

Tüketici – Çevrimiçi Pazar Yerleri - Kargo Şirketleri Üçgeninde Kişisel Veri İşleme Faaliyetleri

Gubse, ÖZDEMİR KOÇAR

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Ekonomi Hukuku Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans

Öğrencisi

av.gubseooldemir@gmail.com

ORCID ID: 0009-0008-2345-4562

ÖZET

Elektronik ticaretin ticari hayatta kendine yer bulması ve elektronik sözleşmelerin güvenilirlik ve kolaylık konularında kaydettiği gelişme sonucunda, elektronik ortamlarda ürün ve hizmet alımları pek çok alanda uygulanmaya başlanmıştır. Günlük ve ticari hayatta en basit ihtiyaçlar bile elektronik kanallarla karşılanabilir hale gelmiştir. Bu kanalların hayatın her alanına yayılmış olması ise kişisel verileri, pek çok kişi tarafından ulaşılabilir bir hale getirmiştir. Ancak kişilik haklarının ve özel hayatın gizliliğinin bir parçası olan kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu çalışmada elektronik ticaret ve elektronik sözleşmelerin kurulması ile bu sözleşmelerin kurulduğu platformlardan çevrimiçi pazar yerlerine dair temel bilgilere yer verildikten sonra; çevrimiçi pazar yerlerinin kurduğu taşıma sözleşmelerinin faaliyetlerinin uygulamada sebep olduğu kişisel veri ihlallerine değinilecektir. Uygulamada Kişisel Verileri Koruma Kuruluna başvuru konusu oluşturmuş ihlallere yer verilerek, öne sürülen soruna ilişkin çözüm önerileri sunulmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Ticaret, Elektronik Sözleşmeler, Taşımacı Sözleşmesi, Çevrimiçi Pazar Yeri, Kişisel Verilerin İşlenmesi

Personal Data Processing Activities in the Consumer – Online Marketplaces – Cargo Companies Triangle

ABSTRACT

With the development of electronic commerce in commercial life and the development of electronic agreements in terms of reliability and simplicity, the purchase of products and services in electronic platforms has started to be applied in many areas. Even the most simple needs in everyday and commercial life can be provided through electronic platforms, and personal data has also become accessible to many people due to the spread of these platforms in all areas of life. However, it is necessary to ensure the security of personal data, which is a part of personal rights and privacy of private life. In this study, after providing the basic information on electronic commerce and the establishment of electronic agreements and online marketplaces, the personal data violations caused by the transportation agreement activities established by online marketplaces in practice will be discussed. With examples of violations that have been the subject of applications to the Personal Data Protection Authority in practice, it will be tried to offer solutions to the problem put forward specifically.

Keywords: Electronic Trade, Electronic Agreements, Transportation Agreements, Online Marketplace, The Processing of Personal Data

Atıf Gösterme

Özdemir Koçar, G., (2024). Tüketici – Çevrimiçi Pazar Yerleri - Kargo Şirketleri Üçgeninde Kişisel Veri İşleme Faaliyetleri, *Kişisel Verileri Koruma Dergisi*. 6(2), 92-116.

GİRİŞ

Teknolojik gelişmeler neticesinde teknolojik cihazlar ve internet ağı insanlığın vazgeçemeyeceği bir parçası haline gelmiştir. Bu nedenle günlük hayat değiştiği gibi ticari hayat da değişmiştir. Elektronik ticaret kavramı uluslararası ve ulusal düzeyde kabul görmeye başlandı ve bu konuda düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır. Böylece hem iktisadi ve ticari faaliyette bulunanların hem de tüketicilerin hızlı, güvenli ve pratik biçimde günlük ve ticari faaliyetlerini gerçekleştirebileceği bir ortam sağlanmaya çalışılmıştır. Bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirilmesi mümkün hale gelen mal ve hizmet alım ile satımı işlemleri, her ne kadar taraflara cazip gelse de güvenilirlik şüphesi taşıdığı da açıktır. Bunun üzerine gerek uluslararası örgütler gerekse ulusal otoriteler elektronik ticaretin tanımlanması, kontrol edilebilir ve denetlenebilir hale getirilmesine dair çalışmalar yapmıştır. Bu sayede günümüzde hem mal ve hizmet satıcı ile sağlayıcıları hem de tüketiciler tarafından akıllarda şüphe olmaksızın elektronik ticaret işlemleri yapılmaktadır.

Elektronik sözleşmelerin kurulması ve geçerliliğine dair tartışmaların da uygulamada netlik kazanmasıyla, elektronik sözleşmelerin kurulması için gereken elektronik ortamlara bir yenisi eklenerek “çevrimiçi pazar yerleri” kurulmuştur. Bu sayede tüketicilerin yüzlerce ürüne yüzlerce satıcı kanalıyla erişmesi ve Covid-19 pandemisi sonrası yüz yüze mal ve hizmet alımı yerine elektronik kanalları tercih etmesine neden olmuştur. Tüketicilerin daha az temas ile mal ve hizmetlere ulaşmasının yanında, hızın ve pratikliğin önem kazandığı günümüz koşullarında, tüketiciler zamandan ve enerjiden tasarruf etmeye başlamıştır. Mal ve hizmet satıcı ile sağlayıcılarına ise daima hizmet vermeye açık ve geleneksel ticarettten daha az masrafla işlerin yürütülebildiği bir ortam sağlanmıştır. Böylece tüketiciler fiziki bir çaba sarf etmeksizin mal ve hizmet alımı yapmakta, mal ve hizmet satıcı ile sağlayıcıları ise elektronik ortamda kurduğu veya yalnızca bir kargo gönderisiyle ürünlerini teslim etmektedirler.

Her avantajın bir dezavantajı getirebileceği gibi elektronik ticaretin sağladığı kolaylıklar da birtakım problemleri beraberinde getirmiştir. Gerçekleştirilen faaliyetlerin elektronik ortama taşınması tüketiciler bakımından, ad soyad, adres, kimlik numarası, telefon numarası, banka/kredi kartı bilgileri gibi pek çok kişisel verinin de elektronik ortama taşınmasına neden olmuştur. Elektronik ticaret gelişirken, özel hayatın gizliliği ve mahremiyet hakkının bir yansıması olan kişisel verilerin korunması anlayışı da gelişmiş ve bu konuda da ilerleme kaydedilmiştir. Gün geçtikçe gelişmeye devam eden bu alanda, yeni düzenlemelerin ve uygulamaların gerekliliğinin doğacağı açıktır.

Beş bölümden oluşan bu çalışma; elektronik ticaretin ve çevrimiçi pazar yerlerinin hayatımızda yer etmesi sonucu, kargo şirketleri faaliyetlerinin uygulamada kişisel veri güvenliği bakımından hangi problemlere neden olduğu noktasında toplanmaktadır. Bu çalışmanın birinci bölümünde elektronik ticaret, elektronik sözleşmeler ve çevrimiçi pazar yerleri kavramları açıklanmaya çalışılacaktır. İkinci bölümde ise taşıma faaliyetleri kısaca anlatılarak elektronik ticaretteki yeri incelenecektir. Üçüncü bölümde çalışmanın temel konusu olan kişisel veriye ilişkin temel kavramlar ile elektronik ticaretin çeşitli aşamalarında işlenen kişisel verilere değinilecektir. Dördüncü kısımda ilgili kişiler tarafından, taşıma faaliyetleri esnasında kişisel veri güvenliği ihlali olarak görülen ve başvuru konusu oluşturan vakıalar değerlendirilecektir. Son bölümde ise yaşanan kişisel veri güvenliği ihlallerine yönelik taşıma faaliyetleri gerçekleştirilirken alınabilecek alternatif yöntemler sunulmaya çalışılacaktır.

1. Elektronik Ticaret ve Çevrimiçi Pazar Yerleri: Çevrimiçi Yapılan Alışverişe Dair Temel Kavramlar

1.1. Elektronik Ticaret ve Elektronik Ortam Kavramı

Elektronik ticaret veya dijital ticaret olarak adlandırılan işlemler, pek çok nedenle hayatımızın bir parçası haline gelmiş ve ticarete kabul görmüştür. Elektronik ticaret kavramı **Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD)** tarafından “*sipariş almak veya vermek amacıyla özel olarak tasarlanmış yöntemlerle bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirilen mal veya hizmet satışı veya alımı*”¹ olarak tanımlanmıştır. **Dünya Ticaret Örgütü (WTO)** tarafından ise “*mal ve hizmetlerin elektronik yollarla üretimi, dağıtımı, pazarlanması, satışı veya teslimi*”² olarak tanımlanmıştır. Kavram, T.C. Ticaret Bakanlığı tarafından “Dijital Ticaret” olarak zikredilerek “*Dijital ticaret, dijital veya fiziksel olarak teslim edilebilen; tüketicileri, firmaları ve hükümetleri kapsayan mal ve hizmet ticaretinde dijital olarak etkinleştirilmiş işlemler bütünü olarak tanımlanmaktadır.(OECD Trade Policy Papers No.205)*” şeklinde bir tanıma yer verilmiştir. Bakanlık ilgililere kısaca bilgi vermek üzere oluşturduğu yazıda³ ülkemizde elektronik ticareti düzenleyen 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanundaki⁴ tanıma da yer vermiştir. Bu kanunun 2. Maddesine göre “*Elektronik ticaret, fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyeti tanımlar.*” Elektronik ticaret faaliyetlerinin mal ve hizmet alışverişinin kimler arasında yapıldığına göre kategorize edilebileceği belirtilmiş ve bu kategoriler “*işletmeden tüketiciye e-ticaret*”, “*işletmeler arası e-ticaret*” olarak sayılmıştır. İşletmeciden tüketiciye e-ticaret satılan ürün ve ürünün satış şekline göre bir alt kategoriye daha ayrılarak; giyim eşyaları, elektronik ürünler, gıda ürünleri gibi fiziksel nitelikte ürünlerin satışı veya yazılım, müzik eserleri, e-kitaplar gibi dijital ürünlerin satışı şeklinde de olabileceği belirtilmiştir. Belirtmek gerekir ki, elektronik ticaretin alışverişi kolaylaştırmasıyla kişiler arası da açık ya da kapalı ağlar üzerinden bilgisayarlar aracılığıyla kazanç sağlanması da yaygınlaşmıştır.⁵ Yapılan işlemin elektronik ticaret olarak nitelendirilmesi; elektronik iletişim özelliklerini taşıması ve elektronik sözleşme kurulmasına olanak sağlanması gibi basit koşullara bağlanabilir.⁶

Fiziksel ürünlerin satışına ilişkin sözleşmelerde alıcı ve satıcı elektronik ortamda buluşur, sözleşme bu elektronik ortamda kurulur ancak sözleşmenin ifası kurye, posta gibi fiziksel yollarla gerçekleşir. Dijital ürünlerin satışında ise sözleşmenin kuruluşu gibi ifası da

¹ “... the sale or purchase of goods or services, conducted over computer networks by methods specifically designed for the purpose of receiving or placing of orders” https://unctad.org/system/files/non-official-document/dtl_eWeek2017p25_TorbjornFredriksson_en.pdf Erişim Tarihi 12.01.2024

² “Electronic commerce, or e-commerce, is defined as the “production, distribution, marketing, sale or delivery of goods and services by electronic means” https://www.wto.org/english/thewto_e/minist_e/mc11_e/briefing_notes_e/bfecom_e.htm#:~:text=Electronic%20commerce%2C%20or%20e%2Dcommerce.and%20services%20by%20electronic%20means%22. Erişim Tarihi 12.01.2024

³ <https://ticaret.gov.tr/hizmet-ticareti/elektronik-ticaret/dijital-ticaret-tanim-ve-kavramlar> ERİŞİM 04.01.2024

⁴ R.G. 05.11.2014, S. 29166.

⁵ Tüketiciden tüketiciye e-ticaret

⁶ BULUT, Beste. E-Ticaret Kanunu – AB E-Ticaret Yönergesi, – İstanbul 2016, s.5 <http://www.buluthukukburosu.com.tr/wp-content/uploads/2018/01/E-Ticaret-Kanunu-AB-E-Ticaret-Y%C3%B6nergesi.pdf> Erişim tarihi 28.12.2023

elektronik ortamda gerçekleşir. Zira bilgisayar yazılımı, bilgisayar programları, oyunlar, e-kitaplar gibi gayri maddi olan bu ürünlerin internet ortamında indirilmesiyle alıcıya teslimi gerçekleşir. Bununla beraber elektronik ortamda hizmet sunumu da mümkündür ve tıpkı dijital ürünler gibi otel rezervasyonu hizmeti, uçak bileti alınması hizmeti gibi elektronik şekilde verilen hizmetlerin ifası da elektronik ortamda gerçekleşir.⁷ Öyle ki dijital ürünlerde deneme şartlı satış yapılmasına dahi imkân sağlanmaktadır. Bu sayede alıcı dijital ürünü belirli bir deneme süresince dener ve almaya karar verdiği takdirde bedelini ödeyerek ürünü kullanmaya devam eder. Alıcı ürünü almaktan vazgeçer ise ürünü kullanma imkânı, dijital ürünün kullanımının kısıtlanması şeklinde kendiliğinden kalkar.⁸ Konumuz itibarıyla bu çalışmada fiziksel ürünlerin satışı ve devamında ifasının fiziksel yollarla gerçekleşmesi hali ele alınacak olup dijital ürünlerin ifası bir başka çalışmaya konu teşkil edebilir.

