



Funded by
the European Union

E-Ticarette Ürün Güvenliği İçin Teknik Destek

Proje No: NEAR/ANK/2022/EA-RP/0213

Sözleşme No: TR2021/W2T2/A03/OT14-1/001

Mevcut Durum Analiz Raporu

Faaliyet 1.1. Türkiye'deki Mevcut Durumun Analiz Çalışması

Ocak, 2025

Ankara, TÜRKİYE



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	2
PROJE BİLGİ FORMU	3
KISALTMALAR.....	5
1. YÖNETİCİ ÖZETİ	7
1.1 Raporun ana unsurlarına ilişkin özet değerlendirme	7
1.2 Önemli bulgular.....	8
2. GİRİŞ.....	10
2.1 Arka Plan Verileri	10
2.2 Raporun Amacı	12
2.3 Kapsam ve hedefler	13
3. KULLANILAN ÇALIŞMA YÖNTEMİ	14
4. MEVCUT DURUM ANALİZİ	16
4.1 Genel Görünüm	16
4.2 E-PGD aktörleri açısından mevcut durum taraması ve anket çalışması:	19
4.2.1 PGD Kuruluşları	19
4.2.2 E-platformlar	25
4.2.3 Tüketici Örgütleri.....	27
4.3 Ana bulgular.....	28
5 SWOT ANALİZİ.....	30
5.1 Güçlü Yönler	30
5.2 Zayıf Yönler.....	30
5.3 Fırsatlar.....	30
5.4 Tehditler	31
6 ÇIKARIM VE DEĞERLENDİRMELER	32
7 ÖNERİLER	33
8 SONUÇ	36
9 KAYNAKÇA	37
10 EKLER.....	38



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

PROJE BİLGİ FORMU

Project Title:	Technical Assistance for Product Safety in E-Commerce
Contract Number:	TR2021/W2T2/A03/OT14-1/001
Project Value:	2.090.221,00 Euros
Starting Date:	09 September 2024
End Date:	08 September 2026
Duration:	24 Months
Contracting Authority	Ministry of Treasury and Finance of Republic of Türkiye, Central Finance and Contracts Unit (CFCU)
Address:	Emek Mahallesi, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Kampüsü İnönü Bulvarı No:36, D:E blok, 06510 Çankaya/Ankara
Project Manager:	Mr Barbaros Murat Köse
Telephone:	+ 90 312 295 49 00
Fax:	+90 312 286 70 72
Contract Manager:	Ms Berna İpek Sür
E-mail:	berna.ipek@cfcu.gov.tr
End Recipient	Ministry of Trade of Republic of Türkiye
Address:	Söğütözü, 2176. Sk. No:63, 06510 Çankaya/Ankara
Telephone:	+90 312 449 60 00
General Coordinator of the Project:	Ms Sezen Leventoğlu
Telephone:	+90 312 204 89 00
E-mail:	leventoglus@ticaret.gov.tr
Contractor	WEglobal Danışmanlık A.Ş.
Project Director:	Ms Selcan Özen
Address:	Ahlatlıbel Mahallesi, Turgut Özal Bulvarı, 1902. Sk. No: 43, 06805 Çankaya/Ankara
Telephone:	+90 312 447 91 40
E-mail:	selcan.ozen@weglobal.org
Project Office Address:	Ahlatlıbel Mahallesi, Turgut Özal Bulvarı, 1902. Sk. No: 43, 06805 Çankaya/Ankara





Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

Reporting Period	January 2025
Report elaborated by:	Ms. Selin Özşahin Aykent, <i>Non-key Expert, Market Surveillance and Conformity Assessment Expert</i> Mr Murat Gülgör, <i>Non-key Expert, E-commerce Expert</i> Mr. Mehmet Mücahit Arvas, <i>Non-key Expert, Legal Expert</i>
Report reviewed by:	Ms Daniela – Elena Clejanu, <i>Team Leader</i> Mr Gürhan Hatipoğlu, <i>Key Expert 2, IT Expert</i> Ms Selcan Özer, <i>Project Director</i> Ms İrem Hatipoğlu Koca, <i>Project Coordinator</i>
Submitted on:	03.02.2025





Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

AHS: Aracı Hizmet Sağlayıcılar

AI: Yapay Zekâ (Artificial Intelligence)

API: Uygulama Programlama Arayüzü (Application Programming Interface)

BT: Bilgi Teknolojileri (IT)

BTİK: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

BYBO: Bileşik Yıllık Büyüme Oranı

CIMER: Türkiye Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

ÇSGB: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

ÇŞİB: Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı

DDİ: Doğal Dil İşleme (NLP)

DHY: Dijital Hizmetler Yasası (DSA)

DPY: Dijital Piyasalar Yasası (DMA)

e-PGD: E-Ticaret Alanında Piyasa Gözetimi ve Denetimi

ESBİS: Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi

ETBİS: Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi

GOB: Gıda ve Ormancılık Bakanlığı

GÜGY: Genel Ürün Güvenliği Yönetmeliği

HS: Hizmet Sağlayıcılar

KEP: Kayıtlı Elektronik Posta

MERSİS: Merkezi Sicil Kayıt Sistemi



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

MFİB: Merkezi Finans ve İhale Birimi

P2B: Platformdan İşletmeye Yönetmeliği (Platform-to-Business Regulation)

PGD: Piyasa Gözetimi ve Denetimi

PGDBIS: PGD Bilgi Sistemi

PGDDK: Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurumu

RASFF: Gıda ve Yem için AB'nin Hızlı Alarm Sistemi

RG: Resmî Gazete

SB: Sağlık Bakanlığı

STB: Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

STK: Sivil Toplum Kuruluşu

SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu

TAREKS: Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi

TB: Ticaret Bakanlığı

TİTCK: Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu

UAB: Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı

ÜTS: Ürün Takip Sistemi





Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

1. YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu rapor, Türkiye'nin e-ticaret alanında ürün güvenliği kapsamında yürüttüğü piyasa gözetimi ve denetiminin (PGD) mevcut durumunu kapsamlı bir şekilde değerlendirmektedir.

Çevrimiçi (online) alışverişin hızla büyümesiyle birlikte, ürünlerin güvenlik gerekliliklerini karşılamasını sağlamak önemli bir zorluk haline gelmiştir. Rapor, mevcut uygulamaları, yasal çerçeveleri ve ürün güvenliğinin temini konusunda paydaşların rollerini incelemektedir. Ayrıca, Türkiye'nin yasal düzenlemelerinin Avrupa Birliği (AB) ile nasıl uyum sağladığı ve ürün güvenliği konusunda dijital pazar yerlerinin çeşitli zorluklarının karşılanması için geliştirilmesi gereken alanları belirlemektedir.

Bulgular, Türkiye'nin ürün güvenliği sistemini AB mevzuatıyla uyumlu hale getirme konusundaki çalışmaları ile yeni Genel Ürün Güvenliği Yönetmeliği başta olmak üzere bir takım yeni mevzuatın uyumlaştırılmasına yönelik çalışmaları da vurgulamaktadır. Diğer taraftan, kaynak tahsisi, teknolojik adaptasyon ve paydaşlar arasındaki iş birliği gibi alanlarda önemli zorluklar devam etmektedir. Rapor, elektronik ticarette piyasa gözetimi ve denetimi (e-PGD)'nin güçlendirilmesi, uyumun iyileştirilmesi ve daha güvenli bir çevrimiçi alışveriş ortamının teşvik edilmesi için hedefe yönelik öneriler sunmaktadır.

1.1 Raporun ana unsurlarına ilişkin özet değerlendirme

Türkiye'de e-ticaretin hızla büyümesi, ürünlerin tüketiminde ve ticaretinde bir dönüşüm yaratarak fırsatların yanısıra zorlukları da beraberinde getirmiştir. Bu rapor, Türkiye'nin PGD ve ürün güvenliği sistemlerini bu değişen ortama uyarlama çabalarını değerlendirmektedir. Ana odak noktaları arasında mevcut e-PGD uygulamalarının etkinliği, yasal çerçevelerin yeterliliği ve bu alandaki çalışmalarda PGD Kuruluşları, e-ticaret platformları ve tüketici örgütleri gibi paydaşların rolü yer almaktadır.

Türkiye, ürün güvenliği düzenlemelerini AB mevzuatıyla uyumlu hale getirme konusunda önemli ilerlemeler kaydetmiştir. 12.03.2020 tarihli ve 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile 30.10.2024 tarihli Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği'nin yayımı, e-PGD'ye özgü zorlukların ele alınmasına yönelik güçlü bir taahhüdü ortaya koymaktadır. Ancak, kurumlardaki sınırlı bütçe, ürün güvenliğine ilişkin eğitim ve farkındalık eksiklikleri ile paydaşlar arasında yetersiz işbirliği gibi konular, bu düzenlemelerin etkili bir şekilde uygulanmasını engellemektedir.



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

Rapor, Türkiye'nin 20 yılı aşkın süredir yürüttüğü PGD faaliyetlerine ilişkin deneyiminden yararlanarak e-ticaretin getirdiğı zorlukların üstesinden gelmenin önemini vurgulamaktadır. Risk bazlı PGD araçlarının geliştirilmesi, PGD süreçlerinin otomatikleştirilmesi ve paydaşlar arasındaki iletişim ve işbirliğinin artırılması, sağlam bir ürün güvenliğı sistemi oluşturmak için önem arz etmektedir. Bu çalışmalar, tüketicinin korunmasını ve güvenini artıracak, piyasa şeffaflığını geliştirecek ve uluslararası standartlara uyumu sağlayarak güvenli ve adil bir ticaret ortamı oluşturacak; böylece ekonomik kalkınmayı destekleyecektir.

1.2 Önemli bulgular

- **E-Ticarette Önemli Büyüme:** Türkiye'nin e-ticaret sektörü hızla büyüyerek, ürün güvenliğini ve mevzuata uygunluğun temini süreçlerini daha karmaşık hale getirmiştir. Sektör, perakende pazarındaki payını giderek arttırmakta ve etkili e-PGD uygulamalarını her zamankinden daha kritik hale getirmektedir.
- **AB Mevzuatı ile Uyum:** Türkiye, ürün güvenliğı yasal çerçevesini AB müktesebatı ile uyumlu hale getirme konusunda önemli ilerlemeler kaydetmiştir. Örnek olarak, 12.03.2020 tarihli ve 7223 sayılı Ürün Güvenliğı ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile bu kanunun uygulanmasına yönelik 10.07.2021 tarihli Piyasa Gözetimi ve Denetimi Çerçeve Yönetmeliğı ve 30.10.2024 tarihli Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliğı gösterilebilir. Bu yönetmelikler, 20 Haziran 2019 tarihli ve 2019/1020/AB sayılı AB Mevzuatını uyumlaştırmaktadır. Ancak, uygulama ve denetimdeki eksikliklerin giderilmesi için daha fazla çalışmaya ihtiyaç bulunmaktadır.
- **Türkiye'nin PGD Deneyimi:** Türkiye, PGD konusunda 20 yılı aşkın bir deneyime sahiptir ve bu süreçte ürün güvenliğini sağlamak için güçlü bir temel oluşturmuştur. Bu deneyim, AB uyumlu yatay ve sektörel düzenlemeleri uygulamayı, risk temelli denetimler gerçekleştirmeyi ve kuruluşlar arasında işbirliğini teşvik etmeyi kapsamaktadır. Bu deneyimin, e-ticaretin benzersiz zorluklarını ele almak ve e-PGD uygulamalarını geliştirmek için kullanılması kritik önem taşımaktadır.
- **PGD'de Karşılaşılan Zorluklar:** PGD Kuruluşları, bütçe, personel ve teknolojik kapasite eksiklikleri nedeniyle etkili PGD gerçekleştirmekte zorluklarla



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

karşılaşmaktadır. Bu sorunlar, ürün kapsamının sürekli genişlediği veya değiştirildiği dinamik ve parçalı e-ticaret sektörünün doğasıyla daha da karmaşılaşmaktadır.

