu kural olarak kusur sorumluluğudur. Ancak bazı durumlarda kusurlu hareket etmeyen kişinin de haksız fiil sorumluluğu doğabilir. Kusura dayanmayan haksız fiil sorumluluğunun kabul edilmesinde dikkat ve özen, hakkaniyet ve tehlike ilkeleri esas alınır.<sup>527</sup>.

## **2. Hizmet Sağlayıcıların Haksız Fiil Sorumluluğu**

Hizmet sağlayıcının bazı durumlarda haksız fiil sorumluluğu söz konusu olabilir. Hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında sözleşme ilişkisi vardır ve bu nedenle alıcıya karşı genellikle sözleşme sorumluluğu vardır. Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında da sözleşme ilişkisi vardır ve aracı hizmet sağlayıcıya karşı da sözleşmeden doğan sorumluluğu bulunmaktadır.

---

<sup>522</sup> Kılıçoğlu, s. 401; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 49.

<sup>523</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 58; Nomer, s. 188.

<sup>524</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 656; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 60.

<sup>525</sup> Kılıçoğlu, s. 408-409; Eren, Borçlar Genel, s. 653; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 58.

<sup>526</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 85; Eren, Borçlar Genel, s. 664.

<sup>527</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 701; Kılıçoğlu, s. 415.

Kanun ve yönetmeliklerle hizmet sağlayıcı için birçok yükümlülük getirilmiştir. Getirilen yükümlülüklerle uyulmaması hukuka aykırılık oluşturmaktadır. Haksız fiil sorumluluğunun unsurları olan zarar, kusur ve illiyet bağının da oluşmasıyla hizmet sağlayıcının haksız fiil sorumluluğu doğabilir. Örnek olarak; aralarında bir sözleşme ilişkisi kurulmadan alıcıya gönderilen ticari elektronik iletilerde kanun veya yönetmeliklerde düzenlenen yükümlülüklerle uyulmaması durumunda haksız fiil sorumluluğu gündeme gelebilir. Hizmet sağlayıcının öncelikle alıcıdan onay almadan ileti göndermesi, alıcıya tanınması gerekli olan reddetme hakkını tanımamış olması da haksız fiil sorumluluğunun doğmasına sebep olabilir.

Hizmet sağlayıcının yükümlülüklerini yerine getirmemesi sonucunda üçüncü kişilerin zarara uğraması da mümkündür. Üçüncü kişilerin zararının giderilmesinde haksız fiil sorumluluğu hükümlerinin uygulanması gerekmektedir.

Örnek olarak; hizmet sağlayıcının elektronik ortamda başkasına ait tanıtıcı bilgileri kullanması sonucunda tanıtıcı bilgilerini kullandığı üçüncü kişi zarara uğrayabilir. Bir başka durumda, hizmet sağlayıcının iletişim bilgilerini güncel durumda bulundurmaması sonucunda platformdaki kişilik hakları ihlal edilen üçüncü kişinin içeriğin kaldırılması amacıyla hizmet sağlayıcı ile iletişime geçemediğinden ötürü zarara uğrayabilir<sup>528</sup>.

Bu gibi durumlarda hizmet sağlayıcının üçüncü kişiye haksız fiil sorumluluğu doğabilir.

### **3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Haksız Fiil Sorumluluğu**

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde aracı hizmet sağlayıcıların yer sağlayıcı olarak barındırdığı hizmet sağlayıcıların içerikleri diğer kullanıcıların haklarını ihlal

---

<sup>528</sup> Kaygusuz, s. 166.

ederse haksız fiil sorumluluğu söz konusu olabilir. Aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluklarının doğması için hak ihlaline yol açan içerikten haberdar olmaları ancak içeriği yayından kaldırmaması ya da erişimini engellememiş olması gerekir<sup>529</sup>.

Elektronik ticarete genellikle alıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında sözleşme ilişkisi kurulmamaktadır. Bazı durumlarda ise alıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasında üyelik sözleşmesi kurulduğunu ve bu sözleşmenin üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme niteliği taşıyabileceği ve bu sözleşmeye aykırılık sonucunda aracı hizmet sağlayıcının sözleşmeden doğan sorumluluğu olabileceği açıklanmıştır. Ancak bu durumlar tartışmalıdır ve istisnai bir nitelik taşır. Bu sebeple aracı hizmet sağlayıcının alıcıya karşı genel olarak haksız fiil sorumluluğu vardır<sup>530</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı kanun veya yönetmelikle getirilen yükümlülüklerine uymadığı takdirde haksız fiil sorumluluğu doğabilir. Aracı hizmet sağlayıcının yükümlülükleri arasında; alıcılara kolayca ulaşabilecekleri şekilde güncel tanıtıcı bilgilerini sunma, siparişi teyit etme, işlem rehberi oluşturma, ticari iletişime ilişkin getirilen yükümlülükler vardır. Aracı hizmet sağlayıcının bu yükümlülüklerine aykırı davranması sonucunda alıcılar veya üçüncü kişiler zarara uğrayabilir. Bu durumda zararı doğan alıcı veya üçüncü kişilerin haksız fiil sorumluluğu düzenlemelerine başvurması mümkündür. Aracı hizmet sağlayıcının kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükleri de bulunmaktadır. Bu yükümlülüklerine yerine getirmemesinden ötürü alıcı veya üçüncü kişilerin kişilik hakları zedelenebilir. TBK m. 58 hükmüne göre *“kişilik hakkının zedelenmesinden zarar gören, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat adı altında bir miktar para ödenmesini isteyebilir.”* Bu durumda kişilik hakkı zedelenen

---

<sup>529</sup> Demirel, s. 256.

<sup>530</sup> Kaygusuz, s. 167.

alıcı veya üçüncü kişiler, ortaya çıkan zararı hizmet sağlayıcıdan bu hüküm dolayısıyla talep edebilecektir.

Kişisel verilerin korunmasına ilişkin sorumlulukta incelenmesi gereken bir diğer husus da tehlike sorumluluğudur<sup>531</sup>. TBK m. 71 hükmünün uygulanıp uygulanamayacağı tartışılmalıdır. TBK m. 71 hükmüne göre, “*Önemli ölçüde tehlike arzeden bir işletmenin faaliyetinden zarar doğduğu takdirde, bu zarardan işletme sahibi ve varsa işleten müteselsilen sorumludur. Bir işletmenin, mahiyeti veya faaliyette kullanılan malzeme, araçlar ya da güçler göz önünde tutulduğunda, bu işlerde uzman bir kişiden beklenen tüm özenin gösterilmesi durumunda bile sıkça veya ağır zararlar doğurmaya elverişli olduğu sonucuna varılırsa, bunun önemli ölçüde tehlike arzeden bir işletme olduğu kabul edilir. Özellikle, herhangi bir kanunda benzeri tehlikeler arzeden işletmeler için özel bir tehlike sorumluluğu öngörülmüşse, bu işletme de önemli ölçüde tehlike arzeden işletme sayılır. Belirli bir tehlike hâli için öngörülen özel sorumluluk hükümleri saklıdır. Önemli ölçüde tehlike arzeden bir işletmenin bu tür faaliyetine hukuk düzenince izin verilmiş olsa bile, zarar görenler, bu işletmenin faaliyetinin sebep olduğu zararlarının uygun bir bedelle denkleştirilmesini isteyebilirler.*” Elektronik ortamda kişisel verilerin tüm önlemler alınmasına rağmen ele geçirilme ihtimali bulunmaktadır. Veri sorumlularının faaliyetlerinin bu madde kapsamında tehlike olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği ve tehlike sorumluluğuna ilişkin hükümlerin uygulanıp uygulanamayacağının tartışılması gerektiği ifade edilmiştir<sup>532</sup>.

Kanunda hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerini alıcılara verme yükümlülüğünü yerine getirmesi aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğuna bırakılmıştır<sup>533</sup>. Hizmet

---

<sup>531</sup> Gürpınar, Damla: “Kişisel Verilerin Korunamamasından Doğan Hukuki Sorumluluk”, DEÜHFD Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan 2017, C. 19, Özel Sayı, s. 691.

<sup>532</sup> Gürpınar, Kişisel Veriler, s. 691 vd.

<sup>533</sup> Kaygusuz, s. 168.

sağlayıcı tanıtıcı bilgilerini verme yükümlülüğünü yerine getirmeden önce aracı hizmet sağlayıcı, hizmet sağlayıcıya kendisine ait elektronik ortamı kullandırmamalıdır. Hizmet sağlayıcı yükümlülüklerini yerine getirmeden elektronik ortamını kullandıran ve faaliyetlerine başlamasına izin veren aracı hizmet sağlayıcıların haksız fiil sorumluluğu doğabilir<sup>534</sup>.

Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının müteselsil sorumluluğu da incelenmelidir. Müteselsil sorumluluk, birden fazla kişinin aynı ya da çeşitli sebeplerle aynı zarardan sorumlu olması anlamına gelmektedir<sup>535</sup>. TBK m. 61’de müteselsil sorumluluk düzenlenmiştir. Bu hükme göre *“birden çok kişi birlikte bir zarara sebebiyet verdikleri veya aynı zarardan çeşitli sebeplerden dolayı sorumlu oldukları takdirde, haklarında müteselsil sorumluluğa ilişkin hükümler uygulanır.”* Hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerini alıcılara sunmaması sonucunda alıcı zarara uğrarsa aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcı müteselsilen sorumlu olacaklardır<sup>536</sup>.

ETDHK’da yapılan değişikliklerle elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılarının sorumluluk alanının genişlediği açıklanmıştı. Yapılan değişikliklerden biri de elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların alıcılara sunduğu tanıtıcı bilgilerinin elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar tarafından doğrulanması gerektiğidir. Bu sebeple alıcılara sunulan tanıtıcı bilgilerin doğru olmamasından ötürü alıcılar veya üçüncü kişiler zarara uğrarsa elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların haksız fiil sorumluluğu doğacaktır<sup>537</sup>.

---

<sup>534</sup> Kaygusuz, s. 168.

<sup>535</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 924; Oğuzman/Öz, Cilt-2, s. 310.

<sup>536</sup> Kaygusuz, s. 169.

<sup>537</sup> Kaygusuz, s. 169.

## C. Culpa in Contrahendo Sorumluluğu

### 1. Genel Olarak

Culpa in contrahendo sorumluluğu tarafların sözleşme kurulmadan önceki aşamadaki kusurlu davranışlarından doğan sorumluluk anlamına gelmektedir<sup>538</sup>. Tarafların sözleşme kurmadan önce de uymaları gereken yükümlülükler vardır. Tarafların sözleşme görüşmeleri aşamasında aralarında kurulan güven ilişkisinden ötürü birbirlerine zarar vermemek için özen gösterme, aydınlatma, koruma yükümlülükleri vardır<sup>539</sup>. Bu dürüstlük kuralının bir gereğidir. Bu sebepten ötürü dürüstlük kuralına aykırı davranarak güven ilişkisini kusurlu davranışıyla ihlal ederek karşı tarafın zarara uğramasına sebep olan kişi bu ortaya çıkan zarardan sorumlu olacaktır<sup>540</sup>.

Culpa in contrahendo sorumluluğunun hukuki niteliği hakkında doktrinde görüş birliği yoktur. Doktrindeki görüşlerden birine<sup>541</sup> göre culpa in contrahendo sorumluluğunun kaynağı haksız fiil sorumluluğu iken bir başka görüşe göre<sup>542</sup> ise kaynağı sözleşme sorumluluğudur. Son görüşe göre<sup>543</sup> ise culpa in contrahendo sorumluluğu kendine özgü bir sorumluluk çeşididir.

---

<sup>538</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 40; Eren, Borçlar Genel, s. 1275.

<sup>539</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 40; Eren, Borçlar Genel, s. 1275.

<sup>540</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 40; Eren, Borçlar Genel, s. 1275; Yalman, s. 37.

<sup>541</sup> Kılıçoğlu, s. 128.

<sup>542</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1279; Serozan, Rona: Borçlar Hukuku Genel Bölüm İfa, İfa Engelleri, Haksız Zenginleşme Üçüncü Cilt, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2009, s. 256; Ergüne, Mehmet Serkan: "Culpa in Contrahendo Sorumluluğunda Olumlu Zararın Tazmini, Prof. Dr. Rona Serozan'a Armağan, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, C. 1, 2010, s. 911; Antalya, Cilt III, s. 213.

<sup>543</sup> Demircioğlu, Huriye Reyhan: Güven Esası Uyarınca Sözleşme Görüşmelerindeki Kusurlu Davranıştan Doğan Sorumluluk (Culpa in Contrahendo Sorumluluğu), Ankara: Yetkin Yayıncılık, 2009, s. 111 vd.

TBK ve TMK'da culpa in contrahendoyu genel olarak düzenleyen bir hüküm yoktur. Ancak culpa in contrahendo ile ilgili bazı özel hükümler bulunmaktadır. Aldatma veya korkutma yoluyla karşı tarafı sözleşme yapmaya ikna eden kişinin sorumluluğunu düzenleyen TBK m. 39/2 hükmü, yetkisiz temsilcinin sorumluluğunu düzenleyen TBK m. 47 hükmü, kusurlu davranışıyla yanılarak sözleşmeyi iptal eden tarafın karşı tarafın uğramasına sebep olduğu zarardan sorumluluğunu düzenleyen TBK m. 35 hükmü TBK'daki culpa in contrahendo sorumluluğuna ilişkin düzenlemelere örnek olarak gösterilebilir.

Doktrinde culpa in contrahendo sorumluluğunun doğmasına sebep olacak davranışlar örnekler verilmiştir. Bunlar arasında, tarafın sözleşme yapma niyeti olmamasına rağmen aldatıcı ve kötü niyetli hareketlerle karşı tarafta sözleşme yapılacağına dair ümit uyandırmak, sözleşme görüşmeleri aşamasında kusurlu şekilde doğru olmayan bilgi vermek, koruma yükümlülüklerine uymamak vardır<sup>544</sup>.

Culpa in contrahendo sorumluluğunun beş unsuru vardır. Bunlar; sözleşme görüşmesinin yapılması, sözleşme öncesi yükümlülüklerin ihlal edilmesi, kusur, zarar ve illiyet bağıdır<sup>545</sup>. Buradaki zarar kural olarak olumsuz (menfi) zarardır. Ancak doktrinde istisnai olarak bazı hallerde zarar gören kişinin olumlu zararının da tazmin edilmesi gerektiğine dair bir görüş de bulunmaktadır<sup>546</sup>. Gerçekten sözleşmede yanılma sebebiyle tazminatı düzenleyen TBK m. 35 ve yetkisiz temsilde tazminatı düzenleyen TBK m. 47 hükümlerinden olumsuz zararı aşan zararın da tazmin edilebileceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle culpa in contrahendo sorumluluğunun söz konusu olduğu diğer durumlarda hakkaniyetin gerektirdiği hallerde istisnai olarak olumlu zararın tazmin edilmesi

---

<sup>544</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1283 vd.; Demircioğlu, s. 191 vd.; Yalman, s. 45 vd.

<sup>545</sup> Gürpınar, Damla: Sözleşme Dışı Yanlış Tavsiyede Bulunma, Öğüt veya Bilgi Vermeden Doğan Hukuki Sorumluluk, İzmir: Güncel Hukuk Yayınları, 2006, s. 151; Demircioğlu, s. 177; Antalya Gökhan, Cilt III, s. 214.

<sup>546</sup> Ergüne, s. 917; Kılıçoğlu, s. 128.

mümkündür<sup>547</sup>. TBK düzenlenmelerinde kanun koyucunun korumak istediği menfaat ile culpa in contrahendo sorumluluğunun söz konusu olduğu durumlardaki menfaat arasında kural olarak bir fark yoktur<sup>548</sup>.