Elektronik ortam kavramı ise “bilginin bilgisayarlar tarafından işlenebilecek şekilde sayısal olarak yaratılması, iletilmesi ve bu süreçte insanlar tarafından kullanılması ile ortaya çıkan olgu” olarak ifade edilebilir.⁹ Hukuken değerlendirildiğinde, “kişilerin hukuki sonuç doğurmaya yönelik irade beyanlarının sayısallaştırılmış veriler aracılığıyla açıklandığı her türlü platform”¹⁰ olarak düşünülebilir. 6563 Sayılı Kanun ise elektronik ticaret ortamını “Elektronik ticaret faaliyetinde bulunulan internet sitesi, mobil site veya mobil uygulama gibi platformları” olarak tanımlamıştır. Elektronik ticaret temelinden yola çıkarak inceleyeceğimiz çevrimiçi pazar yerleri de tıpkı bu şekilde internet siteleri ve bu sitelere bağlı olan mobil uygulamalar aracılığıyla satış yapmaktadırlar. Çevrimiçi pazar yerlerinin hukuki niteliğine dair bilgiler ilerleyen başlıklarda ele alınacaktır.

1.2. Elektronik Sözleşme ve Elektronik Sözleşmenin Kurulması

Elektronik ticaretin temellerini oluşturan bu sözleşme; elektronik sözleşme, e-sözleşme yahut internet sözleşmeleri olarak adlandırılabilir. Bu sözleşmeler daha önce değinildiği üzere fiziki yahut dijital ürünlerin alışverişi, hizmet sunumu yapılması; elektronik ticarete konu ürünlerin tanıtılması ve ticari kazanç sağlamak amacıyla piyasaya arz edilmesi, arz edilen malların satışının yapılması ve satılan ürün bedellerinin tahsil edilmesini konu alırlar. İşte bu sözleşmeler ne şekilde adlandırılırsa adlandırılırsın altyapısını Türk Borçlar Kanunu¹¹ oluşturmaktadır ve bu kanuna göre yorumlanmaktadır.¹² Bu nedenle kuruluşu ve hukuki boyutu manasında özel hükümlere yer vermeden önce bu kanuna göre inceleme yapmak gerekir. Bu nedenle sözleşmenin kurulmasında esas olan tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının açıklanmasının, elektronik sözleşmelerde ne şekilde tespit edileceğini belirtmekte fayda vardır. Elektronik sözleşmelerde tarafların iradelerini yazı, görüntü, ses ve bunun gibi diğer verilerin sayısallaştırılmasını sağlayan yöntemlerle açıklayarak karşı tarafa

⁷ ARSLAN, İsmet Kahraman. Elektronik Ticaret Sözleşmelerine Uygulanacak Hukuk, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:2019 Sayı:38, s. 17-18.

⁸ ŞEKER, Muzaffer. 6098 Sayılı Yeni Borçlar Kanununa Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2011, Sayı 22, s. 141

⁹ FALCIOĞLU, Mete Özgür. Karşılaştırmalı Hukuk ve Türk Hukuku’nda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimlere Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2004, s. 12

¹⁰ AKKURT, Sinan Sami. Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,2011, sayı 60(1), s. 25

¹¹ R.G. 04.02.2011, S. 27836.

¹² Şeker, s.130

yönlendirmesi söz konusudur.¹³ Bu şekilde sözleşmeler elektronik posta yolu, chat (sohbet) kullanımı yahut direkt olarak ilgili web sayfası üzerinden irade açıklamalarının yapılması suretiyle kurulabilir.¹⁴ Burada bilgisayar ve bağlı olduğu ağ üzerinden mesaj göndermek suretiyle beyan veren bir kişi ve karşısında web sitesi sunucunda yüklü parametreler yer almaktadır. Web sitesinde yer verilen açıklamalar kişiyi birtakım hareketlerle belirli fiilleri gerçekleştirmeye yönlendirir, bu fiilleri gerçekleştirmediği takdirde bir sonraki aşamaya geçirmeyecek işlemi tamamlamasına da müsaade etmez.¹⁵ Örneğin Amazon isimli çevrimiçi pazar yerinin gizlilik şartları içerisinde kullanıcının birtakım bilgileri vermekten imtina etmesi halinde birçok hizmetten yararlanma olanağının ortadan kalkacağı belirtirken, esasında Amazon'un bu verileri elde etmeksizin kullanıcılara “*hizmet sağlama motivasyonunun*” ortadan kalkacağına esas sebep olduğu söylenebilir.¹⁶ İnternet sözleşmeleri web siteleri üzerinden kurulduğunda “kabul ediyorum” butonuna tıklamak suretiyle¹⁷ gerçekleştirilebilir.¹⁸ Keza elektronik postanın, normal postanın dijitalleşmiş hali olduğu ve tarafların öneri ve kabul beyanlarını sağlamaya yeterli olarak görüldüğü de kabul edilmektedir.¹⁹

Bir sözleşmenin kurulması teklifini içeren öneri (icap)²⁰ ve nihai olarak sözleşmeyi kurma iradesi olan²¹ kabul olarak tanımladığımız irade beyanlarının; *telefon, bilgisayar gibi iletişim sağlayabilen araçlarla doğrudan iletişim esnasında yapılan öneri, hazır olanlar arasında yapılmış sayılır.*²² TBK madde 3. ve devamı hükümlerine göre, hazırlar arası akdedilen bir sözleşmede, öneren belirlediği süre boyunca önerisiyle bağlıdır. Bu süre içerisinde karşı tarafın kabul beyanı önerene ulaşmadığı takdirde önerisiyle bağlılığı sona erecektir. Süresiz öneri halinde ise kabulün hemen gerçekleşmesi gerekir aksi takdirde önerenin önerisiyle bağlılığı yine sona erecektir. Ancak hazır olmayanlar arasında süre belirlemeksizin beyan edilen öneri, zamanında ve usulüne uygun bir kabulün önerene ulaşacağı ana kadar öneren, önerisiyle bağlıdır. **Hazır olmayanlar arası sözleşmede ise kabulün gönderildiği an sözleşme kurulmuş sayılır.** Önerenin kanun, işin özelliği veya durumun gereği gibi hallerde açık bir kabulün beklenmek zorunda olmaması söz konusu olduğundan, bu halde sözleşme kurulmuş kabul edilir. Aksi, önerinin uygun bir sürede reddedilmesine bağlıdır. Bu durumda tarafların internet üzerinden **anında iletişim** kurabilecekleri şekilde yazışma ortamında bir sözleşme kurulması durumunda hazırlar arası bir sözleşme yapıldığı kabul edilir. Faks, teleteks, elektronik posta gibi vasıtalarla sözleşme

¹³ Akkurt, s. 26.

¹⁴ Şeker, s. 131

¹⁵ SARIAKÇALI, Turgay. İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmelere Uygulanacak Hukuk, Public and Private International Law Bulletin 40, no. 1 (June 2020): 247-97., S. 253.

¹⁶ Havan, Muhammet Emirhan. Kişisel Verilerin Sözleşmeye Konu Olması, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Haziran 2023, s. 120.

¹⁷ Click wrap hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Adam Gatt, Electronic Commerce – Click Wrap Agreements: The Enforceability Of Click-Wrap Agreements, Computer Law & Security Review, V. 18, I. 6., November 2022, P.404-

410https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0267364902011056?casa_token=bSQAdxiy_O4AAAAA:iDWFH1wXEA8WvYQ8pvYAXJCO-C5cI3RbazxY1Rpeg0Jkr6EXR-Kvbw5GRg-m9jqUN48WukJE7vuE

Erişim Tarihi 11.01.2024

¹⁸ Arslan, s. 19

¹⁹ Uyumaz, Alper. Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası, DEÜHFD, Cilt 9, Özel Sayı, 2007, s. 911.

²⁰ Falcıoğlu, s. 99.

²¹ Falcıoğlu, s. 110.

²² 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu, m.4 vd.

kurulması durumunda ise hazır olmayanlar arasında sözleşmenin kurulduğu kabul edilir. Zira öneri yahut kabul beyanı içeren elektronik ileti anında sözleşmenin diğer tarafına nakledilse de, diğer tarafın bu iradeyi öğrenme zamanı doğrudan iletişim gibi eş zamanlı olmayacaktır. Örneğin web sitesi aracılığıyla yapılan bir sözleşmede; sitenin altyapısı, ulaşan irade beyanlarının önce bir kontrol mekanizmasında onaylanıp onaylanmadığı, başkaca otomasyonlara sahip olunup olunmadığı gibi ihtimaller söz konusu olabilir.²³

Öneri ve kabulün hangi durumlarda sözleşmenin kurulması sonucunu doğuracağından bahsettikten sonra bu çalışmanın konusu olan elektronik ticaret işlemlerinde hangi beyanın öneri hangi beyanın kabul anlamına geldiğine de değinmekte yarar görüyoruz. Türk Borçlar Kanunu'nun 8. maddesinin 2. fıkrasına göre; fiyat göstermek suretiyle mal sergilenmesi, tarife veya fiyat listesinin gönderilmesi aksi açıkça ve kolayca anlaşılmadıkça öneri sayılmaktadır. Bu hükmün elektronik ticaretteki yansımaları; daha sonraki bölümde değinilecek olan çevrimiçi pazar yeri olarak adlandırılacak web siteleri yahut mobil uygulamalarda, satışı yapılan ürünlerin fiyatlarıyla beraber yer alması örnek gösterilebilir. Burada satışa konulan malın fiyat gösterilerek sergilenmesi bir öneri olarak kabul edilir. Bu nedenle çevrimiçi pazar yerinden alışveriş yapacak olan tüketicinin kabul boşluğunu tıklaması satıcının önerisine karşı kabul beyanı mahiyetine gelir ve bu beyanın satıcıya ulaşmasıyla sözleşmenin kurulması gerçekleşir.²⁴ Elektronik ticarete yazılı/görsel elektronik posta mesajları, istenmeyen (spam) elektronik posta mesajları veya etkileşimsiz yahut etkileşimli web siteleri aracılığıyla sözleşmelerin kurulması mümkündür. Ancak bu durumlar çok daha ayrıntılı hususlar teşkil ettiğinden çalışmamız için yetecek kadar ön bilgiye yer verilmesi uygun bulunmuştur.²⁵

1.3. Elektronik Sözleşmenin Kurulması Vasıtalarından: Çevrimiçi Pazar Yerleri

Elektronik ticaret faaliyetlerinin günümüzde en çok gerçekleştiği alanlar “Çevrimiçi Pazar Yerleri” olarak tanımlanan platformlardır. Zaman geçtikçe elektronik ticaretin ve elektronik sözleşmelerin hem günlük yaşamda hem de hukuk boyutunda kendine daha çok yer ettiği tartışmasızdır. Bu nedenle her ne kadar artık alışılmış bir kavram gibi görünse de çevrimiçi pazar yerlerinin hukuki durumu tartışmalıdır. Çok çeşitli şekillerde ve farklı hizmet alanlarında mal alım satımı ve hizmet ifasına erişimi sağlayan çevrimiçi pazar yerleri; ulaşılabilir, kolay ve masrafsız olmak gibi özellikleri sayesinde tercih edilmektedir. Böylece geleneksel yolla yüz yüze ya da yazılı mektup yoluyla kurulan sözleşmeler çağrı geride bırakılarak, internet ortamında yapılan sözleşmeler çağrı kendisini kabul ettirerek çevrimiçi pazarlarda kurulan sözleşmelerin kapısını da açmıştır.²⁶

6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'da aracı hizmet sağlayıcı “*başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişiler*” olarak tanımlanmış; elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ise “*elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların mal ve hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân*

²³ Akkurt, s. 32.

²⁴ Şeker, s. 140, vd.

²⁵ Ayrıntılı bilgiler için bkz. Mete Özgür Falcıoğlu, Karşılaştırmalı Hukuk ve Türk Hukuku'nda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2004.

²⁶ EKİCİ, Şerafettin. B2C Elektronik Ticarete Sanal Pazar Yerinin Hukuki Durumu, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 5 Sayı 8, 2020, s. 208.