- **Paydaş İş Birliği:** PGD Kuruluşları, e-ticaret platformları ve tüketici örgütleri arasında koordinasyonun ve veri paylaşımının artırılması acil bir ihtiyaçtır. Geliştirilmiş işbirliği, ürün güvenliği sorunlarının hızlı tespit edilip çözölmesini sağlayacak ve sektörde daha fazla hesap verebilirliği teşvik edecektir.
- **İyileştirme Yapılması Açısından Fırsatlar:** Rapor, Türkiye'nin e-ticaret sektöründeki ürün güvenliğini artırmak için önemli fırsatlar belirlemektedir. Bunlar arasında risk bazlı izleme araçlarının geliştirilmesi, denetim ve bildirim süreçlerinin otomasyonu ve e-PGD faaliyetlerini kolaylaştırmak için ileri Bilgi Teknolojileri (BT/IT) sistemlerinin entegrasyonu yer almaktadır. Ayrıca, ürün güvenliği düzenlemeleri hakkında tüketiciler ve iktisadi işletmeciler arasında farkındalık yaratmak, ürün güvenliğine uyumu daha da güçlendirecektir.
- **BT (IT) Çözümlerinin Kullanımında Fırsatlar:** Çoğu PGD Kuruluşu, geleneksel PGD faaliyetlerini yönetmek için IT çözümleri (PGDBIS, bilgi paylaşılan TAREKS, vb.) kullanmaktadır. Bu nedenle, kendi çalışmaları doğrultusunda gerekliliklerini ve önceliklerini halihazırda belirlemiş bulunmaktadırlar. Ayrıca, e-ticarete dayalı IT çözümlerinin (ETBIS, ESBIS, MERSIS, vb.) mevcut olması, etkinliklerin semantik bir ağ ile veri alanı oluşturma imkanı sağlamaktadır.

Bu rapor, Türkiye'de e-PGD'nin zorluklarını ele almak için gelecekteki çalışmalara bir temel oluşturmaktadır. Bu analizde yer alan önerilerin uygulanmasıyla Türkiye, yalnızca güvenli ürünlerin tüketicilere ulaşmasını sağlayan daha etkili ve duyarlı bir ürün güvenliği sistemi oluşturabilir ve aynı zamanda adil ve rekabetçi bir dijital pazar ortamı teşvik edebilir.

Ayrıca, bu rapor, hızla büyüyen e-ticaret sektöründe ürün güvenliği ve PGD'yi düzenleyen yasal çerçeveyi güçlendirmek için bir temel teşkil etmektedir. Mevcut yasal düzenlemelerin genel bir analizini yaparak boşlukları ve zorlukları belirleyen Rapor, yasal değişiklikler ve daha sağlam düzenleyici önlemlerin geliştirilmesine dair pratik ve hedefe yönelik öneriler için başlangıç olacaktır. Bu öneriler, daha güvenli bir dijital pazar oluşturmaya, uyum mekanizmalarını iyileştirmeyi ve tüketici korumasını artırmayı hedeflerken, adil ticaret uygulamalarına da katkı sağlayacaktır.



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

2. GİRİŞ

Ürün güvenliği, tüketicileri korumanın ve piyasalarda güven inşa etmenin temel taşıdır. Ürünlerin hızla sınır ötesine erişebildiği e-ticaret dünyasında, güvenliği sağlamak çok daha kritik hale gelmektedir. Güvensiz ürünler yalnızca tüketicilerin sağlık ve refahını tehdit etmekle kalmayıp, aynı zamanda çevrimiçi alışverişe olan güveni zedelemekte ve işletmeler ile yetkili kuruluşlar için önemli zorluklar oluşturmaktadır.

Türkiye'deki e-ticaret son on yılda dikkat çekici bir dönüşüme tanık olmuştur. Nüfusunun önemli bir kısmının artık satın alma ihtiyaçları için e-ticaret platformlarına yönelmesiyle, bölgedeki en hızlı büyüyen dijital ekonomilerden biri olan Türkiye, çevrimiçi alışveriş trendini de benimsemiştir. Teknolojik gelişmeler ile genç, dinamik ve teknoloji meraklısı bir nüfusun birleşimi, Türkiye'yi dijital perakende için büyüyen bir pazar konumuna getirmiştir.

Ancak, bu hızlı büyümeyle birlikte ürün güvenliğinin temini ve güçlü bir PGD mekanizması sağlama konusunda birtakım zorluklar da ortaya çıkmaktadır. E-ticaret sektörü genişledikçe, tüketicilere sunulan ürün çeşitliliği de artmakta, bu ürünlerin teknik düzenlemelere uyumunun temini daha da önemli hale gelmektedir. Türkiye, birçok ülke gibi, satıcıların yerleşik markalardan bireysel girişimcilere kadar uzandığı geniş bir çevrimiçi pazar yerini izleme ve denetleme güçlükleriyle karşı karşıya kalmaktadır.

Yukarıda da belirtildiği gibi, e-ticaretin hızlı yükseliş, yeni zorlukları da beraberinde getirerek hem tüketiciler hem de yetkili kuruluşlar için dikkat edilmesi gereken unsurları arttırmaktadır. Bu çalışma, e-ticaret ortamında PGD'nin nasıl yürütüldüğü ve etkinliği hakkında bilgi derlemeyi amaçlamakta ve bu alanda Türkiye'deki mevcut yapıları ve uygulamaları detaylıca incelemeyi hedeflemektedir.

2.1 Arka Plan Verileri

Bilindiği üzere, Türkiye ile AB arasındaki Gümrük Birliği'ni tesis eden ve işleten Ortaklık Konseyi Kararları (1/95 sayılı OKK, 2/97 sayılı OKK, 1/2006 sayılı OKK) çerçevesinde, gerek ürün güvenliğine ilişkin AB'nin yatay mevzuatı ve sistemi, gerekse yetkili kuruluşların görev alanına giren sektörel ürün mevzuatı, 1996 yılından itibaren ve özellikle de 2001 yılından sonra yoğunlaşarak ülkemizce uyumlaştırılmıştır. Bu itibarla, Türkiye'de ürün güvenliği sistemi kapsamında, piyasaya arz edilecek ürünlerin insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşamı ve sağlığı ile çevrenin ve tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik koşullarını sağlayıp sağlamadığının gözetilmesi ve yalnızca teknik düzenlemesine uygun ve



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

güvenli ürünlerin piyasaya arz edilebileceği düzenlenmiştir. Bu kapsamda, Ticaret Bakanlığı (TB) Çerçeve Kanun ve Uygulama Yönetmelikleri gibi bu alandaki yatay mevzuatı yayımlamak ve kalite altyapısı sisteminin Türkiye'ye kazandırılmasını sağlamak başta olmak üzere, ürün spesifik mevzuatın ve PGD faaliyetlerinin koordinasyonunu ve ilgili taraflarla iş birliği kapsamındaki çalışmaları yürütmektedir.

Bu kapsamda, ürün güvenliğine dair yetkili kuruluşların önemli görevleri arasında etkin bir PGD sisteminin kurulması ve uygulanması yer almaktadır. Yatay mevzuatın (Ürönlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair 11.01.2002 tarihli 4703 sayılı Çerçeve Kanun ve ilgili Uygulama Yönetmelikleri) 2001 yılı itibariyle yayımlanması sonrasında ve yetkili kuruluşların bu alanda yürüttüğü çalışmalar kapsamında, günümüzde zorlukları ile birlikte PGD gelişerek devam etmektedir.

Raporun, girişinde de bahsedildiği üzere, son 10 yılda elektronik ticarete gözlemlenen artış ile, e-platformlarda yürütölecek PGD faaliyetlerinin önemi de gözler önüne serilmektedir.

Ticaret Bakanlığı'nın koordinasyon rolü kapsamında yaptığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Değerlendirme Kurul toplantıları (PGDDK) ve yayımladığı yıllık PGD raporları incelendiğinde, e-PGD faaliyetlerinin bazı sınırlamalarla karşı karşıya kaldığı, bu alanda başta bütçe ve personel kısıtları olmak üzere, risk esasına dayalı etkin bir e-PGD mekanizmasının geliştirilmesi ve aktörler arasında iletişim ve işbirliğinin artırılması gibi temel bazı konularda halen ihtiyaçlar olduğu görölmektedir.

Dijitalleşmenin hız kazanması ile Avrupa Birliği (AB)'nde de ürün spesifik düzenlemeler yerine dijital hizmetlere yönelik düzenlemelerde yatay hükümler getirildiği görölmektedir. Bu kapsamda e-PGD'ye ilişkin yükümlölükler belli bir ürün mevzuatında değil, dijital hizmetleri konu edinen dağınık mevzuat içerisinde de yer alabilmektedir. Bu proje kapsamında özellikle dijital alanlara yönelik yapılan düzenlemelerin hangi yönleriyle ürün güvenliği ve PGD'yi etkileyebileceğini belirlemek ve Türkiye'deki olası mevzuat boşluklarını tespit etmek hedeflenmektedir.

Eylöl 2024 itibariyle uygulamaya başlanan "E-ticarette Ürün Güvenliği için Teknik Destek" projesinin başlıca hedeflerinden bir tanesi de, özellikle dijital pazarlardaki ürün güvenliği alanında belirli ihtiyaçların tespit edilmesidir. Bu kapsamda öncelikli olarak mevcut durum analiz çalışması yürütölerek bir Rapor hazırlanacaktır. Bu analizden elde edilen bulgular, ihtiyaçların belirlenmesi ve önceliklere dayalı olarak diğer çalışmaların yürütölmesi için rehberlik edecektir.

Bu kapsamda, mevcut durum analizinin sonuçlarını içeren çalışmamız görüşlerinize sunulmaktadır.



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

2.2 Raporun Amacı

Devletlerin temel sorumluluklarından biri piyasaya güvenli ürün arz edilmesinin temin edilmesidir; çünkü bu, tüketicilerin zarar görmekten korunması, ürünlerin yaralanma, hastalık veya kazaları önlemek amacıyla belirlenmiş güvenlik gerekliliklerine uygunluğunu sağlaması açısından esastır. Ürün güvenliği ayrıca piyasada güven oluşturarak, marka itibarını artırır ve yasal düzenlemelere uyumu destekler. Nihayetinde, sürdürülebilir ekonomik büyümeye ve kamu refahına katkıda bulunur.

E-ticaret, günümüzün dinamik ekonomik yapısında önemli bir rol oynamaktadır. Ancak, bu alanın sağladığı kolaylıkların yanı sıra, kamu kurumları tarafından çözülmesi gereken çeşitli sorunlar da ortaya çıkmaktadır. Özellikle, piyasaya sunulan ürünlerin insan sağlığı, can ve mal güvenliği ve çevre koruması açısından asgari güvenlik koşullarını sağlayıp sağlamadığı hususu kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, etkin bir PGD, hem tüketicilerin korunması hem de sağlıklı bir ticaret ortamının oluşturulması açısından zorunludur.

Bilindiği gibi, ürün güvenliği ile PGD kapsamında gerekli yasal altyapı 2001 yılından bu yana mevcut olup, Ticaret Bakanlığı koordinasyonunda ilgili yetkili kuruluşlar tarafından uygulanmaktadır. Bu alandaki, en yeni Kanun ve uygulama yönetmelikleri, AB kurallarındaki güncellemeler ile ihtiyaç ve tecrübeler doğrultusunda Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak yayımlanmıştır. Yeni yayınlanan 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile elektronik ticaret alanında da ürün güvenliği ve denetimi konusundaki yasal düzenlemelerin altyapısı oluşturulmuş bulunmaktadır.

Bu kapsamda, yetkili kuruluşlar tarafından e-PGD faaliyetleri yürütülürken halihazırda yapılan fiziki PGD’de karşılaşılan konulara ilave bazı zorluklarla karşılaşılmaktadır. Bu zorluklar, e-PGD uygulamalarının etkinliğini ve verimliliğini sağlamak için özel müdahaleler gerektirmektedir. Bahse konu ihtiyaçların tespiti ve yetkili kuruluşlar tarafından ortak kullanıma açık daha etkin bir e-PGD faaliyeti yürütülmesini teminen, ilk aşamada mevcut durumu anlamaya ihtiyaç bulunmaktadır.