Sözleşme görüşmeleri esnasında taraflardan birinin kusurlu davranışı, sonradan geçerli bir şekilde kurulan sözleşmeden doğan bir borcun ihlaline sebep olursa sözleşmeye aykırılık düzenlemelerinin uygulanması gerekir<sup>549</sup>.

## **2. Hizmet Sağlayıcıların Culpa in Contrahendo Sorumluluğu**

Hizmet sağlayıcılar alıcılar ile sözleşme kurarken taraflar fiziki olarak bir araya gelmez ve sözleşme elektronik ortamda kurulur. Bu durumda alıcının sözleşme yapmak amacıyla hizmet sağlayıcının elektronik ortamını ziyaret etmesi sözleşme görüşmelerinin başladığı an olarak kabul edilebilir<sup>550</sup>. Bu andan itibaren tarafların dürüstlük kuralının bir gereği olarak birbirine zarar vermemek için aydınlatma ve özen gösterme yükümlülükleri başlamaktadır. Tarafların sözleşme kurulmadan önceki aşamada bu yükümlülüklerini ihlal etmeleri sonucunda culpa in contrahendo sorumlulukları doğabilir. Bu kısımda hizmet sağlayıcıların alıcılara karşı olan culpa in contrahendo sorumluluğu incelenecektir.

Tarafların sözleşme görüşmelerinde uyması gereken yükümlülüklerden biri aydınlatma yükümlülüğüdür. Elektronik ticarete aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara alıcılara bilgi verme yükümlülüğü getirilmiştir. Bilgilendirme yükümlülüğünün temelinde dürüstlük kuralı yatmaktadır ve alıcıların elektronik ortamda sözleşme yapmadan önce sözleşme yapacakları kişi ilgili bilgi sahibi olarak iradelerini bilinçli olarak oluşturmaları amaçlanmaktadır. Sözleşme kurulmadan önce hizmet

---

<sup>547</sup> Ergüne, s. 919.

<sup>548</sup> Ergüne, s. 919.

<sup>549</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 391.

<sup>550</sup> Kaygusuz, s. 172.

sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğünü yerine getirmemesi culpa in contrahendo sorumluluğunun doğmasına sebep olabilecektir.

Hizmet sağlayıcının bilgilendirme yükümlülüğünü ihlal etmesi sonucunda alıcıda irade sakatlığının oluşması mümkündür. Elektronik ortamda kurulan sözleşmeler de irade sakatlığı sebebiyle iptal edilebilir<sup>551</sup>. Kusurlu davranışı ile irade sakatlığının doğmasına yol açan ve karşı tarafın zarara uğramasına sebep olan tarafın culpa in contrahendo sorumluluğu doğabilir ve bu kişinin doğan zararı tazmin etmesi gerekebilir<sup>552</sup>.

Hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgi vermemesinden veya yanlış vermesinden ötürü alıcının iradesinin yanılması mümkündür. Örnek olarak, hizmet sağlayıcının tanıtıcı bilgilerindeki MERSİS numarasını elektronik ortamda alıcılara sunmaması sebebiyle alıcı başka bir hizmet sağlayıcı ile sözleşme kurduğunu zannederken aslında sözleşme kurmak istemediği benzer bir hizmet sağlayıcı ile sözleşme kurması durumunda alıcı yanılmış olur<sup>553</sup>. Sözleşmede iradesi yanılan kişinin sözleşmeyi iptal etmesi mümkündür. Sözleşmenin iptal edilmesi sonucunda alıcının zararı doğmuşsa alıcı bu zararın tazmin edilmesini talep edebilir. TBK m. 35'te bu durum düzenlenmiştir. Hükme göre; *“yanılan, yanılmasında kusurlu ise, sözleşmenin hükümsüzlüğünden doğan zararı gidermekle yükümlüdür. Ancak, diğer taraf yanılmayı biliyor veya bilmesi gerekiyorsa, tazminat istenemez.”* Hükme göre kusurlu davranışı ile yanılan ve sözleşmeyi iptal eden kişi karşı tarafın zararını gidermekle yükümlüdür. Ancak hükümde karşı tarafın kusurlu davranışından ötürü hataya düşen kişinin zararının giderilmesini isteyip isteyemeyeceği düzenlenmemiştir<sup>554</sup>. Eğer karşı taraf kasıt derecesinde kusurlu ise aldatma hükümleri uygulanır. Doktrinde karşı taraf ihmal derecesinde kusurlu ise culpa in contrahendo

---

<sup>551</sup> *Bozbel, Savaş: “Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler-97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma”, EBYÜHFD 2003, C. 7, S. 3-4, s. 794.*

<sup>552</sup> *Demircioğlu, s. 215.*

<sup>553</sup> *Kaygusuz, s. 173.*

<sup>554</sup> *Demircioğlu, s. 216.*

sorumluluğu uyarınca tazminat istenebileceği kabul edilmektedir<sup>555</sup>. Sonuç olarak eğer hizmet sağlayıcı ihmali bir davranış ile bilgi verme yükümlülüğünü ihlal ederse alıcının uğradığı zararları culpa in contrahendo sorumluluğu uyarınca gidermesi gerekir<sup>556</sup>.

Hizmet sağlayıcının bilgilendirme yükümlülüğüne uymayarak alıcıyı aldatması da mümkündür. Örneğin hizmet sağlayıcı bir başkasının ticaret unvanını veya markasını kullanarak alıcıları sözleşme kurmaya yönlendirebilir<sup>557</sup>. Alıcı da başka bir hizmet sağlayıcı ile sözleşme kurduğunu zannederek sözleşme kurabilir ve zarara uğrayabilir. Aldatma, irade sakatlığı hallerinden bir diğeridir. “*Aldatma, bir kimsenin davranışı ile diğer şahsı irade beyanında bulunmaya yönlendirmek için o şahısta yanlış bir fikrin doğumuna veya doğrulanmasına ya da devamına kasten yol açmalıdır*”<sup>558</sup>.” Aldatılan kişi sözleşmeyi kendi iradesi ile kurduğuna inanırken aldatan kişi ise karşı tarafın iradesinin gerçekte uyuşmadığını bilmekte ancak bu yanlışlığı düzeltmek için bir davranışta bulunmamaktadır<sup>559</sup>. Aldatılan tarafın TBK m. 36 uyarınca sözleşmeyi iptal etme hakkı vardır. TBK m. 39/2’deki “*aldatma veya korkutmadan dolayı bağlayıcılığı olmayan bir sözleşmenin onanmış sayılması, tazminat hakkını ortadan kaldırmayacağı*” hükmü uyarınca aldatılan taraf sözleşmeyi onanmış olsa bile tazminat hakkı saklıdır. Aldatma sonucu ortaya çıkan zararın tazmini için culpa in contrahendo sorumluluğuna başvurmak mümkündür<sup>560</sup>. Nitekim aldatma hem kişinin sözleşme yapma iradesinin serbestçe oluşumunu bozan hem de sözleşme görüşmelerinde uyulması gereken özen yükümlülüğünü ihlal eden bir davranıştır<sup>561</sup>. Sonuç olarak hizmet sağlayıcının

---

<sup>555</sup> Demircioğlu, s. 216; Kocayusufpaşaoğlu, s. 454

<sup>556</sup> Kaygusuz, s. 174.

<sup>557</sup> Kaygusuz, s. 174.

<sup>558</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 114.

<sup>559</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 115; Eren, Borçlar Genel, s. 456.

<sup>560</sup> Demircioğlu, s. 46; Oğuzman/Öz, s. 118; Yalman, s. 43; Kocayusufpaşaoğlu, s. 469.

<sup>561</sup> Demircioğlu, s. 45-46.

yükümlülüklerini yerine getirmemesi aldatma teşkil ederse ve alıcının bu sebeple zararı doğarsa alıcı culpa in contrahendo hükümlerine başvurarak zararının tazmin edilmesini isteyebilir.

Davranışları ile karşı tarafı hataya düşürebilecek bir durum yaratan kişinin bu durumu düzeltmek için açıklamada bulunma yükümlülüğü vardır<sup>562</sup>. Aynı zamanda karşı tarafın kendisi sebebiyle de olsa hataya düştüğünü fark eden kimsenin karşı tarafın hatasını düzeltmesi, dürüstlük kuralının getirdiği gerekliliklerden biridir<sup>563</sup>. Hizmet sağlayıcıların siparişin onaylanmasından önce veri girişindeki hataları alıcının düzeltebilmesi için alıcılara imkân sağlama yükümlülüğü vardır. Hizmet sağlayıcının bu yükümlülüğü hataya düşen karşı tarafı uyarma yükümlülüğünün elektronik ortamdaki görünümü olarak değerlendirilebilir<sup>564</sup>. Hizmet sağlayıcının alıcılara veri girişinde yaptığı hataları düzeltebilmesi için imkân sağlamayarak yükümlülüğünü ihlal etmesi sonucunda alıcıların siparişlerinde yanlışlık yapmasına sebep olabilir. Bunun sonucunda sözleşmenin iptal edilmesi söz konusu olabilir. Aynı zamanda alıcı bu sebeple bir zarara uğrarsa culpa in contrahendo hükümlerine başvurarak zararının tazminini talep edebilir. Basit hesap hataları sözleşmenin iptaline sebep olmazken ürün siparişi verirken farklı bir modelin kast edilmesi gibi önemli bir hata yapılmışsa o zaman sözleşmenin iptali gündeme gelebilir<sup>565</sup>. Alıcının sipariş verirken istediği ürünün farklı rengini, modelini, bedenini yanlış seçmesi durumunda ortaya çıkan zarar bu kapsamda değerlendirilebilir.

Hizmet sağlayıcının kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülüklerine uymaması sonucu culpa in contrahendo sorumluluğu doğabilir. Alıcı, hizmet sağlayıcının elektronik ortamını ziyaret etmesi sonucunda çerezler dahil alıcının birtakım kişisel

---

<sup>562</sup> Demircioğlu, s. 231

<sup>563</sup> Demircioğlu, s. 231.

<sup>564</sup> Demirbaş, s. 40.

<sup>565</sup> Bozbel, Mesafeli Sözleşmeler, s. 794.

verileri elde edilir. Elektronik ortamda kullanılan çerezler aracılığıyla alıcıların IP adresi, ilgi duyduğu ürünler, kimlik bilgileri gibi birçok bilgiye ulaşılır. Bu nedenle henüz bir sözleşme kurulmamış olsa da alıcının hizmet sağlayıcının elektronik ortamını ziyaret etmesiyle hizmet sağlayıcıların kişisel verilere ilişkin yükümlülükleri başlar. Bir başka deyişle hizmet sağlayıcının alıcıların kişisel verilerini koruma, kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde işlenmesi veya ele geçirilmesini engellemek amacıyla tedbir alma yükümlülükleri devreye girmiştir. Çerezler aracılığıyla alıcılardan toplanan kişisel verilerden ötürü hizmet sağlayıcının culpa in contrahendo sorumluluğunun doğması mümkündür. Ayrıca sözleşme kurulana kadar alıcının kendi isteğiyle verdiği kişisel verilere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmeyen hizmet sağlayıcının da culpa in contrahendo sorumluluğu vardır<sup>566</sup>.

### **3. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Culpa in Contrahendo Sorumluluğu**

Hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcının sağladığı platform üzerinden hizmet verebilir. Bu durumlarda aracı hizmet sağlayıcı ve alıcı arasındaki hukuki ilişki, alıcının hizmet sağlayıcı ile sözleşme kurma amacıyla aracı hizmet sağlayıcının platformunu ziyaret ettiği anda başlamaktadır. Culpa in contrahendo sorumluluğunun unsurlarından biri sözleşme görüşmelerinin varlığı idi. Aracı hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında ise bir sözleşme ilişkisi yoktur ve bu sebeple kural olarak aracı hizmet sağlayıcının culpa in contrahendo sorumluluğundan söz edilemez. Ancak güven sorumluluğunun söz konusu olduğu durumlarda istisnai olmak üzere üçüncü kişinin culpa in contrahendo sorumluluğu doğabilir<sup>567</sup>. Sözleşme kurmak amacıyla yapılan görüşmelere katılmamasına rağmen taraflarda belli bir ölçüde güven yaratarak sözleşmenin kurulmasında etkili olan üçüncü kişilerin de sözleşme öncesi görüşmelerdeki güven ilişkisine dahil oldukları ve bu sebeple

---

<sup>566</sup> Kaygusuz, s. 176.

<sup>567</sup> Kaygusuz, s. 176.

culpa in contrahendo sorumluluğu kapsamı içerisinde değerlendirilebilecekleri doktrinde kabul edilmektedir<sup>568</sup>.

Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme ve üçüncü kişinin culpa in contrahendo sorumluluğu karıştırılmamalıdır. Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşmede hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı arasındaki sözleşmeden üçüncü kişi olan alıcıya karşı bir sorumluluk söz konusu iken üçüncü kişinin culpa in contrahendo sorumluluğunda alıcı ve hizmet sağlayıcı arasındaki sözleşmeden üçüncü kişi olan aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğu söz konusudur.

Güven sorumluluğu, “*sözleşmenin tarafı olmamış ama sözleşmeyi etkilemiş “üçüncü kişinin” sorumluluğudur.*<sup>569</sup>” Eğer üçüncü kişi, alışverişte özel bir kişisel çıkarının bulunmasından ötürü ortaya çıkarak alışverişi etkilemişse, kendisine güvenen kişilere karşı yanlış ve eksik bilgi vermesinden ötürü sorumluluğu doğar<sup>570</sup>. Örnek olarak; seyahat acenteleri, alışveriş merkezleri, eşya pazarlayıcıları verilebilir<sup>571</sup>. Güven sorumluluğunun temelinde edim yükümlerinden bağımsız olan bir borç ilişkisi yatmaktadır<sup>572</sup>. Güven sorumluluğu kavramı culpa in contrahendo kavramından daha geniştir<sup>573</sup>.

Güven sorumluluğunun söz konusu olabilmesi için üç unsurun bulunması gereklidir. Bunlar; sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü kişinin bu sözleşmenin kurulmasında bir menfaatinin olması, üçüncü kişinin sözleşmenin kurulmasında etkisinin olması ve sözleşmenin taraflarından birisinin üçüncü kişiye karşı yoğun güven

---

<sup>568</sup> Demircioğlu, s. 171.

<sup>569</sup> Serozan, Borçlar Hukuku, s. 253.

<sup>570</sup> Serozan, Borçlar Hukuku, s. 252.

<sup>571</sup> Serozan, Borçlar Hukuku, s. 252.

<sup>572</sup> Serozan, Borçlar Hukuku, s. 253.

<sup>573</sup> Demircioğlu, s. 171.

beslemesidir<sup>574</sup>. Burada taraf üçüncü kişiye karşı özel derecede kişisel bir güven besler<sup>575</sup>. Özel derecede kişisel bir güvenin aranması, üçüncü kişinin güven sorumluluğunu sözleşme görüşmelerine katılan tarafların sorumluluğundan ayıran bir şarttır<sup>576</sup>. Sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü kişiye karşı duyulan bu kişisel güven; sözleşme görüşmeleri sürecini etkilemiş olmalıdır. Tazminat alacaklısını (zarar gören taraf) sözleşme kurmaya sevk eden ve bu şekilde sonuç doğuracağına objektif olarak öngörülebildiği fiili bir güvendir<sup>577</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcının güven sorumluluğunun olup olmadığının tespiti için güven sorumluluğunun şartlarının oluşup oluşmadığının tespiti gereklidir.