*sağlayan aracı hizmet sağlayıcı” olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma birebir Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelikte²⁷ de yer verilmiştir. Belirtmek gerekir ki bahsi geçen düzenlemelerde aracı hizmet sağlayıcı, konumuzun çevrimiçi pazar yerlerini temel alması ve kavram kargaşası yaşanmaması adına çevrimiçi pazar yeri işletmecisi olarak anılmaktadır. Elektronik ticaret pazar yeri ise her iki düzenlemede de “*elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının aracılık hizmetlerini sunduğu elektronik ticaret ortamı*” şeklinde tanımlanmaktadır. İşte bu tanımlar ışığında **çevrimiçi pazar yeri, elektronik ticaret faaliyetinde bulunanlara elektronik bir ortam örneğin web sitesi ve/veya mobil uygulamayı sunan araçların, sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine aracılık hizmeti sunduğu ortamdır.** Çevrimiçi pazar yerlerinde iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına, ürünlerin reklam ile tanıtımlarının yapılmasına ve bu ürünlerin pazarlanması ile satışına imkân sağlanmaktadır. Aynı zamanda çevrimiçi pazar yeri sahibi de kendi ürünlerini tanıttı pazarlayarak iktisadi ve ticari faaliyetlerde de bulunabilmektedir. Çevrimiçi pazar yerlerinde, firmalar ürettiği ya da ürettirdiği ürünleri “*son kullanıcıya yönelik olarak*” satışa çıkararak, işletmeciden tüketiciye iş modelinde²⁸ elektronik ticaret faaliyeti gerçekleştirirler.²⁹*

Çevrimiçi pazar yerlerinde ticari faaliyetler için gerekli elektronik ortamı sunan çevrimiçi pazar yeri işletmecisi yani aracı hizmet sağlayıcısı, sunduğu internet sitesi yahut mobil uygulamada alıcılar için üyelik sistemi oluşturarak potansiyel alıcıların sisteme kaydını gerçekleştirir. Burada çevrimiçi pazar yeri işletmecisi tüketiciyle bir üyelik sözleşmesi imzalayarak sunacağı hizmete ve şartlara dair bir sözleşme kurar. Çevrimiçi pazar işletmecisi aynı zamanda sunduğu elektronik ortamda satış yapacak firmalarla da iş ortaklığı sözleşmesi kurar.³⁰ Pazar yeri sözleşmesi (marketplace agreement) olarak adlandırılabilir bu sözleşme, pazar yeri işletmecisi³¹ ile elektronik ortamda mal veya hizmet sağlamak isteyen kişinin yani satıcı yahut sağlayıcının sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini belirler. Pazar yeri işletmecisi platform sağlama hizmetini komisyon karşılığında yapabilir. Böylece tarafları buluşturarak satıcı ile alıcı arasındaki sözleşmeye dâhil olmaz ve yapılan satış bedeli üzerinden komisyon olarak satıcıya sunduğu hizmetin karşılığını alır.³² Pazar yeri işletmecileri, malın alıcıya tesliminin ardından veya teslim sonrası iade/itiraz süreçlerinin geçmesinden sonra; satış bedeli içerisinde komisyonunu keserek kalan bedeli satıcıya göndermek şeklinde bir yol izleyebilir. Bir başka yol izleyerek ise, satıcı firmanın cari

²⁷ R.G. 29.12.2022, Sayı 32058.

²⁸ Ayrıntılı bilgiler için ayrıca bkz. B2C: Business to Consumer

²⁹ Ekici, s 218 vd.

³⁰ Örneğin Trendyol (DSM Grup Danışmanlık İletişim ve Satış Ticaret A.Ş.) Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi

https://tymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal_surecler/trendyol_sozlesme_2020_v5.pdf Erişim Tarihi 12.01.2024

³¹ Pazar yeri işletmecisi, 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’da aracı hizmet sağlayıcı olarak düzenlenmiştir. Kanun’un 2. maddesi d bendinde, başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişiler aracı hizmet sağlayıcı olarak tanımlanmıştır. Bu çalışmada pazar yeri işletmecisi olarak tanımlanan gerçek ve tüzel kişiler elektronik ticaret platformlarında satıcı ve sağlayıcılara, alıcılara buluşacak imkanı sağladıklarından aracı hizmet sağlayıcı olarak adlandırılmaktadırlar.

³² BİNGÖL, Muhammet Emin. Elektronik Pazaryeri İşletmecilerinin Satıcılar Bakımından Yapmış Olduğu Aracılık Faaliyetinin Hukuki Niteliği, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, cilt 25 sayı 2, 2023, s 604-605.

hesabına işleyerek firmadan bedel talebinde de bulunabilir.³³ Pazar yeri sözleşmesiyle pazar yeri işletmecisine yüklenen asli edim, malın tanıtımı ve satışı için platformu kullandırma; mal veya hizmet sağlayan satıcıya yüklenen asli edim de bu kullandırmanın karşılığı olan bedelin ödenmesidir. Bununla beraber çevrimiçi pazar yeri işletmecisi kurduğu teknik sistemler ile platformun her an erişime imkân sağlaması, katalog oluşturma ve listeleme, güvenli elektronik ödeme sistemlerinin temini, iptal ve iade sistemlerinin oluşturulması ve pazar yeri sözleşmesinde mevcut ise kargo hizmetlerinin verilmesi gibi edimleri de yüklenmektedir.³⁴ Esasında çevrimiçi pazar yerleri; mal ve hizmetleri sunmak ve tanıtmak için kullanılan tekniklerin akabinde internet üzerinden anlaşmanın sağlanması, ödemelerin yapılması, faturalama işlemlerinin sağlanması de dâhil olmak üzere tüm işlemlere aracı olarak neredeyse mal veya hizmetin alıcıya teslimine kadar tüm işlemlere yönelik yükümlülükler almaktadır. Burada satıcı ve alıcı tarafından satış sözleşmesine taraf olmayan bir üçüncü kişinin garantisi ve güvencesiyle işlemlerin gerçekleştirilmesi de hedeflenmiş olurken bu üçüncü kişiye de birtakım sorumluluklar verilmesi söz konusu olur.³⁵

Her pazar yeri işletmecisi, sunduğu platformun özelliğine ve hangi türden mal veya hizmet sunulmasına imkân verdiği göre farklı edimler yüklenecektir. Birtakım platformlar başka firmaların mallarını, hizmet sağlayıcı olarak alıcıyla buluşturmaktadır. Böyle bir durum söz konusuysen elbette kurulan sözleşmenin Türk Borçlar Hukuku anlamında niteliği değişirken, firmanın marka hakkının söz konusu olması halinde Fikri ve Sinaî Mülkiyet Hukuku anlamında da başka yükümlülüklerin doğması sonucu ortaya çıkacaktır.³⁶ Çevrimiçi pazar yerleri, geniş anlamda elektronik ticaretin pazar gücüne katkı sağlayan ancak kendini yapı ve işleyiş itibarıyla diğer yöntemlerden ayıran bir modele dayanmaktadır. “Platform iş modeli” olarak adlandırılan bu yöntemde değişik pek çok müşteri grubuna hitap edilmekte ve bu müşterilerle hem satıcıları hem de reklam verenleri birleştirerek çok taraflı bir pazar yaratılmaktadır.³⁷ Yaratılan bu çok yönlü ilişki trafiği platforma tüketicinin talebini arttıracak gibi, satıcılar ve reklam verenlerin de ilgisini daha çok çekerek pazaryerinin ekonomik değerini de arttıracak ve marka değeri oluşturacaktır.³⁸

Bu noktada belirtmek gerekir ki, hem çevrimiçi pazar yerlerinde hem de çevrimiçi pazar yerlerinin aracılık yaptığı elektronik sözleşmelerde bilhassa alıcıların ad, soyad, kimlik numarası, adres, cinsiyet, beden bilgileri, sağlık bilgileri gibi kişisel verileri düzenli olarak işlenmektedir. Çevrimiçi pazar yerlerinde satıcı ve sağlayıcılarla elektronik sözleşme kurarak kişisel verilerini karşı tarafa sunan gerçek kişilerin bilgileri, taşımacılık faaliyetleri yapılırken

³³ Ekici, s 220.

³⁴ Bingöl, s 607 vd.

³⁵ YAŞAR, İlke. Elektronik Ortamda Yer Alan Dağıtım Sistemlerinin Türk ve Avrupa Birliği Rekabet Hukukları Açısından Değerlendirilmesi, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2010, s 72.

³⁶ Çevrimiçi pazar yerlerinin Borçlar Hukuku’nda düzenlenen sözleşmelerden herhangi birinin içerisine girip girmeyeceği yahut hangi hükümlerin uygulama alanı bulacağı bu alanda ayrıntılı bir inceleme konusu olup bu konuda çalışan yazarların çalışmalarını incelemek, kavramı anlamak açısından faydalı olacaktır. Keza çevrimiçi pazar yerlerinde marka hukukuna dair ihlaller de bu alanın önemli bir araştırma konusudur.

³⁷SARIÇİÇEK, Can. YÜKSEK, Cemile. AYHAN, Betül. YILMAZ, Selçuk. GÖKTEPE, Funda, EROL, Şeyda. E-Pazaryeri Platformları Sektör İncelemesi Nihai Raporu, Rekabet Kurumu Denetim ve Uygulama Dairesi, Ankara 2022, s. 168 vd.

³⁸ BADUR, Emel. HATİPOĞLU, Kutluay. Elektronik Ticaret Pazar Yerinde Aracılık Sözleşmesi, Kırıkkale Hukuk Mecmuası 3, sy. 2, Ekim 2023, s. 323.

aleni şekilde görülmektedir. Kişisel verilerin aleni şekilde kargo paketlerinde yer almasının bir sorun teşkil edeceği fikrinden yola çıkılan bu makalede; kişisel verilerin işlenmesinin bir zorunluluk olduğu elektronik ticaret, elektronik sözleşme ve çevrimiçi pazar yerleri kavramlarının anlatılmasını gerektirmektedir. Bununla beraber elektronik ticaret esnasında işlenen veriler, kargo paketinin alıcısına ulaşması için taşımacılık faaliyetlerinde de işlenmektedir. Zira kişisel verilerin işlenmesinin değil bu verilerin taşımacılık faaliyeti esnasında korunamadığının vurgulandığı bu çalışmada önemli bir unsur olan taşımacılığın da özünün anlatılmasında yarar görülmüştür.

2. Elektronik Ticarete ve Çevrimiçi Pazar Yerlerinde Yapılan Sözleşmelerde Kargo Şirketlerinin Rolü

Çevrimiçi pazar yerlerinin fiziki bir malın satışını gerçekleştirmesi söz konusu olduğunda satışı gerçekleştirilen malın alıcıya teslimi kimi platformlarda pazar yeri firmasının kendi bünyesinde bulunan kargo şirketi aracılığıyla sağlanırken³⁹ kimi platformlarda ise kargo şirketleri ile sözleşme kurularak bu şirketlerce sağlanır. Her iki halde de çevrimiçi pazar yerinde kurulan sözleşmenin ve verilen hizmetin tamamlanması alıcıya malın teslim edilmesiyle gerçekleşir. Malın teslim anında sağlam olması, teslimatın zamanında gerçekleşmesi, malın iadesi istendiği takdirde iadenin de sağlam ve zamanında ulaşması hususları kargo şirketlerine bağlıdır.

2.1. Taşımacılık Faaliyetleri ve Taşıma Sözleşmesi

30295 Sayılı Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nde⁴⁰ düzenlenen taşımacılık, taşıma işleri komisyonculuğu, taşıma işleri organizatörlüğü, kargo işletmeciliği, dağıtım işletmeciliği, terminal işletmeciliği vb. faaliyetlerde bulunacak gerçek ve tüzel kişiler; Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'ndan aldıkları yetki belgesiyle faaliyet gösterirler. Zira ticari faaliyetlerin vazgeçilmez bir unsuru olan taşıma, salt kişisel bir eylemden ziyade bir mesleki faaliyet alanı olduğundan⁴¹ düzenlenmesinin sıkı kurallara bağlı olması gerektiği aşikârdır. Böylece taşıma şirketlerine verilen bu zaruriyetle ispat yükümlülükleri ve denetleme imkânları kolaylaşacağı gibi, taşıma esnasında da takip kolaylığı sağlanacaktır.

Tek bir tanımı olmayan taşıma sözleşmesi ise genel olarak “*taşıyıcının eşya veya yolcu, belirli bir ücret karşılığında bir yerden başka bir yere taşıma borcu altına girdiği sözleşmeler*”⁴² olarak tanımlanabilir. Taşıyıcının ücret mukabilinde taşıma taahhüdünü iletmesi ve göndericinin de ücret ödeme taahhüdünü iletmesiyle taşıma sözleşmesi taraflar arasında kurulur. Bu sözleşmeler yazılı şekil şartına bağlı olmasa da ispat hükümleri açısından sözleşmelerin yazılı olarak kurulmasının taraflar lehine olacağı kuşkusuzdur.⁴³ Taşıma sözleşmesinin konusunu eşya oluşturduğu halde, 4925 Sayılı Karayolu Taşıma

³⁹ Örneğin Trendyol Pazar Yeri'nin TrendyolExpress isimli, Hepsiburada Pazar Yeri'nin hepsijet isimli kendi kargo şirketleri mevcuttur.

⁴⁰ R.G. 08.01.2018 Tarih, 30295 Sayı.