Bu çalışma, e-ticaret platformları ile PGD kuruluşları arasındaki etkileşimi ve uygulamaya dair dinamikleri incelemeyi amaçlamaktadır. E-PGD faaliyetlerinin şu anda nasıl yürütüldüğünü değerlendirecek, uygulama süreçlerini analiz edecek, karşılaşılan zorlukları belirleyecek ve bunların mevzuata uyum ile piyasa güvenliği üzerindeki etkisini inceleyecektir. Ayrıca, bu süreçlerde ortaya çıkan sorunları tespit ederek e-PGD sistemlerinin iyileştirilmesine yönelik uygulanabilir çözümler sunmayı hedeflemektedir. Nihayetinde, çalışmanın bulguları, bu süreçlerin değerlendirilmesini güçlendirmeye ve mevcut sistemlerin işlevselliğini ve



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

entegrasyonunu geliştirerek e-ticaret sektöründe daha sağlam bir PGD oluşturulmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

Bu çalışma aynı zamanda, mevcut duruma yönelik durum tespiti yaparak tüketici haklarının korunmasına yönelik stratejiler geliştirmeyi ve tüketici örgütlerinin katılımını artırmayı hedeflemektedir. Böylece, bu alandaki tüketici bilgi ve farkındalığının artırılması amaçlanmaktadır. Çalışma, PGD kuruluşları, e-ticaret platformları ve hizmet sağlayıcılarını da hedef alarak onların yetkinlik ve farkındalığını geliştirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, PGD kuruluşlarına, platformlara ve tüketici örgütlerine yönelik eğitimler düzenleme hedefi doğrultusunda bu rapor, uygun eğitim programlarının geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma kapsamında, özellikle ilgili mevcut mevzuata ve mevzuatın uygulanabilirliğinin etkinliğine dikkat edilmekte ve bu hususlar, düzenleyici çerçevenin güncellenmesi için bir temel oluşturmaktadır (faaliyet 2.1).

Son olarak, bu çalışmanın bulguları ve raporun sonuç ve önerileri, faaliyet 2.2 kapsamında öngörülen yazılımın tasarım ve geliştirme sürecine temel oluşturacaktır. Bu yazılım, yalnızca güvenli ürünlerin Türkiye pazarına erişimini sağlamak amacıyla PGD kuruluşlarının etkinliğini artırmaya yönelik bir araç olarak kullanılacaktır.

2.3 Kapsam ve hedefler

Çalışmanın temel hedefi, Türkiye’deki e-ticaret dinamiklerini ortaya koymak ve e-ticaret faaliyetlerine yönelik PGD süreçlerinin detaylı bir değerlendirmesini yaparak, başta e-ticaret kuruluşları, tüketiciler ve kamu adına denetim faaliyetini sürdüren aktörler olmak üzere, taraflar arasındaki etkileşimi analiz etmektir.

Bu kapsamda, hâlihazırda e-PGD yapıp yapılmadığı, yapılmakta ise e-ticaret ortamında mevcut denetim mekanizmalarının işleyişi, karşılaşılan problemler ve bu sorunların çözüm önerileri üzerinde yoğunlaşılacaktır. PGD kuruluşları, e-ticaret platformları ve tüketici örgütleri ile görüş alışverişinde, iç kontrol mekanizmaları, veri paylaşımı, şikâyet yönetimi ve mevzuatın yeterliliği gibi konular ele alınmıştır.

Bu rapor, tarafların farklı açılardan değerlendirildiği bilgiler ışığında, mevcut durumun resmini çekmenin yanısıra önümüzdeki dönemde yapılacakların tespiti açısından da çok değerli bilgiler içermektedir.



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

3. KULLANILAN ÇALIŞMA YÖNTEMİ

“E-ticarete Ürün Güvenliği için Teknik Destek” projesinin 1.1 sayılı aktivitesi kapsamında iki farklı yöntem kullanılarak veri toplanması amaçlanmıştır.

Öncelikle masa çalışması yöntemi ile mevcut durumu ortaya koymak ve e-PGD konusunda genel bakış açısını belirlemek amacıyla veri toplanmıştır.

İkinci olarak, odak grup tartışmaları düzenlenmiştir. Tartışmaların daha anlamlı ve etkili olması için ve aynı zamanda bir başlangıç noktası olarak, soru formları hazırlanmış ve soruları önceden değerlendirebilmeleri ve kurumsal bir yanıt hazırlayabilmeleri için ilgili kurum ve kuruluşlarla önceden paylaşılmıştır.

Son olarak, mevcut sistemin zayıf yönlerini, karşı karşıya olduğu tehditleri ve aynı zamanda güçlü yönlerini ve iyileştirme fırsatlarını doğru bir şekilde anlamak, faydalı ve kullanılabilir tavsiyelerde bulunmak için bir SWOT analizi kullanılmıştır.

Bu nedenle PGD kuruluşları, tüketici örgütleri ve e-ticaret platformları için her bir alanın durumunun ayrı ayrı ele alınıp analiz edilebileceği, temel konuların kapsamlı bir şekilde ele alınabileceği ve aynı zamanda zamanın en verimli şekilde kullanılabileceği bir çalışma gerçekleştirmek hedeflenmiştir.

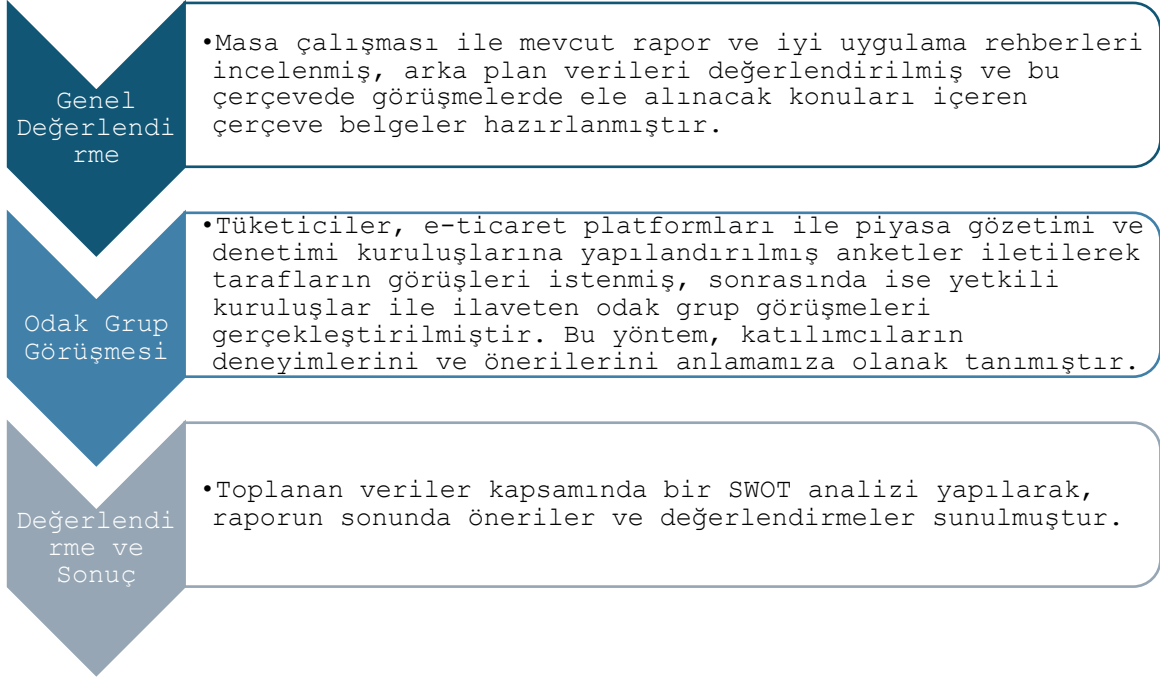
Alınan cevapların ardından, Ticaret Bakanlığı'nın da katılımıyla 9 MSA ile odak grup görüşmeleri gerçekleştirilmiştir.

Sonuç olarak, 4703/2001 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ile başlayan ve 20 yılı aşkın süredir Türkiye'de yürütölen PGD faaliyetleri kapsamında edinilen tecrübeler de dikkate alınarak, e-ticaret platformlarında yürütölen e-PGD faaliyetlerinin mevcut durumuna ilişkin bilgiler derlenmiş, mevcut durum betimlenmiş ve proje ekibinin değerlendirmeleri bu rapora yansıtılmıştır.

Bu çalışmada, e-ticaret platformları üzerinden ticareti yapılan ürünlerin güvenliği ve PGD'nin durumuna ilişkin derinlemesine bir anlayış geliştirmek amacıyla karma bir araştırma yöntemi benimsenmiştir. Aşağıdaki akış şeması, proje ekibi tarafından kullanılan araştırma yöntemlerini sentetik olarak göstermektedir:



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir



Şekil: Mevcut Durum Analizi Çalışma Yöntemine İlişkin Akış Şeması





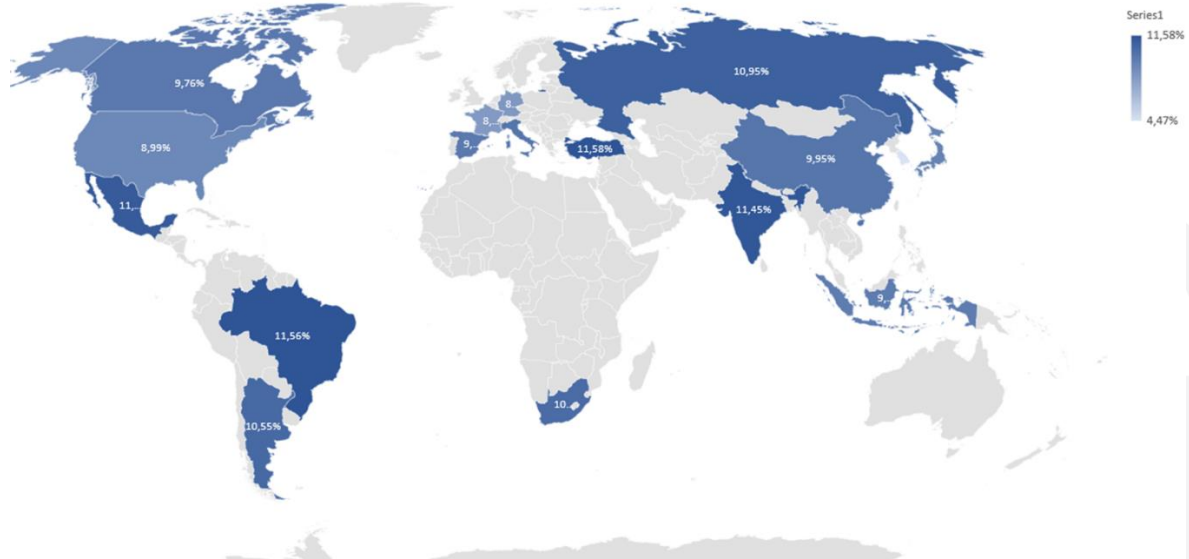
Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

4. MEVCUT DURUM ANALİZİ

4.1 Genel Görünüm

4.1.1. Türkiye'de E-Ticaret

Dünya e-ticaret hacmi¹, 2014 yılında 1.336 milyar USD iken 2023 yılında yaklaşık 6 milyar USD'ye ulaşmıştır. Bu gelişim hacmi tüm dünya ülkeleri için olduğu gibi AB ülkeleri için de söz konusudur. Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan Türkiye'de e-Ticaret Görünümü Raporu'nda (Ticaret Bakanlığı, 2024), Türkiye'de e-ticaret hacminin 2023 yılında bir önceki yıla göre %115,15 oranında artarak 1,85 trilyon TL'ye (77,89 milyar USD), işlem sayısının ise %22,25 oranında artarak 5,87 milyara ulaştığı belirtilmektedir. Bununla birlikte, 2019-2023 yılları arasında e-ticaret hacminin bileşik büyüme oranı %92,17 olarak gerçekleşmiştir. Öte yandan, 2024 yılında e-ticaret hacminin 3,39 trilyon TL'ye (82,39 milyar ABD doları), işlem sayısının ise 6,67 milyara ulaşacağı öngörülmektedir. Türkiye'nin e-ticaret hacmi birçok ülkeden düşük olmasına rağmen, e-ticaret büyüme oranları sıralamasında önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir (Şekil 2). Bir başka değerlendirme sonucuna göre, 2025-2029 yılları arasındaki muhtemel e-ticaret büyümesinin yıllık ortalama %10,22 ile birçok ülkeden daha yüksek olacağı öngörülmektedir (Statista, 2024).