Güven sorumluluğunun ilk şartı sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü kişinin bu sözleşmenin kurulmasında bir çıkarının bulunmasıdır. Hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında sözleşme kurulduğu takdirde genellikle aracı hizmet sağlayıcı bir komisyon ya da ücret almaktadır. Bu sebeple sözleşmenin kurulmasında aracı hizmet sağlayıcının çıkarının olduğu kabul edilebilir.

Güven sorumluluğunun ikinci şartı üçüncü kişinin sözleşmenin oluşmasını etkilemesidir. Kurulacak sözleşmenin tarafları olan alıcı ve hizmet sağlayıcı, aracı hizmet sağlayıcı tarafından sağlanan platformda bir araya gelmekte ve sözleşme bu platform üzerinde kurulduğundan aracı hizmet sağlayıcının sözleşmenin oluşmasını etkilediği söylenebilir.

Güven sorumluluğunun üçüncü şartı sözleşmenin taraflarından birisinin üçüncü kişiye karşı yoğun bir güven beslemesidir. Aracı hizmet sağlayıcının her koşulda yoğun bir güven oluşturduğu söylenemez ve bu şartın oluştuğunun tespiti için her somut olay

---

<sup>574</sup> *Serozan*, Borçlar Hukuku, s. 255.

<sup>575</sup> *Demircioğlu*, s. 263.

<sup>576</sup> *Kırca*, s. 188.

<sup>577</sup> *Demircioğlu*, s. 263.

ayrı ayrı incelenmelidir<sup>578</sup>. Bazı durumlarda alıcı hizmet sağlayıcıyı tanımamasına rağmen aracı hizmet sağlayıcının tanınırlığına duyduğu güven sonucunda hizmet sağlayıcı ile sözleşme ilişkisine girebilmektedir. Örneğin, kişinin trendyol.com’da satış yapan hizmet sağlayıcıyı tanımamasına rağmen trendyol.com’a güvendiği için hizmet sağlayıcıdan alışveriş yaptığı durumda güven şartı sağlanmış olur. Güven şartı her somut olayda ayrı olarak incelenmelidir ve çok geniş yorumlanmamalıdır. Güven şartının çok geniş yorumlanması sözleşmenin nisbiliği ilkesinin orantısız bir şekilde aşılmasına sebep olabilir<sup>579</sup>.

Sonuç olarak bazı durumlarda hizmet sağlayıcı yükümlülüklerini yerine getiremediğinde alıcı zarara uğrarsa, üçüncü kişinin culpa in contrahendo sorumluluğundan ötürü alıcı, bu zararı aracı hizmet sağlayıcıdan talep edebilecektir. Aracı hizmet sağlayıcının culpa in contrahendo sorumluluğunun doğup doğmadığının tespiti için her somut olay ayrı ayrı incelenmelidir. Aracı hizmet sağlayıcının bu sorumluluğu yalnızca istisnai hallerde doğmaktadır.

### III. ÖZEL KANUNLARDAN DOĞAN SORUMLULUK

Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların bazı özel kanunlardan kaynaklı sorumluluklarının doğabilmesi mümkündür. Bu kanunlardan ilki Fikir ve Sanat Eserleri Kanunudur<sup>580</sup> (FSEK). FSEK m. 1/B/a’da eser, “*sahibinin hususiyetini taşıyan ve ilim ve edebiyat, musiki, güzel sanatlar veya sinema eserleri olarak sayılan her nevi fikir ve sanat mahsulleri*” şeklinde tanımlanmıştır. Elektronik ticaret platformlarında eser niteliği taşıyan müzik, edebi, güzel sanatlara dair eserler kullanıcıların kullanımına sunulmakta veya bu eserlerin elektronik iletişim araçları ile pazarlığı yapılmaktadır<sup>581</sup>. Bu eserler

---

<sup>578</sup> Kaygusuz, s. 178.

<sup>579</sup> Kaygusuz, s. 179.

<sup>580</sup> 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, RG 13.12.1951, S. 7981.

<sup>581</sup> Kaya, E-Ticaret Hukuku, s. 234.

FSEK kapsamında koruma altındadır. Hizmet sağlayıcılar elektronik ticaret faaliyetlerini yürütürken sunduğu mal veya hizmetlerin eser niteliği taşıması durumunda bu mal ve hizmetler FSEK kapsamında korunacaktır. Eğer hizmet sağlayıcının sunduğu içerik FSEK hükümlerine aykırılık taşıyorsa sorumluluğu gündeme gelir. FSEK Ek Madde 4/3<sup>582</sup> uyarınca hizmet sağlayıcıların hak sahibinin başvurusu üzerine bu içeriği kaldırması gerekir. Hak sahibinin başvurusuna rağmen içeriği kaldırmayan hizmet sağlayıcı sorumlu olacaktır. ETDHK’da yapılan değişiklikle sorumluluk kapsamı genişletilen aracı hizmet sağlayıcıların da hukuka aykırı içerik bakımından sorumluluğu doğabilir. Aracı hizmet sağlayıcıların da kendisine bildirildikten sonra hukuka aykırı içeriği kaldırmaları gerekmektedir.

Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların Sınai Mülkiyet Kanunu<sup>583</sup> (SMK) kapsamında sorumluluklarının doğması da mümkündür. Bir işletmenin mal ve hizmetlerini diğer işletmelerinkinden ayıran işarete marka denir<sup>584</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemeleri marka hakkına tecavüz hali oluşturabilir. Marka hakkına tecavüz sayılan fiiller SMK m. 29/1’de sayılmıştır. Bu fiiller: *“a) Marka sahibinin izni olmaksızın, markayı 7 nci maddede belirtilen biçimlerde kullanmak. b) Marka sahibinin izni olmaksızın, markayı veya ayırt*

---

<sup>582</sup> FSEK Ek Madde 4/3: *“Dijital iletim de dahil olmak üzere işaret, ses ve/veya görüntü nakline yarayan araçlarla servis ve bilgi içerik sağlayıcılar tarafından eser sahipleri ile bağlantılı hak sahiplerinin bu Kanunda tanınmış haklarının ihlâli halinde, hak sahiplerinin başvuruları üzerine ihlâle konu eserler içerikten çıkarılır. Bunun için hakları haleldar olan gerçek veya tüzel kişi öncelikle bilgi içerik sağlayıcısına başvurarak üç gün içinde ihlâlin durdurulmasını ister. İhlâlin devamı halinde bu defa, Cumhuriyet savcısına yapılan başvuru üzerine, üç gün içinde servis sağlayıcıdan ihlâle devam eden bilgi içerik sağlayıcısına verilen hizmetin durdurulması istenir...”*

<sup>583</sup> 6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanunu, RG 10.01.2017, S. 29944.

<sup>584</sup> *Uzunallı*, Sevilay: Marka Hukuku, 2. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi, 2021, s. 25; *Çolak*, Uğur: Türk Marka Hukuku, 4. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2018, s. 10; *Noyan*, Erdal: Marka Hukuku, 4. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi, 2009, s. 45.

edilemeyecek kadar benzerini kullanmak suretiyle markayı taklit etmek. c) Markayı veya ayırt edilemeyecek kadar benzerini kullanmak suretiyle markanın taklit edildiğini bildiği veya bilmesi gerektiği hâlde tecavüz yoluyla kullanılan markayı taşıyan ürünleri satmak, dağıtmak, başka bir şekilde ticaret alanına çıkarmak, ithal işlemine tabi tutmak, ihraç etmek, ticari amaçla elde bulundurmak veya bu ürüne dair sözleşme yapmak için öneride bulunmak. ç) Marka sahibi tarafından lisans yoluyla verilmiş hakları izinsiz genişletmek veya bu hakları üçüncü kişilere devretmek” tir. Örnek olarak aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların alıcılara sunması gerekli tanıtıcı bilgilerini verirken marka isimlerini de vermelidir. Eğer aracı hizmet sağlayıcı veya hizmet sağlayıcı bir başkasının markasını verirse marka hakkına tecavüz olur. Ayrıca aracı hizmet sağlayıcıların marka sahibinin marka hakkının ihlalini bildiği veya bilmesi gerektiği hallerde marka hakkının ihlal edilmesinden sorumlu olması mümkündür<sup>585</sup>.

Elektronik ticarete önem taşıyan bir diğer sorun da haksız rekabet halleridir. TTK m. 55’te “dürüstlük kuralına aykırı reklamlar ve satış yöntemleri ile diğer hukuka aykırı davranışlar, sözleşmeyi ihlale veya sona erdirmeye yöneltmek, başkalarının iş ürünlerinden yetkisiz yararlanma, üretim ve iş sırlarını hukuka aykırı olarak ifşa etmek, iş şartlarına uymamak, dürüstlük kuralına aykırı işlem şartları kullanmak” başlıca haksız rekabet oluşturan haller olarak sayılmıştır. Haksız rekabet hallerinden olan aldaticı reklamlar, karışıklığa neden olma, rakibi kötüleme elektronik ortamda da karşımıza çıkabilir<sup>586</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemesi haksız rekabet hali oluşturabilir. Örnek olarak aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar tanıtıcı bilgilerini verirken başkasına ait bilgileri kullanması haksız rekabet oluşturabilir. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların ticari iletişim

---

<sup>585</sup> Demirbaş, s. 109.

<sup>586</sup> Okan, Neval: “İnternette Haksız Rekabet”, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2016, C. 2, S. 1, s. 126.

kapsamındaki yükümlülüklerine uymaması durumunda da haksız rekabet hükümleri kapsamında sorumlulukları gündeme gelebilir. Alıcılara gönderilen elektronik ticari iletilerde aldatıcı reklam unsurlarının olması, farklı işletmeler hakkında doğru olmayan bilgilerin yer alması haksız rekabet oluşturabilir. Ayrıca hizmet sağlayıcılar ve aracı hizmet sağlayıcıların onay almaksızın birçok alıcıya ticari elektronik ileti göndermesi durumunda da haksız rekabet hali oluşabilir<sup>587</sup>. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların alıcılardan topladığı kişisel verilerin hukuka aykırı olarak ele geçirilmesi, amaçları dışında kullanılması durumunda da haksız rekabet oluşabilir. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların sağladıkları içerik bakımından da haksız rekabet hallerinin oluşması mümkündür.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların kendi aralarında da haksız rekabet durumu ortaya çıkabilir. Bu durumlara örnek olarak; aracı hizmet sağlayıcıların hizmet sağlayıcıların faaliyetlerini haksız yere kısıtlaması, büyük aracı hizmet sağlayıcıların piyasadaki güçlerini kullanarak hizmet sağlayıcıları kendilerine bağımlı hale getirmeleri, aracı hizmet sağlayıcıların elektronik ortam sağladığı birden fazla hizmet sağlayıcılardan birini diğerine göre daha çok ön plana çıkarması veya onun mallarının alınması için alıcılara ona yönlendirmesi verilebilir<sup>588</sup>.

ETDHK Ek Madde 1 ile elektronik ticaret faaliyetlerinde bulunurken haksız ticari uygulamada bulunulması yasaklanmış ve özellikle elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar bakımından haksız ticari uygulama sayılacak örnek bazı durumlar sayılmıştır. Elektronik hizmet sağlayıcılar ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar haksız ticari uygulama niteliği taşıyan faaliyetlerinden bu hükümler kapsamında sorumlu olacaktır.

---

<sup>587</sup> Kaygusuz, s. 183.

<sup>588</sup> Kaygusuz, s. 184.

## IV. İDARİ VE CEZAI SORUMLULUK

### A. İdari Sorumluluk

İdare hukuku konumuz dışı olduğundan burada aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların ETDHK kapsamındaki idari sorumluluğuna kısaca değinilecektir. ETDHK m. 11/2 hükmü ile aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların bu kanun kapsamında olan faaliyetlerinin denetiminde Ticaret Bakanlığı görevlendirilmiştir. ETDHK m. 11/3'e göre Ticaret Bakanlığı yapacağı denetim kapsamında “...her türlü bilgi, belge ve defterleri istemeye, bunları incelemeye ve örneklerini almaya, ilgililerden yazılı ve sözlü bilgi almaya yetkilidir...” Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar da bu defter, bilgi ve belgeleri saklamakla ve istendiğinde vermekle yükümlüdür. Ticaret bakanlığı yaptığı denetim sonucunda yükümlülüklerine aykırı davranan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara Kanunda düzenlenmiş yaptırımları uygular.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların idari sorumluluğu ETDHK m. 12'de düzenlenmiştir. Bu hükümle aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara yükümlülüklerine uymaması durumunda verilecek farklı idari para cezaları belirlenmiştir. ETDHK m. 12/7 uyarınca bu maddede düzenlenen idari para cezalarını verme konusunda Ticaret Bakanlığı yetkilendirilmiştir.

ETDHK'da yapılan değişikliklerle on ikinci maddede de bazı değişiklikler yapılmıştır. Ticaret Bakanlığının denetim yetkisi genişletilmiştir. Öngörülmuş bazı idari para cezaları; caydırıcılık, fiilin ağırlığı, orantılılık ve ölçülülük ilkeleri gözetilerek yapılan değişikliklerle tekrar düzenlenmiştir<sup>589</sup>. Değişiklik ile getirilen yeni yükümlülükler için idari para cezaları getirilmiştir. ETDHK m. 12/4'te, aykırılıkların sonlandırılmaması veya tekrarı halinde bir önceki idari para cezasının iki katının uygulanacağı düzenlenmiştir. ETDHK m. 12/5'e göre “idari para cezalarına ilişkin

---

<sup>589</sup> TBMM, ETDHK Değişiklik, s. 13.

*fiillerin, Bakanlığı yanılmaya yönelik iş ve işlemlerle gerçekleştirilmesi hâlinde söz konusu cezalar on katı uygulanır.*” ETDHK m. 12/6’da yıllık net işlem hacmi belirlenmiş eşiğin altında kalan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara verilebilecek idari para cezaları için bir üst sınır getirilmiştir. Yapılan değişiklikle getirilen ETDHK m. 12/3’e göre, Bakanlığa içeriğe erişimin engellenmesi ve/veya içeriğin çıkarılması kararı verme yetkisi getirilmiştir. Bu durumda hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar kanunda yasaklanan alanlarda faaliyet gösterirse, lisans alma yükümlülüğünü ihlal ederse ve hukuka aykırılık, verilen süre içerisinde giderilmezse Ticaret Bakanlığı doğrudan içeriğe erişimin engellenmesi ve/veya içeriğin çıkarılması kararı vermeye yetkilidir.

## **B. Cezai Sorumluluk**

Ceza hukuku konumuz dışı olduğundan burada aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların cezai sorumluluğuna kısaca değinilecektir. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini ihlal etmesi cezai sorumluluk doğurabilir. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara ceza yaptırımları ancak gerçek kişiler ise söz konusu olabilir. Tüzel kişi olan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara ancak güvenlik tedbiri uygulanabilir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılarının bilgi verme yükümlülüklerini yerine getirirken kendileri hakkında yanlış bilgi vermeleri Türk Ceza Kanunu<sup>590</sup> (TCK) kapsamında dolandırıcılık suçunu oluşturabilir<sup>591</sup>. Ayrıca hizmet sağlayıcıların kişisel verilerin korunması kapsamındaki yükümlülüklerini ihlal etmeleri TCK’da düzenlenmiş olan “*kişisel verilerin kaydedilmesi*”, “*verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme*”, “*verileri yok etmeme*” suçlarını oluşturabilir. TCK m. 140 uyarınca tüzel kişi

---

<sup>590</sup> 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu, RG 12.10.2004, S. 25611.