⁴¹ MAHİROĞLU, Faruk. Karayolu Taşımalarında Taşıyıcının Ziya ve Hasardan Doğan Sorumluluğunda Tazminatın Belirlenmesi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri 2023, s 20.

⁴² ARKAN, Sabih. Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, Ankara 1982, s. 10. (Mahiroğlu, s. 11.)

⁴³ Mahiroğlu, s 12 vd.

Kanunu'nun⁴⁴ 3. maddesinde yer alan tanımına göre insandan başka taşınabilen canlı veya cansız her türlü nesne, taşıma sözleşmesinin konusunu oluşturur. Çalışma konusu çevrimiçi pazar yerlerinde satışa sunulan ve fiziki olarak teslimi gerekli olan mallar eşya niteliği taşımakla, taşıma sözleşmesinin konusunu oluşturacaklardır.

Taşıma sözleşmesinin tarafları ise gönderen ve taşıyıcı olacaktır. Kendisine eşya gönderilen kişi ise Türk Borçlar Kanunu m. 129 kapsamında yararına sözleşme yapılan üçüncü kişidir.⁴⁵ Gönderen, taşıma sözleşmesini kendi adı ve hesabına yapabileceği gibi başkası hesabına da yapabilir. Bu halde hesabına hareket edilen kişi ile arasındaki iç ilişkide temsil ilişkisi, komisyonculuk ilişkisi ya da ara taşıma sözleşmeleri de olabilir. Keza gönderenin taşınacak eşyanın sahibi olması da şart değildir, taşıma işleri komisyonculuğu⁴⁶ söz konusu olduğunda eşya sahibinden bir başkası olan gerçek/tüzel kişinin kendi adına müvekkili hesabına iş görmesi söz konusu olur.⁴⁷ Nitekim çevrimiçi pazar yerlerinde, platformda yer alan bir satıcının ürünleri hususunda, çevrimiçi pazar yeri işletmecisinin taşımacılık sözleşmesi kurması halinde; sahibi olunmayan eşyanın taşımacılığına ilişkin hukuki işlem gerçekleştirilmesi söz konusu olur. Aradaki iç ilişkinin hangi hukuki tanıma gireceği ise yine başka bir çalışma söz konusudur. Bununla beraber, çevrimiçi pazar yerleri işletmecisinin de hizmet sağlayıcı olabileceğini belirtmiştik. Bu halde ise çevrimiçi pazar yeri işletmecisi kendi firması adına ve hesabına taşıma sözleşmesini kurmuş olur.

Taşıma sözleşmesinin taraflarından taşıyıcı Türk Ticaret Kanunu m. 850'de "*Taşıyıcı, taşıma sözleşmesiyle eşya veya yolcu taşıma işini veya ikisini birlikte üstlenen kişidir. Eşya her türlü yükü de kapsar.*" şeklinde tanımlanmıştır. Daha önce de belirtildiği üzere taşımacılık özerk bir mesleki faaliyet alanıdır ve Türk Ticaret Kanunu m.850/3'te taşıma işleri ticari işletme faaliyeti olarak tanımlanmaktadır. Taşıyıcının özel durumlarda kusursuz sorumluluğu olduğu gibi, zıya ve hasar ile gecikmeden doğan zarardan sorumlulukları da mevcuttur. Taşıma sözleşmelerinde karşılıklı irade beyanlarıyla sözleşmeyi kuran tarafların gönderen ve taşıyıcı olması nedeniyle; "*taşıyıcının eşyayı teslim alma, özen yükümlülüğü ve varış yerinde teslim etme sorumluluğu gönderene karşıdır.*" Ancak bu sorumluluk eşyanın bir başka üçüncü kişiye teslimine engel değildir. Türk Ticaret Kanunu m. 868'te düzenlendiği üzere gönderen, taşıyıcıya başka bir varma veya teslim yerine götürülmesi ya da başka bir gönderilene teslim tasarruflarında bulunabilir. İşte bu kişi ise eşyanın teslim edileceği gönderilendir. Gönderilenin taşıma sözleşmesi kurulurken belli olması zaruri değildir, taşıma sözleşmesi kurulduktan sonra da belirlenebilir. Öyle ki gönderilen, tasarruf hakkını kullanarak eşyanın bir başka üçüncü kişiye teslimini de isteyebilir.(TTK. M. 868/3)⁴⁸

2.2. Çevrimiçi Pazar Yeri Sözleşmelerinde Taşımaya İlişkin Hükümler

Çevrimiçi pazar yeri işletmecisi ile platform satıcısı arasında imzalanan "satıcı iş ortaklığı sözleşmesinde" kargo işlemlerine dair hükümler de yer almaktadır. Çevrimiçi pazar yerleri satıcıya güvenli ve sürekli bir satış ortamı sağladığı gibi, alıcılar için de güvenilir bir

⁴⁴ R.G. 19.07.2003 , S. 25173.

⁴⁵ ADIGÜZEL, Burak. Taşıma Hukuku, 4. Baskı, Adalet Yayınları, Ankara 2021, s 33. (Mahiroğlu, s 19.)

⁴⁶ 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu m. 3'e göre taşıma işleri komisyoncusu, ücreti karşılığında kendi namına ve bir müvekkil hesabına eşya taşıtmayı meslek edinmiş kişiyi ifade eder.

⁴⁷ ÜLGEN, Hüseyin. Uluslararası Taşımacılık ve Hukuki Sorunları, Can Matbaa, İstanbul 1988, s 11.

⁴⁸ Mahiroğlu, s. 21.

ortam ve bir garanti mercii olmaktadır. Bu nedenle alıcının çevrimiçi pazar yeri aracılığıyla ödemesini yaptığı mallarına en kısa sürede ve sağlam şekilde kavuşması adına satıcıya birtakım yükümlülükler getirilmektedir. Böylece çevrimiçi pazar yeri aynı zamanda kendi platformunun güvenilirliğini sağlayarak, platformun devamlılığını da garanti altına alacaktır. Örnek olarak incelenen Trendyol Satıcı İş Ortaklığı Sözleşmesinin⁴⁹ Finansal Şartlar Ekinde, çevrimiçi pazar yeri işletmecisinin satıcının mallarını duyurduğu/bildirdiği sürede alıcıya ulaşmak üzere kargoya vermesi gerekliliği düzenlenerek, sözleşmenin bu hükmüne aykırı davranıldığı takdirde net satış bedelinin toplamına karşılık gelen ceza tutarlarına satıcının katlanması gerektiği düzenlenmiştir. Aynı şekilde malın anlaşmalı kargo şirketine zamanında teslim edilmemesi nedeniyle malın gecikmeli şekilde teslim edilmesi hali için de benzer ceza tutarları belirlenmiştir. Çevrimiçi pazar yeri işletmecisi, alıcının sipariş ettiği malın kargoya verilememesi halinde, sözleşmede yer alan sürenin geçmesinden sonra kendisinin siparişi iptal ederek, tedarik edememe cezası ve gecikme cezasını da satıcının cari hesaplarına kaydedeceğini hüküm altına almıştır. Cezai hükümler dışında kargo ücretleriyle ilgili olarak, satıcının çevrimiçi pazar yeri işletmecisi tarafından bildirilen kargo ücretlerine tabi olunacağı düzenlemeleri yer almaktadır. Bu şekilde bir fiyat birliğinin sağlanması alıcı açısından ne gibi koşullarda alım yapacağını belirleyeceğinden alıcıların lehine bir uygulama olacaktır. Kaldı ki satıcılar açısından da farklı kargo ücretlerinin uygulanması rekabet açısından da dezavantaj oluşturabilir.

Taşıma işlerinde taraflar için en önemli husus elbette ki gönderinin zıya ve hasar oluşmadan zamanında alıcıya ulaşmasıdır. Türk Ticaret Kanunu. m. 875'te düzenlendiği üzere *“Taşıyıcı, eşyanın taşınmak üzere teslim alınmasından teslim edilmesine kadar geçecek süre içinde, eşyanın zıyaandan, hasarından veya teslimindeki gecikmeden doğan zararlardan sorumludur.”* Öyle ki kanun gecikme halinde zarar meydana gelmese dahi taşıma ücretinin gecikme süresiyle orantılı şekilde indirilmesi gerektiğini de ifade etmiştir. Böylece kanun taşıyıcıya salt taşıma işini yüklemekten ziyade; taşıma esnasında koruma, eşyanın zıya ve hasara uğramasını engelleme, eşyayı gecikmeksizin teslim etme sorumluluklarını da yüklemiştir.⁵⁰ Çevrimiçi pazar yeri işletmecisi ile satıcı arasında düzenlenen sözleşmede de bu yönden hükümlere yer verilerek sorumluluğun kime ait olduğunun tespiti önem taşımaktadır. Zira bir nevi aracılık hizmeti vermekte olan çevrimiçi pazar yerinin aracı olduğu alıcının, malın tesliminde meydana gelen zararların tazmini hususunu önceden düzenlenmesi lehine olacaktır. Örnek sözleşmede, ürünlerin taşıma esnasında zayı olması veya hasara uğraması halinde satıcının muhatabının kargo şirketi olacağını ve çevrimiçi pazar yeri işletmecisinden hiçbir şekilde bir hak, alacak ve talepte bulunamayacağını düzenleyerek kendisini sorumluluktan kurtarmıştır. Malların kargo şirketine teslimatını satıcının yaptığı hallerde, çevrimiçi pazar yeri işletmecisinin taşıma sözleşmesinde taraf olarak yer almadığı göz önüne alındığında kendisine bir sorumluluk yüklenmesi hakkaniyete uygun olmayacaktır. Ancak çevrimiçi pazar yeri, satıcıya malların depo edilmesi gibi bir hizmet uyguladığı takdirde bu defa bu sözleşme hükmün uygulanmasının hakkaniyete uygun olmayacağı tarafımızca düşünülmektedir.

⁴⁹Trendyol (DSM Grup Danışmanlık İletişim ve Satış Ticaret A.Ş.) Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi https://tymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal_surecler/trendyol_sozlesme_2020_v5.pdf Erişim Tarihi 12.01.2024

⁵⁰ Mahiroğlu, s. 28.

Taşımacılık faaliyetinin genel esasları ve çevrimiçi pazar yeri işletmecisi ile satıcı arasındaki genel ilişki ve yükümlülükler hakkında edinilmesi gereken bilgiler bu kadar ile yetinilerek bu faaliyetler esnasında kişisel verilerin ne şekilde işlendiği konusunda devam edilmesi uygun görülmüştür.

3. Elektronik Ticarete Kişisel Verilerin İşlenmesi

Elektronik ticaretin henüz mevzuat bazında düzenlenmediği esnada, tarafların karşılaşacağı düşünülen sorunlar finansal açıdan ve ticaret hukuku açısından olmuş ise de, getirilen yasal düzenlemeler bu kaygıları bir bakıma bertaraf etmeyi başarmıştır. Özellikle son olarak yayımlanan Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ile çevrimiçi pazar yerlerine dair pek çok ayrıntılı düzenleme getirilmiştir. Ancak elektronik ticaretin yalnızca finansal değil ticaretin taraflarından özellikle tüketici gerçek kişinin kişisel hakları bakımından barındırdığı riskler kişisel verilerin korunmasına verilen önemin ve bu bilincin artmasıyla gündeme gelmiştir. Elektronik ticaret ve çevrimiçi pazar yerleri her ne kadar hem iktisadi ve ticari faaliyet ile uğraşanlara hem de tüketicilere hızlık, kolaylık gibi imkânlar sağlasa da; “mahremiyet ihlallerini meşrulaştırmakta” ve kişisel verilerin işlenmesiyle kişisel bilgilerin depolanarak kişisel veri işlenmesini bir istisna olmaktan çıkarıp bir rutin haline getirmektedir.⁵¹ Günümüzde akla gelebilecek tüm günlük ve ticari faaliyetlerin internet siteleri ve mobil uygulamalar sayesinde “çevrimiçi” şekilde yapılması mümkün hale gelmiştir. Sağlık ve spor uygulamaları sayesinde insanlar evlerinde ya da işyerlerinde dahi kolayca egzersiz yapmanın rahatlığına erişirken; uygulamalarını kişiselleştirebilmek adına yaş, boy, kilo, hastalık ve alerjiler gibi pek çok kişisel veri paylaşılmaktadırlar. Kullanıcılar bir başka uygulamada çevrimiçi şekilde alışveriş yaparken teslimat adreslerini, telefon numaralarını, kimlik numaralarını paylaşarak tüm şahsi bilgilerini çevrimiçi ortama taşımış olmaktadır. İşletmeler ise müşterilerinin bilgilerini kaydederek pazarlama iletişimde kullanmak ve daha fazla ürün tanıtımı yapmak için kullanarak durumu bir fırsata dönüştürmektedirler.⁵² Verinin dijital dünyada adeta bir para kaynağı haline geldiği günümüz sistemlerinde, çevrimiçi pazar yerlerinin veri toplama temeline dayanan işleyişi pazar yeri işletmecisine ve bu vesileyle veri toplayan satıcı ve hatta reklam verenlere kuvvetli bir pazar gücü ve bu güç sayesinde sağlam bir konum vermektedir. Buna karşın tüketiciler çevrimiçi pazaryeri hizmetine karşılık bu isimle bir bedel ödemediklerinden, pazaryeri kullanımının kolaylığı karşısında veri paylaşımı konusunda temkinli davranmamaktadırlar. Ancak pazaryeri işletmecileri kullanıcılardan; *ad ve soyadı, e-posta adresi, telefon numarası, adres bilgisi, doğum günü, tanışma yıldönümü, evlilik yıldönümü, nişan yıldönümü tarihleri, banka hesap numarası, kredi kartı numarası, IBAN numarası, ses kayıtları, arama kayıtları, yazışma kayıtları, sosyal medya yazışma kayıtları, şikâyet kayıtları, IP adresi bilgileri, internet sitesi giriş çıkış bilgileri, şifre ve parola bilgileri, üyelik tarihi, alışveriş geçmişi, anket ve çerez (cookie) kayıtları* gibi pek çok veri elde etmektedir.⁵³

⁵¹ KILIÇ, Duygu, ÖZ, Murat. Online Alışverişte Kişisel Verilerin Tüketici Mahremiyeti İle İlişkisi Üzerine Nitel Bir Çalışma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 25, Sayı 1, Mart 2023, s. 140.