Şekil 2: Ülkelere göre 2024'ten 2029'a kadar perakende e-ticaret satışları yıllık bileşik büyüme oranı (CAGR)²

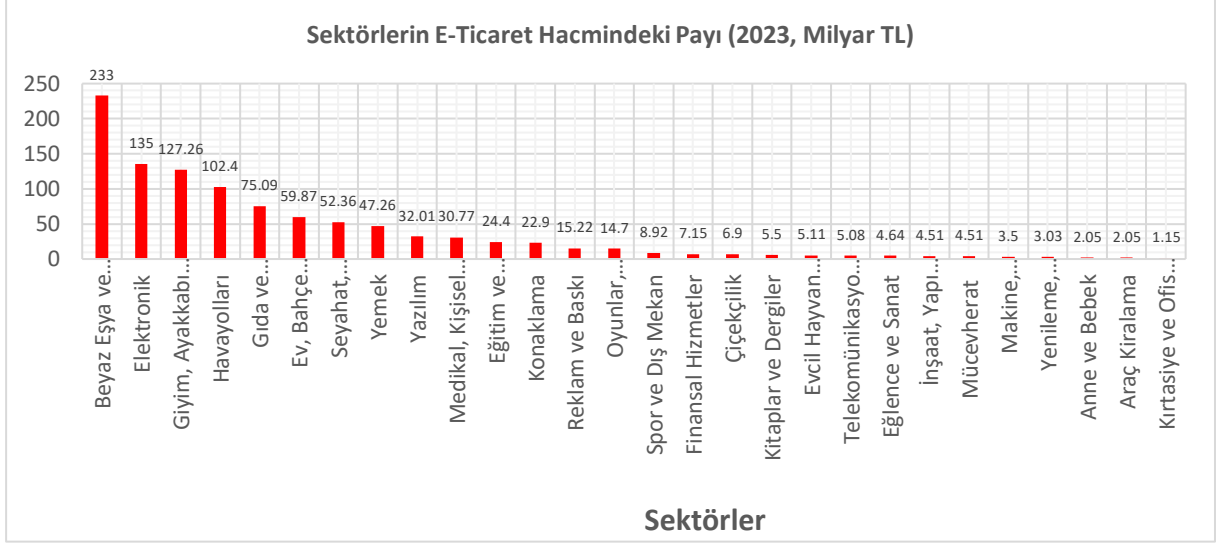
¹ Kaynak: Statista, <https://www.statista.com/markets/413/e-commerce/>)

² Kaynak: Statista, Küresel: e-ticaret perakende satışları CAGR 2024-2029 | Statista



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

Sektörlerin Türkiye'nin e-ticaret hacmindeki payı incelendiğinde, e-ticarete konu olan ürünlerin ağırlıklı olarak beyaz eşya ve küçük ev aletleri, elektronik ve giyim, ayakkabı, aksesuar gibi tüketici ürünleri olduğu görülmektedir (Şekil 3)



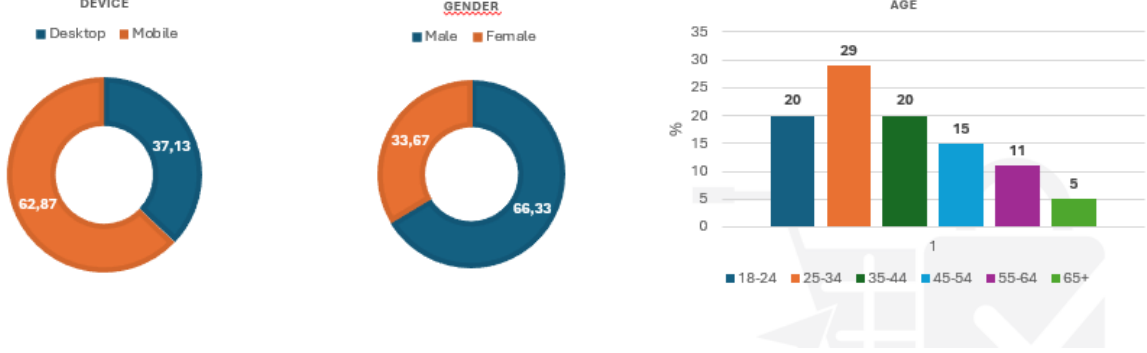
Şekil 3: Sektörlerin E-Ticaret Hacmindeki Payı (2023, Milyar TL) (Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı, Türkiye'de E-Ticaret Görünüm Raporu, E-Ticaret Bilgi Platformu, 2024)

Ayrıca SimilarWeb.com'dan Türkiye'de en çok satış yapan üç pazaryerinin bilgileri alınmış ve bu verilerin ortalaması alınarak Türkiye pazaryeri hakkında bir kanaat oluşturulmuştur. Elde edilen verilere göre kullanıcıların %62,8'i pazaryerine erişim için mobil cihazları kullanmaktadır. Öte yandan erkek kullanıcıların %66,33'lük bir oranla pazaryerini daha fazla kullandıkları görülmektedir. Ayrıca, pazaryerine erişen kullanıcıların yaş kriterine göre dağılımı incelendiğinde, 25-34 yaş aralığının %29 ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir (Şekil 4). Ayrıca Haziran - Eylül 2024 aylarını kapsayan 3. Çeyrek dikkate alındığında en çok ziyaret edilen bu platformların toplam 681 milyon kez ziyaret edildiği, her ziyarette bir kişinin ortalama 7 sayfa gezdiği ve bu ziyaretlerin yaklaşık 8 dakika sürdüğü tespit edilmiştir (SimilarWeb, 2025).



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

Demographic Information of E-Commerce Platform Users



Şekil.4 E-Ticaret Platformu Kullanıcılarının Demografik Bilgileri 2025 ³

4.1.2 YASAL ÇERÇEVE:

Türkiye, vatandaşlarının sağlık ve güvenliği ile çevreyi korumak ve aynı zamanda ticaret ile ekonomik kalkınmayı desteklemek amacıyla ürün güvenliği ve PGD mevzuatını güçlendirmeye devam etmektedir. Bu süreç, en iyi uygulamaların benimsenmesi ve AB mevzuatı ile standartlarına uyum sağlanması yoluyla gerçekleştirilmektedir.

Bu çerçevede, 7223 sayılı Ürün Güvenliği Kanunu; ürüne özgü teknik düzenlemeler, Genel Ürün Güvenliği Yönetmeliği ve Piyasa Gözetimi ve Denetimine İlişkin Çerçeve Yönetmelik gibi ikincil düzenlemelerle desteklenmektedir. Bu düzenlemeler, AB'nin 2001/95/EC Genel Ürün Güvenliği Direktifi, 2019/1020 sayılı PGD Tüzüğü ile 765/2008 sayılı Akreditasyon ve PGD'ye İlişkin Tüzüğü'nün ilgili hükümleri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

AB'nin 2019/1020 sayılı PGD Tüzüğü kapsamında düzenlenen e-ticarete ürün güvenliğine yönelik hükümleri ise, 30 Ekim 2024 tarihinde yayımlanan ve 1 Nisan 2025'te yürürlüğe girecek olan Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği ile düzenlenmiştir.

Buna ek olarak, Ticaret Bakanlığı, 2001/95/EC Genel Ürün Güvenliği Direktifi'nin yerine geçen ve dijital ile e-ticaret sektörünü de kapsayan 2023/988/EU sayılı AB Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü'ne uyum sağlamak için çalışmalarını sürdürmektedir. Ayrıca, 23 Ekim 2014 tarihli ve 6563 sayılı Kanun, Türkiye'de e-ticaret faaliyetlerini düzenlemekte olup, bu kanun kapsamında çıkarılan ikincil düzenlemeler, hizmet sağlayıcılar (HS'ler) ve aracı hizmet sağlayıcılar (AHS'ler) için yükümlülükler getirmektedir.

³ Kaynak : similarweb.com



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

AB'nin yeni tutumuna göre, bu konular tek bir mevzuat altında toplanmamakta, bunun yerine, özellikle dijital alanlarda yeni düzenlemeler geliştirilirken, hem geleneksel hem de dijital sektörleri kapsayacak şekilde tasarlanmaktadır.

Sonuç olarak, AB'de e-PGD, yalnızca PGD Tüzüğü (2019/1020) kapsamında değil; ürün güvenliği, tüketicinin korunması, siber güvenlik, yapay zeka ve çevrimiçi platformlarla ilgili düzenlemelerin içine dahil edilmiştir. Türkiye'nin bu düzenlemeleri iç mevzuatına aktarmasıyla tam uyum sağlanabilecektir.

Bu düzenlemeler arasında, Dijital Hizmetler Yasası (DHY/DSA), yalnızca e-ticaret platformları için değil, tüm çevrimiçi platformlar için güvenlik hükümleri getiren önemli bir yasal düzenlemedir. Bahsekonu Tüzük, satıcı takibini, güvensiz ürünlere karşı platformların özen yükümlülüğünü ve çok büyük platformlar için yıllık risk değerlendirmesini zorunlu hale getirmektedir.

Ayrıca, Dijital Piyasalar Yasası (DPY/DMA), çevrimiçi platformların rekabetçi ve adil bir şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla geçit bekçileri (gatekeepers) olarak adlandırılan büyük dijital platformların yükümlülüklerini düzenlemektedir.

Son olarak, P2B düzenlemesi, KOBİ'ler ile çevrimiçi platformlar arasındaki ilişkileri düzenleyen önemli bir düzenlemedir.

Ek l'deki tablo, Türkiye'nin e-PGD alanında AB mevzuatı ile uyum düzeyini göstermektedir.

4.2 E-PGD aktörleri açısından mevcut durum taraması ve anket çalışması:

Bu başlık altında, mevcut durumun analizine dair üç paydaşın vermiş olduğu cevaplar ayrı olarak sunulmaktadır. Bu kapsamda, öncelikli olarak PGD faaliyetlerini yürütmekten sorumlu olan kamu kuruluşlarının değerlendirmeleri ile başlamakta fayda görülmektedir.

4.2.1 PGD Kuruluşları

Yaptığımız çalışmalar ile tarafımıza ulaşan bilgiler kapsamında PGD'den sorumlu yetkili kuruluşların mevcut duruma ilişkin ortak birtakım tespitleri olduğu görülmekte ve bu ortak değerlendirmelere öncelikli olarak yer verilmektedir. Önceliklendirilerek sınıflanan ortak tespitler sonrasında ise, kuruluşlarca genel bir husus olarak belirtilmeyen ancak bazı kuruluşlarca dikkat çekilen unsurlar sunulmaktadır. *Bu bilgiler, edinilen tüm bilgilerin yansıtılması ve görüş alışverişinde bulunulması amacıyla yer almakta olup, kurumların kendi*



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

değerlendirmeleridir. Diğer bir deyişle, bu bölümde yer alan bilgiler Proje Ekibi'nin görüş ve değerlendirmelerini yansıtmamaktadır.