<sup>591</sup> *Kaygusuz*, s. 193.

olan hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcıların bu suçları işlemesi sonucunda hakkında güvenlik tedbiri kararı verilebilir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların FSEK kapsamında kişilerin fikri haklarını ihlal eden fiilleri sonucunda cezai sorumluluklarının doğması mümkündür. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların fiillerinin FSEK m. 71'de<sup>592</sup> düzenlenen suçların unsurlarını oluşturması sonucunda ceza almaları ve FSEK m. 81 uyarınca tüzel kişi olan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar hakkında güvenlik tedbiri kararının verilmesi mümkündür.

---

<sup>592</sup> FSEK m. 71: “*Bu Kanunda koruma altına alınan fikir ve sanat eserleriyle ilgili manevi, mali veya bağlantılı hakları ihlal ederek: 1. Bir eseri, icrayı, fonogramı veya yapımı hak sahibi kişilerin yazılı izni olmaksızın işleyen, temsil eden, çoğaltan, değiştiren, dağıtan, her türlü işaret, ses veya görüntü nakline yarayan araçlarla umuma ileten, yayımlayan ya da hukuka aykırı olarak işlenen veya çoğaltılan eserleri satışa arz eden, satan, kiralamak veya ödünç vermek suretiyle ya da sair şekilde yayan, ticarî amaçla satın alan, ithal veya ihraç eden, kişisel kullanım amacı dışında elinde bulunduran ya da depolayan kişi hakkında bir yıldan beş yıla kadar hapis veya adli para cezasına hükmolunur. 2. Başkasına ait esere, kendi eseri olarak ad koyan kişi altı aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezasıyla cezalandırılır. Bu fiilin dağıtmak veya yayımlamak suretiyle işlenmesi hâlinde, hapis cezasının üst sınırı beş yıl olup, adli para cezasına hükmolunamaz. 3. Bir eserden kaynak göstermeksizin iktibasta bulunan kişi altı aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezasıyla cezalandırılır. 4. Hak sahibi kişilerin izni olmaksızın, alenileşmemiş bir eserin muhtevası hakkında kamuya açıklamada bulunan kişi, altı aya kadar hapis cezası ile cezalandırılır. 5. Bir eserle ilgili olarak yetersiz, yanlış veya aldatıcı mahiyette kaynak gösteren kişi, altı aya kadar hapis cezası ile cezalandırılır. 6. Bir eseri, icrayı, fonogramı veya yapımı, tanınmış bir başkasının adını kullanarak çoğaltan, dağıtan, yayan veya yayımlayan kişi, üç aydan bir yıla kadar hapis veya adli para cezasıyla cezalandırılır. Bu Kanunun ek 4 üncü maddesinin birinci fıkrasında bahsi geçen fiilleri yetkisiz olarak işleyenler ile bu Kanunda tanınmış hakları ihlâl etmeye devam eden bilgi içerik sağlayıcılar hakkında, fiilleri daha ağır cezayı gerektiren bir suç oluşturmadığı takdirde, üç aydan iki yıla kadar hapis cezasına hükmolunur. Hukuka aykırı olarak üretilmiş, işlenmiş, çoğaltılmış, dağıtılmış veya yayımlanmış bir eseri, icrayı, fonogramı veya yapımı satışa arz eden, satan veya satın alan kişi, kovuşturma evresinden önce bunları kimden temin ettiğini bildirerek yakalanmalarını sağladığı takdirde, hakkında verilecek cezadan indirim yapılabileceği gibi ceza vermekten de vazgeçilebilir.”*

Marka hakkına tecavüz, SMK m. 30<sup>593</sup> uyarınca bir suç teşkil etmektedir. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların başkasının markasına tecavüz etmeleri halinde cezai sorumlulukları olacaktır. Aynı hüküm gereğince tüzel kişi olan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar hakkında da güvenlik tedbiri uygulanabilecektir.

TTK m. 62<sup>594</sup> uyarınca aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların haksız rekabette bulunması sonucunda cezalandırılması mümkündür. TTK m. 63 uyarınca tüzel

---

<sup>593</sup> SMK m. 30: “(1) Başkasına ait marka hakkına iktibas veya iltibas suretiyle tecavüz ederek mal üreten veya hizmet sunan, satışa arz eden veya satan, ithal ya da ihraç eden, ticari amaçla satın alan, bulunduran, nakleden veya depolayan kişi bir yıldan üç yıla kadar hapis ve yirmi bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır. (2) Marka koruması olduğunu belirten işareti mal veya ambalaj üzerinden yetkisi olmadan kaldıran kişi, bir yıldan üç yıla kadar hapis ve beş bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır. (3) Yetkisi olmadığı hâlde başkasına ait marka hakkı üzerinde devretmek, lisans veya rehin vermek suretiyle tasarrufta bulunan kişi iki yıldan dört yıla kadar hapis ve beş bin güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır. (4) Bu maddede yer alan suçların bir tüzel kişinin faaliyeti çerçevesinde işlenmesi hâlinde ayrıca bunlara özgü güvenlik tedbirlerine hükmolunur. (5) Bu maddede yer alan suçlardan dolayı cezaya hükmedebilmek için markanın Türkiye’de tescilli olması şarttır. (6) Bu maddede yer alan suçların soruşturulması ve kovuşturulması şikâyete bağlıdır. (7) Başkasının hak sahibi olduğu marka taklit edilerek üretilmiş malı, satışa arz eden veya satan kişinin bu malı nereden temin ettiğini bildirmesi ve bu suretle üretenlerin ortaya çıkarılmasını ve üretilmiş mallara elkonulmasını sağlaması hâlinde hakkında cezaya hükmolunmaz.”

<sup>594</sup> TTK m. 62: “(1) a) 55 inci maddede yazılı haksız rekabet fiillerinden birini kasten işleyenler, b) Kendi icap ve tekliflerinin rakiplerinkine tercih edilmesi için kişisel durumu, ürünleri, iş ürünleri, ticari faaliyeti ve işleri hakkında kasten yanlış veya yanıltıcı bilgi verenler, c) Çalışanları, vekilleri veya diğer yardımcı kimseleri, çalıştırmanın veya müvekkillerinin üretim veya ticaret sırlarını ele geçirmelerini sağlamak için aldatanlar, d) Çalıştıranlar veya müvekkillerden, işçilerinin veya çalışanlarının ya da vekillerinin, işlerini gördükleri sırada cezayı gerektiren bir haksız rekabet fiilini işlediklerini öğrenip de bu fiili önlemeyenler veya gerçeğe aykırı beyanları düzeltmeyenler, fiil daha ağır cezayı gerektiren başka bir suç oluşturmadığı takdirde, 56 ncı madde gereğince hukuk davasını açma hakkını haiz bulunanlardan birinin şikâyeti üzerine, her bir bent kapsamına giren fiiller dolayısıyla iki yıla kadar hapis veya adli para cezasıyla cezalandırılırlar.”

kişi aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar haksız rekabette bulunmaları sonucunda haklarında güvenlik tedbiri uygulanabilir.

## V. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ

### A. Genel Olarak

Borç kavramı dar ve geniş borç olarak ikiye ayrılır. Alacaklının borçludan isteyebileceği, borçlunun da yerine getirmeyi borç edindiği bir edim varsa, bir başka deyişle tek bir borç veya alacak içeren hukuki ilişki dar anlamda borç ilişkisi iken borçlu ve alacaklı arasındaki bir veya daha fazla alacak ile ikincil hak ve borçları içeren hukuki ilişki ise geniş anlamda borç ilişkisidir.<sup>595</sup>

Yüklenilmiş bir edimi yerine getirme yükümlülüğünün hukuki olarak sona ermesi sonucunda borç da sona erer. Borçlu taraf borcundan kurtulmakta iken alacaklı taraf da alacak hakkından mahrum kalır<sup>596</sup>. Ancak borç ilişkisinin sona erdiği her durumda o borç ilişkisi sonucunda doğan borç sona ermemektedir. Bir başka deyişle bir borç ilişkisinden doğan borcun o borç ilişkisi sona erse de devam etmesi mümkündür. Kira sözleşmesi sona ermiş olsa bile işlemiş kira bedelini ödeme borcunun devam etmesi örnek olarak gösterilebilir<sup>597</sup>.

TBK m. 131-161 arasında “*Borçların ve Borç İlişkilerinin Sona Ermesi, Zamanaşımı*” başlığı ile dar anlamda borç ilişkisini sona erdiren nedenler düzenlenmiştir. TBK’da düzenlenen dar anlamda borç ilişkisini sona erdiren sebepler; takas, yenileme, ifa imkânsızlığı, ibra, alacaklı ve borçlu sıfatlarının birleşmesi olarak sayılabilir.

---

<sup>595</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 21-22; Savaş, Abdurrahman: Türk Borçlar Hukukunda İkale Sözleşmesi”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi 2016, C. 1, S. 26, s. 106.

<sup>596</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 565; Eren, Borçlar Genel, s. 1421.

<sup>597</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 565.

Taraflar arasında bir borç ilişkisi kuran en önemli kaynak sözleşmedir<sup>598</sup>. Geniş anlamda borcu sona erdiren sebeplerden birinin meydana gelmesi ile taraflar arasındaki borç ilişkisi sona erer. Geniş anlamda borcu sona erdiren sebepler ise; ikale sözleşmesi, fesih, dönme, ifa, geri alma ve iptaldir.

Taraflardan birinin ölmesi durumunda yerine mirasçıları geçeceği için kural olarak sözleşmenin sona ermesi anlamına gelmez. Ancak kişiye bağlı olan edimleri içeren bir sözleşmenin taraflarından birinin (özellikle borçlu tarafın) ölmesi durumunda sözleşme ilişkisi sona erecektir<sup>599</sup>. Çünkü borçlunun yüklendiği kişiye bağlı edimin mirasçılar tarafından yerine getirilmesi mümkün değildir.

Taraflardan birinin fiil ehliyetini kaybetmesi bazı sözleşme ilişkilerini sona erdirir. Örnek olarak vekâlet sözleşmesi verilebilir. Süreli sözleşmelerde sürenin sona ermesi sonucunda, bozucu şarta bağlı sözleşmelerde bozucu şartın gerçekleşmesi ile de borç sona erer. Bazı sözleşmelerde tarafların iflas etmesi ile sözleşme ilişkisi sona ermektedir. Örnek olarak; kira sözleşmelerinde kiracının iflası, vekâlet sözleşmesinde vekil ya da vekâlet verenin iflası ile sözleşme sona erer. Ayrıca eğer sonradan ortaya çıkan sebeplerden ötürü sözleşmenin uyarlanması davası açılırsa hâkim sözleşmeyi feshederek borç ilişkisini sona erdirebilir<sup>600</sup>.

Uygulamadaki aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerindeki sözleşmenin süresi ve sona ermesi maddeleri incelendiğinde Amazon<sup>601</sup> şirketinin sitesinde yer alan *Amazon Services İş Çözümleri Sözleşmesinin* “Süre ve Fesih” başlıklı 3. maddesinde sözleşmenin sona ermesini gerektirecek en önemli sebep olarak tarafların yapacakları fesih beyanı

---

<sup>598</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1421. Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 4.

<sup>599</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1421; Bilgili/Demirkapı, s. 190.

<sup>600</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1421-1422.

<sup>601</sup> Amazon Services İş Çözümleri Sözleşmesi, (çevrim içi), [https://sellercentral.amazon.com.tr/help/hub/reference/external/201190440?ref=efph\\_20+1190440\\_cont\\_G2](https://sellercentral.amazon.com.tr/help/hub/reference/external/201190440?ref=efph_20+1190440_cont_G2) (ET: 05.12.2023).

gösterilmiştir. Trendyol<sup>602</sup> sözleşmesinde ise tarafların bir ay önceden yazılı fesih ihbarında bulunmaları şartıyla sözleşmeyi gerekçesiz ve tazminatsız feshetme hakları vardır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri mevzuatımızda özel olarak düzenlenmiş sözleşmeler değildir, bir başka deyişle kanun koyucu bu sözleşmelere özgü sona erme sebepleri getirmemiştir. Bu sebeple aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinin sona ermesinde geniş anlamda borcu ve sözleşmeyi sona erdiren sebeplere dair kurallar uygulanacaktır. Geniş anlamda borcu sona erdiren sebepler aşağıda aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri bakımından incelenecektir.

## **B. Sona Erme Sebepleri**

### **1. Sürenin Dolması**

Borçlunun yüklendiği edim; ancak belirli bir süre içerisinde borçlunun sürekli bir davranışı ile yerine getirilebiliyorsa buna sürekli edim denilmektedir<sup>603</sup>. Borçlunun davranışının fiili ve hukuki olarak bütünlük oluşturması ve uzun bir süre içerisinde yerine getirilmesi edimin sürekli olarak nitelendirilmesi bakımından yeterlidir<sup>604</sup>.

Sürekli borç ilişkisi için taraflardan yalnızca birinin asli edim yükümlülüklerinden en az bir tanesinin sürekli olması yeterlidir<sup>605</sup>. Aracı hizmet sağlayıcıların internet sitesini her zaman hizmet sağlayıcıların kullanımına hazır bulundurması yükümlülüğü aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesindeki karakteristik edimdir. Bu edim tek seferde ifa

---

<sup>602</sup> Trendyol Sözleşmesi,

[https://tymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal\\_surecler/trendyol\\_sozlesme\\_20\\_20\\_v5.pdf](https://tymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal_surecler/trendyol_sozlesme_20_20_v5.pdf) (ET: 05.12.2023).

<sup>603</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 13; Bilgili/Demirkapı, s. 17; Eren, Borçlar Genel, s. 110.

<sup>604</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 110.

<sup>605</sup> Oğuzman/Öz, Cilt-1, s. 13.

edilebilecek nitelikte olmayıp, süresi uzun bir zaman dilimine yayılmaktadır ve hizmet sağlayıcı bu zaman dilimi içerisinde kesintisiz bir şekilde menfaat elde etmektedir<sup>606</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmelerdendir. Bu durumda belirli veya belirsiz sürekli olarak kurulabilirler. Eğer taraflar açık veya zımni şekilde sözleşmenin biteceği zamanı belirlemişlerse belirli süreli, eğer taraflar açık veya zımni şekilde sözleşmenin biteceği zamanı belirlememişlerse belirsiz süreli sözleşme kurulmuş olmaktadır. Uygulamadaki çoğu aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesine bakıldığında sözleşmelerin genellikle belirsiz süreli olarak kurulduğu görülmüştür<sup>607</sup>.

Kural olarak sürekli edimli borç ilişkisi içeren sözleşmeler belirli süreli olarak kurulmuşsa sürenin dolması ile sözleşme kendiliğinden sona ermektedir<sup>608</sup>. Sona erme bakımından edimin ifa edilip edilmemesi önem taşımamaktadır<sup>609</sup>. Bu kuralın kıyas yoluyla aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerine uygulanıp uygulanmayacağı ise tartışmalıdır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinin acentelik sözleşmeleri ile olan benzerliklerinden bahsedilmiştir. TTK m. 121/2 uyarınca “*Belirli süre için yapılan bir acentelik sözleşmesinin, süre dolduktan sonra uygulanmaya devam edilmesi hâlinde, sözleşme belirsiz süreli hâle gelir.*” Bu hüküm ile birlikte TBK’da düzenlenen sürekli

---

<sup>606</sup> Altınok Ormancı, Pınar: Sürekli Borç İlişkilerinin Haklı Sebep Feshi, İstanbul: Vedat Kitapçılık, s. 62.