⁵² Kılıç-Öz, s. 139.

⁵³ SARIÇİÇEK, Can vd. , S. 312 vd.

Belirtmek gerekir ki kişisel verilerin korunması her şeyden önce Anayasal bir haktır. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın⁵⁴ 20. Maddesine 07.05.2010 tarihinde eklenen fıkraya göre “Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir.”⁵⁵ **Görüldüğü üzere kişisel verilerin korunması esas, işlenmesi ise bir nevi istisnadır.** Kişisel verilerin işlenmesi öyle katı kurallara bağlı olmalıdır ki bu hususa ilişkin esas ve usuller ancak kanunla düzenlenebilir. Bu usul ve esasların düzenlendiği Kişisel Verilerin Korunması Kanunu⁵⁶ ise kişisel veriler işlenirken uyulması gereken ilkelerden, hangi kişisel verilerin hangi şekillerde işleneceğine kadar ayrıntılı düzenlemelere yer vermiştir.

3.1. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Temel Kavramlar

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ve temel kavramlarına değinmek gerekirse; kanun kişisel veriyi, “kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi” olarak tanımlamaktadır. Bir veriyi kişisel veri yapan, verinin gerçek kişi ile ilişkilendiriliyor olması ya da gerçek kişiyi tanımlayabilmesidir. Kişinin adı kaydedilmemiş olsa dahi yaşı, medeni hali, yaşadığı şehir, ne iş yaptığı gibi verilerinin kaydedilmesi halinde bu kişinin ayırt edici özellikleri sayesinde belirlenebilir olması mümkün hale gelir. Herhangi bir kişiyle alakası bulunmayan, herhangi bir kişiyle ilişkilendirilemeyen, bağ kurulamayan veriler ise kişisel veri olarak nitelendirilmeyecektir.⁵⁷ Kanun lafzından anlaşılacağı üzere söz konusu verinin kişisel veri olarak değerlendirilerek korunması için bir gerçek kişiyi tanımlaması gerekmekte, tüzel kişilere dair veriler Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun korunması dışında kalmaktadır. İşlenen kişisel verilerin Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamına girmesi için ise verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da otomatik olmayan yollarla işlene dahi herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olması gerekmektedir. (KVKK. m. 2.)

Kişisel verilerin hukuka uygun olarak işlenebilmesi için ilk seçenek olan açık rıza; belirli bir konuya ilişkin olarak bilgilendirilmeye dayalı ve özgür iradeyle açıklanmalıdır. Verisi işlenecek olan kişi hangi konuya ilişkin olarak verilerinin işleneceğini önceden bilmelidir. Açık rıza alınırken “her türlü veri işleme faaliyetine” gibi belirsiz ve sınırları olmayan ifadeler verilmişse “battaniye rıza” söz konusu olacak ve bu açık rıza olarak kabul edilmeyecektir.⁵⁸ Kişisel verilerin elde edilmesi sırasında kişinin bilgilendirilmesi gerekir. Zira veri işleme faaliyetinin hukuka uygun şekilde gerçekleşmesi için ilgili kişinin ne gibi işleme faaliyetlerine rıza gösterdiğini bilmesi gerekir. İlgili kişi bu sayede veri sorumlusunun kimliği, verilerin hangi amaçla işleneceği, verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı, toplamının yöntemi ve hukuki sebebi ve hakları konusunda bilgi sahibi olur. Bu uygulama aynı zamanda kişisel verisi işlenen kişiye karşı sorumlu olan veri sorumlusunun, verisi işlenecek ilgili kişiyi

⁵⁴ R.G. 09.11.1982, S. 17863(Mükerrer)

⁵⁵ RG. 13.05.2010, S.27580.

⁵⁶ RG. 07.04.2016, S. 29677.

⁵⁷ DOĞAN, Bayram. Karşılaştırmalı Hukukta Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunması Hakkı, Adalet Yayınevi, 2022, s 50.

⁵⁸ KUNTOĞLU, Ömer Faruk. Elektronik Ticarete Kişisel Verilerin Korunması, Bilişim Hukuku Dergisi 3, 2021/1, s. 190.

aydınlatma yükümlülüğünün de bir sonucudur. Son olarak açık rızanın şekli konusunda kanuni bir düzenleme mevcut olmaması nedeniyle, açık rıza yazılı veya sözlü olarak alınabilir. Ancak rızanın aktif bir eylemle verilmesi gerektiğine dair ortak bir kanaat yer almaktadır.⁵⁹

Kişisel verilerin toplanmasının öncelikle devletin kamu sağlığı, kamu güvenliği ve kamu hizmeti gibi nedenlerle başladığını söylemek mümkündür.⁶⁰ Daha sonra elektronik işlemlerin ticari olarak yapılabilmesi ve yine elektronik sözleşmelerin kurulabilmesiyle gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri de veri işleme faaliyetleri gerçekleştirmeye başlamıştır. İşte bu noktada “*kişisel verileri işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanan veri sorumlusu kavramı gündeme gelmektedir. Kişisel veriyi doktor, avukat, diyetisyen gibi bir gerçek kişi işleyebileceği gibi bir tüzel kişilik de işleyebilir. Gerçek kişi veri işleyen, bizzat verisi işlenen ilgili kişinin muhatabı olacaktır. Veri işleme tüzel kişiliğin bünyesinde gerçekleştiriliyorsa, yerine getirilecek yükümlülükler tüzel kişiliği temsil ve ilzama yetkili organ veya kişiler tarafından yerine getirilse de veri sorumlusu tüzel kişiliğin kendisi olacaktır. Tüzel kişiliğin bünyesinde veri işleme ile görevli ve yetkili gerçek kişiler veri sorumlusu sayılmamaktadır.⁶¹

Veri sorumlusunun, kişisel verileri işlerken belirli işleme şartlarına uymakla zorunlu tutulduğunu ve verilerin işlenebilmesi için ilk seçeneğin kişinin açık rızası olduğunu belirtmiştik. Bazı durumlarda ise ilgili kişinin açık rızası alınmaksızın kişisel verilerini işlenmesi söz konusu olur. KVKK m. 5'e göre; “*kanunlarda açıkça öngörülmesi, fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması, bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, ilgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması, bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması; ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.*” hallerinde kişinin açık rızasına gerek bulunmamaktadır. Bazı verilerin ise ilgilinin açık rızası alınmadan işlenmesi kanunda yasaklanmıştır, bunlar özel nitelikli kişisel verilerdir. Özel nitelikli kişisel veriler “*kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri*” olarak kanunda sayılmıştır. Bu verilerden sağlık ve cinsel hayata ilişkin veriler ancak kamu sağlığı, koruyucu hekimlik, teşhis, tedavi gibi hizmetler ile bu sağlık hizmetlerinin finansmanı ve yönetimi ile alakalı hususlarda ve sır saklama yükümlülüğü bulunan kişilerce ilgili kişilerin rızası alınmaksızın işlenebilir. Diğer verilerin açık rıza alınmaksızın işlenmesi için kanunda düzenlenmesi gerekmektedir. (KVKK. m. 6/3.)

⁵⁹ Kuntoğlu, s. 189.

⁶⁰ Kuntoğlu, s. 185.

⁶¹ AYDOĞDU, Yasin. Kamu İdaresinde Kişisel Verilerin Korunması, Selçuk Üniversitesi Dergisi, C. 29, S. 1, 2021, s. 277.

3.2. Çevrimiçi Pazar Yerlerinde İşlenen ve Aktarılan Veriler

Tüketiciler çevrimiçi pazar yerinden yapılan çevrimiçi alışverişi; mağaza gezerken yorulmamak, ürünün eve kadar gelmesi gibi kolaylıklar, platformların sağladığı çeşitli indirimler, yaşadığı şehirde alışveriş imkânlarının kısıtlı olması, pandemi sonrası daha sağlıklı şekilde alışveriş imkânı sağlaması, internette daha fazla seçeneğe daha kolay ulaşılması gibi nedenlerle tercih etmektedir.⁶² Tüketiciler bir taraftan bu avantajları kullanırken bir taraftan da kişisel verilerinin işlenmesine verdikleri izinlerle firmaların geliştirdikleri stratejilere malzeme üretmektedirler.⁶³

Çevrimiçi pazar yerleri üyelik sözleşmelerini kullanıcılarına sunarken aldığı bilgiler ile kişisel verileri işlemeye başlar, kullanıcıların siparişlerinin teslimatı için adres ve fatura bilgilerini almakla devam eder ve gerek satıcı iş ortaklarına gerekse sipariş teslimatı için çalıştıkları taşıma şirketlerine edindiği kişisel verileri aktarır. Bu türden bir aktarım için kişisel veri işleyen ve aktaran veri sorumlularının belirli usul ve esaslara uyması gerektiği bilinci günümüz itibarıyla ilgililere kazandırılmıştır. Aksi halde çeşitli yaptırımlarla karşılaşılacağı veri sorumluları tarafından bilinmektedir. Kişisel verilerin aktarılması söz konusu olduğunda genel prensip, ilgili kişinin kişisel verilerinin açık rıza olmaksızın aktarılmasındır.(KVKK. m.8) Ancak Kanunun 5. Maddesi ve yeterli önlemlerin alınması şartıyla 6. Maddesindeki haller kişisel verilerin aktarılmasında da uygulanacaktır. Kişisel veriler yurtdışına aktarılacak ise aktarım yapılacak ülkede yeterli korumanın bulunması gerekir. Yeterli korumanın bulunduğu ülkeler Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından ilan edilir ancak Kurulun bu şekilde yayınlamış olduğu bir liste henüz bulunmamaktadır. Bu nedenle yurt dışına aktarım yapılacağı zaman m. 9/2-b bendine göre veri aktarımı yapacak ve kendisine veri aktarımı yapılacak veri sorumlularının yazılı taahhüt vermeleri ve Kurulun izninin alınması gerekecektir.

Veri sorumlusu, kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağını kişisel verisi işlenen ilgili kişiye aydınlatma metninde belirtmek zorundadır. (KVKK. m. 10.) Bu husus veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğünün bir sonucudur, aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiğinin ispatı veri sorumlusuna aittir. İşleme ve aktarma koşullarında bir değişiklik olması halinde de ilgili kişinin yeniden aydınlatılması söz konusu olacaktır.⁶⁴ Aydınlatma yükümlülüğü, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ⁶⁵ hükümlerine göre yerine getirilecektir.

Tüm veri sorumluları gibi çevrimiçi pazar yerleri de “Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni” düzenlerken, kullanıcılarının yani müşterilerin hangi verilerini işlediklerini, bu verileri hangi amaçla işlediklerini, verilerin toplama yöntemini, verilerin toplanmasının hukuki sebebini, işlenen verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağını ve ilgili kişinin haklarını ayrıntılı şekilde belirtmekle mükelleftirler. Bu çalışmanın konusu gereği çeşitli çevrimiçi pazar yerlerinin aydınlatma metinleri incelenerek çevrimiçi pazar yerlerinde hangi bilgilerin işlendiği ve aktarıldığına dair tespitleri kullanmakta yarar

⁶² Kılıç-Öz, s. 146.

⁶³ Kuntoğlu, s. 180.

⁶⁴ Kuntoğlu, s. 194.