A) Yasal Altyapı:

Bu başlık altında iletilen sorularımız ile Ticaret Bakanlığı tarafından halihazırda yayımlanmış yatay mevzuatın yeterli görülüp görülmediği, özel bir hüküm veya ilave bir mevzuata ihtiyaç bulunup bulunmadığı ve başta yukarıda belirtilen yatay mevzuat olmak üzere, AB mevzuatında olan ve ülkemiz mevzuatına yansıtılmasına ihtiyaç duyulan unsurlar sorulmuştur. Bu kapsamda;

- Mevcut yatay mevzuat yeterli bulunmakla birlikte, özellikle 1/4/2025 tarihinde yürürlüğe girecek olan “Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği”nin uygulanmasına dair birtakım zorluklarla karşılaşılmasının beklendiği ve bu Yönetmeliğin uygulamaya girmesi sonrasında ancak daha detaylı veriler sunulabileceği,
- Anılan bahse konu Yönetmelik ile genel kurallara yer verilmiş olmakla birlikte, e- PGD kapsamında numune alımı konusundaki süreci detaylandırarak ve yöntemi belirleyecek usul ve esaslar gibi ilave bir düzenlemeye ihtiyaç olduğu (kimlik gizleme, gizli satın alma, kredi kartı bilgisi paylaşma vb),
- e-PGD yapabilmek için bütçeye ilişkin de hukukî düzenleme yapılmasının yerinde olacağı,
- İlan metninde, fiziki denetimde aranan unsurların aynı şekilde yer alması gerektiği (iktisadi işletmecinin iletişim bilgileri, uygunluk işaretleri, uyarılar, etiketler vb.)
- Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği'nin henüz yürürlüğe girmediği de gözönünde bulundurularak, ilanda aranan bilgilere ilave unsurların mevzuatın yürürlüğe girmesinden sonra oluşabilecek muhtemel sorunlar çerçevesinde değerlendirileceği ve ancak o zaman öneride bulunulabileceği,
- Bu tür detaylandırıcı düzenlemelerin gerekmesi halinde, ilgili yetkili kuruluş tarafından esas ve usullerin ayrıca yayımlanmasına ve bu düzenlemede ürüne özel denetim unsurlarına yer verilebilmesine imkan sağlanması amacıyla, yatay mevzuata bir hüküm eklenmesinin faydalı olacağı,
- Başta AB'nin Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü ve Dijital Hizmetler Yasası olmak üzere, bazı mevzuatında e-PGD ile doğrudan ilgili hükümlerin bulunduğu ve bu düzenlemelerin ülkemiz tarafından uyumlaştırılması gerektiği,
- URL engelleme konusunda mevzuat açısından Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) ile zaman zaman sorun yaşandığı,



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

- Sosyal medyada ürün kaldırmaya yönelik olarak sosyal medya platformlarının bazı kurumlar ile uyumlu çalıştığı ancak mevzuat açısından zorlayıcı bir durumun olmadığı,
- 11.02.1959 tarihli ve 10139 sayılı Resmi Gazete (RG)'de yayımlanan 7201 sayılı Tebligat Kanunu çerçevesinde yapılması gereken tebliğ süreçlerinin e-ticaret alanında kullanımının zorluğu,

öne çıkan görüşlerdir.

B) PGD Kuruluşunun Kısıtları:

Bu başlık altında yetkili kuruluşların kaynak ihtiyaçları değerlendirilmiştir. Bu kapsamda gelen görüşlerde;

- Genel olarak, PGD faaliyetleri konusunda bütçesel ve personel kısıtlarının mevcut olduğu,
- Özellikle e-PGD kapsamındaki ürün genişliği de gözetildiğinde, numune satın alımı için ayrılan bütçenin kısıtlılığı kapsamında daha da fazla zorlukla karşılaşılacağı,
- Halihazırda varolan PGD denetim personelindeki yetersizliği de gözönüne alındığında, e-PGD kapsamında kurulacak IT sistemi tarafından tespit edilen eksikliklere yetiştirilmesinde sıkıntı yaşanacağı,
- Bu kapsamda proje ile kurulacak e-PGD IT sisteminin bu yoğunluğu azaltacak şekilde kurgulanmasının beklendiği

vurgulanmaktadır.

C) IT Sistemi ve Altyapısı:

Projenin en önemli unsurları arasında yer alan ve ilgili tüm taraflarca e-PGD alanındaki faaliyetlerde etkinliği ve verimliliği artırması beklenen IT sistemine dair ön hazırlık amacıyla yöneltilen sorularımız kapsamında;

- e-PGD konusunda çoğu kurumun bu konuya özel bir yazılımının bulunmadığı ve olan kurumların da yazılımların geliştirilmesi ve veri paylaşımında API desteğinin sınırlı olduğu,
- API konuları için entegre olunacak sistemlerin teknik ekipleri ile projenin ileriki safhalarında tekrar bir araya gelinmesi gerekeceği,
- İlgili taraflarla veri paylaşımının sınırlı olduğu ve özellikle ortak denetime tabi ürünler açısından denetim ve test tekrarlarının ortaya çıkmaması için işbirliğinin önemli olduğu,
- Kurumsal yazılım ve API geliştirme konularında bütçe ve yetkin iş gücü eksikliğinin mevcudiyeti,
- Mevzuata aykırı ürünlerin satışının URL bazlı engelleme yöntemiyle tam olarak engellenemediği, bu yüzden ürünlerin yeni URL'lerle tekrar satışa sunulduğu,



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

- Aktörlerin kendi içinde ve aktörler arasında iletişim eksikliklerinin mevcudiyeti (PGD Kuruluşlarının bünyesinde e-MS faaliyetlerinin takibi ve sonuçlandırılması için bir iç iletişim sisteminin bulunmaması, yazışmaların ve alınan önlemlerin takibinde zorluklar, site kapatma konusunda Erişim Sağlayıcıları Birliği (ESB) ile iletişim eksikliği, AB veya uluslararası sistemlerle temasın olmaması vb.)
- 7223 sayılı Kanun'da yer almasına karşın güvenli ürün tedarik etmeyen e-ticaret sitelerine yaptırım uygulanmasında eksiklikler olduğu,
- RAPEX ve RASFF sistemlerinin takip edildiği, ancak bu bilgiler ışığında belirlenen bir denetim planının olmadığı,

gözlemlenmektedir.

D) e-PGD kapsamında yetkili kuruluşların deneyimleri:

Bu bölümde ise uzun yıllardan beri PGD yürüten yetkili kuruluşların, e-PGD alanında karşılaştığı özel durumların analiz edilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda yetkili kuruluşlarca aşağıda belirtilen konular gündeme getirilmiştir;

- Çoğu zaman süreçte muhatap bulunamadığı için e-PGD faaliyetlerinin kesintiye uğradığı,
- Uygunsuz ürünlerin tüm e-ticaret platformlarında etkin bir şekilde taranmasını sağlayacak sistemlerin eksikliği ve bu çalışmanın manuel olarak yapılmasının güçlüğü,
- E-ticaret uygulamalarına yönelik belirlenmiş ve kural haline getirilmiş bir 'Risk Analizi Metodolojisi'nin olmaması,
- E-ticaret sitelerinden doğrudan sipariş vererek numune alınamaması (gizli kimlik, ödeme aracı ve bütçesel sorunlar), bunun yerine numunenin iktisadi işletmeye gidilerek alınması gereği,
- Şikayetlerin, Alo Kurum hatları, CİMER, kurum web siteleri, arama motorları gibi kanallar yoluyla takip edilmesi,
- Bu konuda merkezi bir şikayet veri tabanının bulunmaması,
- Ürün denetiminde istenen bilgilerin kurum ve ürün bazında değışebildiği (sağlık beyanı, frekans aralığı, enerji verimliliği vb) ancak ortak olarak soru anketinde belirtilen seçeneklerin kabul gördüğü (ürünün cinsi, tipi, modeli ve markası, CE belgesi gibi mevzuatta istenen belge ve işaretler vb.)
- Risk unsurlarının da ürüne göre değışkenlik gösterdiği, ancak anket formunda belirtilen asgari risk unsurlarının uygulamada kullanıldığı

belirtilmektedir.



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

E) Kurum spesifik bilgiler:

Bu bilgilere, kurumlardan edinilen tüm bilgilerin rapora yansıtılması ve ileri bir görüş alışverişı sağlanması amacıyla yer verilmiş olup, kurumların kendi değerlendirmeleridir. Diğer bir deyişle, bu bölümde yer alan bilgiler Proje Ekibi'nin görüş ve değerlendirmelerini yansıtmamaktadır.

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (STB):

- Denetim süreçlerinin dijitalleştirilmesi amacıyla özel yazılımlar ve uygulamalar kullanıldığı,
- Denetimlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için saha çalışmalarında dijital cihazların kullanıldığı ve bu sayede ürün güvenliğine ilişkin denetim bilgilerinin elektronik ortamda toplanması ve işlenmesinin mümkün olduğu,
- Ürün bilgi formunda yer alan bilgilerin pdf olarak ilana eklenebileceği,

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTİK):

- PGD kapsamında kullanılan web tabanlı bir sistemin bulunduğu ve bu kapsamda numune alımı da dahil tüm sürecin hızlıca takip edildiği,
- İlan metninde gerekmesi halinde, ruhsat bilgilerinin, uygunluk beyanının, kullanım hakkının ve test sonuçlarının yer alması gerektiği,
- Ürüne ilişkin teknik dosyanın ticari sır ve know-how sebebiyle paylaşılmasının istenmediği belirtilmiştir.

Tarım ve Orman Bakanlığı (TOB):

- Web tabanlı gıda güvenlik sisteminin kapsam (ithalatta ve ihracatta kontroller, analiz sonuçları, yasaklı ürünler vb) ve kullanım amacı (PGD'ye özel değil) bakımından farklı olduğu,
- e-ticaret platformlarında özel ve/veya yasaklı ürünlere ilişkin bilgi ve belgelerin (kayıt, ruhsat, bildirim gibi) ürün satış ilanlarında yer almamasının TOB açısından en önemli sorunlardan biri olduğu,
- e-ticaret kuruluşlarına gönderilen bildirimlerin işlenmesi ve izlenmesi için bir uygulamanın bulunmamasının zorluk oluşturduğu,
- Parti bilgisinin ilan metninde yer alması gerektiği,
- Tebligat konusunda yaşanan zorluğun, KEP adresi kullanım zorunluluğu getirilmesi ile çözülebileceği,
- Satıcıya iletişim bilgisi vasıtasıyla ulaşılamaması sebebiyle ve ürün güvenliğine ilişkin sorumlunun tespiti amacıyla PGD Kuruluşlarının para transferi yapılan hesabın da bilgilerine ulaşılmasının görüşülmesi,



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

- Tüketiciden tüketiciye işlemlerin belli bir hacme ulaşması halinde ticari faaliyet olarak değerlendirilmesi gerektiği,
- Proje kapsamında kurulması öngörölen IT Sistemi ve altyapısı kapsamında, ilan tarama sisteminin çok yüksek bilgi işlem kapasitesi gerektireceği de gözetilerek farklı yöntemlerin değerlendirilmesi gerektiğini,
- Resimlerin taranması konusunda esaslar gerekebileceği (ilanın resimdeki veya sayfadaki yeri vb.) belirtilmiştir.

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (UAB):

- Tekne, gemi ve ekipmanları kapsamında PGD yapıldığı,
- Gezi tekneleri ve motorlarının ekonomik olarak değeri yüksek olması nedeniyle eksiklerin niteliğine göre risk analizi yapıldığı,
- İlan metninde “dümen” işareti olması gerektiği,
- PGD konusunda ortak bir bütçe kalemi olması ve PGD kuruluşları arasında bölüşölmesinin uygun olacağı,
- E-PGD platformlarının İstanbul ve Kocaeli’nde depolarının olduğu ve ürünlerin elektronik satışa ve tüketiciye sunulmadan denetlenebileceği ifade edilmiştir.