<sup>607</sup> Amazon sözleşmesi m. 3: “*İşbu Sözleşme aşağıda belirtilen şekilde sizin veya bizim tarafımızdan feshedilene kadar devam edecektir.*”; n11 sözleşmesi m. 7: “*İşbu Sözleşme, Satıcı tarafından elektronik ortamda onaylanmakla yürürlüğe girecek olup, yürürlük tarihinden itibaren belirsiz süreli olarak geçerli olacaktır.*” , <https://magazadestek.n11.com/s/kullanim-kosullari> , ET: 05.12.2023.

<sup>608</sup> Savaş, Abdurrahman: Network Marketing Sözleşmesi, İstanbul: Der Yayınları, 2016, s. 193; Bilgili/Demirkapı, s. 191; Zengin, s. 160.

<sup>609</sup> Savaş, Network Marketing, s. 193.

borç ilişkisi içeren sözleşmelerde sürenin dolması ile sözleşmenin sona ermeyeceği, taraflar edimlerini yerine getirmeye devam etmesiyle sözleşmenin örtülü iradeyle belirsiz süreli sözleşme haline geleceği düzenlenmiş olmaktadır<sup>610</sup>.

Bu durumda aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinin de belirli süreli yapılması halinde sürenin dolmasıyla sözleşmenin sona ereceğini düşünmek zordur. Sürekli borç ilişkisi doğuran sözleşmenin en önemli özellikleri arasında istikrarlı hukuki ilişkiler kurma imkânının sağlanması ve güvene dayalı kişisel ilişkiler kurulması gösterilebilir. Bu özellikler aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri için de geçerlidir. Sözleşme kurulduktan sonra faaliyetlerine başlayan hizmet sağlayıcı ancak belli bir süre geçtikten sonra tanınmaya ve para kazanmaya başlayacaktır. Aksinin kabulü durumunda hizmet sağlayıcı işleyişe uyum sağlamaya başlamışken sürenin sona ermesi sonucunda sözleşme sona erecek ve elektronik pazaryerinden istenen istikrar ve verimliliğin sağlanması mümkün olmayacaktır<sup>611</sup>. Bu nedenle sözleşmelerin sona ermesi için taraflardan birinin fesih beyanında bulunması gerektiği kabul edilmelidir<sup>612</sup>.

## 2. Fesih Beyanında Bulunma

Fesih, bozucu yenilik doğuran bir haktır ve tarafların fesih beyanında bulunması tarafların arasındaki sözleşme ilişkisini geleceğe etkili olmak üzere sona erdirir<sup>613</sup>. Fesih beyanı karşı tarafın hakimiyet alanına ulaşması anında hüküm ve sonuçlarını doğuracaktır. Hak sahibi bu hakkını; varması gerekli ve tek taraflı bir irade açıklamasıyla

---

<sup>610</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 573; Savaş, Network Marketing, s. 194; Bilgili/Demirkapı, s. 190.

<sup>611</sup> Demirel, s. 282.

<sup>612</sup> Çakıroğlu, s. 66.

<sup>613</sup> Antalya, Cilt III, s. 612; Ayan, Mehmet: Borçlar Hukuku Genel Bölümler, 12. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi, s. 501; Bilgili/Demirkapı, s. 191; Zengin, s. 164; Serozan, Dönme, s. 121.

kullanır. Fesih beyanı koşula bağlı olarak kullanılamaz ve kullanıldıktan sonra geri alınamaz<sup>614</sup>.

Fesih hakkı, tarafların yaptıkları sözleşmeye koyacakları bir hüküm ile ya da kanun koyucunun bu hakkı taraflara tanınması ile olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Kanundan doğan fesih hakkına kira, hizmet, ölüncüye bakma, adi ortaklık sözleşmeleri hükümleri örnek olarak gösterilebilmektedir. Kanunda düzenlenen fesih hakkı genellikle düzenleyici hüküm olduğu için tarafların aksini kararlaştırabilmesi mümkündür. Ancak kanun koyucu sosyal ve ekonomik yönden zayıf durumdaki tarafı korumak için emredici olan fesih hükümleri de getirebilmektedir. Örnek olarak hizmet ve kira sözleşmelerindeki işçi ve kiracıyı korumak için getirilmiş hükümler gösterilebilir<sup>615</sup>.

Fesih hakkının olağan ve olağanüstü fesih olmak üzere iki türü bulunmaktadır<sup>616</sup>. Olağan fesih, sürekli edim içeren sözleşmelerin ifa ile sona ermeyeceği durumlarda tarafların sözleşmeyi sona erdirebilmesine hizmet etmektedir<sup>617</sup>. Olağan feshin bir diğer ismi süreli fesihtir. Olağan fesihte, fesih beyanının muhataba ulaşım belli bir süre geçmesinden sonra sözleşme ilişkisi sona erer. Muhataba belirli bir sürenin tanınmasının sebebi feshin sonuçlarına kendisini hazırlamasını sağlamaktır<sup>618</sup>. Olağanüstü fesihte ise sürekli sözleşme ilişkisinin sona ermesi için fesih beyanının muhataba ulaşmasından sonra belli bir sürenin geçmesine gerek yoktur. Sözleşme ilişkisi beyan muhataba ulaştığı an son bulur. Olağanüstü feshin bir diğer adı süresiz fesihtir. Bu tür fesih hakkında sürekli sözleşme ilişkisi haklı sebepler sebebiyle sona ermektedir<sup>619</sup>.

---

<sup>614</sup> Eren, Borçlar Özel, s. 574; Bilgili/Demirkapı, s. 191.

<sup>615</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1424.

<sup>616</sup> Ayan, s. 501.

<sup>617</sup> Demirsatan, Barış: Türk Borçlar Kanunu Çerçevesinde Sözleşmenin Haksız Olarak Sona Erdirilmesi, 2. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2021, s. 235.

<sup>618</sup> Demirsatan, s. 236.

<sup>619</sup> Oğuzman/Öz, s. 557; Serozan, Dönme, s. 122.

Fesih hakkı, türüne bağlı olmaksızın her zaman geleceğe yönelik sonuçlar doğurur. Bu nedenle, sözleşme feshedilmeden önce doğmuş hak ve borçlar geçerli olmaya devam edecektir<sup>620</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi, belirli veya belirsiz süreli yapılabilir. Sözleşme belirli süreli olarak kurulmuş olsa bile sözleşmenin sona ermesi için belirlenen sürenin sonunda veya sona ermesinden belirli bir süre önce fesih şart koşulmuş ise sözleşme belirsiz süreli olarak kurulmuş kabul edilir<sup>621</sup>. Tarafların sözleşmede belirlediği süre sona ermesine rağmen taraflar zımnî olarak sözleşmeyi devam ettiriyorlarsa sözleşme belirsiz süreli sözleşme olarak devam edecektir.

Belirsiz süreli olarak kurulan aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin sona ermesi için taraflardan birinin fesih beyanı vermesi gerekmektedir. Bu fesih beyanı olağan veya olağanüstü fesih olabilir<sup>622</sup>. Ancak fesih beyanını kullanan taraf bu hakkını dürüstlük kuralına aykırı olarak kullanırsa karşı tarafa tazminat ödemesi gerekecektir<sup>623</sup>.

Uygulamada hizmet sağlayıcının sözleşme şartlarına aykırı hareket ettiği takdirde aracı hizmet sağlayıcıya derhal sözleşmeyi feshetme hakkı veren veya her iki tarafa herhangi bir sebep göstermeden sözleşmeyi her zaman feshetme hakkı veren aracı hizmet sağlayıcı sözleşmeleri ile karşılaşmak mümkündür<sup>624</sup>. Amazon Sözleşmesi m. 3: “...Siz, herhangi bir zamanda herhangi bir Hizmeti kullanımınızı Seller Central, e-posta, Bize Ulaşın Formu, veya sair yöntemler aracılığıyla derhal sona erdirebilirsiniz. Biz ... bu Sözleşmeyi tercihen 30 gün öncesinden bildirimde bulunarak sona erdirebiliriz. (a) Sözleşmeyi esaslı bir şekilde ihlal etmiş ve bu ihlalin telafisini talep eden bildirim

---

<sup>620</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1426; Oğuzman/Öz, s. 555.

<sup>621</sup> Savaş, Network Marketing, s. 194.

<sup>622</sup> Çakıroğlu, s. 68.

<sup>623</sup> Savaş, Network Marketing, s. 198; Çakıroğlu, s. 68.

<sup>624</sup> Çakıroğlu, s. 68.

*aldıktan sonraki 7 gün içerisinde bu ihlali telafi etmemiş olmanız halinde; ancak bu ihlalin bizim üçüncü kişilere karşı sorumlu olmamıza neden olması halinde, yukarıda belirttiğimiz 7 günlük telafi süresini kendi makul takdirimizle kısaltabilir veya kaldırabiliriz; (b) hesabınızın aldatıcı, hileli veya yasadışı faaliyetler için kullanılmış olması veya kontrollerimizin söz konusu faaliyetler için kullanılabileceğini tespit etmesi halinde, veya (c) Hizmetleri kullanmanızın diğer satıcılara, son kullanıcılara ya da Amazon'un yasal menfaatlerine zarar vermesi veya kontrollerimizin söz konusu zararın verilebileceğini tespit etmesi halinde; veya (d) Satıcı Performansı Puanınızın devre dışı bırakılmaya ilişkin yayınlanmış eşiklerimizin altına düşmesi halinde.” N11 sözleşmesi m. 7/2’de ise şu şekilde bir hüküm yer almaktadır: “Sözleşme, (i) Taraflar’ın karşılıklı mutabakatı ile, (ii) Satıcı veya DP tarafından Sözleşme uyarınca en az 1 (bir) ay önceden yapılacak tek taraflı fesih bildirimini ile (herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve herhangi bir tazminat ödemekle yükümlü olmaksızın) ve (iii) Madde 7.3. ila 7.4.’teki sonlandırma sebeplerinin ortaya çıkması halinde DP tarafından Hizmetleri'n sonlandırılmasına ilişkin bildirim ile sona erdirilebilir.”*

### **3. İkale Sözleşmesi**

İkale sözleşmesi Türk Borçlar Kanunu’nda düzenlenmemiştir. Ancak sözleşme serbestisi ilkesi gereğince tarafların aralarında yapacakları bir ikale sözleşmesi ile aralarındaki sözleşme ilişkisini sona erdirmelerinde bir engel yoktur. İkale sözleşmesi ile taraflar önceden yaptıkları sözleşme ile doğan borç ve alacaklarından vazgeçmektedir ve tarafların borçlu ve alacaklı sıfatları sona ermektedir<sup>625</sup>.

---

<sup>625</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1422; Gökhan Antalya, s. 613.

İkale sözleşmesi ile bir sözleşmeden doğan alacak hakkı doğrudan doğruya etkilendiği için ikale sözleşmesi hukukî niteliği itibariyle bir tasarruf işlemidir<sup>626</sup>. Bu nedenle tarafların fiil ehliyetine ve tasarruf yetkisine sahip olmaları gerekir<sup>627</sup>. İkale sözleşmesinin konusu önceden kurulmuş sözleşmenin ortadan kaldırılmasıdır<sup>628</sup>. İkale sözleşmesinin geçerliliği bakımından Kanun'da herhangi bir şekil şartı getirilmemiştir. Tarafların bu sözleşmeyi istedikleri şekilde yapabilme imkânı vardır. Tarafların ikale sözleşmesi ile ortadan kaldırmak istedikleri sözleşme için TBK'da getirilmiş bir şekil şartı olsa bile ikale sözleşmesinin bu şekil şartına uyarak yapılması zorunlu değildir<sup>629</sup>.

İkale sözleşmesi geçmişe etkili olarak sonuç doğurur. Bunun amacı ortadan kaldırılan sözleşme kurulmadan önceki durumun tekrar kurulmasının istenmesidir. Ancak taraflar kendi aralarında sözleşmenin geleceğe etkili sonuçlar doğurmasını kararlaştırabilirler<sup>630</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin de tarafların aralarında yapacakları bir ikale sözleşmesi ile ortadan kaldırılması mümkündür<sup>631</sup>. İkale sözleşmesinde öneri aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapılabileceği gibi hizmet sağlayıcı tarafından da yapılabilir<sup>632</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi için TBK'da herhangi bir şekil şartı düzenlenmediğinden taraflar sözleşmeyi diledikleri şekilde akdedebilmektedir. Taraflar sözleşme kurulurken veya kurulduktan sonra yapacakları bir değişiklikle sözleşmeye iradi bir şekil şartı getirirler bile ikale sözleşmesi bu getirilen şekil şartına bağlı

---

<sup>626</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1422; Ayan, s. 500; Savaş, İkale Sözleşmesi, s. 114; Günay, Cevdet İlhan: "İkale Sözleşmesi", Çimento İşveren Dergisi 2009, C. 23, S. 5, s. 8.

<sup>627</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1422; Savaş, İkale Sözleşmesi, s. 114.

<sup>628</sup> Savaş, Network Marketing, s. 192; Günay, s. 6.

<sup>629</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1423; Savaş, İkale Sözleşmesi, s. 127.

<sup>630</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1424.

<sup>631</sup> Çakıroğlu, s. 63.

<sup>632</sup> Demirel, s. 279.

olmaksızın yapılabilecektir<sup>633</sup>. Bu sebeple ikale sözleşmesinin yazılı, sözlü, açık veya örtülü olarak yapılması mümkündür<sup>634</sup>.

Tarafların karşılıklı irade beyanları ile kurdukları aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesini yine karşılıklı irade beyanları ile sona erdirmeleri de mümkündür. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesini ortadan kaldırmak için yapılan ikale sözleşmelerini tarafların yazılı olarak yapma zorunluluğu olmamasına rağmen ileride ortaya çıkabilecek uyuşmazlıklarda ispat kolaylığı olması açısından sözleşmelerin yazılı yapılması uygun olacaktır<sup>635</sup>.

#### **4. Dönme Hakkının Kullanılması**

Tarafların arasındaki sözleşme ilişkisini kural olarak geçmişe etkili olacak şekilde sona erdiren sebeplerden bir diğeri de dönme hakkının kullanılmasıdır<sup>636</sup>. Dönme hakkı bozucu yenilik doğuran bir haktır ve varması gerekli, tek taraflı bir irade beyanı ile kullanılır<sup>637</sup>. Dönme hakkının hüküm ve sonuçları muhatabın hakimiyet alanına ulaşması ile doğmaktadır, dönme hakkının kullanılması şarta bağlanamaz ve kullanıldıktan sonra geri alınmaz<sup>638</sup>.

Dönme hakkı, kanunî ve iradi dönme olarak ikiye ayrılır. Taraflar yaptıkları sözleşmede ileride kullanmak üzere dönme hakkını saklı tutarlarsa iradi dönme; dönme hakkı TBK tarafından taraflara tanınmışsa kanunî dönme söz konusu olur<sup>639</sup>.

---

<sup>633</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1423; Savaş, s. 193; Bilgili/Demirkapı, s. 191.

<sup>634</sup> Savaş, Network Marketing, s. 193; Günay, s. 15.

<sup>635</sup> Demirel, s. 280; Savaş, Network Marketing, s. 193; Günay, s. 15.

<sup>636</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1426; Oğuzman/Öz: s. 462; Antalya, Cilt III, s. 572; Aral/Ayrancı, s. 184.

<sup>637</sup> Zevkliler/Gökyayla, s. 134.

<sup>638</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1426; Aral/Ayrancı, s. 184.

<sup>639</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1427; Antalya, Cilt III, s. 575; Ayan, s. 501; Serozan, Rona: Sözleşmeden Dönme, 2. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2010, s. 62.