⁶⁵ RG. 10.03.2018, S. 30356.

görülmüştür. Bu doğrultuda, ülkemizde en çok kullanılan platformlardan olan “Hepsiburada” isimli çevrimiçi pazar yerinin yayınlamış olduğu metinde⁶⁶ müşterilerin *ad soyad, doğum tarihi, cinsiyet, T.C. kimlik numarasını içeren kimlik bilgilerini; elektronik posta, fatura ve teslimat adresleri, cep telefon numarasını içeren iletişim bilgilerini; uyumsuzluk olması halinde dava dosyası bilgilerini, ihtarnameleri, adli ve idari makamlarla yazışmaları içeren hukuki işlem bilgilerini; fatura, talep, satış, ürün, kargo ve yetkili servis bilgilerini, müşteri yorumlarını içeren müşteri işlem bilgilerini; IP adresi, internet sitesi giriş çıkışı, kullanıcı adı ve şifresi, trafik verilerini içeren işlem güvenliği bilgilerini; şifrelenmiş kredi kartı bilgileri ve banka hesap/IBAN numarası bilgilerini içeren finans bilgilerini; çağrı merkezi ses kayıtlarını içeren görsel ve işitsel kayıt bilgilerini ve konum bilgisini içeren lokasyon bilgilerini işlediği belirtilmektedir.*

Hepsiburada pazar yeri, işledikleri kişisel verileri KVKK m.5’te belirtilen; “*bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması*”, “*veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi için zorunlu olması*” ve “*ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması*” hukuki sebeplerine dayanarak aktardığını müşterilerine belirtmektedir. Hepsiburada pazar yeri “*iştiraklerine, ürünün gönderimi için satın alınan ürün satıcısına, teslimat için kargo şirketlerine, ödemenin alınabilmesi için bankalar ve diğer ödeme kuruluşlarına, bilgi vermek için SMS/e-posta gönderiminde çalışılan iş ortaklarına ve satış sonrası hizmetler için ürün yetkili servislerine ve işbirliği yapılan ve ortak kampanya yapılan iş ortaklarına*” veri aktarımı yaptığını metnine eklemiştir. Bunlara ek olarak müşterinin alışveriş yaptığı satıcının tedarikçi finansmanı sisteminden yararlanması halinde kimlik ve müşteri işlem bilgilerinin yetkili finansal kuruluşlara aktarıldığını ve yasal düzenlemeler ve mevzuat gerektirdiği takdirde yetkili kişi ve resmi kurumlara aktarım yapılabilmekte olduğu ile teknoloji altyapı tedarikçileri tarafından kullanılan program veya sistemlere de veri kaydedildiği eklenmiştir. Son olarak Hepsiburada pazar yeri teknolojik altyapı tedarikçilerin yurt dışında yerleşik olanlarının program ve sistemlerine kaydedilerek yurt dışına aktarım yapıldığını da belirtmiştir. Hepsiburada pazar yeri, açık rıza almak ve gerekli önlemlerin alınması suretiyle bu işlemlerin yapıldığını eklerken, gerekli önlemlerden bahsedilmediği görülmüştür. Sonuç olarak Hepsiburada çevrimiçi pazar yeri örnek alındığında çevrimiçi pazar yerlerinin hangi verileri işlediği ve hangi verileri aktardığı ve bunların sebepleri anlaşılmaktadır.⁶⁷

3.3. Kargo Şirketlerine Aktarılan ve Kargo Şirketlerinde İşlenen Veriler

Kişisel verilerin aktarımı bir şirkette yürütülen faaliyetin ya da işin dışarıdan hizmet alınması nedeniyle yapılan faaliyet ile ilgili verilerin aktarılması şeklinde olabileceği gibi, ticari iş ortakları arasında işin gereği birtakım verilerin aktarılması şeklinde de olabilir. Bir şirket çağrı merkezi hizmetlerini veya muhasebe işlemlerini dışarıdan bir firma yoluyla

⁶⁶ Hepsiburada Pazar Yeri Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni

<https://www.hepsiburada.com/staticpage/12757> Erişim tarihi 05.01.2024

⁶⁷ Daha fazla örnek için bkz. Trendyol Pazar Yeri Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Aydınlatma Metni https://www.trendyol.com/kisisel_verilerin_korunmasi Erişim tarihi 05.01.2024, N11 Pazar Yeri Müşterilerin Kişisel Verilerinin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni <https://www.n11.com/genel/gizlilik-politikasi-61304?tab=cerez-politikasi> Erişim tarihi 24.01.2024

gerçekleştiriyorsa, işlerini yaptırmak için çalışanlarının veya müşterilerinin kişisel verilerini aktarmak mecburiyetinde kalacaktır. Aktarım yaparken ise kanun yine açık rızayı aramakta, açık rızaya gerek olmayan halleri de saymaktadır.⁶⁸ Çevrimiçi pazar yerleri örnek incelemesinde görüldüğü üzere kargo şirketlerine; teslimat adres bilgileri, kullanıcı hesap bilgileri, müşteri işlem bilgileri⁶⁹ gibi pek çok bilgiyi aktarmaktadırlar.

Kargo şirketleri, incelenen örnek aydınlatma metinlerinden anlaşıldığı üzere; kargo alıcıları ve göndericilerinin ad soyad, imza, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, pasaport numarası, uyruk bilgisinden oluşan kimlik bilgilerini; telefon numaraları, e-posta adresi, ev adresi, il ilçe ülke bilgisi, işyeri unvanı ve adresinden oluşan iletişim bilgilerini; adli ve idari makamlarla yazışmalardaki, ihtarname/ihtarname kapsamındaki, dava ve icra dosyalarındaki hukuki işlem bilgilerini; kargo gönderi ve sipariş bilgileri, talep ve şikâyet bilgileri, müşteri numarası, iade bilgileri, fatura bilgileri, tazmin talep bilgilerinden oluşan müşteri işlem bilgilerini; görsel ve işitsel kayıt bilgilerini; banka hesap bilgileri be IBAN numaralarından oluşan finans bilgilerini; anket yanıtları gibi pazarlama bilgilerini işlemektedirler. Kargo gönderilerinin bir başka kişi tarafından teslim alınması halinde ise bu kişinin de kimlik bilgileri kargo şirketleri tarafından işlenmektedirler.⁷⁰

4. Elektronik Ticarete Veri Aktarımı ve Yaşanan Sorunlar

Elektronik ticaretin; tüketici sıfatıyla içinde olan tarafının kişisel verilerinin pek çok platforma işlenmesi, bu platformlar tarafından iş ortaklarına aktarılması; tüketicinin kişisel verilerinin kontrol edemeyeceği şekilde yayılması sonucunu doğurarak kişilik haklarına zarar vermektedir. Tüketici her ne kadar açık rıza vererek kişisel verilerinin işlenmesine ve aktarımına müsaade etse de çoğu zaman alacağı hizmetin sağladığı avantajların etkisine kapılarak, sonucun nerelere gidebileceğini öngörememektedir. Kişisel verilerin işlenmesi ve aktarımına dair usul ve esaslar düzenlenirken pratikte oluşacak problemlerin çözümü daha çok uygulamaya bırakılmış şekildedir. Keza ilgili kişilerin bir ihlalle karşı karşıya gelmeleri halinde Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na ve veri sorumlusuna başvurarak ihlalin ortadan kaldırılması ve/veya tazmin edilmesi düzenlenmiştir. İlgili kişi, yazılı yahut Kurulun belirleyeceği yöntemlerle veri sorumlusuna talebini iletebilir. (KVKK m. 13.) Başvurusu reddedilen, yeterli cevap verilmeyen veya hiç cevap verilmeyen ilgili kişi Kurula şikâyette bulunabilir. (KVKK m. 14.) Kurul gerekli incelemeyi yaparak gerektiği halde idari yaptırımlara karar verir. (KVKK. m. 22/ğ) Kurul kararları Kişisel Verileri Koruma Kurumu'nun internet sitesinde yayınlanır.⁷¹ Çalışmanın bu kısmında çalışma konumuzu somutlaştırmak ve bu konulara ilişki çözümler sunulmasını sağlayacak, konuyla ilgisi bulunan başvuru ve Kurul kararlarının incelemesi yapılacaktır.

⁶⁸ Kuntoğlu, s. 192.

⁶⁹ Trendyol Pazar Yeri Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Aydınlatma Metni <https://www.trendyol.com/kisisel-verilerin-korunmasi> Erişim tarihi 05.01.2024

⁷⁰ MNG Kargo Genel Aydınlatma Metni <https://www.mngkargo.com.tr/genel-aydinlatma-metni> Erişim tarihi 24.01.2024

⁷¹ Kişisel Verileri Koruma Kurumu Kurul Kararları <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5419/Kurul-Kararlari> Erişim tarihi 24.01.2024

4.1. İlgili Kişinin Verdiği Siparişin Belirtmediği Halde İşyeri Adresine Gönderilmesi Hakkında 22.06.2021 Tarihli ve 2021/603 Sayılı Karar

Bahsi geçen karara ilişkin başvuruda; ilgili kişinin internet alışveriş sayfası üzerinden verdiği siparişte teslimat adresini ev adresi olarak belirtmesine rağmen gönderimi gerçekleştireceği belirtilen kargo firması, ilgili kişi talep etmediği halde kişinin iş adresine gönderim yapmıştır. Taşımacılık sektöründe faaliyet gösteren veri sorumlusuna (kargo şirketi) karşı ilgili kişi, KVKK m. 13 hükümleri doğrultusunda yazılı başvuruda bulunarak; hukuka aykırı olarak elde edilen kişisel verilerinin yok edilmesi, verilerinin kullanım amacına uygun olarak kullanılması, aktarılmış verilerine dair yapılan işlemlere ilişkin üçüncü kişilere bilgi verilmesi ve kişisel veri niteliğindeki iş adresinin işlenmesini gerektirir sebebin ortadan kalkmış olması sebebiyle bu verinin yok edilmesi taleplerinde bulunmuştur. Ancak veri sorumlusu kanunda öngörülen 30 günlük süre içerisinde cevap vermediğinden ilgili kişi Kurul'a şikâyette bulunmuştur.

Veri sorumlusu sıfatıyla kargo şirketinden istenen savunma neticesinde kargo şirketi; şikâyete konu kargo gönderimi esnasında birbirine rakip internet satış şirketlerinin indirim kampanyası yapması nedeniyle kargo yoğunluğu oluştuğunu, ilgili kişinin gönderisinin sehven ev adresi yerine iş adresine yönlendirildiğini belirtmiştir. Sistem çıktılarında ilgili kişinin iş yeri adresinin, iş yerine gönderilmek üzere verilen başka bir siparişin teslimi amacıyla taraflarına iletildiğini belirtmiştir. İlgili kişinin kişisel verilerinin yok edilmesi talebine karşılık olarak ise; 5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Kanunu gereği 8 yıl süreyle defter kayıtlarını tutma yükümlülüğü ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun 27.12.2016 tarih ve 2016/DK-YED/517 sayılı kararı ile düzenlenen Posta Gönderilerine İlişkin Usul ve Esaslar gereğince alıcının ad soyad, açık adres bilgisi gibi birtakım bilgilerinin en az iki yıl süreyle saklanması yükümlülüğü nedeniyle, verilerin silinemeyeceğini bildirmiştir. Veri sorumlusu kargo şirketi; yaşanan karışıklığın bir daha yaşanmaması için ilgili kişinin sistem kaydının saha personeli tarafından görüntülenemeyecek şekilde pasif hale getirileceğini belirtmiştir. Daha sonrası için kargo şirketi, sistemlerinde yer alan kayıtların güncellenerek ilgili kişinin belirttiği güncel bilgiler doğrultusunda ilgili kişi adına yeni bir cari hesap açılarak bu bilgiler doğrultusunda kargo gönderimi yapacağını taahhüt etmiştir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu başvuruyu inceleyerek; ilgili kişinin kişisel verilerinin kaydedilmesinin “ veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” şartına dayanılarak yapılmasının Kanuna aykırı olmadığına ancak veri sorumlusu tarafından ilgili kişinin belirttiği adresten farklı ve daha önce ilgili kişinin kargo teslimatlarının yapıldığı iş yeri adresine gönderiminin yönlendirilmesini Kanunun “Veri Güvenliğine İlişkin Yükümlülükler” başlıklı 12. maddesine aykırılık teşkil ettiğine karar vermiştir.⁷² Sonuç olarak Kurul bu aykırılık nedeniyle Kanunun 18. Maddesi uyarınca veri sorumlusu hakkında idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir.⁷³

⁷² Veri güvenliğine ilişkin yükümlülükler

MADDE 12- (1) Veri sorumlusu; a) Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, b) Kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek, c) Kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır.

⁷³ Kararın ayrıntılı ve tam olarak incelemek için lütfen Kurumun internet adresinden karara bakınız.

<https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7131/2021-603> Erişim tarihi 05.01.2024

Belirtmek gerekir ki; ilgili kişinin teslimat adresinin veri sorumlusu kargo şirketinin sistemine işlenmesi Kanunda belirtilen işleme şartlarından; *bir sözleşmenin ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması nedeniyle işleme şartı* dolayısıyla işlenmiş olduğu açıktır. Kargo şirketinin yasal yükümlülükleri itibarıyla bu kayıtları sakladığına da şüphe yoktur. Zira Kurul kararında önceki sipariş tarihinin 26.02.2019 olduğu ve başvuruya konu sipariş tarihinin ise 02.11.2019 tarihli olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla kargo şirketinin ilgili kişinin teslimat adresini işleminde hukuka aykırılık yoktur. Ancak ilgili kişinin mevcut siparişinin belirtmediği halde önceki teslimat adresine çıkarılması, kargo şirketi tarafından; **kişisel verilerin muhafazasını sağlamak ve kişisel verilerin hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemeye dair gerekli tedbiri almadığını** göstermektedir. Somut olayda önceki teslimat adreslerine bu şekilde rahatça ulaşılabilmesi, kargo şirketinden hizmet alan kişilerin kişisel verilerine erişimin kısıtlı olmadığı aksine kolayca bu verilere ulaşılabilmesini göstermiştir. Kargo şirketinden hizmet alan kişilerin kişisel verilerine kötü niyetli kişiler tarafından erişildiğinde ise adres bilgisi gibi önemli bir bilgiye kolayca ulaşmanın geri dönüşü mümkün olmayan zararlar doğurabileceği de tartışmasızdır.

4.2. İlgili Kişiyeye Ait Kişisel Verileri İçeren Kargo Paketinin Üçüncü Kişinin Eline Geçmesi Hakkında 24.03.2022 Tarihli ve 2022/277 Sayılı Karar

İnceleme konusu başvuru ilgili kişinin; kulaklığının onarımı yapılması için bir elektronik perakende zinciri şubesine ürününü teslim ettiği, şube yetkililerinin ürünü distribütör (dağıtıcı) firmaya göndermek üzere kargo şirketine teslim ettiği ancak kargonun bambaşka bir üçüncü kişiye teslim edildiği ve üçüncü kişinin ilgili kişiye ulaşmasıyla durumun öğrenilmesi ile ilgilidir. İlgili kişinin yaptığı başvuru üzerine elektronik perakende zinciri yetkilileri bir kusurlarının olmadığını beyan etmiş ise de, taşınan kargo gönderisinde ilgili kişinin ad soyad, cep telefonu numarası, elektronik posta adresi, ikamet ettiği il ve ilçe ile ödeme yaptığı kredi kartının ilk altı hanesi gibi bilgilerin yer aldığı belirtilmiştir.

Veri sorumlusu sıfatını haiz olan elektronik perakende zinciri (veri sorumlusu olarak anılacaktır); kargo içeriğinde ürünle beraber ürünün onarımı için gerekli olan belgelerin mevcut olduğunu, kendilerinin gönderim sağlanması amacıyla yapılan işlemlerde alıcı adres bilgisi ve unvanın doğru şekilde belirttiklerini, kargo gönderisinin kapalı ve paketlenmiş şekilde kargo şirketine teslim ettiklerini belirtmiştir. Veri sorumlusu yaşanan hatalı gönderimin kargo şirketi tarafından hatalı teslimat yapılması ve üçüncü kişinin de gönderiyi kabul etmesi nedeni olduğunu, kendilerinin kişisel verilerin korunması mevzuatına aykırı şekilde bir uygulama ve işleme faaliyetinde bulunmadıklarını ifade etmiştir.

Kargo şirketi ise savunmasında; kargonun sehven bir üçüncü kişiye teslim edildiğini ancak teslimat ile ilgili bilginin alınmasıyla derhal kargonun geri alındığı ve gönderici veri sorumlusuna iade edildiğini, kargo teslimatında insani bir hata yapıldığını ve yoğunluk nedeniyle böyle aksiliklerin yaşanabileceğini, kargo şirketi çalışanlarına gerek bu hususta gerekse kişisel verilerin gizliliği ve bilgi güvenliği alanlarında eğitim verildiği belirtmiştir. Tüm bunlarla beraber gönderi içeriğine kayıtlarda yer verilmediğini ve gönderi içeriğinde başvurucu ilgili kişinin kişisel verilerinin bulunduğu dair bilgilerinin bulunmadığı ile kargonun hatalı şekilde teslim edildiği üçüncü kişinin kargo paketini kendisine ait olmadığını

bilmesine rağmen teslim alıp açmasının olayın meydana gelmesine sebep olduğunu belirtmiştir.

Kurul gerekli incelemeyi yaptıktan sonra; veri sorumlusunun ilgili kişinin kişisel verilerini içeren kargo paketini “gönderici veri sorumlusu, alıcı distribütör firma” olacak şekilde kargo şirketine teslim etmesinden ötürü veri güvenliğinin ihlalinin oluşmadığını belirtmiştir. Olayda üçüncü kişinin hatalı kargo teslimatını ilgili kişiye bildirmesinden ötürü veri sorumlusunun durumdan daha sonra haberdar olma ihtimalini daha yüksek olması nedeniyle veri sorumlusunun bildirim yükümlülüğünü, ilgili kişi açısından ihlal etmediği ancak Kurula bildirimde bulunması hususunda daha özenli olması gerektiği belirtilerek bu konuda veri sorumlusunun talimatlandırılmasına karar verilmiştir. Kurul kargo şirketinin durumu açısından ise; veri sorumlusu ile distribütör firma arasındaki kargo gönderiminin tarafı olmadığı ve kargo içeriğini bilmesi kendisinden beklenmeyen kargo şirketinin veri sorumlusu veya veri işleyen sıfatıyla herhangi bir kişisel veri işleme faaliyetinde bulunmadığını belirtmiş ve bu bakımdan KVKK bakımından yapılacak bir işlem olmadığını belirtmiştir. Başvuru yapan ilgili kişiye ise anılan hatalı işlemde kaynaklanabilecek hukuki ve cezai sorumluluğun takibinin görevli yargı mercilerinde yapılması girişiminde bulunabileceği konusunda bilgilendirme yapılmıştır.⁷⁴

İlgili kişiye veri sorumlusu tarafından verilen elektronik ürünün onarımı hizmeti için ürünün distribütör firmaya gönderilmesinde işlenen kişisel verilerin Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun m. 5/2-c hükmünde belirtilen “Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması” ve m. 5/2-ç hükmünde belirtilen “Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” hukuki şartlarına dayandığı açıktır. Veri sorumlusunun distribütör firmaya onarım için ilgili kişinin adı soyadı, adres, iletişim adresleri ve satın alma bilgileri gibi bilgilerin aktarılmasının da ticari hayatın uygulamalarına uygun olduğu açıktır. Ancak olayda bu bilgilerin ve ad soyad adres bilgilerinden farklı olarak, bir mali risk teşkil edebilecek kredi kartının ilk altı hanesi bilgisi şeklinde bir kişisel verinin kargoya verilmek suretiyle gönderilmesi özensiz bir uygulamadır. Bir elektronik perakende zincirinin ve distribütör firmanın sahip olmakta zorlanmayacağı güvenli bir iletişim sistemiyle veyahut en azından elektronik posta ile kişisel verileri içeren belgenin gönderilmesi daha özenli bir uygulama olacaktır. Bu nedenle Kurul tarafından kişisel verilerin güvenliğine ilişkin hükümlerin ihlal edilmediği kararına katılmak mümkün değildir.

Kargo şirketinin, veri sorumlusu ve distribütör arasındaki kargo gönderiminin tarafı olmadığını söylemek ise yine tarafımızca mümkün değildir. Zira çalışmamızın taşıma sözleşmesine dair bölümlerinde de ifade edildiği üzere, **taşıma sözleşmesinin tarafları gönderen ve taşıyıcı olup, kendisine eşya gönderilen kişi ise Türk Borçlar Kanunu m. 129 kapsamında yararına sözleşme yapılan üçüncü kişidir.**⁷⁵ Elektronik perakende zinciri ile distribütör arasındaki sözleşme ve elektronik perakende zinciri ile kargo şirketi arasında birbirinden bağımsız iki farklı sözleşme mevcuttur. Kargo şirketleri üstlendiği taşıma işinde, ad soyad, T.C. kimlik numarası, açık adres, cep telefonu numarası gibi kişisel verilerini

⁷⁴ Kararın ayrıntılı ve tam olarak incelemek için lütfen Kurumun internet adresinde karara bakınız.

<https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7559/2022-277> Erişim tarihi 24.01.2024

⁷⁵ Adıgüzel, s. 33. (Mahiroğlu, s 19.)

işlemektedirler.⁷⁶ Dolayısıyla her ne kadar kargo şirketine gönderi içeriğini bilme ve gönderi içeriğinde kişisel verilerin yer alması halinde bir sorumluluk yüklenmesi gibi bir husus söz konusu değil ise de kargo şirketinin veri sorumlusu olmadığını söylemek doğru olmayacaktır. Somut olayda kargo şirketinin sorumlu olduğu **gönderici ve alıcının tüzel kişi olması** nedeniyle ortada gönderici ve alıcının kişisel verilerin işlenmesi söz konusu değildir. Bu nedenle Kurul tarafından uygulanacak bir yaptırım bulunmamaktadır. Ancak kişisel verilerin ihlaline vücut verecek bir sonucun kargo şirketinin sorumluluğunda olmadığı şeklindeki görüşe katılmamakla bu olay sonucunda zararın doğması tehlikesi de vardır. Doğan zararın hukuk mahkemelerinde tazminine dair işlem yapılabileceği de Kurul tarafından belirtilmiştir.

4.3. Kargo Şirketi Çalışanı Tarafından İlgili Kişinin Telefon Numarasına Taciz İçerikli Mesaj Göndermesi Hakkında 18.02.2023 Tarihli 2023/845 Sayılı Karar

Başvuru bir çevrimiçi alışveriş sitesi üzerinden alışveriş yaparak siparişini teslim alan başvurunun teslimat sonrasında kurye tarafından cep telefonu numarasına taciz içerikli mesaj gönderilmesi üzerine, veri sorumlusu sıfatına haiz kargo şirketine kişisel veri güvenliğini sağlayamadığı ve kuryenin kendisini rahatsız ettiğini belirterek gereğinin yapılmasına ilişkindir.

Kargo şirketi savunmasında; taşıma işinin bir bölümünü mevzuatın uygun gördüğü şekilde tedarikçi üçüncü şahıslar ile yürüttüğünü, söz konusu olaya dağıtıma destek için getirilen üçüncü bir kişinin sebep olduğunu, şirket çalışanlarına ve tedarikçilerine hizmet kalitesi, kişisel veri, gizli bilgi ve veri güvenliği konularında gerekli bilgilendirme ve hatırlatmaları yaptığını belirtmiştir. Şirketin olaydan sonra ise benzerlerinin yaşanmaması amacıyla yeni idari ve teknik tedbirlerin alarak, tedarikçilerin müşteri telefon numaralarına ulaşımını kısıtlayacak maskeleye sistemini kullanmaya başladıklarını belirtmiştir. Kurul ise veri sorumlusu kargo şirketi tarafından ilgili kişinin kişisel verisi niteliğindeki cep telefonu numarasının hukuka aykırı olarak paylaşıldığı ve veri sorumlusunun veri güvenliğine ilişkin uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almadığı kanaatine vararak idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir.⁷⁷

Görüldüğü üzere söz konusu başvuru konusu, ihmal veya özen yükümlülüğüne aykırı davranılması neticesinde kişisel verilerin kötü niyetli üçüncü kişilerin eline geçtiğinde suç dahi teşkil edecek sonuçlar doğurduğunu göstermektedir. Kişisel verilerin gizliliğinin taşımacılık faaliyetleri esnasında ihlal edilmesi kişilerin şahsi alanlarına bu derecede tecavüz edilmesine imkan vererek maddi ve manevi zararlara neden olabilmektedir.

⁷⁶ Örnek metinlere ulaşmak için Yurtiçi Kargo Kişisel Verileri Hakkında Aydınlatma Metni <https://www.yurticikargo.com/basin/haberler/kisisel-veriler-hakkinda-bilgilendirme> Erişim tarihi 05.01.2024, Hepsijet Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni <https://www.hepsijet.com/kisisel-verilerin-korunmasi#> Erişim tarihi 05.01.2024

⁷⁷ Kararın ayrıntılı ve tam olarak incelemek için lütfen Kurumun internet adresinde karara bakınız. <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7759/2023-845> Erişim tarihi 24.01.2024

5. Elektronik Ticarete Veri Aktarımı Nedeniyle Yaşanan Sorunlara Karşı Çözüm Önerileri

Elektronik ticaretin en önemli parçasını oluşturan çevrimiçi pazar yerlerinde ve bu platformlarda yapılan elektronik sözleşmelerde alıcıların ad, soyad, kimlik numarası, adres, yaş, cinsiyet, sağlık bilgileri gibi işlenen kişisel verilerin; taşımacılık faaliyetleri esnasında özen gösterilmemesi halinde erişilebilir hale geldiği açıktır. Kişilerin çevrimiçi alışveriş yaparken veyahut başkaca çevrimiçi hizmetlerden yararlanırken karşı taraflara sunduğu kişisel veriler hususunda toplumun gereken farkındalık seviyesine sahip olmaması ve kamusal denetimin tam olarak işleyememesi nedeniyle kişisel veri güvenliğinin ihlal edildiği de ortadadır.⁷⁸ İncelenen Kurul başvurularından da anlaşılacağı üzere elektronik ticaret sonrası taşıma faaliyetleri gerçekleştirilirken de gerekli özenin gösterilmemesi veya hataya düşülmesi neticesinde kişisel veri ihlalleri yaşanmaktadır.

Uygulamada kargo gönderileri üzerinde alıcının ad soyadına, adresine, telefon numarasına ve bazı hallerde T.C. kimlik numarası gibi bilgilere yer verilmesi nedeniyle tüketicilerin kişisel verilerinin kendi iradeleri dışında farklı kişilerin eline geçmesi sonucu doğmaktadır. Bu nedenle gönderi üzerindeki barkodların bu şekilde aleni biçimde kişisel verileri adeta kamuya sunması hatalı ve özensiz bir uygulama teşkil etmektedir.

Barkodların bu şekilde açık biçimde kişisel verileri içermesine alternatif bir uygulama olarak; barkodların üzerine bir QR kod⁷⁹ yerleştirilmesi ve bu QR kod okumasına dair tarayıcı cihaza ve cihazda oturum açmaya yalnızca gönderiyi teslim edecek kargo görevlisinin erişebilmesi sağlanarak daha sağlıklı bir uygulama tercih edilebilir. Benzer şekilde barkoda alıcının bilgilerinin yazılması yerine harf ve sayılardan oluşan bir kullanıcı adı/kodu oluşturularak bu kodun sadece dağıtım yapan kargo görevlisinin oturum açmak suretiyle girdiği bir sisteme kodu girmesi sonucu alıcının bilgilerine erişmesi de uygulanabilecek teknik yöntemlerden biridir. Son olarak “Uçtan uca şifreleme” (End to End Encryption/ E2E) sayesinde gönderici ve alıcısı arasındaki mesajlara yalnızca tarafların ulaşabildiği yöntemin kullanılması ile risk teşkil eden gizli okuyucuların erişiminin kısıtlanması sağlanabilir.⁸⁰ Tüm bu uygulamalarda, gönderinin alıcısına teslim edildiğinin bir elektronik takip sistemi üzerinden bizzat alıcı tarafından onaylanması sonrasında ilgili bilgiye kargo görevlisi tarafından bir daha ulaşılamamasının sağlanması ve işlenen kişisel verinin otomatik olarak ana sistemden değil fakat kargo görevlisinin erişimine açık sistemde imha edilmesi de güvenli bir uygulama olacaktır. Tarafımızca bu önlemlerin kargo şirketleri tarafından uygulanması için kanun koyucular tarafından emredici hükümlerin yer aldığı düzenlemelerin yürürlüğe girmesi gerektiği aksi takdirde keyfi uygulamaların ihlallere sebep olacağı düşünülmektedir.

Bununla beraber, ortaya çıkan kişisel veri ihlalleri yaptırımlarının daha ağır şekilde gerek özel gerek kamu tüzel kişilerine daha sıkı şekilde uygulanması da caydırıcılık açısından önemli

⁷⁸ Kuntoğlu, s. 178.

⁷⁹ “İki boyutlu (2D) barkod formlarından en çok bilinen özel bir matris barkod türü olan QR kod, adını İngilizce çabuk tepki, hızlı yanıt veren anlamına gelen quick response” kelimelerinin baş harflerinden almaktadır. Türkçe karşılığı kare kod olarak ifade edilse de genel olarak QR kod ismi ile anılmaktadır.” <https://www.bmij.org/index.php/1/article/view/224.1> Erişim tarihi 25.01.2024

⁸⁰ DÜLGER, Murat Volkan. WhatsApp Güvenlik Değişikliği Ne Anlama Geliyor? Verilerimiz Paylaşılacak Mı?, 2021). <https://ssrn.com/abstract=3792407> Erişim tarihi 24.01.2024

olacaktır. Özellikle çevrimiçi pazar yerlerinin işlem hacimleri ve bu platformlarda yapılan çevrimiçi alışverişler sayesinde kargo şirketlerinin sağladığı kazançlar göz önüne alındığında, kişisel veri ihlalleri sonucunda karşı karşıya kalınan yaptırımlar ihlalciler tarafından cüzi görüldüğünde ihlallerin devam edeceği açıktır.

SONUÇ

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile kişisel verilerin işlenmesinde genel ilkeler, kişisel verilerin işleme şartları, kişisel verilerin silinmesi yok edilmesi veya anonim hale getirilmesi, kişisel verilerin aktarımı, veri sorumlusunun yükümlülükleri, ilgili kişinin hakları ve veri güvenliği gibi konular dâhil olmak üzere kişisel verilerin işlenmesine dair tüm hususlar düzenlenmiştir. Bu doğrultuda veri güvenliğine ilişkin olarak; hukuka aykırı olarak kişisel verilerin işlenmesini, kişisel verilere erişilmesini önlemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla güvenliği temin etmeye yönelik teknik ve idari önlemlerin alınması yükümlülüğü de veri sorumlularına yüklenmiştir. Veri sorumlusu Kanun uyarınca aynı zamanda gerekli denetimleri yapmak veya yaptırmakla da yükümlüdür. Veri sorumlusu ve veri işleyen öğrenmiş oldukları kişisel verilere dair sır saklama yükümlüğünün de altındadırlar.

Ancak geleneksel ticaretle kendine eşit alan bulan elektronik ticarete; satıcı/sağlayıcılara veya çevrimiçi pazar yeri işletmecilerine tüketicilerin beyan ettiği kişisel verilerin aktarılması ve bu esnada veri güvenliği kontrolünün kaybedilmesi sonucunda doğacak zararlar öngörülememektedir. Çevrimiçi pazar yerlerinde kurulan elektronik sözleşmelerde alıcı ve satıcı elektronik ortamda buluştuktan sonra, sözleşmenin ifasının kurye, posta gibi fiziksel yollarla gerçekleşmesi halinde fiziki teslimat aşamasında kişisel verilerin söz konusu olacağı başta akıllara gelmeyebilir. Ancak Kurul kararlarından da görüldüğü üzere çevrimiçi pazar yerleri ve/veya pazar yeri satıcıları ile aralarında taşıma sözleşmesi kurulan kargo şirketlerinin de kişisel verilerin korunması ruhunun özüne uygun hareket etmemesi nedeniyle kişisel veri güvenliği ihlalleri kaçınılmaz hal almaktadır. Bu nedenle karar alıcıların ve uygulayıcıların, zarar gerçekleştikten sonra zararın giderilmesi ve veri sorumlularının uyarılması uygulamasını terk ederek yeni düzenlemeler ve yükümlülükler getirerek kişisel veri güvenliği ihlalinin önüne geçmesi gerektiği tarafımızca düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

ADIGÜZEL, Burak. Taşıma Hukuku, 4. Baskı, Adalet Yayınları, Ankara 2021.

AKKURT, Sinan Sami. “Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,2011, sayı 60(1), s.

ARKAN, Sabih. “Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu”, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, Ankara 1982.

ARSLAN, İsmet Kahraman. “Elektronik Ticaret Sözleşmelerine Uygulanacak Hukuk”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:2019 Sayı:38, s.

AYDOĞDU, Yasin. “Kamu İdaresinde Kişisel Verilerin Korunması, Selçuk Üniversitesi Dergisi”, C. 29, S. 1, 2021.

BADUR, Emel. HATİPOĞLU, Kutluay. “Elektronik Ticaret Pazar Yerinde Aracılık Sözleşmesi”, Kırıkkale Hukuk Mecmuası 3, sy. 2, Ekim 2023.

BİNGÖL, Muhammed Emin. “Elektronik Pazaryeri İşletmecilerinin Satıcılar Bakımından Yapmış Olduğu Aracılık Faaliyetinin Hukuki Niteliği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, cilt 25 sayı 2, 2023, s.

EKİCİ, Şerafettin. “B2C Elektronik Ticarete Sanal Pazar Yerinin Hukuki Durumu”, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 5 Sayı 8, 2020, s.

DOĞAN, Bayram. Karşılaştırmalı Hukukta Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunması Hakkı, Adalet Yayınevi, 2022.

FALCIOĞLU, Mete Özgür. Karşılaştırmalı Hukuk ve Türk Hukuku’nda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2004.

GATT, Adam. “Electronic Commerce – Click Wrap Agreements: The Enforceability Of Click-Wrap Agreements”, Computer Law& Security Review, V. 18, I. 6., November 2022, P. 404-410

HAVAN, Muhammet Emirhan. Kişisel Verilerin Sözleşmeye Konu Olması, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Haziran 2023.

KILIÇ, Duygu /ÖZ, Murat. “Online Alışverişte Kişisel Verilerin Tüketici Mahremiyeti İle İlişkisi Üzerine Nitel Bir Çalışma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 25, Sayı 1, Mart 2023.

KUNTOĞLU, Ömer Faruk. “Elektronik Ticarete Kişisel Verilerin Korunması”, Bilişim Hukuku Dergisi 3, 2021/1.

MAHİROĞLU, Faruk. Karayolu Taşımalarında Taşıyıcının Ziya ve Hasardan Doğan Sorumluluğunda Tazminatın Belirlenmesi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri 2023.

SARIAKÇALI, Turgay. “İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmelere Uygulanacak Hukuk”. Public and Private International Law Bulletin 40, no. 1 (June 2020): 247-97.

SARIÇİÇEK, Can. YÜKSEK, Cemile. AYHAN, Betül. YILMAZ, Selçuk. GÖKTEPE, Funda, EROL, Şeyda. “E-Pazaryeri Platformları Sektör İncelemesi Nihai Raporu”, Rekabet Kurumu Denetim ve Uygulama Dairesi, Ankara 2022.

ŞEKER, Muzaffer. “6098 Sayılı Yeni Borçlar Kanununa Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2011, Sayı 22, s.

UYUMAZ, Alper. “Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Özel Sayı, 2007, s.

ÜLGEN, Hüseyin. Uluslararası Taşımacılık ve Hukuki Sorunları, Can Matbaa, İstanbul 1988,

YAŞAR, İlke. “Elektronik Ortamda Yer Alan Dağıtım Sistemlerinin Türk ve Avrupa Birliği Rekabet Hukukları Açısından Değerlendirilmesi”, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul 2010.

Faydalanılan İnternet Siteleri

- https://unctad.org/system/files/non-officialdocument/dtl_eWeek2017p25_TorbjornFredriksson_en.pdf Erişim Tarihi 12.01.2024
- https://www.wto.org/english/thewto_e/minist_e/mc11_e/briefing_notes_e/bfecom_e.htm#:~:text=Eletronic%20commerce%2C%20or%20e%2Dcommerce.and%20services%20by%20electronic%20means%22. Erişim Tarihi 12.01.2024
- <https://ticaret.gov.tr/hizmet-ticareti/elektronik-ticaret/dijital-ticaret-tanim-ve-kavramlar> Erişim Tarihi 04.01.2024
- <http://www.buluthukukburosusu.com.tr/wp-content/uploads/2018/01/E-Ticaret-Kanunu-AB-E-Ticaret-Y%C3%B6nergesi.pdf> Erişim tarihi 28.12.2023
- https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0267364902011056?casa_token=bSQAdxiy_O4AAAAA:iDWFH1wXEA8WyQ8pvYAXJCO-C5cI3RbazyY1Rpeg0Jkr6EXR-Kvbw5GRgm9jqUN48WukJE7vuE Erişim Tarihi 11.01.2024
- https://tymp.mncdn.com/prod/documents/engagement/yasal_surecler/trendyol_sozlesme_2020_v5.pdf Erişim Tarihi 12.01.2024
- <https://www.hepsiburada.com/staticpage/12757> Erişim tarihi 05.01.2024
- https://www.trendyol.com/kisisel_verilerin_korunmasi Erişim tarihi 05.01.2024
- <https://www.n11.com/genel/gizlilik-politikasi-61304?tab=cerez-politikasi> Erişim tarihi 24.01.2024
- <https://www.mngkargo.com.tr/genel-aydinlatma-metni> Erişim tarihi 24.01.2024
- <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5419/Kurul-Kararlari> Erişim tarihi 24.01.2024
- <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7131/2021-603> Erişim tarihi 05.01.2024
- <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7559/2022-277> Erişim tarihi 24.01.2024
- <https://www.yurtcikargo.com/basin/haberler/kisisel-veriler-hakkinda-bilgilendirme> Erişim tarihi 05.01.2024,
- <https://www.hepsijet.com/kisisel-verilerin-korunmasi#> Erişim tarihi 05.01.2024
- <https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7759/2023-845> Erişim tarihi 24.01.2024
- <https://www.bmi.gov.uk/index.php/1/article/view/224.1> Erişim tarihi 25.01.2024
- DÜLGER, Murat Volkan. WhatsApp Güvenlik Değişikliği Ne Anlama Geliyor? Verilerimiz Paylaşılacak Mı?. <https://ssrn.com/abstract=3792407> Erişim tarihi 24.01.2024