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİB):

- Yapı Malzemeleri ürün grubunun doğrudan tüketicileri hedeflemediği, PGD’sinin de farklı olduğu,
- AB mevzuatının düzenlemediği konularda, ulusal mevzuata göre bir değerlendirme yapıldığı ve bu nedenle geliştirilecek IT aracında bu mevzuatın gereklerinin de gözetilmesi gerekebileceği vurgulanmıştır. (G Yönetmeliği gibi)

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB):

- Teknik mevzuatta yer aldığı şekilde risklerin 1,2 ve 3 olarak kategorilere ayrıldığı,
- PGD yaparken firma, kategori ve belge denetimi yapıldığı,
- Ürün gruplarının spesifik olması sebebiyle internet üzerinden ürünleri aramanın kolay olduğu,
- Adreslerin artık sanal adres olarak gösterildiği dolayısı ile takibinin zorlaştığı,
- Bakanlığın IT sisteminin, SGK, MERSİS, ESBİS ile entegre olduğu, bu kapsamda SGK’dan işyeri numarası ve kaza verisi alındığı belirtilmiştir.

Sağlık Bakanlığı (SB):

- **Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü’nün** PGD kapsamında kullandığı bir ÇEVSSİS sisteminin olduğu,
- İlanda etiket ve ruhsat bilgilerinin olması gerektiği,



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

- “Kullanıcı grubu”nun etikette yer aldığı,
- AB’de 2021 yılında yeni bir düzenleme yapılmasına rağmen Türkiye’deki mevcut düzenlemenin 2007 yılına ait olduğu,
- **Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (TİTCK)**’nın sorumluluğunda olan ürünlerin piyasaya arz öncesinde SB’nın Ürün Takip Sistemi (ÜTS)’ne kayıt yaptırmaması gerektiği,
- PGD’de ruhsat ve etiket denetimi yapıldığı,
- Kozmetik ürünlerde bildirim usulünün geçerli olduğu ve karekodu uygulamasının da yer aldığı ifade edilmiştir.

Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve PGD Genel Müdürlüğü:

- Görev alanına giren ürünlerin herhangi bir kayıt sistemine tabi olmadığı bu nedenle ağırlıklı olarak şikayet üzerine ve dönemsel olarak denetimlerin yapıldığı,
- Deterjan vb. ürünlerin e-ticaret platformlarında satışı sırasında etiket bilgisinin ayrı bir sayfada yer alması gerektiği belirtilmiştir.

4.2.2 E-platformlar

Bu kapsamda elimize ulaşan yazılı bilgiler sınırlı kalmış yalnızca iki aracı hizmet sağlayıcı ve bir dağıtıcıdan cevap alınabilmektedir. Bu kapsamda elde edilen bilgiler aşağıda sunulmaktadır:

- Güvensiz ürünler için belirli web sitelerindeki listelerin düzenli olarak kontrol edildiği,
- Dahili iletişim sistemi, telefon, e-posta ve Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) gibi çeşitli kanallarla satıcılarla iletişim sağlandığı,
- Sürekli değışmesi ve fiziki denetim gerektirmesi nedeniyle ürün bilgilerinin (marka, model, seri numarası vb.) platformlarca kaydedilmediği ve ayrıştırılmadığı, ayrıca uygunluk belgesi, uygunluk işareti veya marka tescil belgesi kontrolünün de yapılmadığı,
- Enerji Verimliliği Kontrolü kapsamında ise, enerji kimlik belgelerinin, ürün açılışında satıcılar tarafından eklenerek tüketicilere sunulduğu,
- Özel bir enerji etiketleme sayfası bulunmadığı ve bilgilerin satıcılardan temin edildiği,
- Aracı Hizmet Sağlayıcıya (AHS) tek tek URL veya ürün bildirilmesi zorunluluğu, diğer türlü tespit etmesinin ve önlem almasının mümkün olmadığı,
- AB hızlı uyarı sistemi (Safety Gate) gibi sistemlerle uyum sağladığı ve satıcılara API ve mobil uygulama sunduğu,
- Kamu önlemlerinin genellikle büyük tedarikçilere ve yerel üreticilere hitap ederken, pazara girişte engeller oluşturmamasının gözetilmesi gereği,



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

- Ürün denetimlerinin test maliyetlerini artırmadan daha kolay ve caydırıcı hale getirilmesi gerektiği,
- Güvensiz ürünlerin takibini kolaylaştırmak amacıyla tek bir liste oluşturulması ve bu bilgilerin e-ticaret platformlarına periyodik olarak iletilebileceği bir bültenin haftalık yayınlanması,
- E-ticaret platformlarının sorumluluklarının sınırlı kalması nedeniyle, geniş bir denetim ve kontrol mekanizmasının uygulanmasının zorlaştığı,
- Merdiven altı üretim ve kaçak yollarla piyasaya arz edilen ürünlere odaklanılmasının zorlukları, bu durumun uygunsuz ve sahte ürünlerin yayılmasına neden olduğu,
- Güvensiz ürünlerin tüketicilere verdiği zararlar, özellikle kozmetik sektöründe artan şikayetler görüldüğu belirtilmiştir.

E-platformlardan alınan sınırlı yanıtlar nedeniyle, 23 Ocak 2025 tarihinde Ankara'da düzenlenen Mevcut Durum Çalıştayı sırasında katkılarına özel önem verilmiştir. Bu bölüm, 1 Nisan 2025'te yürürlüğe girecek olan yeni e-PGD Yönetmeliği kapsamında e-platformların sorumluluklarına odaklanarak elde edilen yeni bilgileri özetlemektedir.

Türkiye'nin üç e-platformunun—Trendyol, Hepsiburada ve N11—temsilcileri, yeni e-PGD yönetmeliği kapsamındaki yükümlölüklerini, satıcılara gerekli ürün güvenliği bilgilerini, belgeleri ve ürün tekliflerinde belirtilen fotoğrafları yayımlamak için yeterli alan sağlamakta sınırlı olarak gördüklerini bildirmiştir. Aynı görüş TOBB e-Ticaret Meclisi temsilcisince de vurgulanmıştır.

Bahsekonu e-platformlar tarafından dile getirilen temel konulardan biri, ürünleri belirli başlıklar veya gruplar altında sınıflandıran ürün kataloglarının kullanımı olmuştur. Ticaret Bakanlığı ve PGD kuruluşları beklentilerini ortaya koyarak, bu katalogların e-PGD faaliyetleri açısından yarattığı zorlukları vurgulamış, ancak e-platformlar mevcut sistemlerinin en güncel çözümler olduğu görüşünü iletmiştir. Ayrıca, sistemlerinde büyük değişiklikler yapmalarını engelleyen teknolojik ve altyapısal sınırlamalara dikkat çekmişlerdir.

Bu endişeleri ele almak için proje ekibi, AB'deki e-platformlardan örnekler paylaşmış, ancak uygulanabilir çözümlerin belirlenmesi için daha fazla görüşmeye ihtiyaç duyulduğu konusunda mutabık kalmıştır.

Tüm katılımcılar, e-platformların sorumlulukları ve IT ihtiyaçları konusunda iş birliği yapma ve görüşmelere devam etme istekliliklerini ifade etmiş, TOBB e-Ticaret Meclisi temsilcisince, PGD kuruluşları ile e-ticaret platformlarının bir araya geleceği bir Çalıştayı kendi bünyelerinde gerçekleştirilebileceği vurgulanmıştır.



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

4.2.3 Tüketici Örgütleri

Tüketici örgütlerinden gelen detaylı cevaplar ortak görüşleri yansıtacak şekilde kategorize edilmiştir. Bu kapsamda, ürün güvenliğinin doğrudan etkilediği tüketici gruplarından sistemin beslenmesi ve özellikle şikâyet mekanizmalarının iyi işletilmesi önem arz etmektedir. Bu kapsamda;

- Etiketleme ve ürün güvenliği konusunda mevcut düzenlemelerin yetersizliğinin, tüketicilerin yanlış bilgilendirilmesine ve istenmeyen sonuçlara yol açtığı,
- E-ticaret ortamında alışveriş yaparken etiketleme ve ürün bilgileri konusunda eksikliklerle karşılaşıldığı,
- Ürünlerin üretim yeri ve içeriği hakkında doğru bilgilerin tüketicilere sağlanması gereği ve tüketicilere bilgi aktarımının önemi,
- Bu kapsamda tespit edilen eksikliklerin kamu kuruluşlarınca caydırıcı şekilde cezalandırılması,
- Tüketicilerin güvensiz ürünler hakkında yeterince bilgilili olmadıklarına dikkat çekilerek, tüketicilerin güvensiz ürünlerin farkına varma yeteneklerinin ve etiket okuma becerilerinin artırılması gereği,
- Bu kapsamda, farkındalığı artırmak için eğitime ve kampanyalara ihtiyaç olduğu,
- Ancak bu alanda yeterince kaynak ve imkân bulunmadığı,
- Tüketici haklarının savunulması ve korunması alanında kamu ve sivil toplum kuruluşları arasında yeterli düzeyde bir iş birliği sağlanamamasının etkin mücadeleyi zorlaştırdığı,
- Tüketicilerin hakları ve başvuru yolları konusunda bilinçlenmesi gereği, aksi halde ekonomik mağduriyetlerin devam edeceği,
- AB'deki iyi uygulamaların Türkiye'de de benimsenmesi gereği,
- Avrupa'daki tüketici ajansları ve örgütleri ile iş birliği yapılmasının önemi ve tüketici zararlarının istatistiklerinin çıkarılması gereği,
- Tüketici örgütlerinin desteklenmesi gerektiği ve bu örgütler aracılığıyla test analizlerinin yapılmasının önemi,
- Özellikle çocuklara yönelik ürünler ile gıda ve sağlık ürünlerinde yüksek risklerin olduğu belirtilmektedir.

Mevcut Durum Çalıştay sırasında, Tüketici Örgütü temsilcileri, yetersiz PGD faaliyetleri konusundaki endişelerini dile getirerek tüketicilerin korunmasının önemini vurgulamışlardır. İş birliğine açık olduklarını ifade eden Tüketici Örgütleri, e-PGD konularındaki çalışmalarda daha fazla dahil olmayı istediklerini vurgulamışlardır



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

Temsilciler ayrıca, mevcut mevzuata göre piyasaya arz edilmesi sorunlu olan (sahte vb.) ürünleri tedarik edenlerin ve sürekli olarak kusurlu mal ve hizmet sunan şirketlerin bilgilerinin de risk değerlendirmesine dahil edilmesini istemiştir.

Bu tartışmalar, farkındalığın artırılmasının kritik önem taşıdığını ve projenin farkındalık artırma bileşeninin, iki yıllık uygulama süreci boyunca tüm paydaşlar tarafından en üst düzeyde kullanılması gerektiğini bir kez daha ortaya koymuştur.

4.3 Ana bulgular

1) E-Ticaretin Büyümesi ve Dönüşümü: Türkiye'nin e-ticaret sektörü son yıllarda pazar payını iki katına çıkararak perakende faaliyetlerinin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu büyüme, yüksek riskli ürünler de dahil olmak üzere geniş bir ürün yelpazesinin artık dijital platformlar aracılığıyla satılmasına imkan vermesi nedeniyle ürün güvenliğinin sağlanmasında yeni güçlükleri de beraberinde getirmiştir. E-ticarete artan bağımlılık, daha gelişmiş ve duyarlı bir PGD sisteminin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

2) AB Mevzuatına Uyum: Türkiye, 2019/1020/AB sayılı PGD Tüzüğü ile 2023/988/AB sayılı GÜGT gibi AB müktesebatı ile ürün güvenliği düzenlemelerini uyumlu hale getirme konusunda önemli ilerlemeler kaydetmiştir. 12.03.2020 tarihli ve 31066 sayılı RG'de yayımlanan 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile 30.10.2024 tarihli ve 32707 sayılı RG'de yayımlanan Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi Yönetmeliği, Türkiye'nin uluslararası normlara uyum sağlama konusundaki kararlılığını göstermektedir. Ancak, dijital ve sınır ötesi ticaret boyutlarını ele alma konusunda uygulamada hâlâ boşluklar bulunmaktadır.