Kural olarak sözleşmeden dönme hakkının kullanılması geçmişe etkili olarak sonuçlar doğurur. Ancak sürekli edim içeren sözleşme kısmen ifa edilmişse sözleşmenin niteliğinden ötürü dönme hakkının kullanılması geleceğe etkili sonuçlar doğurur<sup>640</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesindeki tarafların yerine getirmesi gereken yükümlülükler değerlendirildiğinde sözleşme, sürekli edim içeren ve iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir. Edimini ifa etmeyen bir taraf olursa karşı tarafın sözleşmeden dönme hakkı vardır. Kural olarak sözleşmeden dönme hakkının kullanılması ile taraflar ifa yükümlülüklerinden kurtulur ve ifa etmiş oldukları edimlerin iadesini talep edebilirler<sup>641</sup>. Fakat sürekli edim ilişkisi olan sözleşmelerde dönme hakkı kullanılana kadar ifa edilmiş edimlerin iadesi fiili olarak pek mümkün olmamaktadır ve sürekli edimli sözleşmelerin özüne ters düşmektedir<sup>642</sup>. Bundan dolayı TBK'da m. 304, 306, 421 ve 484 gibi maddelerde dönme hakkının kullanılmasının taraflar arasındaki sözleşme ilişkisini geleceğe yönelik olarak sona erdireceği düzenlenmiştir. Ayrıca borçlunun temerrüdünü düzenleyen TBK m. 126 hükmünde de sözleşmeden dönme hakkı değil feshi hakkından bahsedilmiştir. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi de sürekli edimli bir sözleşme olduğu için sözleşmeden dönme hakkının kullanılması bir fesih beyanı olarak değerlendirilmeli ve etkileri ileriye dönük olmalıdır<sup>643</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcının sözleşmedeki asli edim yükümlülüğü, sunduğu elektronik ortamı hizmet sağlayıcı için kullanıma açmak ve sözleşme boyunca kullanıma hazır bulundurup sürekliliği sağlamaktır. Bu edime aykırı hareket eden aracı hizmet sağlayıcı sözleşmedeki asli edim yükümlülüklerinden birini yerine getirmemiş

---

<sup>640</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1427; Antalya, Cilt III, s. 576; Serozan, Dönme, s. 63.

<sup>641</sup> Çakıroğlu, s. 70; Antalya, Cilt III, s. 585.

<sup>642</sup> Oğuzman/Öz, s. 462.

<sup>643</sup> Çakıroğlu, s. 70.

olacağından, temerrüt şartlarının gerçekleşmesiyle hizmet sağlayıcı TBK m. 126'daki hakkını kullanabilecektir<sup>644</sup>.

Hizmet sağlayıcının sözleşmedeki asli yükümlülüğü ise aracı hizmet sağlayıcıya ücret ödemektir. Hizmet sağlayıcı bu asli edimini yerine getirmediği takdirde ise aracı hizmet sağlayıcının sözleşmeden dönme hakkı değil, TBK m. 126 kapsamında fesih hakkı vardır. Her iki durumda da sözleşmede ifa edilen edimlerin iadesi sözleşmenin niteliğine uygun olmadığından fesih hakkından bahsetmek doğru olacaktır<sup>645</sup>.

## 5. İptal

İptal, taraflar arasındaki sözleşme ilişkisini geçmişe etkili olarak bitiren, varması gerekli ve tek taraflı bir irade beyanıyla kullanılması gereken bozucu yenilik doğuran bir haktır<sup>646</sup>. İptal hakkı yanıltma, aldatma, korkutma sebebiyle iradesi sakatlanmış kişi tarafından ya da aşırı yararlanma durumunda kendisinden yararlanan kişi tarafından kullanılabilir<sup>647</sup>. İptal hakkı, hak düşürücü süreye bağlıdır ve süre geçtikten sonra kullanılamaz.

Taraflardan biri aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesini esaslı yanılarak ya da aldatılarak yapmışsa sözleşmeyi hak düşürücü süre içerisinde iptal etme hakkına sahiptir. Uygulamaya bakıldığında iptal sebebinin hizmet sağlayıcı tarafından gerçekleşme ihtimali daha olasıdır<sup>648</sup>.

Cayma hakkının aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde kullanılması ise mümkün değildir. Bunun sebebi cayma hakkı tüketicinin korunmasına ilişkin bir hak olup TKHK kapsamında düzenlenmiştir. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde taraflar tüketici

---

<sup>644</sup> Çakıroğlu, s. 70-71.

<sup>645</sup> Çakıroğlu, s. 71.

<sup>646</sup> Eren, Borçlar Genel, s. 1428; Ayan, s. 502.

<sup>647</sup> Ayan, s. 502.

<sup>648</sup> Çakıroğlu, s. 71; Demirel, s. 291.

sıfatına sahip olmadıkları için cayma hakkının aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde kullanımı mümkün değildir. Ancak web sitesinden alışveriş yapan alıcı tüketici konumundadır. Bu sebeple hizmet sağlayıcı ile kurduğu sözleşmeden TKHK hükümlerine göre 14 gün içerisinde aracı hizmet sağlayıcı veya hizmet sağlayıcıya bildirim yaparak cayma hakkına sahip olacaktır<sup>649</sup>.

---

<sup>649</sup> *Zevkliler/Gökyayla*, s. 111.

## SONUÇ

Çalışmamızın ilk bölümünde elektronik ticarete ilişkin temel kavramlar açıklanmıştır. Bu kavramlardan bazıları çalışmanın ikinci bölümünde aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülükleri açıklanırken daha ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. Bu bölümde ayrıca Türkiye’de elektronik ticarete ilişkin mevzuata ilişkin bilgi verilmiştir. Ülkemizde 2000/31/EG sayılı Elektronik Ticaret Direktifi esas alınarak hazırlanan 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. Ayrıca bu Kanunun uygulanması amacıyla çeşitli yönetmelik ve tebliğler düzenlenmiştir. Mevzuattaki düzenlemelerin en büyük amacı elektronik ticarete güvenilir ve şeffaf bir ortam yaratılmasını sağlamaktır. Bu şekilde bir ortam sağlamak amacıyla elektronik ticaretin en önemli aktörleri olan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılara da birçok yükümlülük getirilmiştir.

Çalışmamızın ikinci bölümünde ilk olarak aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin tanımı yapılmış daha sonra sözleşmenin taraflarını oluşturan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar açıklanmıştır. Bu sözleşme kanunlarda düzenlenmiş isimli bir sözleşme değildir. Bu sebeple sözleşmenin kurulması, geçerlilik şartları, sözleşmenin sona ermesi bakımından borçlar hukukunda yer alan genel hükümler uygulanacaktır. Sözleşmenin hukuki niteliği, TBK’da düzenlenmiş pazarlamacılık, komisyon, kira, acentelik sözleşmeleri ile benzerlik ve farklılıkları açıklanarak değerlendirilmiştir. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin unsurları acentelik sözleşmesinin unsurları ile benzerlik gösterir ancak bu unsurlar Kanunda öngörülmemiş bir şekilde bir araya getirilmiştir. Bu nedenle aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi karma sözleşme niteliğinde isimsiz bir sözleşmedir.

Daha sonra aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülükleri iki kısma ayrılarak ele alınmıştır. İlk olarak aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların

aralarındaki sözleşme ilişkisi dolayısıyla üstlendikleri yükümlülükler açıklanmıştır. Daha sonra alıcılara karşı sorumlu oldukları yükümlülükler incelenmiştir.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde aracı hizmet sağlayıcıların en önemli yükümlülüğü hizmet sağlayıcılara satış yapacakları elektronik platformu sağlamak, bu platformu sürekli olarak kullanıma hazır tutmak ve hizmet sağlayıcıların satışlarına aracılık etmek iken hizmet sağlayıcıların en önemli yükümlülüğü aracı hizmet sağlayıcıların hizmetleri karşılığında bir bedel vermektir. Aracı hizmet sağlayıcılar hizmet sağlayıcıların satışlarına aracılık ederken bedel de tahsil etmektedir, sonrasında bu bedelden kendilerine ait komisyonu mahsup edip kalan miktarı hizmet sağlayıcılara gönderirler. Ayrıca aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların alıcılara karşı; bilgi verme yükümlülükleri, siparişe ilişkin yükümlülükleri, ticari iletişime ilişkin yükümlülükleri, içeriğe ilişkin yükümlülükleri, kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükleri, ETBİS'e kaydolma yükümlülükleri ve şikâyet ve denetime ilişkin yükümlülükleri bulunmaktadır.

2022 yılında ETDHK'da bazı değişiklikler yapılmıştır. Piyasada aracı hizmet sağlayıcılar, asimetrik gücü elinde bulundurmaları sebebiyle elektronik ortamda satış yapmalarına aracılık ettikleri hizmet sağlayıcılara karşı haksız ve adil olmayan uygulamalarda bulunmaktadır. Yapılan değişikliklerle elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret hizmet sağlayıcı kavramları Kanun'a eklenmiş ve bunlara yönelik olarak haksız ticari uygulamalarda bulunulması yasaklanmış ayrıca adil ve etkin bir rekabet ortamının oluşabilmesi için birçok yükümlülük getirilmiştir. Getirilen yükümlülükler elektronik ticaret hizmet sağlayıcılarının özellikle büyük ölçekli elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara karşı korunması bakımından olumludur ancak aynı zamanda bazı yükümlülüklerin elektronik ticarete karşı fazla müdahaleci olması ve Elektronik Ticaret Direktifi ile uyumlu olmaması bakımından eleştirilmiştir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların mevzuatta düzenlenmiş yükümlülükleri incelendikten sonra çalışmanın son bölümünde bu yükümlülüklerinden doğan sorumlulukları ve sözleşmenin sona erme sebepleri açıklanmıştır. Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerine uymamalarından ötürü sorumlulukları doğabilir. Bu kısımda hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların hem aralarındaki sözleşme ilişkisinden kaynaklanan yükümlülüklerine uymamaktan birbirlerine karşı doğan sorumlulukları hem de alıcılara veya üçüncü kişilere karşı doğan sorumlulukları ele alınmıştır. İlk olarak genel hükümlerden doğan sorumlulukları açıklanmıştır. Genel hükümlerden doğan sorumlulukları; sözleşmeden doğan sorumluluk, haksız fiilden doğan sorumluluk ve culpa in contrahendo sorumluluğu kapsamında açıklanmıştır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde aracı hizmet sağlayıcıların ayıptan doğan sorumlulukları söz konusu olabilmektedir. Aracı hizmet sağlayıcıların ayıptan sorumlulukları doğması için bazı şartların varlığı gerekir. Bu şartlar elektronik platformda ayıbın varlığı, elektronik platformun platformdaki ayıp sebebiyle sözleşmede öngörölmüş kullanıma elverişli olmaması, ayıptan sorumsuzluk anlaşmasının olmaması ve son olarak ayıpların muayene sonucunda tespit edilerek bildirilmesidir. Elektronik platformun ayıplı olması veya sonradan ayıplı hale gelmesi sonucunda hizmet sağlayıcının aracı hizmet sağlayıcıya karşı ileri sürebileceği haklar ise aracı hizmet sağlayıcıdan ayıbı gidermesini isteme hakkı, platformu kullanmadaki eksiklik ile orantılı olacak şekilde ücretten indirim yapılmasını isteme hakkı ve uğradığı zararların giderilmesini isteme hakkıdır. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde hizmet sağlayıcı ayıplı ifayı kabul etmek suretiyle ayıptan doğan zararın tazminini isteyebilecektir. Ayrıca ayıpların belirli bir süre sonucunda giderilmesini isteyerek giderilmemesi durumunda sözleşmeden dönme veya sözleşmeyi feshetme hakkını kullanarak zararlarının tazminini isteyebilir.

Aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerinden biri de alıcıların sipariş verdikleri ürün karşılığında ödedikleri ücreti alıcılardan tahsil edip hizmet sağlayıcıya vermektir. Bu konuda bir eksiklik veya kusur ortaya çıktığı takdirde olayın niteliğine göre temerrüt ya da imkânsızlık nedeniyle sorumlulukları doğabilir.

Aracı hizmet sağlayıcılar sözleşmeden doğan diğer yükümlülüklerine aykırı davrandığı takdirde aynı şekilde sözleşmesel sorumlulukları doğacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinde hizmet sağlayıcının ücret ödeme borcunu veya sözleşmeden doğan diğer borçlarını yerine getirmemesi sonucunda aracı hizmet sağlayıcılar zarara uğrarsa hizmet sağlayıcıların bu zararı tazmin etme sorumluluğu doğacaktır.

ETDHK’da yapılan değişiklikler sonucunda elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılara yeni yükümlülükler getirilmiş ve sorumluluk alanı genişletilmiştir. Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların getirilmiş yükümlülüklerle aykırı davranmasından ötürü elektronik ticaret hizmet sağlayıcısı zarara uğrarsa sözleşmesel sorumluluğu doğacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmelerinde genel olarak mücbir sebep dolayısı ile tarafların yükümlülüklerini yerine getirememesinin sözleşmenin ihlali niteliği taşımayacağı ve tarafların sorumluluklarının doğmayacağı kabul edilmektedir.

Alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında sözleşme kurulduğu zaman hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini yerine getirmemesi sözleşmenin ihlali anlamına gelecektir ve sözleşmesel sorumluluğu doğacaktır. Hizmet sağlayıcının yükümlülüklerine uymaması sonucunda alıcı zarara uğrarsa ve illiyet bağı ve kusur şartları da sağlanmışsa hizmet sağlayıcının sözleşmesel sorumluluğu doğacaktır. Hizmet sağlayıcıların bazı durumlarda aracı hizmet sağlayıcıların davranışlarından ötürü sorumluluklarının doğması da mümkündür. Hizmet sağlayıcı ile alıcı arasında kurulan sözleşme sonucu hizmet

sağlayıcıların yüklendiği yükümlülüklerden bazıları aracı hizmet sağlayıcılar tarafından yerine getirilebilir. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcı ifa yardımcısı olarak nitelendirilebilir ve hizmet sağlayıcının, aracı hizmet sağlayıcının fiillerinden dolayı sorumluluğu doğabilir.

Aracı hizmet sağlayıcılar ve alıcılar arasında genel olarak sözleşme ilişkisi bulunmamaktadır. Ancak kimi zaman aracı hizmet sağlayıcılar ve alıcılar arasında üyelik, abonelik sözleşmesi vb. yapılmaktadır. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini yerine getirmediği takdirde alıcılara karşı sözleşmeden doğan sorumlulukları olabilir. Aracı hizmet sağlayıcı ve alıcılar arasında üyelik sözleşmesi kurulmadığı zamanlarda aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcı arasındaki sözleşmenin üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme niteliği taşıyabileceği ve alıcıların üçüncü kişi kapsamında koruma kapsamında yararlanabileceği de değerlendirilmiştir. Bir sözleşmenin üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme şeklinde nitelendirilebilmesi için üçüncü kişinin edime yakın olması, üçüncü kişinin korunmasında alacaklının çıkarının olması ve bu iki özelliğin borçlu tarafından öngörülebilir olması gerekmektedir. Çalışmamızda bu şartların aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi bakımından gerçekleşip gerçekleşmediği değerlendirilmiştir ve her aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme olarak değerlendirilemeyeceği ve her somut olayın ayrı olarak değerlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Daha sonra aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların haksız fiilden doğan sorumlulukları açıklanmıştır. Hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında sözleşme ilişkisi vardır ve hizmet sağlayıcının alıcıya karşı sözleşmesel sorumluluğunun doğması mümkündür. Eğer aralarında sözleşme kurulmamış ise alıcıya karşı haksız fiilden doğan sorumluluğu gündeme gelecektir. Aynı zamanda hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerine uymamasından ötürü üçüncü kişilerin zarara uğraması sonucunda üçüncü kişilere karşı da haksız fiilden doğan sorumluluğu gündeme gelebilecektir.

Alıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar arasında genel olarak sözleşme ilişkisi olmadığından aracı hizmet sağlayıcıların genel olarak alıcılara karşı haksız fiil sorumluluğu vardır. Ayrıca aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerine uymamasından ötürü üçüncü kişilerin zarara uğraması sonucunda üçüncü kişilere karşı haksız fiil sorumluluğu da söz konusu olacaktır.

Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların alıcılara karşı culpa in contrahendo sorumluluğu da ele alınmıştır. Elektronik ortamda sözleşme kurulurken alıcının sözleşme yapmak amacıyla hizmet sağlayıcının elektronik ortamını ziyaret etmesi sözleşme görüşmelerinin başladığı an olarak kabul edilebilir. Sözleşme görüşmelerinin başladığı andan itibaren tarafların uymakla yükümlü oldukları belli yükümlülükler bulunmaktadır. Bu andan itibaren hizmet sağlayıcı sözleşme görüşmeleri sırasındaki yükümlülüklerini yerine getirmemezse alıcılara karşı culpa in contrahendo sorumluluğu doğacaktır.

Aracı hizmet sağlayıcı ve alıcı arasında genellikle sözleşme ilişkisi olmadığından bahsetmiştik. Bu nedenle aracı hizmet sağlayıcının culpa in contrahendo sorumluluğu doğmaz ancak burada aracı hizmet sağlayıcının güven sorumluluğu kapsamında üçüncü kişinin culpa in contrahendo sorumluluğunun doğup doğmayacağı değerlendirilmiştir. Güven sorumluluğu sözleşmenin tarafı olmamasına rağmen sözleşmeyi etkileyen üçüncü kişinin sorumluluğudur. Güven sorumluluğunun söz konusu olabilmesi için üç koşul vardır. Bunlar: Sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü kişinin bu sözleşmenin kurulmasında menfaatinin olması, üçüncü kişinin sözleşmenin kurulmasında etkisinin olması ve sözleşmenin taraflarından birisinin üçüncü kişiye karşı yoğun bir güven beslemesidir. Bu şartlar çalışmamızda aracı hizmet sağlayıcılar bakımından incelenmiş ve istisnai durumlarda hizmet sağlayıcının yükümlülüklerini yerine getirmemesinden dolayı alıcının zarara uğraması halinde, bu zararı aracı hizmet sağlayıcıdan talep edebilme imkânına sahip olacağı sonucuna varılmıştır. Aracı hizmet sağlayıcının culpa in contrahendo sorumluluğunun doğup doğmadığının tespiti için her somut olay ayrı ayrı incelenmelidir.

Ayrıca aracı hizmet sağlayıcıların bu kapsamdaki sorumluluğunun çok geniş olarak yorumlanmaması gerektiğinden de bahsedilmiştir.

Aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların bazı özel kanunlardan kaynaklı sorumluluklarının doğması da mümkündür. Bu kısımda aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların fikri mülkiyet hukukundan, marka hukukundan ve haksız rekabetten doğan sorumlulukları incelenmiştir.

Ayrıca aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların idari ve cezai sorumluluklarına da kısaca değinilmiştir. İdari sorumluluk kapsamında Kanunda yükümlülüklerine uymayan aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılar için idari para cezaları belirlenmiştir. ETDHK’da yapılan değişikliklerle haksız ticari uygulamalarda bulunanlar bakımından yüksek meblağlarda idari para cezaları tayin edilmiştir ve ayrıca Ticaret Bakanlığının denetim yetkisi genişletilmiştir. Ticaret Bakanlığı’na içeriğe erişimin engellenmesi ve/veya içeriğin çıkarılması kararı verme yetkisi getirilmiştir. Böyle bir yetkinin Ticaret Bakanlığı’na verilmesi ise eleştirilmiştir. Bazı durumlarda aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerini ihlal etmesi suç teşkil edebilmektedir. Bu durumda aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların cezai sorumluluklarının doğması da mümkündür. Örnek olarak aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcılarının bilgi verme yükümlülüklerini yerine getirirken kendileri hakkında yanlış bilgi vermeleri dolandırıcılık suçunu oluşturabilir. Bunun dışında aracı hizmet sağlayıcı ve hizmet sağlayıcıların fiilleri FSEK ve SMK gibi özel kanunlar kapsamında da suç teşkil edebileceğinden bu Kanunlar kapsamında da cezai sorumlulukları doğabilir.

Bölümün sonunda aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin sona erme sebepleri açıklanmıştır. Aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin sona ermesi bakımından TBK’da özel hükümler olmadığından genel hükümler uygulanacaktır. Bu durumda geniş anlamda borcu ve sözleşmeyi sona erdiren sebepler aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin de sona ermesine sebep olacaktır. Bu kapsamda borcu ve sözleşmeyi sona erdiren sebepler aracı

hizmet sağlayıcı sözleşmesi bakımından incelenmiştir. Bunlar; sürenin dolması, fesih beyanında bulunma, ikale sözleşmesi, dönme hakkının kullanılması ve iptaldir.

## KAYNAKÇA

- Akkurt, Sinan Sami:** “Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2011, C. 60, S. 1, s. 19-46.
- Aksu, Raziye:** Serbest Piyasa Ekonomisi İlkeleri Işığında Elektronik Ticaret Kanununun Değerlendirilmesi”, Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2015, C. 5, S. 2, s. 169-191.
- Altınok Ormancı, Pınar:** Sürekli Borç İlişkilerinin Haklı Sebep Feshi, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2011.
- Antalya, O. Gökhan/ Doğanç, E. Doğa:** “Genel İşlem Koşullarında Saydamlık Kuralının, Bununun TBK m. 20 vd.’daki Görünümlerinin ve TTK m. 55 f. 1 f ile TBK m. 20 vd.’nın Birlikte Uygulanabilirliğinin Değerlendirilmesi”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi 2018, C. 24, S. 2, s. 823-860.
- Antalya, O. Gökhan:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2019 (*Cilt I*).
- Antalya, O. Gökhan:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt III, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2019 (*Cilt III*).
- Aral, Fahrettin/Ayrancı, Hasan:** Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.
- Arkan, Sabih:** Ticari İşletme Hukuku, 29. Baskı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2023.
- Aslan, Uğur:** Elektronik Ticaret İşlemleri ile Kişisel Verilerin Korunması, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.

**Atamer, Yeşim M.:** “Üçüncü Kişinin Uğradığı Zararların Sözleşmesel Sorumluluk Kurallarına Göre Tazmini”, Yargıtay Dergisi 1996, C. 22, S. 1-2, s. 99-132.

**Ayan, Mehmet:** Borçlar Hukuku Genel Bölümler, 12. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi, 2020.

**Aydemir, Ömer:** “İnternet Üzerinden Alıcı ve Satıcıyı Buluşturmak Suretiyle Yapılan Sanal Mağazacılık İşlemlerinde Vergisel Uygulamalar”, Mali Çözüm Dergisi 2017, S. 141, s. 185-190.

**Balaban, Mahmut Furkan:** “İleti Yönetim Sisteminin Kurulması ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik’in Değerlendirilmesi”, Bilişim Hukuku Dergisi 2020, C. 2, S. 2, s. 181-219.

**Balaban, Mahmut Furkan/Kulular İbrahim, Merve Ayşegül:** “Chatgpt gibi Sohbet Yazılımlarının (Sohbet Botları/ Chatbots) Neden Olduğu Hukuka Aykırılıkların Önlenmesi”, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2023, C. 5, S. 2, s. 760.

**Baş, Kadir:** “Online Platformların Acentelik Niteliği ve Bu Platformlar Özelinde Türk Ticaret Kanunu’nun Acenteliğe İlişkin Hükümlerinin Uygulanması”, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Dergisi 2017, C. 33, S. 4, s. 115-153.

**Bayram, Aziz Erman:** “Güncel Gelişmeler Işığında Elektronik Sözleşmelerin Kurulması”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi 2015, S. 119, s. 331-366, (*Elektronik Sözleşmeler*).

**Bayram, Aziz Erman:** “İstenmeyen Ticari Elektronik İletilerin Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Düzenlenişi”, Terazi Hukuk Dergisi 2016, C. 11, S. 114, s. 26-44, (*İletiler*).

**Bilgili, Fatih/ Demirkapı, Ertan:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, Bursa: Dora Yayınları, 2021.

**Bıyan, zğür:** “Elektronik Ticaret Kanunu’nun Getirdikleri: Bazı Hususlarda Görüş Paylaşımı”, Legal Mali Hukuk Dergisi 2014, S. 120, s. 31-45.

**Bozbel, Savaş:** “Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler-97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma”, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2003, C. 7, S. 3-4, s. 783-804.

**Bucaklı, Ali Tamer:** Elektronik Ticaret, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2007.

**Çakıroğlu, Yunus Emre:** Sanal Mağaza Sözleşmesinin Hukuki Niteliği ve Bu Sözleşmeden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2022.

**Çavuşoğlu, Sercan:** Borçlar Hukuku ve Milletlerarası Özel Hukuk Açısından Sınır Ötesi Elektronik Ticarete Açık Artırma Yolu ile Satışlar, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020.

**Çekin, Mesut Serdar:** Avrupa Birliği Hukukuyla Mukayeseli Olarak 6698 Sayılı Kanun Çerçevesinde Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 3. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020.

**Çekirdek Totan, Meltem:** İnternet Üzerinden Satışı Konu Edinen Sözleşmelerin Belirleyici Özellikleri, Ankara: Platon Hukuk Yayınevi, 2022.

**Çelikel, Serdar:** Kişisel Verilerin Korunması Hukuku Kapsamında Veri Sorumlusu ve Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2022.

**Çolak, Uğur:** Türk Marka Hukuku, 4. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2018.

**Demirbaş, Harun:** 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Kapsamında Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2015.

**Demircioğlu, Huriye Reyhan:** Güven Esası Uyarınca Sözleşme Görüşmelerindeki Kusurlu Davranıştan Doğan Sorumluluk (Culpa in Contrahendo Sorumluluğu), Ankara: Yetkin Yayıncılık, 2009.

**Demirel, Aysel:** Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Çerçevesinde Elektronik Pazaryeri Sözleşmesi, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2023.

**Demirsatan, Barış:** Türk Borçlar Kanunu Çerçevesinde Sözleşmenin Haksız Olarak Sona Erdirilmesi, 2. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2021.

**Dülger, Murat Volkan:** Kişisel Verilerin Korunması, İstanbul: Hukuk Akademisi, 2019  
(*Kişisel Veriler*).

**Erdoğan, Ayşe Esra:** Avrupa Birliği'nin Türkiye'de Elektronik Ticarete Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2019.

**Eren, Fikret:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 26. Baskı, Ankara: Legem Yayınevi, 2023, (*Boçlar Genel*).

**Eren, Fikret:** Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 11. Baskı, Ankara: Legem Yayınevi, 2023, (*Borçlar Özel*).

**Ergüne, Mehmet Serkan:** “Culpa in Contrahendo Sorumluluğunda Olumlu Zararın Tazmini, Prof. Dr. Rona Serozan'a Armağan, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, C. 1, 2010, s. 909-926.

**Falcioğlu, Mete Özgür:** Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu, Ankara: Yetkin Yayıncılık, 2004.

**Gezder, Ümit:** “Elektronik Ticaret Hukukî İşlemlerin Ayrımı – Dijital Ticaret ve Hukukî Niteliği”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi 2016, C. 22, S. 3, s. 1119-1132.

**Graef, Inge:** “Market Definition and Market Power in Data: The Case of Online Platforms”, World Competition: Law and Economics Review 2015, Vol. 38, No. 4, s. 473-506.

**Gökmen Köksal, Cansu/Tıǧlı, Mehmet:** “Türkiye’de Alışveriş Merkezlerinde Tüketim ve Tüketici Davranışları Üzerine Araştırmalar: Ulusal Makaleler ve Lisansüstü Tezler Üzerine Bir İçerik Analizi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2018, C. 32, S. 4, s. 1189-1216.

**Günay, Cevdet İlhan:** “İkale Sözleşmesi”, Çimento İşveren Dergisi 2009, C. 23, S. 5, s. 4-25.

**Gürpınar, Damla:** Sözleşme Dışı Yanlış Tavsiyede Bulunma, Öğüt veya Bilgi Vermeden Doğan Hukuki Sorumluluk, İzmir: Güncel Hukuk Yayınları, 2006.

**Gürpınar, Damla:** “Kişisel Verilerin Korunamamasından Doğan Hukuki Sorumluluk”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Prof. Dr. Şeref Ertaş’a Armağan 2017, C. 19, Özel Sayı, s. 679-694, **(Kişisel Veriler)**.

**Hamamcıoğlu, Esra:** “Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2018, S. 35 s. 43-72.

**Havutçu, Ayşe:** “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun Genel İşlem Şartlarına İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi”, İzmir Barosu Dergisi 2011, S. 2, s. 29-46.

**İnal, Emrehan:** E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2005.

**Karabağ Bulut, Nil:** Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2009.

**Karadağ, Özgür:** Türk Borçlar Kanununda Genel İşlem Koşulları ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar, Ankara: Yetkin Yayınları, 2023.

**Kaya, Ferman:** E-Ticaret Hukuku ve Tüketici Hukukundaki Uygulamaları, 4. Baskı,  
Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2021 (*E-Ticaret Hukuku*).

**Kaya, Mehmet Bedii:** Elektronik Ticaret Hukuku: Ticari Elektronik İletiler, 2. Baskı,  
İstanbul: On iki Levha Yayıncılık, 2020 (*Ticari Elektronik İletiler*).

**Kaygusuz, Büşra:** Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıların  
Hukuki Sorumlulukları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,  
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2022.

**Kazmacı Uzun, Özge:** “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin  
Korunması”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi  
2016, C. 22, S. 3, s. 2791-2818.

**Keskin, Hatice Gamze:** İnternet Ortamında Kurulan Sözleşmeler, İstanbul Medipol  
Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi,  
İstanbul: 2019.

**Kılıçoğlu, Ahmet M.:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 25. Baskı, Ankara: Turhan  
Kitabevi, 2021.

**Kırca, Çiğdem:** Bilgi Vermeden Dolaylı Üçüncü Kişiye Karşı Sorumluluk, Ankara:  
Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2004.

**Kocayusufpaşaoğlu, Necip:** Borçlar Hukukuna Giriş Hukukî İşlem Sözleşme, 7. Baskı,  
İstanbul: Filiz Kitabevi, 2017.

**Kulular İbrahim, Merve Ayşegül:** Teknolojik Gelişmelerin Negatif Yönü: Hukuki  
Açıdan Planlı Eskitme, Ankara: Adalet Yayınevi, 2021.

**Kuntoğlu, Ömer Faruk:** “Elektronik Ticarete Kişisel Verilerin Korunması”, Bilişim  
Hukuku Dergisi 2021, C. 3, S. 1, s. 176-229.

- Küçükpehlivan, Olcay:** Sözleşmelerin İnternet Aracılığıyla Kurulması ve Geçerliliği, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: 2006.
- Küzeci, Elif:** Kişisel Verilerin Korunması, 4. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020.
- Memiş, Tekin:** “Hukuki Açıdan Kitlelere E-Posta Gönderilmesi”, Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi 2001, C. 5, S. 1-4, s. 431- 444.
- Nomer, Halûk N.:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 19. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2023.
- Noyan, Erdal:** Marka Hukuku, 4. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi, 2009.
- Oğuzman, M. Kemal; Öz, M. Turgut:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-1, 21. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2023, (*Cilt-1*).
- Oğuzman, M. Kemal/ Öz, M. Turgut:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-2, 17. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2022, (*Cilt-2*).
- Okan, Neval:** “İnternette Haksız Rekabet”, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2016, C. 2, S. 1, s. 123-139.
- Özdemir, Hayrunnisa:** Türk Borçlar Kanununa ve Viyana Satım Sözleşmesine (CISG) Göre Ayıptan Doğan Sorumluluğun Şartları, Ankara: Yetkin Yayınları, 2014.
- Özdemir Kocasakal, Hatice:** Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2003.
- Öztuna Cox, Buket:** Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler, İstanbul: Pusula Yayıncılık, 2002.

- Ruhi, Ahmet Cemal:** Sözleşmeler Hukuku II. Cilt, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2013.
- Sarıakçalı, Turgay:** İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları, 2021.
- Savaş, Abdurrahman:** Network Marketing Sözleşmesi, İstanbul: Der Yayınları, 2016, (*Network Marketing*).
- Savaş, Abdurrahman:** “Türk Borçlar Hukukunda İkale Sözleşmesi”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi 2016, C. 1, S. 26, s. 105-141, (*İkale Sözleşmesi*).
- Serozan, Rona:** Borçlar Hukuku Genel Bölüm İfa, İfa Engelleri, Haksız Zenginleşme Üçüncü Cilt 3, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2009, (**Borçlar Hukuku**).
- Serozan, Rona:** Sözleşmeden Dönme, 2. Baskı, İstanbul: Vedat Kitapçılık, 2010, (**Dönme**).
- Şahin, Turan:** “Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması” Türkiye Barolar Birliği Dergisi 2011, S. 95, s. 331-376.
- Tercier, Pierre/Pichonnaz, Pascal/ Develioğlu, H. Murat:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 2. Baskı, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2020.
- Topuz, Murat:** “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu Uyarınca Pazarlamacılık Sözleşmesi (TBK. 448-460)”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Araştırma Dergisi 2013, C. 19, S. 1, s. 293-356.
- Turan, Gamze:** “Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi 2008, S. 77, s. 87-119.
- Turban, Efraim/ King, David/ Mckay, Judy/ Marshall, Peter/ Lee, Jae/ Viehland, Dennis:** Electronic Commerce 2008: A Managerial Perspective, 2008.

**Turban, Efraim/ King, David/ Lee, Jae Kyu/ Liang, Ting-Peng/ Turban, Deborrah**

C: Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective, Ninth Edition, 2018.

**Türkoğlu Utku, Ferah:** “Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Gereğince Mesafeli Satışlarda Satıcı veya Sağlayıcıların Yükümlülükleri”, Çevrimiçi Satış: Bugünden Geleceğe Bir Potansiyel, Ed. Mehtap Sümersan Köktürk, Emine Çobanoğlu, Taşkın Dirsehan, Ankara: Nobel, 2015, s. 175-193.

**Uzunallı, Sevilay:** Marka Hukuku, 2. Baskı, Ankara: Adalet Yayınevi, 2021.

**Ünlü, Ufuk:** “Elektronik Ticaret Kanunu’nun Ticari Hayata Getirdiği Yenilikler”, Terazi Hukuk Dergisi 2016, C. 11, S. 113, s. 141-145.

**Yalman, Süleyman:** Türk-İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk, Ankara: Seçkin Yayınları, 2006.

**Yavuz, Cevdet/Acar, Faruk/Özen, Burak:** Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler), 12. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın, 2013.

**Yılmaz, Süleyman/Çavuşoğlu, Gökçe Filiz:** Kişisel Verileri Koruma Hukuku, Ankara: Yetkin Yayınları, 2020.

**Zengin, İbrahim Çağrı:** Pazarlamacılık Sözleşmesi, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2013.

**Zevkliler, Aydın/Gökyayla Emre:** Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi, 2016.

## **ÇEVİRİMİÇİ KAYNAKLAR**

**Altınok, Arda:** “E-Ticaret Bilgi Sistemi Tebliği ile Amaçlanan Nedir?”, <https://www.taygunozmestik.com/e-ticaret-bilgi-sistemi-tebliği-ile-amaçlanan-nedir/>, ET: 12.12.2023.

**Amazon:** Amazon Services İş Çözümleri Sözleşmesi

[https://sellercentral.amazon.com.tr/help/hub/reference/external/201190440?ref=eph\\_20+1190440\\_cont\\_G2](https://sellercentral.amazon.com.tr/help/hub/reference/external/201190440?ref=eph_20+1190440_cont_G2) , ET: 05.12.2023

**Dülger, Murat Volkan:** “Kişisel Verileri Koruma Kurulunun “Mesaj ve Aramalara İlişkin” 16.10.2018 Tarihli ve 2018/119 Sayılı Kararına İlişkin Değerlendirme”, [https://www.researchgate.net/publication/349533289\\_Kisisel\\_Verileri\\_Koruma\\_Kurulunun\\_Mesaj\\_ve\\_Aramalara\\_Iliskin\\_16102018\\_Tarihli\\_ve\\_2018119\\_Sayili\\_Kararina\\_Iliskin\\_Degerlendirme](https://www.researchgate.net/publication/349533289_Kisisel_Verileri_Koruma_Kurulunun_Mesaj_ve_Aramalara_Iliskin_16102018_Tarihli_ve_2018119_Sayili_Kararina_Iliskin_Degerlendirme) , ET: 20.12.2023, (*Karar Değerlendirmesi*).

**Erdem, O. Ayhan/Efiloğlu, Özlem:** “Bilgi Çağında Elektronik Ticaret”, s. 5, (Çevrim içi), <https://docplayer.biz.tr/1124885-Bilgi-caginda-elektronik-ticaret-o-ayhan-erdem-ozlem-efiloglu.html> , ET: 14.11.2022.

**ETKK:**<https://docplayer.biz.tr/2677885-Tanim-elektronik-ticaret-koordinasyon-kurulu-etkk-hukuk-calisma-grubu-nun-8-mayis-1998-tarihli-raporu.html>, (Çevrim içi), ET: 17.10.2022.

**EU:** Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'), (Çevrim içi), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:32000L0031>, "*service provider*": any natural or legal person providing an information society service, ET: 20.10.2022.

**Hepsiburada:** “Satıcı” Üyelik Sözleşmesi,

<https://www.coursehero.com/file/22990865/MARKETPLACE-S%C3%96ZLE%C5%9EMES%C4%B0-2/> , ET: 03.01.2023.

**İYS:** <https://iys.org.tr/iys/hakkimizda>, ET: 15.12.2023.

**KVK Kurulu:** “Veri Sorumluları Siciline Kayıt Yükümlülüğünden İstisna Tutulacak Veri Sorumluları” İle İlgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 19/07/2018 Tarihli ve 2018/87 Sayılı Kararı, (Çevrim içi), <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5271/2018-87>, ET: 22.12.2023.

**KVK Kurulu:** Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5394/Aydinlatma-Yukumlulugunun-Yerine-Getirilmesi-Rehberi>, ET: 20.12.2023, (*Aydınlatma Yükümlülüğü*).

**KVK Kurulu:** Kanun Kapsamındaki Hak ve Yükümlülükler, <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4192/Kanun-Kapsamindaki-Hak-ve-Yukumlulukler>, ET: 20.12.2023, (*Hak ve Yükümlülükler*).

**KVK Kurulu:** Kişisel Veri Güvenliği Rehberi (Teknik ve İdari Tedbirler), <https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7512d0d4-f345-41cb-bc5b-8d5cf125e3a1.pdf>, ET: 21.12.2023, (*Rehber*).

**KVK Kurulu:** Kişisel Veri İhlal Bildirim Usul ve Esaslarına İlişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 24.01.2019 Tarih ve 2019/10 sayılı Kararına İlişkin Duyuru, (Çevrim içi), <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5362/Veri-Ihlali-Bildirimi>, ET: 21.12.2023.

**KVK Kurulu:** Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü, <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5388/Madde-ve-Gerekcesi-ile-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Bilgi-Notu-ve-Kisisel-Verilerin-Korunmasina-Iliskin-Terimler-Sozlugu>, ET: 21.12.2023, (*Gerekçe*).

**KVK Kurulu:** Sorularla Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi, [https://verbis.kvkk.gov.tr/UploadedFiles/SORULARLA\\_VERB%C4%B0S.pdf](https://verbis.kvkk.gov.tr/UploadedFiles/SORULARLA_VERB%C4%B0S.pdf), ET: 22.12.2023, (*Sicil*).

**Mehmet Bedii Kaya:** Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun – Yeni ve Eski Aktörler, (Çevrim içi), <https://mbkaya.com/yeni-etk-elektronik-ticaret-hukuku/>, ET: 20.10.2022 (**Yeni ETDHK**).

**N11:** Ödeme Koruma Sistemi, <https://www.n11.com/genel/odeme-koruma-sistemi-61386>, ET: 27.12.2023.

**N11:** Satıcı İş Ortaklığı ve Aracılık Hizmetleri Sözleşmesi, <https://magazadestek.n11.com/s/kullanim-kosullari> ET: 03.01.2023.

**OECD:** Implications of E-Commerce for Competition Policy – Background Note, [https://one.oecd.org/document/DAF/COMP\(2018\)3/en/pdf](https://one.oecd.org/document/DAF/COMP(2018)3/en/pdf) , (Çevrim içi), ET: 7.11.2022.

**T. C. Kalkınma Bakanlığı:** 2015-2018 Kalkınma Planı <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2020/07/2015-2018-Bilgi-Toplumu-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf>, ET: 12.12.2023.

**T. C. Ticaret Bakanlığı:** Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS), <https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis>, ET: 12.12.2023.

**T.C. Ticaret Bakanlığı:** Sınırötesi Elektronik Ticaret (E-Ticaret) Rehberi, [https://tagm.ticaret.gov.tr/data/61cabf3f13b876a7e4fb60f3/e-ticaret%20rehber\\_pdf.pdf](https://tagm.ticaret.gov.tr/data/61cabf3f13b876a7e4fb60f3/e-ticaret%20rehber_pdf.pdf), (Çevrim içi), ET: 17.10.2022.

**TBMM:** “Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı ile Avrupa Birliği Uyum Komisyonu, Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm Komisyonu ile Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporları, (1/488)”, Sıra Sayısı: 240, (Çevrim içi) <https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss240.pdf>, ET: 21.10.2023, (*E-Ticaret Komisyon Raporu*).

**TBMM:** “Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (2/4528) ve Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu”, Sıra Sayısı: 345, <https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss345.pdf>, ET: 23.12.2023, *(ETDHK Değişiklik)*.

**TDK:** <https://sozluk.gov.tr/>, ET: 17.10.2022.

**Trendyol:** Trendyol Sözleşmesi, [https://t ymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal\\_surecler/trendyol\\_s ozlesme\\_2020\\_v5.pdf](https://t ymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal_surecler/trendyol_s ozlesme_2020_v5.pdf) ET: 05.12.2023.

**TÜSİAD:** E-Ticaret Mevzuatına İlişkin TÜSİAD Görüşleri ve Değişiklik Önerileri, <https://tusiad.org/tr/tum/item/8731-e-ticaret-mevzuatina-iliskin-tusiad-gorusleri-ve-degisiklik-onerileri> , ET: 14.12.2023.

**UNCITRAL:** Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment 1996 with additional article 5 bis as adopted in 1998, [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/19-04970\\_ebook.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/19-04970_ebook.pdf) , (Çevrim içi), ET: 17.10.2022.

**WTO:** MC12 Briefing Note, WTO | Ministerial conferences - MC12 briefing note , ET: 08.11.2022.

## ÖZET

Elektronik ticaretin klasik ticaret yöntemlerine göre hem alıcılar hem de satıcılar bakımından birçok avantajı bulunmaktadır. İşletmeler elektronik ticareti tercih ederek maliyet ve zaman bakımından tasarruf etmekte, mal ve hizmetlerinin kolay bir şekilde daha fazla alıcıya ulaşmasını sağlamaktadır. Alıcılar ise coğrafi sınırlara bağlı olmadan kolay bir şekilde daha fazla mal ve hizmete ulaşabilmekte, ulaştıkları mal ve hizmetleri kolaylıkla karşılaştırma imkânı bulmaktadırlar. Bu avantajlar sayesinde günümüzde elektronik ticaretin hacmi dünyada ve Türkiye’de oldukça genişlemiştir. Tüketicilerin fiziki mağazalara gitmek yerine elektronik ortamda alışveriş yapmayı tercih etmesi işletmelerin de online satış yolunu tercih etmesine yol açmıştır. İşletmeler kendilerine ait elektronik ortamda satış yapabilir ya da başka kişilere ait elektronik ortam aracılığıyla da satış yapabilir. Başkalarına ait elektronik ortam aracılığıyla alıcılarla buluşup satış yapmaları aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin konusunu oluşturmaktadır. Burada işletmeler hizmet sağlayıcı sıfatında olur iken işletmelere elektronik ortam sağlayanlar aracı hizmet sağlayıcı sıfatındadır.

Çalışmamızda aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesi incelenmiştir. Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde elektronik ticaretin temel kavramlarına ilişkin genel bilgiler verilmiş ve elektronik ticarete ilişkin mevzuat incelenmiştir. İkinci bölümde aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin tanımı yapılmış, tarafları açıklanmış ve hukuki niteliği değerlendirilmiştir. Ayrıca bu bölümde sözleşmenin kurulması, geçerlilik şartları ve sözleşmenin taraflarının yükümlülükleri de açıklanmıştır. Son bölümde, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların yükümlülüklerine uymamasından ötürü doğan sorumlulukları incelenmiş ve aracı hizmet sağlayıcı sözleşmesinin sona erme sebepleri ele alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Elektronik Ticaret, Hizmet Sağlayıcı, Aracı Hizmet Sağlayıcı, Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcı, Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı, Aracı Hizmet Sağlayıcı Sözleşmesi, Bilişim Hukuku, Borçlar Hukuku

## ABSTRACT

Electronic commerce has many advantages for both buyers and sellers compared to classical trading methods. By choosing electronic commerce, businesses save money and time and ensure that their goods and services reach more buyers more easily. Buyers can easily access more goods and services regardless of geographical borders, and they have the opportunity to easily compare the goods and services they access. Through these advantages, the volume of electronic commerce today has expanded considerably in the world and in Türkiye. The fact that consumers prefer online shopping instead of going to physical stores has also led business owners to prefer online sales. Businesses can use their own electronic platform or sell through other people's electronic platform. Meeting with consumers and selling through electronic platforms belonging to others constitutes the solution of the intermediary service provider contract. In this contract, businesses act as service providers and those who provide electronic platform to businesses act as intermediary service providers.

In our study, the intermediary service provider contract was examined. The study consists of four parts. In the first part general information about the basic concepts of electronic commerce is given and the legislation on electronic commerce is examined. In the second part the intermediary service provider contract is defined, its parties are explained and its legal nature is evaluated. In addition, the establishment of the contract, its validity conditions and the obligations of the parties are also explained in this part. In the last part of the study, the responsibilities of service providers and intermediary service providers arising from their failure to comply with their obligations are examined and the reasons for the termination of the intermediary service provider contract are discussed.

**Key Words:** Electronic Commerce, Service Provider, Intermediary Service Provider, Electronic Commerce Service Provider, Electronic Commerce Intermediary Service Provider, The Intermediary Service Provider Contract, Information Technology Law, Law of Obligations