3) Türkiye'nin PGD Deneyimi: Türkiye'nin, PGD faaliyetlerindeki 20 yıldan fazla deneyimi, düzenleyici önlemlerin uygulanması ve paydaş iş birliklerinin geliştirilmesi açısından sağlam bir altyapı oluşturmuştur. Bu deneyim; yatay ve sektöre özgü düzenlemelerin uygulanmasını, denetimlerin gerçekleştirilmesini ve ortaya çıkan risklerin ele alınmasını içermektedir. Bu uzmanlıktan yararlanmak, e-ticaretin yarattığı benzersiz zorlukların (örneğin, hızlı ürün sirkülasyonu, izlenebilirlik ve uygunluk değerlendirme) üstesinden gelmek için kritik önem taşımaktadır.

4) E-PGD Alanındaki Zorluklar: Gelişmelere rağmen, e-PGD uygulamalarında önemli engeller devam etmektedir:



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

- Kaynak Kısıtları: Sınırlı bütçe ve personel eksikliği, özellikle hızlı tempolu e-ticaret ortamında denetimlerin ölçeklendirilmesini zorlaştırmaktadır.
- Teknolojik Eksiklikler: Mevcut bilişim altyapısı, çevrimiçi pazaryerlerini etkin bir şekilde izleme ve analiz etme yeteneğinden yoksundur, bu da e-PGD'nin etkinliğini sınırlamaktadır.
- Veri Koordinasyon Sorunları: PGD kuruluşları ile diğerk aktörler arasında zayıf entegrasyon ve sınırlı veri paylaşımı, kapsamlı bir PGD'yi de engellemektedir.

5) Paydaş Dinamikleri ve İş Birliği: PGD kuruluşları, e-ticaret platformları ve tüketici örgütleri arasındaki iş birliği uyumsuzdur. Bazı platformlar aktif olarak iş birliği yaparken, veri paylaşımı ve sorumlulukların sistemli entegrasyonunda kısıtlar gözlenmektedir. Güçlendirilmiş ortaklıklar, açık iletişim protokolleri ve sorumlulukların paylaşılması, bu zorlukların etkin bir şekilde ele alınması için kritik önem taşımaktadır.

6) Tüketici Farkındalığının Arttırılması ve Tüketicilerin Korunması: Tüketici örgütleri, e-ticarete ürün güvenliği, etiketleme ve tüketici hakları konularında yetersiz farkındalık bulunduğunu bildirmektedir. Bu bilgi ve bilinç eksikliği, güvensiz ürünlerin tespit edilmesi ve şikayetlerin zamanında iletilmesini geciktirmektedir. Tüketicileri güvenlik standartları konusunda eğitmek ve ürün bilgilerine kolay erişim sağlamalarını mümkün kılmak, daha güvenli bir e-ticaret ortamı oluşturmak için kritik önem taşımaktadır.

7) Yenilik ve İyileştirme Fırsatları: e-PGD'nin güçlendirilmesine yönelik temel fırsatlar şunlardır:

- a. Yüksek riskli ürün kategorilerine odaklanan risk bazlı izleme araçlarının geliştirilmesi.
- b. Denetim süreçlerinin otomatikleştirilerek manuel iş yükünün azaltılması ve uygunluğun artırılması.
- c. PGD kuruluşları ve diğerk aktörler arasında entegre bir BT platformunun oluşturularak veri paylaşımı ve izleme süreçlerinin iyileştirilmesi.
- ç. PGD kuruluşları, e-ticaret platformları ve tüketiciler için hedeflenmiş eğitim programları düzenlenerek bu alandaki uyumun ve farkındalığın artırılması.

8) Küresel Trendler ve İyi Uygulama Örnekleri: AB'nin entegre risk değerlendirmesine dair çerçeve düzenlemeleri ve "Safety Gate" gibi merkezi bildirim sistemlerinin kullanımı başta olmak üzere iyi uygulama örneklerinin benimsenmesi, Türkiye'nin ürün güvenliği mekanizmalarını geliştirecektir. Uluslararası ürün güvenliği trendlerinin izlenmesi ve gelişen küresel standartlara uyum sağlanması, Türkiye'nin e-ticaret düzenlemelerini daha da güçlendirecektir.



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

5 SWOT ANALİZİ

5.1 Güçlü Yönler

- Paydaşların projeye katılım taahhüdü
- Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD) Kuruluşlarının 20+ yıllık tecrübesi
- Yaptırım ve koordinasyonun merkezi takibi
- Mevzuat altyapısının halihazırda mevcut olması
- PGD kuruluşları arasında işbirliği ve koordinasyon
- Birçok PGD kuruluşunda ve e-platformlarda güçlü IT altyapısının varlığı
- Ticaret Bakanlığı'nın e-ticaret ve IT araçlarının işle-timi konusunda kanıtlanmış deneyimi
- PGD kuruluşlarının risk yönetimi ve trend analizleri konusundaki bilgisi

5.2 Zayıf Yönler

- PGD kuruluşlarının, e-platformların ve tüketici örgütlerinin bütçe kısıtları
- E-ticaret sistemleri alanında yeterli nitelik ve uzmanlığa sahip personelin bulunmaması
- Personelin rotasyona tabi tutulması sebebiyle kurumlarda bilgi ve deneyim aktarımının azalması
- Çoğu PGD kuruluşunun IT hizmetlerini dış kaynaklardan temin etmesi
- Ürün güvenliği farkındalık yaratma stratejilerinin eksikliği
- Paydaşlar (PGD, STK, e-ticaret platformları vb.) arasında zayıf iş birliği mekanizmaları
- PGD'ler nezdinde entegrasyon, doğal dil işleme (NLP), yapay zeka (AI) gibi konularda IT kaynaklarının ve deneyiminin yetersizliği
- Bürokratik engelleri kaldırmak ve zamanında işlem yapmak için hızlı bilgi değişim altyapısının eksikliği
- Tarafımıza e-platformlar ve çevrim içi ürün tedarik eden iktisadi işletmecilerden sınırlı bilgi ulaşması

5.3 Fırsatlar

- PGD kuruluşlarında halihazırda PGD verilerinin bulunması
- Türkiye'deki e-ticaret pazarının hacmi ve olgunluğu
- Türkiye'nin bu alandaki çalışmaları ve Cumhurbaşkanlığı'nın desteği
- Bu projenin varlığı ve AB ülkelerinden bilgi ve deneyim aktarım olasılığı
- Karmaşık sistemleri yönetmek için IT sistemlerindeki ve teknolojilerindeki gelişmeler (AI, NLP, altyapı, CN sistemleri vb.)
- E-ticaret platformlarının önemli oyuncularının ürün güvenliğini destekleme taahhüdü
- Mevzuatın gözden geçirilerek, gerekirse güncelleme fırsatı
- IT platformlarında tüm paydaşlarla hızlı bilgi paylaşımı için işbirliği yapma imkanı
- Çevrimiçi güvensiz veya uygun olmayan ürünlerin hızlı tespiti için bir IT çözümü geliştirme fırsatı



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

- Paydaşlar arasında IT teknolojileri kullanılarak bildirim ve duyurularda bağlantı kurma fırsatı
- Gelecekte ürün güvenliği konusunda veri alanı ve anlamsal web oluşturma olasılığı

5.4 Tehditler

- Sorumlulukların dağınık yapısı ve orkestrasyon güçlüğü
- Entegre PGD faaliyetlerinin yönetimindeki zorluk
- Paydaşların (PGD, STK ve e-ticaret platformları) bütünleştirilmesindeki zorluk
- Tüketicilerin ve iktisadi işletmecilerin ürün güvenliği konusunda bilgilerinin eksik olması
- Tüketici farkındalığının yetersizliği ve şikayetler konusunda gerekli geri dönüşlerin alınamaması
- Proje kapsamında geliştirilecek IT çözüme ilişkin yüksek beklenti
- Ürün ve platform sayısı, çeşitliliği ve standartlar nedeni ile tarama ve denetimlerdeki güçlükler
- E-ticaret platformlarının 30/10/2024 tarihinde kabul edilen yeni e-PGD yönetmeliğinin gerekliliklerine ilişkin sınırlı bilgi ve anlayışa sahip olması
- E-ticaret oyuncularının yeni düzenlemeyle getirilen yükümlölükleri uygulama konusundaki direnci
- İlgili AB mevzuatının eř zamanlı uyumlaştırılması gereksinimi
- E-platformların sorumluluklarını zamanında yerine getirememe riski
- E-platformlarda sabit ürün kataloglarının kullanımı ve güvensiz ürünlerin aranmasının sınırlanması
- Dinamik ürün güvenliği bilgilerini tanıtacak özellikleri ekleme kabiliyetinin olmaması
- Paydaşların teknolojik uyum ve değişim kapasitesindeki farklılıklar
- Paydaşların mevcut verilerin entegrasyonunu engellemesi
- IT çözümleri geliştirme, uygulama ve işletme konularında işbirliğinde eksiklikler
- Halihazırda kullanılan farklı IT sistemlerinin uyumluluk sorunları ve ana veri yönetimi çatışmaları
- Paydaşların IT çözümleri ve gerekli IT altyapısını geliştirmesi için sınırlı zaman



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

6 ÇIKARIM VE DEĞERLENDİRMELER

- E-PGD'nin henüz tam ve dengeli bir şekilde uygulanmadığı, ürün ilan bilgilerinde bir standart bulunmadığı ve kurumlar arasında farklı süreçlerin takip edildiğı gözlemlenmektedir.
- E-ticaret platformları, hızla değışen ürün yelpazesi nedeniyle daha etkin bir PGD gerektirmektedir. Mevcut denetim mekanizmalarının yetersiz kaldığı gözlemlenmektedir.
- Bu konuda kamu kuruluşlarının bütçe, personel ve ekipman kısıtı ile karşı karşıya olduğu görölmektedir.
- Tüketicilerin PGD süreçlerine daha fazla katılımı gerekmektedir. Şikâyet mekanizmalarındaki eksiklikler nedeniyle kamu kuruluşları özellikle riskli ürünler konusunda yeterince hızlı beslenememektedir.
- E-ticaret platformları ile PGD kuruluşları arasında işbirliğı ve veri paylaşımının artırılması gerektiğı ortaya çıkmaktadır. Bu durum, hem tüketici güvenliğini sağlamak hem de daha hızlı çözüm üretebilmek açısından önem arz etmektedir.
- Hızla değışen dijital ticaret ortamına uyum sağlamak için mevzuat düzenlemelerinin daha esnek ve güncel olması gerektiğı düşünölmektedir.
- İlgili yetkili kuruluşlara, hazırlanması planlanan yazılımın PGD faaliyetlerinin tamamını gerçekleştirmeyeceğı, ağırlıklı olarak güvensizlik şüphesi bulunan ürünlerin tespit edilmesinde kolaylık sağlayacağı açıkça ifade edilmelidir.
- E-PGD alanında gizli alımların mümkün hale gelebileceğı ve önceden belirlenen kriterler doğrultusunda güvensiz ürünlerin tespitinin daha kolay yapılabilmesini teminen numune alma konusunda IT aracı vasıtasıyla çözüm üretilmesi konusunda projeden yüksek beklenti olduğu gözlemlenmektedir.
- Mevcut yöntemler kullanılarak sosyal medya üzerinden ticaret (s-commerce) vasıtasıyla oluşan tüketim kapsamında oluşan risklerin engellenmesi mümkün görölmemektedir. Bu konuda ayrı bir proje yapılmasında fayda olduğu anlaşılmaktadır.
- URL kapatma işleminin mevcut soruna çözüm olmaktan uzak olduğu dikkate alınarak, daha basit ve kullanışlı bir yöntem geliştirmekte fayda bulunduğu görölmektedir.



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

7 ÖNERİLER

- **Bütçenin Artırılması:** Kurumsal yazılımlara ve numune alım işlemlerine daha fazla bütçe ayrılması, denetim süreçlerinin etkinliğini artıracaktır. Bununla beraber, numune alma bütçesinin de ayrı bir yazılımla ve tek merkezden kontrol edilmesi koordinasyon sağlanması ve mükerrer işlemlerin önüne geçilmesi açısından önemlidir.
- **Mevzuatın Düzenli Olarak Gözden Geçirilmesi:** AB düzenlemeleriyle uyumu sağlamak üzere ve hızlı değişen e-ticaret trendlerine uyum sağlayacak şekilde mevcut mevzuatın düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gereklidir. Özellikle AB’de e-ticarete ürün güvenliğine yönelik düzenlemelerin iç hukuka aktarılması gerekmektedir. Ancak son dönem AB yaklaşımı sebebiyle parçalı mevzuatın muhatabı olabilecek kurumların sorumluluğu konusunda muğlaklık bulunmaktadır.
- **Kurumlar Arası Entegrasyonun Geliştirilmesi:** Temin edilecek yazılımın önemli bir parçasını oluşturan entegrasyon uygulamaları, kurumlararası işbirliğini güçlendirecek ve kurum taassubu sebebiyle oluşan veri saklama sorununu ortadan kaldıracaktır. API geliştirme çalışması ilgili kurumların kendi platformlarında ilave arayüz yazılımı geliştirmelerine gereksinim duymaktadır. Bu nedenle pilot uygulama sırasında yapılacak entegrasyonların sınırlı olması riski azaltacaktır.
- Ürün güvenliğine özel **ilan aramalarının etkinliğini** arttırmak için ürün sayfalarında yer alacak bilgilerin ve resimlerin yapısı konusunda uygulama esaslarının belirlenmesi ve e-ticaret platformlarından bu yükümlülüğün talep edilmesinde fayda görülmektedir. Bir ürünün güvenilir olmadığı konusunda denetim yapılabilmesi için ilanlardan yola çıkılıp çıkılamayacağı ve ilanı veren kuruluşun risk kaydı ile örtüşen bir algoritma geliştirmesinin mümkün olup olmayacağını değerlendirilmesi gerekmektedir.
- Güvenli olmadığı belirlenen ürünün internet ortamında sağlıklı olarak aranabilmesine yönelik temel **ürün kataloğu** oluşturulması ya da kullanılan katalogların birleştirilmesi önem arz etmektedir. Ancak katalog, ürünleri tanımlamak ve kategorize etmek için kullanılmalı ve her ürün kendi benzersiz ilan bilgisiyle sunulmalıdır. Başka bir deyişle, ilan bilgisi ve bu kapsamda sunulacak belgeler, aynı katalog altındaki tüm ürünler için genel olmamalıdır.
- **Eğitim ve Bilgilendirme Çalışmaları:** PGD konusundaki yeni ve mevcut mevzuat hakkında paydaş personelinin eğitilmesi ve bilgilendirilmesi, mevzuatın uygulanmasında karşılaşılan zorlukların aşılmasına yardımcı olacaktır.
- **Otomatik Bildirim Sistemi:** IT sistemi tarafından tespit edilen eksikliklerin otomatik olarak izlenmesi ve bildirilmesi gerektiğı yetkili kuruluşlarca vurgulanmış olup, bu sistemin iş yükünü hafifleterek etkin bir PGD yürütülmesine olanak sağlayacağı değerlendirilmektedir. PGD Kuruluşları tarafından yapılan bildirimlerin otomasyonunda



Avrupa Birliği tarafından finanse
edilmektedir

etkin bir model belirlenmesi gerekmektedir. Bu bildirimlerin geri dönüşlerinin takibi için özel uygulama mimarilerine ihtiyaç olacaktır. Otomatik bildirim sisteminde kullanılacak teknik altyapı ve teknolojiler projenin ilerleyen safhalarında ayrıca değerlendirilecektir.

- İktisadi işletmecilere online bildirim yapılmasına imkan sağlayacak **ortak veri tabanı bilgilerinin oluşturulması** konusunda değerlendirme yapılması gerekmektedir.
- **Resmi Yazışmaların Otomasyonu:** Resmi yazışmaların otomatik bir şekilde yapılabilmesi için gerekli sistem altyapısının oluşturulması önerilmektedir. Bu konuda ortak çalışma gereklilikleri konusu projenin ilerleyen safhalarında değerlendirilecektir.
- **Denetim Planı Geliştirilmesi:** E-ticaret uygulamaları için hazırlanacak yazılımın risk tabanlı belirli bir denetim planının oluşturulması gerektiği değerlendirilmektedir. Kurulacak sistemin bu planlamaya esas teşkil edecek bilgileri içermesi uygun olacaktır (Zamana bağlı veriler).
- **İletişim ve Koordinasyonun Artırılması:** Ulusal (PGD kuruluşları bünyesinde ve arasında) ve uluslararası seviyede (Türkiye ile AB arasında), kamu ve özel sektör arasındaki (PGD kuruluşları, iktisadi işletmeciler, e-platformlar, STK'lar ve tüketiciler) iletişimin iyi uygulama örneklerini üstlenmek, taraflar arasında bilgi paylaşımını sağlamak, iş birliği içinde çalışmak, kaynakları etkin kullanmak, tüketici bilincini arttırmak ve uygunsuz veya güvensiz ürünlerin PGD'sine daha çok odaklanmak açısından geliştirilmesinde fayda görölmektedir.
- **Net Risk Analizi Geliştirmek:** Risk analizi için daha net bir metodoloji belirlenmesi gerektiği düşünölmektedir. Ancak bu işlem sırasında kurumların kendi ihtiyaçlarının gözetilmesi önem arz etmektedir. Proje çerçevesinde yapılacak çalışmalar süresince, ilgili kurumlara ait risk verilerinin toplanması önerilmektedir.
- **İstatistik Üretimi ve Karar Destek Sistemi:** Kurumlar tarafından gerçekleştirilen denetim faaliyetleri sonucunda ortaya çıkacak olan istatistiklerin önem arz edeceği değerlendirilmektedir.
- **Numune Alma Süreçlerini İyileştirmek:** E-ticaret platformlarından numune alma süreçleri ve yöntemleri daha sistematik hale getirilmelidir. Bu konuda yetkili kuruluşlara yol gösterecek rehber belgeler hazırlanmalıdır.
- **Uluslararası Verilerin ve Trendlerin Takibi:** Yurt dışı kaynaklı veri ve trendlerin izlenmesiyle daha kapsamlı bir risk yönetimi stratejisi geliştirilebilir.
- **İletişim ve İşbirliği:** Denetim ve gözetim süreçlerinde diğer ölkelerle bilgi alışverişinin güçlendirilmesi önerilmektedir.
- **İş birliği protokolleri:** Aracı hizmet sağlayıcılarıyla iş birliği protokollerinin oluşturulması ve bu sağlayıcıların sorumluluklarının artırılmasını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi önerilmektedir.



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

- **Etiket Okur Yazarlığının Artırılması:** Tüketicilerin ürün etiketlerini daha iyi anlayabilmeleri ve bu bilgileri doğru yorumlayabilmeleri için özel eğitim programları düzenlenmesinde fayda görölmektedir.
- **Etikete Erişimin Kolaylaştırılması:** Tüketicilerin ürün etiketlerine daha kolay ulaşabilmeleri için ilgili mevzuatta düzenleme yapılmalıdır.
- **Bilgilendirme Kampanyaları:** Tüketicilerin ürün güvenliği ve hakları konusunda daha bilinçli olmalarını sağlamak amacıyla ulusal düzeyde bilgilendirme kampanyaları başlatılması önem arz etmektedir.
- **Tüketicilerin Ürün Kaydı Bilincinin Arttırılması:** Özellikle ev ve benzeri yerlerde kullanılan ve risk potansiyeli yüksek ürün gruplarının geri çağırılmasını kolaylaştırmak için tüketicilerin imalatçı ve/veya ithalatçı firma üzerinden ürün kaydı yapmalarına yönelik alışkanlıklarının geliştirilmesi.





Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

8 SONUÇ

Bu rapor, Türkiye'nin hızla büyüyen e-ticaret sektörünü ve buna bağlı olarak ürün güvenliği ve mevzuata uyum sağlama konusunda ortaya çıkan karmaşıklıkları vurgulamaktadır. AB mevzuatıyla hukuki çerçevesini uyumlu hale getirme konusunda önemli ilerleme kaydeden Türkiye, etkin bir PGD için sağlam bir temel oluşturmuştur. Ancak, geleneksel PGD sistemlerinin hızla gelişen e-ticaret ortamına uyarlanması konusunda hâlâ bazı zorluklar devam etmektedir.

Bu zorlukların aşılması için gelişmiş mevzuat, teknolojik yenilikler ve daha güçlü paydaş işbirliğini içeren çok yönlü bir yaklaşım gerekmektedir.

Raporumuz, Türkiye'nin e-PGD sistemini güçlendirecek ve daha güvenli, şeffaf bir dijital pazar ortamı oluşturacak bazı öneriler sunmaktadır. Kaynak kısıtlarının giderilmesi, teknolojik yeniliklerden faydalanılması ve paydaşlar arasındaki iş birliğinin artırılmasıyla Türkiye, e-ticarete ürün güvenliğini güçlendirebilir ve küresel standartlarla uyum sağlayabilir.

Bu çabalar yalnızca tüketicileri korumakla kalmayacak, aynı zamanda Türkiye'nin büyüyen dijital ekonomisine olan güveni de artıracaktır.





Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

9 KAYNAKÇA

1. T.C. Ticaret Bakanlığı. (2024). Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü. Ankara: E-Ticaret Bilgi Platformu,
2. Statista. (2024). Türkiye e-Ticaret Göstergeleri, [www.statista.com](https://www.statista.com/outlook/emo/ecommerce/turkey) adresinden alındı: <https://www.statista.com/outlook/emo/ecommerce/turkey>,

Mevzuat:

3. 7223 Sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu / 12.03.2020,
4. 4703 Sayılı Çerçeve Kanunu / 11.01.2002 – Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanması,
5. Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine İlişkin Çerçeve Yönetmelik / 10.07.2021,
6. Genel Ürün Güvenliği Yönetmeliği / 11.03.2021,
7. Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi Yönetmeliği / 30.10.2024,
8. 2019/1020 Sayılı AB Tüzüğü – Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 20 Haziran 2019 tarihli, ürünlerin piyasa gözetimi ve uyumluluğuna ilişkin tüzüğü ve 2004/42/EC Direktifi ile (EC) No 765/2008 ve (EU) No 305/2011 Tüzüklerini değiştiren Tüzük,
9. Çevrim içi satılan ürünlerin piyasa gözetimine ilişkin Komisyon Bildirimi (EEA ile ilgili metin) (2017/C 250/01)
10. Uyumun teşvik edilmesine yönelik ortak faaliyetler hakkında 2019/1020/EU sayılı Tüzüğün 9. Maddesinin uygulanmasına ilişkin kılavuz (Belge tarihi: 09.01.2022 - GROW.D.3 tarafından oluşturulmuştur)
11. İktisadi işletmeciler ve PGD Kuruluşları için, (AB) 2019/1020 sayılı Tüzüğün 4. Maddesinin pratik uygulanmasına ilişkin kılavuz
12. 2022/2065 Sayılı AB Tüzüğü– Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 19 Ekim 2022 tarihli, Dijital Hizmetler İçin Tek Pazar Yönetmeliği ve 2000/31/EC Direktifi değişikliği (Dijital Hizmetler Yasası)



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

10 EKLER

Ek 1: Yasal Düzenlemelere dair Tablo

Ek 2: PGD Kuruluşlarına iletilen anket ve cevapları

Ek 3: Tüketici Örgütlerine iletilen anket ve cevapları

Ek 4: E-platformlara iletilen anket ve cevapları

Ek 5: Tarım ve Orman Bakanlığı yetkilileri ile yapılan toplantı tutanağı

Ek 6: Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı yetkilileri ile yapılan toplantı tutanağı

Ek 7: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı yetkilileri ile yapılan toplantı tutanağı

Ek 8: Sağlık Bakanlığı, Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı yetkilileri ile yapılan toplantı tutanağı

Ek 9: Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü yetkilileri ile yapılan toplantı tutanağı

Ek 10: 23 Ocak 2025 tarihli Mevcut Durum Analizine ilişkin Sunumlar





"Bu doküman, Avrupa Birliği'nin mali desteğiyle hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden yalnızca WEglobal Danışmanlık A.Ş. liderliğindeki konsorsiyum sorumlu olup, hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz."