



Funded by
the European Union

E-Ticarette Ürün Güvenliğine Yönelik Teknik Destek

Proje Tanımlama Numarası: NEAR/ANK/2022/EA-RP/0213

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

İhtiyaç Analizi Raporu

Etkinlik 1.3. İhtiyaç Analizi

Final

15.08.2025

Ankara, TÜRKİYE



Funded by
the European Union

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	2
PROJE BİLGİ FORMU	5
KISALTMALAR	6
TANIMLAR	7
1 YÖNETİCİ ÖZETİ	8
1.1 Raporun ana unsurlarına dair özet değerlendirme.....	8
1.2 Temel bulgular	9
2 GİRİŞ	10
2.1 İçerik ve Arka Plan.....	10
2.2 İhtiyaç Analizinin Amacı	11
2.3 Kapsam ve Hedef Kitle	12
3 İhtiyaç Analizi için kullanılan ÇALIŞMA YÖNTEMİ.....	13
3.1 Veri Kaynakları ve Veri Toplama Yöntemleri.....	13
3.2 Paydaş Katılım Yöntemleri	14
3.3 Kısıtlar ve Değerlendirmeler.....	15
3.3.1 Alınan Risk Azaltma Önlemleri	16
4 İHTİYAÇ ANALİZİ	18
4.1 Genel Görünüm.....	18
4.2 Yasal ve Düzenleyici Çerçeve.....	18
4.2.1 Ulusal Mevzuatın Genel Görünümü	18
4.2.2 AB Mevzuatına Uyum Durumu	19
4.2.3 Yasal Boşluklar ve İhtiyaçlar	21
4.3 Kurumsal Yapı ve İnsan Kaynakları	22
4.3.1 Kurumsal Roller ve Sorumluluklar	22
4.3.2 Personel ve Kapasite Kısıtları	24
4.3.3 İK Geliştirme ve Eğitim Gereksinimleri	24
4.4 Dijital ve IT Altyapısı	25



Funded by
the European Union

4.4.1	Mevcut Sistem ve Araçlara Genel Bakış.....	25
4.4.2	IT'ye Özel İhtiyaçlar.....	29
4.4.3	Eşgüdümlü Çalışabilirlik ve Entegrasyon Kapasitesi	31
4.4.4	Otomasyon ve Dijital Koordinasyondaki Boşluklar	37
4.5	Risk Değerlendirmesi ve Uygunluk İzleme	38
4.5.1	Risk Değerlendirmesi ve Trend Analizinde Mevcut Uygulamalar	38
4.5.2	Dijital Risk Araçları ve Metodolojileri	39
4.5.3	Zorluklar ve İyileştirme Fırsatları	40
4.6	Numune Alımı ve e-PGD Yöntemleri.....	41
4.6.1	Kullanılan Yöntemler (Gizli Satın Alma)	41
4.6.2	Bütçe ve Mevzuatsal Etkiler	43
4.6.3	Önerilen İyileştirmeler	43
4.7	Platform İşbirliği ve Eşgüdümlü Çalışma	45
4.7.1	Platformlarla Mevcut İletişim	45
4.7.2	Yasal ve Teknik İşbirliği Boşlukları	46
4.7.3	Mutabakat Muhtıraları ve İşbirliği Protokolleri	47
4.8	Tüketici Katılımı ve Şikâyet Mekanizmaları	48
4.8.1	Tüketici Bilinci ve Eğitimi	48
4.8.2	Şikâyet Kanallarının Etkinliği.....	48
4.8.3	Önerilen İyileştirmeler	49
4.9	Eğitim, Kapasite Geliştirme ve Farkındalık Yaratma	50
4.9.1	Yetkili Kuruluşlar İçin Eğitim İhtiyaçları	50
4.9.2	Platform ve Kamuoyunun Eğitimi	51
4.9.3	STK'lar ve Kurumlarla Koordinasyon	51
5	İHTİYAÇLARIN ÖNCELİKLENDİRİLMESİ.....	53
5.1	Kısa Vadeli Öncelikler	53
5.2	Orta Vadeli Öncelikler	54
5.3	Uzun Vadeli Yapısal Hedefler	54
6	ÖNERİLER VE Faaliyet ALANLARI	56



Funded by
the European Union

6.1	Hukuk ve Politika Reformu.....	56
6.2	Dijital Araçlar ve IT Altyapısı	57
6.2.1	e-PGD IT Aracı için Risk Değerlendirme ve Trend Analizi Modeli	57
6.2.2	Yazılım - Risk Değerlendirme İlişkisi	57
6.2.3	e-PGD Risk Değerlendirme Adımları	63
6.2.4	E-ticaret Uygulamalarında Zaman Serisi Analizi ile Trend ve Mevsimselliğin Belirlenmesi	69
6.2.5	Güvensiz Ürünlere Yönelik Prosedürler	72
6.3	Paydaş İşbirliği Mekanizmaları.....	73
6.4	Tüketici Odaklı Önlemler.....	74
7	İHTİYAÇ ANALİZİ ÇALIŞTAYI'NDAN EDİNİLEN BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER	76
7.1	Yasal ve Düzenleyici Çerçeve.....	76
7.2	Kurumsal Yapılanma ve İnsan Kaynakları	77
7.3	Dijital ve IT Altyapısı	77
7.4	Risk Değerlendirmesi ve Trend Analizi.....	78
7.5	Numune Alma ve e-PGD Yöntemleri	79
7.6	Platformlarla İşbirliği ve Eşgüdümlü Çalışma	79
7.7	Tüketici Katılımı ve Şikâyet Mekanizmaları	80
7.8	Eğitim, Kapasite Geliştirme ve Farkındalık Yaratma	81
8	SAPR'A DOĞRU SONRAKİ ADIMLAR.....	82
9	KAYNAKÇA	84
	EKLER.....	86



Funded by
the European Union

PROJE BİLGİ FORMU

Proje Başlığı	E-Ticarete Ürün Güvenliğine Yönelik Teknik Destek
Sözleşme Numarası:	TR2021/W2T2/A03/OT14-1/001
Proje Değeri:	2.090.221,00 Avro
Başlangıç Tarihi:	09 Eylül 2024
Bitiş Tarihi:	08 Eylül 2026
Süre:	24 Ay
Sözleşme Yetkilisi	Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı Merkezi Finans ve İhale Birimi (MFİB)
Adres:	Emek Mahallesi, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Yerleşkesi İnönü Bulvarı No:36, E blok, 06490 Çankaya/Ankara
Proje Müdürü:	Barbaros Murat Köse
Telefon:	+ 90 312 295 49 00
Faks:	+90 312 286 70 72
Sözleşme Yöneticisi:	Hacer Bilge
E-posta:	hacer.bilge@cfcu.gov.tr
Yararlanıcı	Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı
Adres:	Söğütözü, 2176. Sk. No:63, 06510 Çankaya/Ankara
Telefon:	+90 312 449 60 00
Proje Koordinatörü: Genel	Sezen Leventoğlu
Telefon:	+90 312 204 89 00
E-posta:	leventoglus@ticaret.gov.tr
Yüklenici	WEglobal Danışmanlık A.Ş.
Proje Yöneticisi:	Selcan Özen
Adres:	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
Raporlama Dönemi	Ocak 2025
Rapor Hazırlayan	Selin Özşahin Aykent, <i>Kilit Olmayan Uzman, Ürün Güvenliği, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Eğitim Uzmanı</i> Murat Gülgör, <i>Kilit Olmayan Uzman, E-ticaret uzmanı</i> Mehmet Mücahit Arvas, <i>Kilit Olmayan Uzman, Hukuk Uzmanı</i>
Raporu gözden geçiren:	Daniela - Elena Clejanu, <i>Takım Lideri</i> Gürhan Hatipoğlu, <i>Kilit Uzman 2, IT Uzmanı</i> Selcan Özen, <i>Proje Direktörü</i>
Gönderildiği tarih:	15.08.2025



Funded by
the European Union

KISALTMALAR

Kısaltma	Tam Form
AI	Yapay Zeka
API	Uygulama Programlama Arayüzü
CE	Avrupa Normlarına Uygunluk İşareti
CFCU	Merkezi Finans ve İhale Birimi
CİMER	T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DSA	Dijital Hizmetler Yasası (2022/2065/AB)
GM	Genel Müdürlük
e-PGD	E-ticarette Piyasa Gözetimi ve Denetimi
AB	Avrupa Birliği
ETBİS	Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi
ESBİS	Esnaf ve Sanatkârlar Bilgi Sistemi
GÜGD	Genel Ürün Güvenliği Direktifi (2001/95/AT)
GÜGT	Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü (2023/988/AB)
ICSMS	Piyasa Gözetimi ve Denetimi için Bilgi ve İletişim Sistemi
IT	Bilgi Teknolojisi
KKDIK	Kimyasalların Kaydı Değerlendirilmesi ve Kısıtlanması hakkında Yönetmelik
TB	Ticaret Bakanlığı
PGD	Piyasa Gözetimi ve Denetimi
Yetkili Kuruluş	Piyasa Gözetim ve Denetimi Kuruluşu
NLF	AB'nin Yeni Yasal Çerçevesi
PGDBİS	Piyasa Gözetim ve Denetimi Bilgi Sistemi
PGDKK	Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulu
QR	Hızlı Yanıt (kod)
RAPEX	Gıda Dışı Tehlikeli Ürünler için Hızlı Uyarı Sistemi (Yeni Emniyet Kapısı)
REACH	AB'nin Kimyasalların Kaydı, Değerlendirilmesi, İzni ve Kısıtlanmasına dair Tüzüğü
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
SAPR	Strateji ve Eylem Planı Raporu
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SCCS	Tüketici Güvenliğine İlişkin Bilimsel Komite



Funded by
the European Union

TAREKS	Dış Ticarete Risk Esaslı Kontrol Sistemi
UI	Kullanıcı Arayüzü
ÜTS	Ürün Takip Sistemi

TANIMLAR

Bu dokümanın amacı doğrultusunda, aşağıda yer alan terimler şu anlamlara gelmektedir:

- “çevrim içi platformlar”: Elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıları / Elektronik ticaret hizmet sağlayıcıları, çevrim içi pazar yerleri
- “dijital ticaret” veya “dijital pazar”: e-ticaret
- “elektronik ticaret”: Fiziksel bir karşılaşma olmaksızın, elektronik ortamda çevrim içi olarak gerçekleştirilen her türlü ekonomik ve ticari faaliyet





Funded by
the European Union

1 YÖNETİCİ ÖZETİ

1.1 Raporun ana unsurlarına dair özet değerlendirme

Bu rapor, *Avrupa Birliği (AB) tarafından finanse edilen 'E-Ticarette Ürün Güvenliğine Yönelik Teknik Destek' Projesi* kapsamında hazırlanmıştır. Türkiye’de e-ticaret hacmindeki hızlı artış ve dijitalleşen ticaret yapısı, mevcut piyasa gözetimi ve denetimi (PGD) sisteminin geleneksel yöntemlerle sürdürülebilirliğini zorlaştırmakta, bu nedenle sistemin dijital dönüşümünü zorunlu kılmaktadır. Raporun temel amacı, bu dönüşüme uyum sağlamak üzere Türkiye'deki PGD yapısının **mevcut durumunu değerlendirmek, karşılaşılan yapısal ve uygulamaya yönelik sorunları belirlemek ve çözüm önerileri geliştirmektir.**

Rapor, yasal ve kurumsal çerçeve, dijital altyapılar, insan kaynağı kapasitesi, risk analiz modelleri, platformlarla iş birliği, tüketici şikâyet mekanizmaları ve eğitim-farkındalık faaliyetleri gibi temel alanları kapsamlı biçimde analiz etmektedir. Tespit edilen ihtiyaç ve eksiklikler, Strateji ve Eylem Planı Raporu (SAPR) için uygulanabilir eylemler halinde yapılandırılmıştır.

Raporun hazırlanma sürecinde masa başı mevzuat ve politika incelemeleri, proje sürecinde gerçekleştirilen eğitim etkinliklerinin çıktıları ve Haziran 2025’te Ankara’da düzenlenen çok paydaşlı İhtiyaç Analizi Çalıştayı bulguları temel kaynaklar olmuştur. Çalıştay kapsamında, PGD kuruluşları, e-ticaret platformları, tüketici örgütleri ve ilgili sektör temsilcilerinin yer aldığı tematik gruplar oluşturulmuş, uygulamaya dönük sorunlar ve çözüm önerileri birlikte tartışılmıştır.

Elde edilen analiz sonuçları, yasal düzenlemelerdeki güncellenme ihtiyacı, kurumsal görev tanımlarında ve yetki paylaşımında yaşanan belirsizlikler, platformlarla sürdürülebilir veri alışverişi eksiklikleri, bölgesel farklılıklar gösteren dijital altyapı kapasitesi ve yapay zekâ destekli denetim mekanizmalarının geliştirilmesi gibi bir dizi yapısal zayıflığı ortaya koymuştur. Buna karşılık, önerilen çözüm yolları ulusal risk analiz modeli kurulması, şikâyetlerin dijital ortamda analizine olanak sağlayacak sistemlerin geliştirilmesi ve platformlarla yapılandırılmış iş birliği protokollerinin oluşturulması yönündedir.

Mevzuat uyumu açısından değerlendirildiğinde, Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü (EU) 2023/988 ve Dijital Hizmetler Tüzüğü (EU) 2022/2065 gibi yeni AB düzenlemeleri ile henüz tam uyum sağlanamadığı, özellikle çevrimiçi platformların sorumlulukları, çevrimiçi ortamda numune alma, izlenebilirlik, şikâyet bağının kurulması, veri paylaşımı ve yetkili makamlarla iş birliği gibi konularda mevcut mevzuat çerçevesinin güçlendirilmesine ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ikincil mevzuat düzeyinde açıklık getiren düzenlemeler yapılması, kurumlararası iş birliğini düzenleyen protokollerin netleştirilmesi ve yetkili makamların e-PGD ortamında müdahale kapasitesini belirleyen araçların hukuki teminat altına alınması gerekmektedir.



Funded by
the European Union

Bu analiz, Türkiye'nin e-ticaret alanında AB mevzuatına daha uyumlu, dijital temelli ve sistematik işleyen bir PGD sistemine geçiş sürecinde temel bir dayanak olarak tasarlanmıştır. Çalışma kapsamında geliştirilen bulgu ve önerilerin, hem kısa vadeli kurumsal kapasite gelişimi hem de orta vadeli dijital dönüşüm planlaması açısından yol gösterici olması hedeflenmiştir.

1.2 Temel bulgular

Türkiye'de PGD sisteminin dijital dönüşümünde karşılaşılan temel zorluklar arasında, insan kaynağının nicelik ve nitelik açısından kısıtlılığı ile bölgesel kapasite farklılıkları öne çıkmaktadır. Pek çok kurumun, dijital denetime özgü teknik bilgiye ve altyapıya erişimi sınırlıdır. Ayrıca mevcut denetim araçları e-ticaret ortamına uyarlanmış değildir ve bu durum, etkin ürün güvenliği gözetimini zorlaştırmaktadır.

İncelemeler, kurumlar arasında yetki ve sorumluluk dağılımında çeşitli belirsizliklerin ve çakışmaların mevcut olduğunu göstermektedir. Bu durum, özellikle platformlarla kurulacak iş birliği ve veri paylaşımı gibi süreçlerin etkin şekilde yapılandırılmasını zorlaştırmaktadır. Ayrıca, tüketici farkındalığının düşük olması ve şikâyet mekanizmalarının parçalı yapıda bulunması, şikâyetlerin risk değerlendirme sistemlerine entegre edilmesini mümkün kılmamaktadır.

Çalıştay ve istişare süreci boyunca, hem PGD kuruluşları hem de sektör ve platform temsilcileri, **dijital denetim araçlarının geliştirilmesi, görev tanımlarının netleştirilmesi ve kurumlararası veri paylaşım mekanizmalarının açıkça tanımlanmasının öncelikli ihtiyaçlar olduğunu** ifade etmiştir. Ayrıca platformların da e-PGD sistemine yapısal katkı sağlaması ve elde edilecek verilerden istifade edebilmelerine yönelik gereklilikler de vurgulanmıştır.

E-ticaretin sınır ötesi boyutu, mevcut denetim mekanizmalarının yetki alanı dışında kalan durumlarla karşı karşıya kalınmasına yol açmaktadır. Bu bağlamda, platformların işleyiş biçimi, algoritmaların ürün sıralama ve görünürlük üzerindeki etkisi gibi konular, dijital gözetimin kapsamının genişletilmesini zorunlu kılmaktadır. Ayrıca, yapay zekâ destekli risk analiz sistemlerinin henüz geliştirilmemiş olması, önleyici ve hedefli denetim yapısını sınırlamaktadır.



Funded by
the European Union

2 GİRİŞ

2.1 İçerik ve Arka Plan

Türkiye'de son beş yılda e-ticaretin hızla büyümesi, tüketici ürünleri piyasasını önemli ölçüde yeniden şekillendirerek, gerek hukuki altyapıda bazı zorlukları gerekse piyasa gözetimi ve denetimi (PGD) alanında yenilikçi yaklaşımların geliştirilmesi gerekliliğini beraberinde getirmiştir.

Türkiye'de e-ticaret hacmi 2019 yılında 23,94 milyar ABD dolarından 2024 yılında¹ 89,58 milyar ABD dolarına yükselerek, beş yıllık dönemde %274'lük bir artış gerçekleştirmiştir. Sadece 2024 yılında sektör bir önceki yıla göre %15 büyüyerek toplam ticaretin %19,1'ini oluşturmuştur². 2024 yılında yaklaşık 6.800 işletme e-ticaret faaliyetlerinde bulunmuş; gıda sektörü (%21,63), giyim ve aksesuarlar (%15,64), elektronik (%12,24) ile ev ve dekorasyon (%11,12) işlem hacmi oluşturan sektörler olarak karşımıza çıkmıştır³.

Bu dönüşüm, çevrimiçi satılan ürünlerin güvenlik ile ilgili düzenlemelere ve tüketicinin korunmasına ilişkin kurallara uyumunda yeni zorluklar ortaya çıkarmış, PGD kuruluşlarının e-ticaret platformlarını risk tabanlı uygulamalarla izlemesi, iktisadi işletmecilerin e-platformlar dahilinde takip edilmesi ve ürünlerin uygunluğunun doğrulanması da dahil olmak üzere e-ticarette PGD uygulamalarını geliştirmeleri ve kurumsallaştırmaları için ciddi bir ihtiyaç yaratmıştır.

Türkiye, özellikle AB ile Türkiye arasında tesis edilen Gümrük Birliği çerçevesinde, ürün güvenliği ve PGD mevzuatını AB müktesebatıyla uyumlu hale getirmek için yoğun çalışmalar sürdürürken, bu konudaki hukuki altyapısı esas olarak halen geleneksel/fiziksel PGD faaliyetlerine yönelik olmaya devam etmektedir. E-ticaretin hızla genişlemesi, PGD uygulamalarında, yasal dayanakta ve kurumsal hazırlık düzeyinde önemli bazı boşlukları ortaya çıkarmaktadır. Yeni ürün kategorilerinin eklenmesi, dinamik satıcı davranışları ile sınır ötesi satış modellerinin yoğunlaşması, geleneksel denetim rejimlerinin etkinliğini karmaşıktırmaktadır. Bu zorluklar, Türkiye'de e-ticaret alanında yürütülen PGD faaliyetleri için yasal ve teknik altyapının yenileştirilmesine (modernizasyonuna) yönelik ihtiyacı ortaya koymaktadır.

¹<https://ticaret.gov.tr/data/681a16de13b8762dd8da6b66/T%C4%B0CARET%20BAKANLI%C4%9EI%20T%C3%9CRK%C4%B0YE'DE%20E%20-%20T%C4%B0CARET%C4%B0N%20G%C3%96R%C3%9CN%C3%9CM%C3%9C%20RAPORU.pdf>, 6 Mayıs 2025

²a.g.e, Rapor, 6 Mayıs 2025

³a.g.e, Rapor 6 Mayıs 2025



Funded by
the European Union

Eş zamanlı olarak, AB, ticaretin dijitalleşmesine ve özellikle çevrimiçi ortama göre uyarlanmış yeni nesil mevzuat geliştirmeye devam etmektedir. Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü (AB) 2023/988 ile Dijital Hizmetler Yasası (AB) 2022/2065, e-ticaret piyasa aktörlerinden kaynaklanan riskleri ele almak için tasarlanmış çığır açıcı araçlardır. Bu çerçevede mevzuat, e-ticaret platformları ve iktisadi işletmeciler için **proaktif bir anlayışa** yeni sorumluluklar getirmekte, ürün ve iktisadi işletmeci izlenebilirliğini artırmakta ve PGD kuruluşlarıyla yapılandırılmış bir iş birliğini zorunlu kılmaktadır. Sürekli gelişen böyle bir mevzuat ortamında, Türkiye'nin AB standartlarına uyumu yalnızca yasal uyumu değil, aynı zamanda teknik altyapı ve kurumsal kapasitenin geliştirilmesini de gerektirmektedir.

İhtiyaç Analizi Raporu, IPA III finansmanı altında başlatılan daha geniş kapsamlı **E-Ticarete Ürün Güvenliği için Teknik Destek Projesinin** bir parçası olarak hazırlanmıştır. Proje ile, Türkiye'nin e-ticaret pazar yerlerinde ürün güvenliği uygulamalarının verimliliğini, şeffaflığını ve duyarlılığını artırma çabaları desteklenmektedir. Bu analizden elde edilen bulgular ise, Proje kapsamında bir Strateji ve Eylem Planı'nın ortaya çıkması için gerekli olan bilgiyi sağlayacak ve AB'nin en iyi uygulama örnekleri doğrultusunda Türkiye'nin e-ticarete PGD faaliyetleri için kurumsal hazırlığını güçlendirmesine katkıda bulunacaktır⁴.

Türkiye halihazırda çok kurumlu bir PGD modeliyle faaliyet gösterse de ulusal plan ve programların incelenmesinden, çatı bir PGD Kurumu'nun kurulmasına yönelik belli politikaların mevcut olduğu gözlemlenmiş olup, önümüzdeki dönemde görüşüleceği anlaşılan bu tür reformlar ile, koordinasyon boşluklarının giderilebileceği ve uygulama tutarlılığının artırılabilirliği düşünülmektedir⁵.

2.2 İhtiyaç Analizinin Amacı

İhtiyaç Analizinin temel amacı, özellikle e-ticarete ürün güvenliğiyle ilgili olarak Türkiye'nin PGD sistemindeki **yapısal ve uygulamaya yönelik boşlukları ve ihtiyaçları belirlemektir**. Analiz, yasal kurallara, kurumsal yetkilere, denetim uygulamalarına, dijital altyapıya, risk değerlendirme çalışmalarına, paydaş katılım mekanizmalarına ve e-ticarete aracı hizmet sağlayıcılarının kilit aktörler olarak rollerine odaklanmaktadır. İhtiyaç Analizi ayrıca, mevcut durumu haritalamayı, dijital PGD'ye hazır olup olmadığını değerlendirmeyi ve daha etkili uygulamalar ile uygunluğun değerlendirilebilmesi için e-ticaret platformlarıyla güçlendirilmiş iş birliği de dahil olmak üzere, acil müdahale gerektiren veya kapasite geliştirilmesine ihtiyaç olan alanları belirlemeyi amaçlamaktadır.

⁴ Gerçekleştirildiğinde SAPR'a yansıtması yapılacaktır.

⁵2025 Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı ve 2025-2027 Orta Vadeli Programı, merkezi bir Piyasa Gözetimi ve Denetim Otoritesi kurma planını ana hatlarıyla açıklamaktadır.



Funded by
the European Union

Bu çalışma, kurumsal dönüşüm için kanıta dayalı stratejilerin geliştirilmesini destekleyerek e-PGD ihtiyaç analizi esnasında karşılaşılan -kimliği belirlenemeyen çevrimiçi satıcılar, hızlı ürün devir hızı, sınır ötesi e-ticaret ve e-ticarete güvenli olmayan ürünlerin artışı gibi zorluklarla başa çıkılabilmesini sağlamayı hedeflemektedir. Ayrıca, yetkili kuruluşlar arasında e-ticarete uyumluluk kavramına ilişkin ortak bir anlayış oluşturmayı ve veriye dayalı politika oluşumunu teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

Analiz ayrıca, yetkili kuruluşların ve diğer paydaşların ihtiyaçlarına ilişkin ayrıntılı fikirler üreterek daha geniş kapsamlı Teknik Yardım Projesi'nin faydasını ve etkisini artırmak üzere tasarlanmıştır. Bu tasarım ile, eğitim programları, mevzuat güncellemeleri, IT aracının kurulumu ve kurumlar arası koordinasyon mekanizmalarının desteklenmesi gibi, projeden beklenen çıktılarda hedefe yönelik bir yaklaşım sağlanması ve eş zamanlı olarak tüketici koruması ve e-ticarete ürün güvenliği konusunda yürütülen faaliyetlere olan güvenin artması beklenmektedir.

2.3 Kapsam ve Hedef Kitle

Bu İhtiyaç Analizi, Türkiye'nin merkezi ve bölgesel PGD kuruluşlarının ve özellikle Ticaret Bakanlığı ile e-ticaret faaliyetlerini izlemekten doğrudan sorumlu olan bağlı kuruluşların bünyesindeki birimlerin operasyonel ihtiyaçlarının belirlenmesine ve desteklenmesine odaklanmaktadır. Ayrıca, dijital dönüşümü destekleyen IT birimlerini, AB yasalarının uyumlaştırılmasında görev alan hukuk departmanlarını ve tüketici koruması ve ürün güvenliği konusundaki iletişiminden sorumlu personeli de kapsamaktadır.

Kapsam, ETBIS, ESBIS, MERSİS ve PGDBIS gibi ulusal sistemler de dahil olmak üzere yetkili kuruluşlar ile e-ticaret platformları arasındaki operasyonel arayüzü değerlendirmeye ve e-ticaret paydaşları arasındaki mevcut iş birliği uygulamalarını analiz etmeye kadar uzanmaktadır. Değerlendirme, hem **kurum içi yetenekleri** hem de şikâyet kanalları, tüketicilerin katılımı ve e-ticaret platformları ile iş birliği çerçeveleri gibi **harici uygulama ekosistemini** de ele almaktadır.

Bu raporun temel hedef kitlesi arasında politika yapıcılar, PGD kuruluşlarındaki denetim personeli, IT sistem geliştiricileri, hukuk ve mevzuat uyumundan sorumlu uzmanlar, eğitim koordinatörleri ve sivil toplum kuruluşları yer almaktadır. Rapor, Türkiye'nin e-PGD sisteminin çok boyutlu bir görünümünü yakalayarak, hem ulusal reform çalışmalarına hem de AB politikalarıyla uyuma rehberlik etmeyi ve ürün güvenliği uygulamalarının e-ticaret alanındaki genel amaca uygun olmasını sağlamayı hedeflemektedir.



Funded by
the European Union

3 İHTİYAÇ ANALİZİ İÇİN KULLANILAN ÇALIŞMA YÖNTEMİ

3.1 Veri Kaynakları ve Veri Toplama Yöntemleri

İhtiyaç Analizi çalışması, öncelikle projenin başlangıç ve erken uygulama aşamaları esnasında oluşturulan belgelerin kapsamlı bir incelemesine dayanmaktadır. Temel kaynaklar arasında Mevcut Durum Analiz Raporu⁶, 14-30 Nisan 2025 tarihleri arasında gerçekleştirilen eğitim belgeleri, PGD Koordinasyon Kurulu'nda (PGDKK) ele alınan konular ile Ticaret Bakanlığı'na yayımlanan raporlar⁷ ve ulusal politika belgeleri⁸ yer almaktadır. Ek olarak, Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü (AB) 2023/988 ve Dijital Hizmetler Yasası (AB) 2022/2065 dahil olmak üzere AB kurallarıyla uyumu değerlendirmek için hazırlanan metinler, yasal çerçeveler ve teknik standartlar incelenmiştir⁹.

Masa başı araştırma, e-ticarete ürün güvenliği uygulamasıyla ilgili AB Komisyonu'na hazırlanan rehber ve raporların incelenmesini de içermektedir. Özellikle, iki yeni Komisyon belgesi -COM (2025) 37 final¹⁰ "Güvenli ve sürdürülebilir e-ticaret için kapsamlı araç seti" ile COM (2025) 63 final¹¹ (AB) 2019/1020 Yönetmeliğinin 4. Maddesi ile ilgili Uygulama Raporu- değerlendirmenin şekillendirilmesinde faydalanılan belgelerin başında yer almaktadır.

Bahsekonu AB Araç Seti, sınır ötesi e-ticarete ürün güvenliği, sürdürülebilirlik ve kurallara uyum düzeyini artırmak için ileriye dönük önlemler konularını ana hatlarıyla açıklamakta olup, Türkiye'nin de e-ticarete ürün güvenliği çalışmaları için stratejilerini şekillendirmesinde faydalı bir çerçeve sunmaktadır. Buna ilaveten, 2019/1020 sayılı Tüzüğün 4. Maddesinin uygulanmasına dair rapor ise, AB Üyesi Ülkelerin 4. Madde kapsamındaki sorumlu iktisadi işletmecilerin yükümlülüklerini nasıl yerine getirdiğine dair bilgi paylaşılarak, e-ticaret platformlarına yönelik temel yaptırım zorluklarını ortaya koymaktadır. Bu belgeler, özellikle e-ticarete gizli satın alma, izlenebilirlik ve iktisadi işletmecilerin sorumlulukları ile ilgili olarak Türkiye'nin mevcut e-PGD sistemindeki yasal ve operasyonel boşlukları belirlemek için kıstas olarak değerlendirilmiştir.

Kurumsal internet sitelerinden (Ticaret Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı vb.), ulusal mevzuat veri tabanlarından¹² ve sektörel stratejilerden elde

⁶ <https://eticareteurunguvenligi.org/yayinlar/>

⁷ <https://ticaret.gov.tr/urun-guvenligi/piyasa-gozetimi-ve-denetimi/izleme-ve-raporlama/yillik-veriler>

⁸ Eylem planı ve Strateji belgeleri (2025 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı, 2025-2027 Orta Vadeli Program vb)

⁹ Proje kapsamında hazırlanan Çerçeve Mevzuata dair Taslak Rapor

¹⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/e-commerce-communication-comprehensive-eu-toolbox-safe-and-sustainable-e-commerce>

¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/TR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52025DC0063>

¹² <https://urunkurallari.ticaret.gov.tr/>



Funded by
the European Union

edilen kamuya açık bilgiler de mevcut sistemin operasyonel ve teknik unsurlarının haritalanmasına katkıda bulunmuştur. Bu kaynaklar, bulguların doğrulanmasına ve Türkiye'nin e-PGD modeline geçişteki hazırlığının analizi için sağlam bir temel oluşturulmasına yardımcı olmuştur.

3.2 Paydaş Katılım Yöntemleri

Paydaş girdisi, temel proje etkinlikleri ve ikili teknik görüş alışverişleri sırasında gerçekleştirilen yapılandırılmış temaslar aracılığıyla derlenmiş ve rapora yansıtılmıştır. Merkezi PGD kuruluşları ile taşradaki denetim personelini bir araya getiren Nisan 2025 eğitim programı, e-PGD kapsamında mevcut uygulama zorlukları, yasal belirsizlikler ve eğitim ihtiyaçları hakkında paydaş görüşlerinin toplanması için önemli bir platform görevi görmüştür. Bu oturumlar, katılımcılardan hazırlıksız/ani ancak tematik olarak ilgili fikirler temin edilmesini ve masa başı araştırma bulgularının teyit edilerek, desteklenmesini sağlamıştır.

Ayrıca, Ticaret Bakanlığı'nın farklı birimlerinden yetkililerle yapılan tematik görüşmeler ve fikir alışverişleri, kurumsal yetkiler, e-ticarette PGD kısıtlamaları ve gelişen uygulama rolleri hakkında daha derin bir bakış açısı yakalanması olanağı sağlamıştır. Bu tartışmalar, gizli satın alma protokollerinin eksikliği, denetim süreçlerinde otomasyon yetersizliği ve ulusal platformlar ile uluslararası e-ticaret aktörleri arasındaki koordinasyon boşlukları gibi kritik konuların ortaya çıkmasına yardımcı olmuştur.

İlaveten, proje uzmanları arasındaki iç koordinasyon (hukuk, IT ve işbirliği alanları gibi) paydaş bakış açılarını sentezleme ve yorumlamada önemli bir rol oynamıştır. Bu aşamada anket veya soru formları gibi katılım araçları kullanılsa da, mevcut durum raporunun anketlerinden, yapılan çalıştaylardan, kapasite geliştirmeye yönelik eğitimlerden ve alanında uzman kişilerle yürütülen hedef diyaloglardan edinilen nitel geri bildirimler, paydaş ihtiyaçlarının ve sistem gerçekliklerinin analize yeterince yansıtılmasını sağlamıştır.

Halihazırda yürütülen yapılandırılmış temaslara ek olarak, Haziran 2025 ortasında gerçekleştirilen İhtiyaç Analizi Çalıştayı bu raporda özetlenen bulgular ve ön öneriler için önemli bir doğrulama platformu olarak hizmet etmiştir. Çalıştay, analiz sonuçlarını toplu olarak incelemek, uygulanabilirliğini değerlendirmek ve herhangi bir boşluk veya eksik nokta bırakmamak için dokuz PGD kuruluşu ve ilgili diğer aktörleri bir araya getirmiştir. Bu katılımcı süreç, İhtiyaç Analizi'nin kurumsal gerçekliklere dayalı kalmasını ve önümüzdeki aylarda hazırlanması öngörülen Strateji ve Eylem Planı çalışmalarına geçilmeden önce çok taraflı fikir alışverişi ve uzlaşıdan faydalanılmasını sağlamak için tasarlanmıştır.

Bahsekonu “İhtiyaç Analizi Çalıştayı” 18–20 Haziran 2025 tarihlerinde Ankara’da gerçekleştirilmiş olup, proje kapsamında İhtiyaç Analizi Raporu’nda geliştirilen taslak



Funded by
the European Union

tespitlerin çok paydaşlı ortamda değerlendirilmesine imkân vermiştir. Bu Rapor'a yeni bir başlık eklenmek suretiyle sunulan Çalıştay bulguları, hem mevcut analiz raporunun teyidinde imkan vermiş hem de Strateji ve Eylem Planı Raporu (SAPR) için doğrudan girdi sağlamıştır.

3.3 Kısıtlar ve Değerlendirmeler

İhtiyaç Analizi, kapsamlı içeriği ve metodolojik planlamasına rağmen, projedeki aktivitelerin sıralaması, paydaş katılım dinamikleri ve değişen yasal kurallarla bağlantılı olmak üzere, çeşitli sınırlamalardan etkilenmekte olup, Analiz Raporu değerlendirilirken bu unsurların göz önünde bulundurulması önem arz etmektedir.

Sınırlamaların başında, Proje'nin 1.2 sayılı Aktivitesinde öngörülen uluslararası çalışma ziyaretlerinin ve AB Üyesi Ülkelerin iyi uygulamalarının birinci elden gözlemlenmesine yönelik temaslar gelmektedir. Diğer bir deyişle, operasyonel sistemlerin kapsamlı bir şekilde kıyaslanmasını sağlamak için tasarlanan bu saha faaliyetleri, **bu raporun yazıldığı tarihte henüz gerçekleştirilememiştir**. Dolayısıyla analiz öncelikle proje uzmanlarının masa başı çalışmalarından, mevcut hukuki ve politika belgelerinden ve Nisan 2025 eğitim oturumları ile ikili istişareler aracılığıyla toplanan paydaş geri bildirimlerinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu kaynaklar değerli fikirler sunarken, yüz yüze yapılan karşılaştırmalı bir maruziyetin olmaması bulguların operasyonel ayrıntı düzeyini sınırlamaktadır. Öngörülen çalışma ziyaretleri ve paydaşlararası yüz yüze görüşmeler ile edinilen bilgiler doğrultusunda yapılabilecek güncellemelerin, Rapor'da sunulan önerilerin doğrulanmasına yönelik daha derin bir bilgi sağlaması beklenmektedir. Diğer taraftan, bu raporun hazırlanmasındaki temel amaçlardan biri 2025 yılı sonuna kadar hazırlanması planlanan Strateji ve Eylem Planı Raporu'na (SAPR) zemin oluşturmak olduğundan, SAPR'nin nihai hale getirilmesinden önce en az bir çalışma ziyaretinin gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.

Uluslararası çalışma ziyaretlerinin ve kapsamlı bölgesel temasların yokluğunun etkisinin kısmi olarak hafifletilmesi için, 18-20 Haziran 2025'te gerçekleştirilen İhtiyaç Analizi Çalıştayı, bu raporun **ön bulgularını doğrulamak ve geliştirmek için önemli bir fırsat sağlamıştır**. Nitekim, kurumsal paydaşların taslak analiz raporunun yapılandırılmış bir incelemesine dahil edilmesi ile, nihai önerilerin güvenilirliği ve işlevsellik düzeyi çalıştay vasıtasıyla güçlendirilmiştir.

İkinci olarak, nicel veri kullanılabilirliği **sınırlı kalmaya devam etmiştir**. Yapılan çalışma uzman görüşleri ve kurumsal geri bildirimde dayanırken, e-ticaret platformlarına özgü performans göstergeleri, e-PGD sıklığı veya trend-tabanlı risk sınıflandırması gibi sistematik olarak toplanan ölçütlerin eksikliği ortaya çıkmıştır. Bunun en önemli sebebinin, yetkili kuruluşlarca yürütülen e-PGD faaliyetinin PGD'nin bir alt başlığı olarak değerlendirilmesinden kaynaklandığı, bir başka ifade ile e-PGD faaliyetinin yerleşmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal kültürün gelişmesinin henüz tamamlanmadığı görülmüştür. Bu durum, yetkili kuruluşlar



Funded by
the European Union

tarafından yapılan e-PGD faaliyetlerinin olgunluk düzeyinin ampirik olarak değerlendirilmesini kısıtlamış ve nitel analizler ile uzman kanaatine dayalı bir yaklaşımı gerektirmiştir.

Üçüncü olarak, *paydaş temsili*, bölgeler ve merkez birimlerinin yetki düzeyleri arasında farklılık göstermiştir. Merkezi düzeydeki yetkililer istişarelere aktif olarak katılırken, il ve bölge düzeyindeki PGD kuruluşlarında görev alan temsilcilerden alınan geri bildirimler daha sınırlı kalmıştır. Bu durum ise yerel PGD uygulamalarının veya kaynak kısıtlarının neler olduğuna dair yetersiz bilgi toplanmasına yol açmıştır. Diğer bir deyişle, Rapor'daki bulguların daha iyi kaynaklara sahip veya daha fazla katılım gösteren kurumlardan gelen bakış açılarını daha güçlü yansıtabileceğinin göz önünde bulundurulmasında fayda görülmektedir.

Dördüncü olarak, *AB mevzuat yapısının dinamik doğası*, yasal uyum için sabit kıstaslar belirlenmesini zorlaştırmaktadır. Her ne kadar Şubat 2025 tarihli Komisyon Bildirimi ve Mart 2025 tarihli (AB) 2019/1020 sayılı Tüzüğün 4. Maddesinin Uygulama Raporu gibi son dönem AB belgeleri analize dahil edilmiş olsa da, Dijital Ürün Pasaportu ve gözden geçirilmiş gümrük mevzuatı gibi yaklaşan AB politika araçlarının, Türkiye'nin uyum sürecinin hızlanmasında önemli bir rol oynayacağı dikkate alınmalıdır. Ayrıca, AB tarafından e-ticarete ilişkin yakın zamanda yürürlüğe konan birçok düzenlemenin, doğrudan ürün güvenliği ve PGD ile ilgili olmasa da, bu konulara yönelik bazı hükümler içerdiği görülmektedir. Bu tür gelişmelerin yakından izlenmesi ve güncel planlama çıktılarına düzenli olarak yansıtılması önem arz etmektedir.

Son olarak, yaz döneminden kaynaklanan kısıtlamalar, PGD kuruluşlarının hazırlıklarındaki farklılıklar ve gelişen ulusal e-ticaret uygulama çerçevesi de toplanan girdilerin bütünlüğü ve derinliği açısından riskler oluşturmuştur.

3.3.1 Alınan Risk Azaltma Önlemleri

Analizin nesnelliğini ve tutarlılığını korumak amacıyla çeşitli risk azaltma stratejileri benimsenmiştir:

- **Yapılandırılmış Erken Taslak Hazırlığı:** Rapor, önceden tanımlanmış bir analitik çerçeveye dayanarak oluşturulmuş ve doğrulanmış masa başı araştırmaları ile kurumsal görüşmelerden elde edilen güvenilir verilerle şekillendirilmiştir; bu sayede çalışma ziyaretleri henüz gerçekleştirilememiş olsa dahi ön bir taslak rapor hazırlanabilmiştir.
- **Kaynaklar Arası Doğrulama:** Bulgular, güvenilirliği artırmak için ulusal mevzuat, AB mevzuatı ve bu mevzuata dayanarak hazırlanan rehberler (örneğin Mavi Rehber, GPSR, DSA), önceki proje çıktıları ve hedef istişareler ile birden fazla veri türü kullanılarak doğrulanmıştır.



Funded by
the European Union

- **Eksik Verilere Yönelik Tedbirler:** Saha ziyaretlerinin yapılamadığı durumlarda ekip ikili istişareler yürütmüş, Nisan 2025 eğitim oturumlarından yararlanmış ve önceden hazırlanmış şablonlar aracılığıyla birincil verileri desteklemiştir.
- **İhtiyaç Analizi Çalıştayı:** Raporun bulgularını doğrulamak, katılım boşluklarını doldurmak ve farklı bakış açılarını yansıtabilmek amacıyla temsili paydaş katılımıyla özel bir çalıştay düzenlenmiştir.
- **Raporun Dinamik Güncellenmesi:** Bu belge yaşayan bir ürün olarak değerlendirilmektedir. Haziran 2025’de gerçekleştirilen Çalıştay’dan edinilen geri bildirimler üzerine İhtiyaç Analizi Raporu yeniden gözden geçirilmiş ve gerekli değişiklikler yansıtılmıştır. Çalışma ziyaretlerinin tamamlanmasını müteakip gerekli bilgiler aynı şekilde SAPR’e de yansıtılacaktır.
- **Riskin İzlenmesi ve Uyum sağlama:** Birinci Ara Raporun “*Ek 09 – Varsayımlar ve Riskler*” bölümünde açıklandığı üzere, paydaşlarla proaktif iletişim kurulması ve çıktılar için esnek zamanlama planlanması başta olmak üzere, proje kapsamında yapılandırılmış bir risk izleme ve bu riskleri hafifletme politikaları uygulanmıştır.
- **Faaliyetlerin Çalışma Ziyaretinden Bağımsız Yürütülmesi:** Zincirleme gecikmelerin önlenmesi amacıyla, eğitimlerin planlanması ve Strateji ve Eylem Planı Raporu’nun (SAPR) hazırlanması gibi belli başlı faaliyetler diğer çalışmalardan bağımsız olarak ilerleyecek şekilde bilinçli olarak sıralandırılmıştır.

Bu önlemler sayesinde İhtiyaç Analizi analitik bütünlüğünü koruyarak yeni veriler ışığında uyum sağlayabilme esnekliğe sahip olabilecek, böylece mevcut bulguların hem güvenilirliği korunacak hem de yeni veriler ortaya çıktıkça raporun geliştirilebilir olması sağlanabilecektir.





Funded by
the European Union

4 İHTİYAÇ ANALİZİ

4.1 Genel Görünüm

Bu bölüm, Türkiye'nin e-ticaret bağlamında PGD sisteminin mevcut durumuna ilişkin ayrıntılı bir değerlendirme sunmakta olup, özellikle mevcut boşlukların, karşılaşılan zorlukların ve geliştirmeye yönelik ihtiyaçların tespitine odaklanmaktadır. Değerlendirme – mevzuat uyumu, kurumsal yapı ve kapasite, dijital altyapı, risk esaslı izleme, trend analizi, elektronik ticaret platformlarıyla iş birliği ve tüketici katılımı gibi- ürün güvenliğinin etkin şekilde uygulamasını etkileyen temel işlevsel ve kurumsal alanlar etrafında yapılandırılmıştır. Analiz, masa başı araştırmalar, mevcut proje belgeleri, AB düzeyindeki politika çerçeve rehberleri ve projenin ilk uygulama aşamalarında gerçekleştirilen atölye çalışmaları ile uzman istişarelerinden elde edilen pratik bilgiler temelinde şekillendirilmiştir.

İhtiyaç Analizi kapsamlı çözümler sunmaktan ziyade, Türkiye'nin mevcut ürün güvenliği yönetim sistemi AB'deki en iyi uygulamalarla uyumlu şekilde modernize etmek ve dijitalleştirmek için ele alınması gereken temel unsurlara dair kanıta dayalı bir teşhis ortaya koymayı amaçlamaktadır. Her alt bölüm mevcut durumu ortaya koymakta, yapısal ve işleyişe ilişkin eksiklikleri belirlemekte ve politika ile operasyonel reformlara zemin hazırlamaktadır. Elde edilen bulgular, Strateji ve Eylem Planının tasarımına doğrudan katkı sağlayacak olup, eğitim planının ve farkındalık artırmaya yönelik seminerlerin geliştirilmesi de dahil olmak üzere, sonraki proje faaliyetlerine yönelik çalışmaların temelini oluşturacaktır. İhtiyaç Analizinin bulguları ayrıca, e-ticarete konu ürünlerin güvenliğinin sağlanmasında PGD kuruluşları tarafından kullanılacak önemli bir araç olan e-PGD yazılımının geliştirilmesine yönelik kritik girdileri sağlayacaktır.

E-ticarete mevzuat altyapısından sahadaki uygulamalara kadar, PGD'nin tüm ekosistemine odaklanan bu analiz, hem kısa vadeli iyileştirmelere hem de uzun vadeli kurumsal dönüşüme rehberlik etmeyi amaçlamaktadır. Çalışma, Türkiye'nin e-ticarete tüketici korumasını sürdürme stratejik hedefini yansıtmakta; aynı zamanda AB-Türkiye Gümrük Birliği ve AB Katılım Ortaklığı çerçevesindeki yükümlülüklerine uyum sağlamayı hedeflemektedir.

4.2 Yasal ve Düzenleyici Çerçeve

4.2.1 Ulusal Mevzuatın Genel Görünümü

Türkiye'nin ürün güvenliği ve PGD alanındaki hukuki altyapısı, özellikle AB-Türkiye Gümrük Birliği'nin kurulmasından bu yana, AB mevzuatına uyum yoluyla kademeli olarak gelişmiştir. 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu ile uygulama yönetmelikleri gibi, bu alandaki yasal çerçeve, piyasaya yalnızca teknik mevzuatına uygun ve güvenli ürünlerin arz



Funded by
the European Union

edilebilmesinin temelini oluşturur. Bahsekonu mevzuat, yetkili kuruluşlar arasındaki görev dağılımını, denetim mekanizmalarını, uygunluk gerekliliklerini ve yaptırıma ilişkin yetkilerini tanımlar.

Bununla birlikte, dijital ticarete hızlı geçiş, geleneksel PGD faaliyetlerinin kapasitesini ve hukuki tanımlarını aşan yeni denetim senaryoları ortaya çıkartmıştır. Mevcut yasal çerçeve, fiziksel ürün denetimi açısından güçlü olsa da, e-ticarete ürün güvenliği PGD'sinin temel bileşenlerini ele alma konusunda belirgin sınırlamalar taşımaktadır. Bunlar arasında, platform hesap verebilirliği, sınır ötesi izlenebilirlik, algoritma odaklı risk değerlendirmesi ve geleneksel olmayan numune alma modelleri örnek gösterilebilir.

Bu alt bölüm, PGD ve ürün güvenliğiyle ilgili olarak Türkiye'nin yasal uyumu ve hukuki altyapısına ilişkin genel bir bakış sunmaktadır. Uygulama araçları, IT sistemleri, platform iş birliği ve risk analitiğiyle ilgili yasal konular, raporun ilgili tematik bölümlerinde ele alınmaktadır.

4.2.2 AB Mevzuatına Uyum Durumu

AB'nin ürün güvenliği ve PGD'ye yönelik yaklaşımı, özellikle e-ticaretin yükselişiyle birlikte, modern ticaretin karmaşıklıklarını ele alacak şekilde evrilmiştir. "Mavi Rehber"¹³in 2022 yılına ait baskısı, AB ürün kurallarının uygulanmasına ilişkin kapsamlı bir rehberlik sunarak, bütüncül ve uyarlanabilir bir düzenleyici çerçevenin önemini vurgulamaktadır.

4.2.2.1 AB Ürün Güvenliği Çerçevesinin Gelişimi

- **Tarihsel Bağlam:** Başlangıçta, ürün güvenliği farklı ulusal düzenlemelerle yönetilmekte ve bu durum da tutarsız uygulamalara ve ticaretin önünde engellere yol açmakta idi. AB, bu kuralları uyumlaştırma çalışmalarına "Yeni Yaklaşım" direktiflerinin kabulü ile başlamış olup, bu süreçte temel güvenlik gereklerine ve standardizasyona odaklanmıştır.¹⁴
- **Yeni Yasal Çerçeve (NLF):** İç pazarın işleyişini iyileştirmek amacıyla 2008'de kurulan NLF, aşağıdaki temel unsurlar çevresinde şekillenmiştir:
 - İktisadi işletmecilerin (imalatçılar, ithalatçılar, dağıtıcılar) sorumluluklarının açık olarak tanımlanması.
 - Uygunluk değerlendirme prosedürlerinin geliştirilmesi.
 - PGD mekanizmalarının güçlendirilmesi.
 - CE işaretinin bir uygunluk beyanı olarak vurgulanması.

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/TR/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2022:247:FULL>

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/TR/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2022:247:FULL>



Funded by
the European Union

- **Piyasa Gözetimi Yönetmeliği (AB) 2019/1020:** Bu yönetmelik, NLF'yi aşağıdaki unsurlar itibarıyla güçlendirmiştir:
 - AB piyasasına giren ürünler için AB'de yerleşik bir iktisadi işletmecinin bulunmasının zorunlu kılınması.
 - PGD kuruluşları ile gümrük idareleri arasındaki işbirliğinin artırılması.
 - E-ticaret platformlarının, uygunsuz ürünleri askıya alma konusunda yetkili kuruluşlarla iş birliği yapmaları konusunda yükümlülük getirilmesi.
- **Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü (AB) 2023/988 (GÜGT):** Önceki GÜG Direktifi'nin yerini alan Tüzük:
 - Çevrimiçi satışların ve yeni teknolojilerin getirdiği zorlukları ele almakta,
 - E-ticaret platformlarına daha sıkı kurallar getirmekte,
 - Ürünlerin izlenebilirliğini ve geri çağırma prosedürlerini geliştirmekte,
 - E-ticarete satıcıların sorumluluklarını netleştirmektedir.
- **Dijital Hizmetler Yasası (AB) 2022/2065 (DSA):** GÜGT'ü tamamlayan DSA:
 - E-ticaret aracı hizmet sağlayıcıları da dahil olmak üzere dijital hizmet sağlayıcıları için bir çerçeve oluşturmakta,
 - Güvensiz ürünler de dahil olmak üzere yasa dışı içeriğin yayılmasını önlemeye yönelik yükümlülükler getirmekte,
 - Şeffaflık ve hesap verebilirlik mekanizmalarını güçlendirmektedir.

4.2.2.2 Türkiye'nin Uyum Durumu

Türkiye, AB'nin ürün güvenliği çerçeve düzenlemelerine uyum sağlamak amacıyla önemli yasal düzenlemeleri hayata geçirmiştir. Bu kapsamda:

- **Temel Mevzuatın Uyumlaştırılması:**
 - **7223 Sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu (2020):** Ürün güvenliği ve PGD'ye ilişkin genel esasları belirlemektedir.
 - **Genel Ürün Güvenliği Yönetmeliği (2021):** AB'nin önceki Genel Ürün Güvenliği Direktifine uyum kapsamında hazırlanmış olup, tüketici ürünlerine ilişkin güvenlik gereklerini düzenlemektedir.
 - **Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine İlişkin Çerçeve Yönetmelik (2021):** PGD faaliyetlerine ilişkin usul ve esasları detaylandırmaktadır.
 - **Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği (2024):** E-ticaret kanalları üzerinden satılan ürünlerin piyasaya arz koşullarını ve PGD'sini düzenlemekte, Aracı Hizmet Sağlayıcılara çeşitli yükümlülükler getirmektedir.
- **Devam Eden Uyum Çalışmaları:**
 - **Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü (AB) 2023/988:** Ticaret Bakanlığı, ürün ve iktisadi işletmeci izlenebilirliğinin ve e-ticaret platformlarının



Funded by
the European Union

sorumluluklarının artırmasını da içerecek ulusal mevzuatını GÜGT ile uyumlu hale getirmek için aktif olarak çalışmaktadır.

- o **Dijital Hizmetler Yasası (AB) 2022/2065:** Dışişleri Bakanlığı AB Başkanlığı, dijital hizmet sağlayıcıları için açık yükümlülükler getirmeyi amaçlayan ulusal mevzuatı DSA ile uyumlu hale getirmek için çalışmalar yürütmektedir.

Bu çalışmalara rağmen, özellikle e-ticaret platformlarına yönelik son dönemki AB düzenlemeleriyle tam uyum henüz sağlanmamıştır. GÜGT ve DSA'nın birbirine bağlı yapısı, etkili bir uygulamanın sağlanabilmesi için düzenleyici çerçevenin tüm boyutlarını kapsayan bütüncül bir yaklaşımı gerektirdiğinden zorluklar sunmaktadır.

4.2.3 Yasal Boşluklar ve İhtiyaçlar

E-ticaretin hızla yaygınlaşması, çok çeşitli aktörleri, yüksek işlem hacmini ve çoğu zaman kimliği belirlenemeyen veya izlenmesi zor satıcıları içeren oldukça parçalı ve dinamik bir perakende ekosistemi yaratmıştır. Bu gelişim, büyük ölçüde denetime dayalı ve doğası gereği reaktif olan geleneksel PGD yaklaşımlarının etkinliğini zorlamaktadır.

Bu gelişmelere yanıt olarak AB, merkezi otorite denetim modelinden, iktisadi işletmecilerin ve özellikle e-ticaret platformlarının sorumluluklarını vurgulayan **proaktif bir uygulama modeline** aşamalı olarak geçmiştir. Bu değişim, yakın zamanda kabul edilen GÜGT ve DSA'da açıkça yansıtılmakta olup, her iki düzenlemede büyük ölçekli dijital platformlar başta olmak üzere, ürün ve iktisadi işletmeci izlenebilirliği, güvensiz içeriklerin askıya alınması ve yetkili kuruluşlarla yapılandırılmış iş birliği gibi alanlarda yeni yükümlülükler getirmektedir.

Ancak, bu İhtiyaç Analizi'nin hazırlandığı tarih itibarıyla, anılan mevzuatın uyumlaştırma süreçlerinin tamamlanması ve yürürlüğe girme takvimi belirsizliğini korumaktadır. Bu geçiş sürecinde, tam uyumlu ve uygulanabilir hükümlerin eksikliği, Türkiye'nin AB iyi uygulamalarıyla uyumlu, dijital öncelikli ve risk temelli PGD araçlarını etkin şekilde devreye sokma kapasitesini sınırlayabilir.

Analiz, kapsamlı bir e-PGD sisteminin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için aşağıda özetlenen mevzuat boşluklarını ve operasyonel kısıtları ortaya koymaktadır:

a. Platform Sorumlulukları ve Yapılandırılmış Veri Erişimi

- Türk mevzuatı henüz e-ticaret platformlarına, özellikle veri paylaşım mekanizmaları, risk değerlendirmesi, raporlama, şikâyet sisteminin kurulması, satıcıların izlenebilirliği, gerçek zamanlı bildirimler veya zorunlu işbirliği protokolleri konusunda GÜGT ve DSA kapsamındakilere eşdeğer yükümlülükler getirmemektedir.



Funded by
the European Union

- Mevcut mevzuat e-PGD faaliyetlerini mümkün kılmakta ancak e-ticaret platformları arası bağlantıyı ve kullanıcı arayüzünün mevzuata uyumu gibi (örneğin güvenlik uyarılarının görünürlüğü gibi) konularda zorunlu hükümler içermemektedir.

b. Otomatik PGD ve Gizli Satın Alma için Hukuki Dayanak

- PGD kuruluşları tarafından anonim veya taklit kimlikler altında gizli satın alma gerçekleştirilmesine olanak tanıyan bir mevzuat bulunmamakta olup, bu durum e-PGD faaliyetlerinin etkinliğini ciddi şekilde sınırlamaktadır.
- Yapay zekâ destekli araçların, otomatik tarama/kazıma teknolojilerinin ve risk tabanlı algoritmaların kullanımı açık bir şekilde düzenlenmemiş olup, bu durum hukuki kesinlik, veri koruması ve delil olarak kullanılması konularında çeşitli endişelere yol açmaktadır.

c. Sınır Ötesi Uygulamadaki Boşluklar ve İktisadi İşletmecilerin Rolü

- Türkiye, DSA kapsamında AB’de yerleşik yasal temsilci bulundurma zorunluluğuna eşdeğer bir düzenlemeyi henüz mevzuatına kazandırmamıştır.
- E-ticaret platformları aracılığıyla Türkiye’ye ürün satan üçüncü ülke menşeli satıcılara yönelik PGD faaliyetlerine dair bağlayıcı bir düzenleme bulunmamaktadır.

d. Kurumlar Arası Hukuki Parçalanmışlık

- 7223 sayılı Kanun yetkiyi merkezileştirmeyi hedeflese de bazı PGD kuruluşları arasındaki sorumluluk ve yetki çakışmaları devam etmekte ve özellikle IT tabanlı uygulamalara ilişkin kurumlararası koordinasyonda yeterli hukuki netliğin bulunmaması devam etmektedir.
- Bütüncül ve açık bir hukuki çerçeve oluşturulmadığı sürece, risk veri tabanlarının entegrasyonu, platformlararası denetim araçlarının kullanımı ve kurumsal eğitim protokollerinin uygulanması hukuki belirsizliğini korumaktadır.

4.3 Kurumsal Yapı ve İnsan Kaynakları

4.3.1 Kurumsal Roller ve Sorumluluklar

Türkiye'deki PGD çalışmaları şu anda Ticaret Bakanlığı tarafından merkezi olarak koordine edilen çok kurumlu bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Bakanlık hem politika oluşumunda hem de koordinasyonda öncü bir rol üstlenmekle birlikte, fiili denetim yetkileri birden fazla bakanlık ve bunlara bağlı taşra birimleri arasında dağılmış durumdadır. Fiziksel ve dijital ürün denetimlerine ilişkin sorumluluklar farklı yetkili kuruluşlarca paylaşılmakta olup, özellikle e-ticarete ürün ilanlarının teknik düzenlemeler ile tüketici koruma konularının kesiştiği durumlarda görev tanımlarında çakışmalar yaşanabilmektedir.



Funded by
the European Union

Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulu (PGDKK), yetkili kuruluşlar arasında teknik uyumun ve koordinasyonun sağlanmasına yönelik temel mekanizma olarak görev yapmaktadır. Ancak, e-ticaret platformlarının denetimi, algoritma temelli ürün ilanları ve yapay zekâ destekli risk tespiti dahil olmak üzere, dijital ve sınır ötesi PGD konularında yönlendirici kapasitesi halen sınırlı bulunmaktadır.

Nisan 2025'te gerçekleştirilen eğitim faaliyetleri ve çalıştaylardan edinilen bilgiler, özellikle e-PGD bağlamında çeşitli kurumsal koordinasyon zorluklarını ortaya koymuştur. Birçok PGD kuruluşu, özellikle birden fazla düzenleme alanına giren ürünler, yeri belirlenemeyen ya da yabancı bir ülkede yerleşik satıcılar ile ürün uygunluğu, gümrüklerde denetim ve tüketici şikâyeti yönetimi gibi farklı alanlarda geleneksel sınırları bulanıklaştıran e-ticaret satışları söz konusu olduğunda görev alanlarında daha da bariz hale gelen bir belirsizlik yaşadıklarını belirtmiştir.

E-ticaret platformlarının karmaşık yapısına etkili şekilde yanıt verilebilmesi için, görev ve sorumlulukları açıkça tanımlayan, düzenleyici bir kurumsal modele ihtiyaç bulunmaktadır. Bu model aşağıdaki unsurlara dair açık sorumluluk çerçevelerini içermelidir:

- Yapay zekâ destekli izleme ve algoritmik manipülasyon tespiti,
- Platformların mevzuata uygunluğunun sağlanması,
- Gerçek zamanlı uyarı ve veri paylaşım mekanizmaları ve
- E-ticarete bütünleşmiş ürün güvenliği müdahale süreçleri.

Ancak, kurumsal reformun politika düzeyinde halihazırda öngörüldüğünü belirtmekte fayda bulunmaktadır. "2025 Yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı" ile "2025-2027 Orta Vadeli Program", merkezi ve tek bir PGD Kurumu kurma hedefini ortaya koymaktadır. Bahsekonu kurumun amacı şöyledir:

- Kamu kurumları genelinde parçalanmış gözetim sorumluluklarını birleştirmek,
- Çakışan yetkileri ve uygulamadaki tutarsızlıkları ortadan kaldırmak ve
- Ulusal PGD sistemini yalnızca e-ticaretle sınırlı kalmadan tüm ürünler ve satın alma biçimleri genelinde güçlendirmek.

Bahsekonu yeni kurum yalnızca e-PGD alanıyla sınırlı olmayacak olsa da, kurumsal netliği ve operasyonel uyum açısından önemli bir iyileşme sağlayacağı ve bu proje tarafından getirilecek dijital yenilikleri özümseyip sürdürebilecek sağlam bir yönetim yapısı oluşturacağı beklenmektedir. PGD yeniliklerinin birleşik bir kurumsal çerçeveye oturtulması sayesinde, Türkiye hem AB ile uyumlu uygulamaları hayata geçirme hem de fiziksel ve dijital piyasalarda uzun vadeli ve etkin bir denetim mekanizması tesisinde daha güçlü bir konuma gelecektir.



Funded by
the European Union

4.3.2 Personel ve Kapasite Kısıtları

Proje belgeleri ve saha geri bildirimlerinde tekrar eden bir tema, e-ticaret faaliyetinin hacmi ve karmaşıklığı ile PGD kuruluşlarındaki mevcut personel seviyeleri arasındaki uyumsuzluktur. Taşra birimlerinin çoğu, e-PGD'ye tahsis edilmiş sınırlı personel ile çalışmakta ve bu görevler genellikle geleneksel saha denetim görevlerinin üzerine ek görev olarak verilmektedir. Bu durum, çevrimiçi risklerin gerçek zamanlı olarak izlenmesi, belgelenmesi ve yanıtlanması yeteneğini ciddi şekilde sınırlandırmaktadır.

Eğitim geri bildirimleri¹⁵, bazı denetmenlerin, özellikle ilanlardaki bilgilerin yerleri değiştiğinde, ilanlar dile göre uyarlandığında veya algoritmik olarak sıralamasının döndürüldüğü vakalar başta olmak üzere, e-ticarete satılan güvensiz ürünleri tespit etmek için gerekli araçlara veya dijital becerilere sahip olmadığını ortaya koymaktadır. Merkezi birimler dijital panolar ve izleme araçları geliştirme konusunda ilerleme kaydetmiş olsa da, bu araçların PGD ağı genelinde etkin ve eşgüdümlü dağıtımını sağlayamamıştır. Bu durum, bölgeler arasında uygulama kapasitesinin değişken olmasına yol açmakta ve denetimlerin caydırıcılık etkisini zayıflatmaktadır.

Ayrıca, yalnızca denetim personeli değil, aynı zamanda veri analistleri, IT koordinatörleri ve mevzuata uyum uzmanları gibi farklı uzmanlık alanlarını da gerektiren veri odaklı PGD modeline geçiş, mevcut insan kaynakları yapılarına henüz yeterince yansıtılamamıştır. Bu nedenle dijital risk taraması, otomatik veri toplama, dijital bağlamda hukuki metin yorumlama ve çevrimiçi kanallar aracılığıyla proaktif tüketici katılımı için özel personele ihtiyaç bulunduğu düşünülmektedir.

4.3.3 İK Geliştirme ve Eğitim Gereksinimleri

Nisan 2025'de düzenlenen eğitim atölyeleri, e-PGD kapasitesinin geliştirilmesine yönelik ilk adımı oluşturmakla beraber, belirlenen ihtiyaçlar temel farkındalığın çok ötesine geçmektedir. PGD sistemi içindeki farklı görev profillerine uygun şekilde yapılandırılmış ve sürekli hale getirilmiş bir eğitim programına ihtiyaç bulunduğu değerlendirilmektedir. Bu eğitim programı, e-ticarete özgü ürün kurallarıyla ilgili yasal modülleri, dijital araç kullanımıyla ilgili teknik modülleri ve e-PGD alanında sınır ötesi koordinasyon ve delillerin belgelenmesi ile ilgili operasyonel modülleri içerebilir. Proje Ekibi'nin ilgili paydaşlarla yaptığı görüşmeler sırasında belirlenen eğitim ihtiyaçları Ek VII'de sunulmaktadır.

Eğitim boşlukları özellikle gizli satın alma uygulamaları, yapay zekâ tabanlı tarama araçlarının kullanımı, yapılandırılmış protokoller aracılığıyla e-ticaret platformlarıyla etkileşim ve yeni AB

¹⁵ Eğitim anketleri



Funded by
the European Union

mevzuatı kapsamındaki yükümlülüklerin yorumlanması gibi alanlarda belirgin olarak görülmektedir.¹⁶ Merkezlerde görev yapan uzmanlar bu konulara aşina iken, taşra personeli değişen mevzuat ve teknik gelişmeler karşısında uygulamaya dönük, sadeleştirilmiş rehberlere ve düzenli güncellemelere ihtiyaç duyduklarını ifade etmiştir.

Eğiticilerin eğitimi (train-the-trainers) programlarının uygulanmasının, PGD kuruluşları genelinde ölçeklenebilir ve dengeli bir eğitim yayılımı sağlanmasında önemli bir rol oynayabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, eğitim ihtiyaç analizlerinin kurumsal performans değerlendirmelerine entegre edilmesi ve e-PGD yetkinliklerinin işe alım kriterlerine dahil edilmesi, modern bir PGD işgücüne geçişin sürdürülebilirliğini destekleyecektir.

Mevcut kapsam dahilinde kısa vadede uygulanabilir olmasa da, ulusal düzeyde bir e-öğrenme platformunun geliştirilmesi, sürekliliği, erişilebilirliği ve maliyet-etkin beceri geliştirmeyi sağlamak için gelecekteki proje çalışmaları açısından uzun vadeli bir girişim olarak düşünülebilir.

4.4 Dijital ve IT Altyapısı

4.4.1 Mevcut Sistem ve Araçlara Genel Bakış

Proje ekibi, PGD kuruluşlarında mevcut bulunan sistemlere ilişkin bir analiz çalışması gerçekleştirmiştir. Mevcut Durum Analizi'nde (Etkinlik 1.1) kullanılan anket formları, hem PGD kuruluşlarında hem de e-ticaret platformlarındaki e-PGD faaliyetlerinin yürütülmesi için gerekli sistemlerin kullanılabilirliğine odaklanmıştır.

4.4.1.1 PGD kuruluşlarındaki mevcut sistemler

Proje ekibi, PGD kuruluşlarının durumunu proje hedefleri açısından şu şekilde değerlendirmiştir:

Aşağıdaki tablo, yetkili kuruluşların fiziksel PGD faaliyetlerini gerçekleştirmek için genellikle kurumsal bir uygulama kullandığını göstermektedir.

Uygulama	Kurum	Amaç
PGD kuruluşuna özgü PGD uygulamaları	Yetkili Kuruluşlar	Fiziksel PGD aktivitelerini yönetmek. Kısmen e-PGD aktivitelerini de dahil etmek.

¹⁶ Eğitim anketleri



Funded by
the European Union

PGDBIS	Ticaret Bakanlığı	Her yetkili kuruluş, sağlanan Web arayüzü aracılığıyla fiziksel PGD faaliyetlerinin sonuçlarını sunar.
TAREKS	Ticaret Bakanlığı	İthal ürünler için GTIP tabanlı Risk Yönetimi uygulaması.

Yetkili kuruluşlar riskli ürünleri tespit etmek amacıyla Safety Gate (eski adıyla RAPEX) sistemini de manuel arama yoluyla kullanmaktadır. Öncelikli olarak, ürünlerin hangi e-ticaret platformlarında satıldığını belirlemek için Google gibi arama motoru üzerinden metin ve görsel tabanlı manuel arama yapılmaktadır. Bazı yetkili kuruluşlar ise kurumsal e-PGD sistemlerinin geliştirilmesi sürecindedir.

Tablo 1: Yetkili Kuruluşların PGD bağlamında IT yetenekleri

PGD Kuruluş	Kuruluşu/Yetkili	Kurum İçi Uygulamalar	Mevcut Durum Raporundan Alınan Bilgiler
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı		Denetim süreçlerinin dijitalleştirilmesinde özel yazılımlar ve uygulamalar kullanılmaktadır. PGD kapsamında web tabanlı bir sistem kullanılmakta olup, örnekleme dahil tüm süreç yürütülmektedir.	Denetim süreçlerinin dijitalleştirilmesinde özel yazılımlar ve uygulamalar kullanılmaktadır.
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu		PGD kapsamında web tabanlı bir sistem kullanılmaktadır ve örnekleme dahil tüm süreç etkin bir biçimde takip edilmektedir.	Ürün ilan metninde lisans bilgisi, uygunluk beyanı ve kullanım hakkı yer almalıdır. Ticari sır ve know-how nedeniyle teknik dosyanın paylaşımı yapılmamıştır.
Tarım ve Orman Bakanlığı		Web tabanlı bir gıda güvenliği sistemi kullanılıyor ancak kapsam (ithalat ve ihracat kontrolleri, analiz sonuçları, yasaklı ürünler vb.) ve işlevsellik (PGD'ye özgü değil) açısından farklılık gösteriyor,	E-ticaret platformlarında özel ürünlere ilişkin bilgi ve belgelerin (tescil, bildirim, lisans gibi) eksikliği karşılaşılan en kritik sorunlardan biridir.



Funded by
the European Union

PGD Kuruluş	Kuruluşu/Yetkili	Kurum İçi Uygulamalar	Mevcut Durum Raporundan Alınan Bilgiler
		Belirli ürün grupları ve ürünler için birden fazla yazılım çözümü bulunmaktadır.	
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı		Kurumsal kullanım için herhangi bir PGD uygulaması belirtilmemiştir	Tekne, gemi ve deniz ekipmanlarında PGD faaliyetleri yürütmektedir. Gezi amaçlı tekne ve motorların ekonomik değerinin çok yüksek olması nedeniyle eksikliklerin niteliğine göre risk analizi yapılmaktadır.
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı:		Kurumsal kullanım için herhangi bir PGD uygulaması belirtilmemiştir	Yapı Malzemelerinin doğrudan tüketiciye yönelik olmadığı ve PGD faaliyetlerinin diğer ürün gruplarından farklı olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca AB mevzuatı tarafından düzenlenmeyen konularda ulusal mevzuata dayalı bir değerlendirme yapıldığı vurgulanmıştır. Bu nedenle, geliştirilecek IT aracında bu mevzuatın gerekliliklerinin dikkate alınması gerekebilir (G Yönetmeliği).
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı		Bakanlığın bilgi işlem sistemi SGK, MERSİS ve ESBİS entegrasyonuna sahip olduğundan işyeri numarası ve kaza bilgileri Sosyal Güvenlik Kurumuna iletilmektedir.	Teknik mevzuata göre riskler 1, 2 ve 3 olarak sınıflandırılmıştır. PGD sırasında firma, kategori ve doküman kontrolleri yapılmaktadır. Ürün grupları belirli olduğundan internet üzerinden doğrudan arama yapmak mümkündür. Adresler artık sanal adresler olarak gösterildiği için takibi zorlaşmaktadır.
Sağlık Bakanlığı		PGD için kullanılan bir ÇEVİSİS sistemi mevcuttur.	E-Ticaret platformlarında yer alan ürün ilanında etiket ve lisans bilgisi bulunmalıdır. Etikette “kullanıcı grubu” yer almalıdır.



Funded by
the European Union

PGD Kuruluş	Kuruluşu/Yetkili	Kurum İçi Uygulamalar	Mevcut Durum Raporundan Alınan Bilgiler
		Yapay Zekâ tabanlı denetim sistemi kurulma çalışması devam etmektedir.	
Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu		Ürünler, Kurumun sorumluluğunda olup, ürünlerin piyasaya arzından önce kayıt altına alındığı Ürün Takip Sistemi (ÜTS) aracılığıyla izlenebilmektedir.	Fiziki PGD faaliyeti sırasında Kurum, lisans ve etiket denetimlerini gerçekleştirir. Kozmetik ürünlerde bildirim usulü geçerli olup, QR kod uygulaması da mevcuttur.
Ticaret Bakanlığı- Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü		Genel Hususlar	Yetki kapsamındaki ürünler herhangi bir kayıt sistemine tabi olmadığından, öncelikle şikâyetler üzerine veya periyodik olarak denetimler yapılmaktadır. E-ticaret platformlarında satılan deterjan gibi ürünlerde, etiket bilgilerinin net bir şekilde görülebilmesi için ayrı bir sayfa/bölümde yer alması gerekmektedir.
Ticaret Bakanlığı- Ürün Güvenliği ve Denetimi GM		TAREKS	Sistem, ithalat kontrolleri sırasında yetkili kuruluşlarca tespit edilen riskli ürünlere ilişkin veri tabanını kapsamaktadır. (GTİP tabanlı)
		ETBİS	ETBİS Sistemi, satıcılara (E-pazaryerleri, E-ticaret siteleri vb.) ait en güncel demografik bilgileri kapsamaktadır.
		ESBİS	ESBİS Sistemi, bireysel satıcılara (serbest meslek erbabı) ait (E-pazaryerleri, E-ticaret siteleri vb.) ait en güncel demografik bilgileri kapsamaktadır.
		MERSİS	MERSİS Sistemi, işletmelerin en güncel şirket kayıt bilgilerini kapsamaktadır.



Funded by
the European Union

PGD Kuruluş	Kuruluşu/Yetkili	Kurum İçi Uygulamalar	Mevcut Durum Raporundan Alınan Bilgiler
Ticaret Bakanlığı Ürün Güvenliği ve Denetimi GM	PGDBIS		PGDBIS, PGD sonuçlarını merkezi bir sistem üzerinden aktarabilir. PGD sonuçları olumsuz olarak işaretlendiğinde, E-PGD sistemi diğer işlemler için devreye girecektir (Ürünün platformlarda aranması, bildirim gönderilmesi, hukuki işlemler vb.).

4.4.2 IT'ye Özel İhtiyaçlar

Analiz ve eğitim çalışmaları sırasında aşağıdaki üst düzey ihtiyaçlar tanımlanmıştır. Bu ihtiyaçlar, burada belirtilen kurumlar tarafından iletilmiş ve öneriler doğrultusunda derlenmiştir. Söz konusu liste, kullanıcılar ile yapılacak görüşmeler sırasında detaylandırılacaktır.

Tablo 2: IT'ye özgü ihtiyaçlar

İhtiyaçlar	İlgili Kuruluş	Yaklaşımlar
Satıcının bilgilerine ulaşmak ve satıcının iletişim bilgilerini takip etmekte yaşanan zorluklar.	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresi kullanma zorunluluğu getirilmesi, bildirim, tebligat ve izlenebilirlik sorununu çözebilir. Ancak mevcut E-Ticaret yasasına göre KEP adresi alma zorunluluğu mevcut değildir. Mevcut yasada yer alan eposta zorunluluğu değerlendirilmelidir.
	Esas olarak Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından önerilmiştir.	Deneyimle sabit olduğu şekilde amaç ürünün satıcısına ulaşmaktır. Yetkili kuruluş paranın transfer edildiği hesabın (BKM) görülebilmesini önermektedir; bu sayede iletişim bilgileri üzerinden ulaşamayan iktisadi işletmecilerin tespit ve izlenebilirliğine yardımcı olunacaktır.



Funded by
the European Union

İhtiyaçlar	İlgili Kuruluş	Yaklaşımlar
Görüntü aramada ilkelerin (prosedürlerin) belirlenmesi	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Resimlerin taranmasında ilkelere ihtiyaç duyulabilir. Örneğin, resmin ilandaki veya sayfadaki konumu ve kalitesi konusunda düzenleme yapılması (usul ve esaslar) tanımlanabilir. Görsel linkleri üzerinden resim veya belge taraması yöntemleri zorluk getirmektedir. Bu yaklaşım denetçi tarafından satış sayfalarının görsel incelemesinde değerlendirilebilir. Resimlerin bir link üzerinden indirilen dosyalar içerisinde yer alması (PDF dosyası içerisinde) konusu da değerlendirilmez.
Satış ilanlarındaki ürün güvenliği bilgileri için tarama ve ayıklama sisteminde oluşacak yoğun iş yükü.	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Ticaret Bakanlığı'nın ürün ilan tarama sisteminin çok yüksek bir işlemci kapasitesi gerektireceği göz önüne alındığında, IT Sistemi ve altyapısı kapsamında alternatif yöntemlerin değerlendirilmesi gerekmektedir. Sistemin iş yükünü azaltmak ve hızlı sonuç almak için alternatif yöntemler belirlenebilir. Örneğin, ürün güvenliği verilerinin web platformlarından PGD kuruluşuna aktarılması ve/veya platformların satıcıya ürün ile ilgili satış ilanı yayınlanmasından önce onay işlemi için ürün güvenliği bilgilerinin tamlığı ve doğruluğunun kontrolünü yapmaları konusunda zorlanması.
Veri ayıklama ve toplama (Crawling/Scraping)	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Mümkünse parti bilgisinin ürün ilanında yer alması veya doğrudan satıcıdan veri değişimi ile alınması gerekir.



Funded by
the European Union

İhtiyaçlar	İlgili Kuruluş	Yaklaşımlar
Gizli Müşteri profili	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Tüm yetkili kuruluşlar için tipik bir bütçe olmalı ve bütçe kuruluşlar arasında paylaştırılmalıdır.
Veri toplama ve analizi tamamlandıktan sonra karara varılması.	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Her PGD kuruluşu için ortak Risk Analizi metodolojisinin geliştirilmesi.
Web platformlarından toplanacak bilgilerin nitelik ve niceliğinin belirlenmesi	PGD Kuruluşları/Yetkili Kuruluşlar	Belirli ürün grupları ve alt gruplar için bazı özel bilgilere ihtiyaç vardır. PGD Kuruluşlarının ihtiyaçlarına göre yeknesak bir şekilde toplanacak genel ve özel verileri belirlemek için bir çalışma sağlanmalıdır.
Oluşturulacak bildirim mekanizmasının e-platformdaki ürün bilgilerini içerecek şekilde hazırlanması gerekir.	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Bildirim sistemi, denetçinin platformdaki ürün ilanını da içeren bir web sayfası üzerinden yetkili kuruluş ile satıcı arasında iletişimi başlatmasına olanak sağlamalıdır.

4.4.3 Eşgüdümlü Çalışabilirlik ve Entegrasyon Kapasitesi

Yetkili kuruluşlar ile diğer kuruluşlar (e-platformlar, diğer kamu kuruluşları, STK'lar, vb.) arasında, anlık ve güvenilir kurumsal iletişimi sürdürebilmek için eşgüdümlü (interoperability) çalışabilirlik mekanizması önem taşımaktadır. Ancak, bu tür bir eşgüdümün sağlanması, entegrasyona katılan tüm taraflar için ek yazılım geliştirmeyi gerektirmektedir. Örneğin, bilgi alışverişi sağlamak amacıyla API (Uygulama Programlama Arayüzleri) geliştirilmesi durumunda, her iki taraf da hem veri sağlayıcı (provider) hem de veri alıcı (consumer) arayüzlerini oluşturan yazılımları geliştirmeli ve bilgiyi gönderip alabilecek teknik altyapıyı oluşturmalıdır.

4.4.3.1 PGD kuruluşlarının sistemleriyle eşgüdümlü çalışabilirlik

Kurumsal yapıya bağlı olarak, bu tür arayüzlerin geliştirmesine yönelik yazılım geliştirme kapasitesi sağlanması PGD nezdinde her zaman mümkün olmayabilir. Böyle bir durumu daha ayrıntılı değerlendirebilmek amacıyla, Mevcut Durum Analizi çalışması sırasında yetkili kuruluşlara gönderilen anketlerde bu konuya ilişkin sorulara yer verilmiş ve alınan yanıtlar raporlamaya dahil edilmiştir.



Funded by
the European Union

Tablo 3: PGD Kuruluşu ile eşgüdümlü çalışabilirlik kapasitesi

<u>PGD kuruluşu</u>	<u>Yetenek</u>	<u>Yorumlar</u>
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, denetim faaliyetlerini gerçekleştirmek için çeşitli PGD uygulamalarını kullanmaktadır. PGD Uygulaması API entegrasyonları sağlayabilir. PGD kuruluşu tarafından özel düzenleme gerektirir.	Pilot uygulama sırasında böyle bir entegrasyonun sağlanması mümkün olmayabilir.
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	PGD Uygulaması API entegrasyonları sağlayabilir. PGD kuruluşu tarafından özel düzenleme gerektirir.	Pilot uygulama sırasında böyle bir entegrasyonun sağlanması mümkün olmayabilir.
Tarım ve Orman Bakanlığı	PGD Uygulaması API entegrasyonları sağlama yeteneğine sahiptir. PGD kuruluşu tarafından özel düzenleme gerektirir.	Pilot uygulama sırasında böyle bir entegrasyonun sağlanması mümkün olmayabilir.
Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	PGD faaliyetlerinde kullanım için herhangi bir uygulama belirtilmemiştir	
Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı	PGD faaliyetlerinde kullanım için herhangi bir uygulama belirtilmemiştir	
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Bakanlığın bilgi işlem sistemi SGK, MERSİS ve ESBİS entegrasyonuna sahip olduğundan işyeri numarası ve kaza bilgileri Sosyal Güvenlik Kurumuna iletilmektedir.	Pilot uygulama sırasında entegrasyon kabiliyeti dikkate alınabilir.
Sağlık Bakanlığı	PGD için kullanılan bir ÇEVİSİS sistemi mevcuttur.	Pilot uygulama sırasında entegrasyon konusu değerlendirilebilir.
Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu	Kurum sorumluluğundaki ürünler, piyasaya arz edilmeden önce kayıt altına alındığı ürün takip sistemi (ÜTS) sayesinde izlenebilirliğe sahiptir.	Pilot uygulama sırasında entegrasyon konusu değerlendirilebilir.



Funded by
the European Union

<u>PGD kuruluşu</u>	Yetenek	Yorumlar
Ticaret Bakanlığı – Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlüğü	Ticaret Bakanlığı Bilgi Teknolojileri GM (BTGM) çoğunlukla IT çözüm sağlayıcılarından hizmet alarak sistemleri yönetir. BTGM SOAP UI entegrasyonları aracılığıyla web hizmetleri sağlar ve REST API entegrasyonlarına geçmeyi planlamaktadır. E-PGD sunucularının BTGM kontrolünde olması nedeniyle geliştirme faaliyeti sırasında gerekli tüm güvenlik önlemlerinin dikkate alınması gerekmektedir.	İşyeri bilgileri master data altyapısını oluşturmaktadır. Pilot uygulama sırasında e-ticaret şirketlerinin (ETBİS, ESBİS, MERSİS) ve risk veri tabanlarının (TAREKS, PGDBİS) değişimini mümkün kılmak amacıyla entegrasyon çalışması yapılacaktır.
	TAREKS	TAREKS sisteminin mevcut sürümü, daha fazla veri gereksinimini kolaylaştırmak için Web hizmetleri (REST veya SOAP) tabanlı bir API mekanizması sağlayabilir. Yeni sürüm için durum henüz net değildir.
	ETBİS: Uygulamanın bakım ve desteği için dışardan teknik hizmetleri sağlanmaktadır.	ETBİS, daha fazla veri ihtiyacını (Şikayetler, ürün özellikleri, vb.) kolaylaştırmak için Web servisleri (REST veya SOAP) tabanlı bir API mekanizması sağlayabilir.
	ESBİS: Uygulamanın bakım ve desteği için dışardan teknik hizmetleri sağlanmaktadır.	Esnaflara ilişkin bilgilerin (demografik bilgiler, şikâyetler vb.) elde edilebileceği bir entegrasyon platformu oluşturulabilir. ESBİS, ilerideki veri ihtiyaçlarının kolaylaştırılması amacıyla Web servisleri (REST veya SOAP) tabanlı bir API mekanizması sağlayabilir.



Funded by
the European Union

<u>PGD kuruluşu</u>	Yetenek	Yorumlar
	MERSİS: Uygulamanın bakım ve desteği için dışardan teknik hizmetleri sağlanmaktadır.	İşletmelere ilişkin bilgilerin (demografik bilgiler, şikâyetler vb.) elde edilebileceği bir entegrasyon platformu oluşturulabilir. Şirket Kayıt bilgilerinin (Sicil) E-PGD sistemine çekebilmek için API erişimi gereklidir. MERSİS, ilerideki veri ihtiyaçlarının kolaylaştırılması amacıyla Web servisleri (REST veya SOAP) tabanlı bir API mekanizması sağlayabilir.
	PGDBIS: Uygulamanın bakım ve desteği için dışardan teknik hizmetleri sağlanmaktadır.	PGDBIS, PGD kuruluşları tarafından gerçekleştirilen fiziki denetim bilgileri için temel bir kaynaktır. PGDBIS sisteminde yer alan PGD sonuçları E-PGD sistemine aktarılabilir. Mevcut uygulamada birçok API entegrasyonun mevcut olduğu belirtilmiştir. PGDBIS, veri aktarımı gereksinimlerini kolaylaştırmak için Web servisleri (REST veya SOAP) tabanlı bir API mekanizması sağlayabilir.

4.4.3.2 E-Ticaret Şirketi sistemleriyle eşgüdümlü çalışabilirlik

E-ticaret platformlarının eşgüdümlü çalışabilirliğine ilişkin olarak e-ticaret platformlarına anketler ve eğitim oturumları yoluyla ilgili sorular yöneltilmiştir.

İlgili kanun ve yönetmeliklerde belirtildiği gibi, e-ticaret platformları web sitelerinde satışa sunulan ürünler için gerekli ürün güvenliği bilgilerini sağlamalıdır. Mevzuat, bu bilgilerin satılan her bir ürün için web platformu üzerinde erişilebilir olması gerektiğini belirtmektedir. Bu nedenle Proje Ekibi, genel olarak ve her ürün grubu-alt ürün grubu için hangi bilgilerin gerekli olduğunu belirlemek amacıyla PGD kuruluşları uzmanları ile bir dizi toplantı gerçekleştirmiştir.



Funded by
the European Union

Bazı e-ticaret platformları (Trendyol, Migros, PTTAVM vb.) satıcıların ürün güvenliğine ilişkin bilgileri girmelerine ve yüklemelerine imkân tanıyacak şekilde sistemlerini kendi tanımlamalarına göre güncellemiştir.

E-Ticaret platformları tarafından girilen bilgileri daha yeknesaklaştırmak, işlemeye uyumlu hale getirmek ve doğru verileri toplamak amacıyla Proje Ekibi ve PGD kuruluşları veri ihtiyaçlarını belirlemek üzere bir çerçeve geliştirmiş ve bahse konu bilgiler gerek eğitimlerde gerekse en son yapılan İhtiyaç Analizi Çalıştayı'nda görüşülmüştür.

Teknolojinin doğası gereği, e-ticaret şirketlerinin kendi e-ticaret çözümlerini oluşturabilmesi için aşağıda özetlendiği gibi birçok alternatifi bulunmaktadır:

- Özel Yazılım Geliştirme
- Bulut hizmet sağlayıcıları tarafından yapılacak geliştirmeler
- Uygulama Sağlayıcıları tarafından yapılacak geliştirmeler
- Veri Entegrasyon hizmeti sunan sağlayıcıları tarafından yapılacak geliştirmeler
- Süreç entegrasyonu sağlayıcıları tarafından yapılacak geliştirmeler (lojistik, fatura, ödeme vb.)

Bazı e-ticaret şirketleri, eşgüdümlü çalışabilirlik kapasitesini sağlamak için kendi iç yazılım geliştirme ekiplerine sahipken, diğerleri bu hizmetleri, ürün özellik bilgileri de dâhil olmak üzere, platformda satılan ürünlere ilişkin bilgileri sağlayan hizmet sağlayıcıların desteğiyle sunmaktadır.

Esas olarak, e-ticaret sağlayıcısına, satıcısına ve ürünlere ilişkin bilgilerin, topluma açık olan ilanlardan temin edilmesi ve gerektiğinde ise ilave bilgilere elektronik iletişim (API) yollarıyla erişilmesi öngörülmektedir.

Ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki tabloda listelenmiştir.

Tablo 4: E-Ticaret platformlarıyla eşgüdümlü çalışabilirlik gereksinimi

Gereklilik	Yetenek	Yorumlar
Her ürün için güvenlik bilgilerinin girilebileceği Kullanıcı Arayüzlerinin geliştirilmesi.	Çoğu e-ticaret platformu, e-PGD faaliyetlerini mümkün kılan kullanıcı arayüzlerini kendileri veya platform sağlayıcıları vasıtası ile sağlayabilir.	Önceki bölümlerde de değinildiği gibi, uyumlu bir veri düzeni, toplanan verilerin analiz yöntemleriyle etkin bir şekilde işlenmesine olanak tanıyacaktır.
Veri Değişimi	Binlerce e-ticaret platformunun ve yüz binlerce ürüne sahip aracı hizmet sağlayıcı platformların taranmasının yüksek kapasiteli ve maliyetli IT kaynakları	İki tür veri alışverişi faaliyeti gerekecektir. İlk uygulamada platformlar, gerekli analiz verileriyle birlikte



Funded by
the European Union

<u>Gereklilik</u>	<u>Yetenek</u>	<u>Yorumlar</u>
	gerektireceği belirtilmektedir. Ayrıca, e-ticaret platformlarının kullanıcı arayüzünde yapacakları değişiklikler, o siteye özgün tarama altyapısının yeniden geliştirilmesini gerektirebilir. Büyük ölçekli e-ticaret platformları bu sorunu aşmak için arayüzler üzerinden veri alışverişi yaparak veri paylaşımına sıcak bakmaktadır.	ürünlerin tüm listesini gönderebilir. İkinci aşamada verilerdeki değişiklikler ve yeni ürün periyodik olarak aktarılabilir.
Bildirim Mekanizmaları	Bildirim mekanizması iletişim altyapısının önemli bir parçasıdır. E-ticaret platformları, E-PGD sistemi ve kendi platformları arasında iki yönlü iletişimi mümkün kılmak için sistemleri üzerinde ilave yazılımlar sağlamalıdır. Büyük ölçekli e-ticaret platformları, mekanizmayı etkinleştirecek çözümler sunmaya kararlı görünmektedir.	Bazı bildirimler zamanla sınırlıdır ve platform, alınan bildirimler için geri bildirim sağlamalıdır (örneğin URL'yi engelleme, ilan için düzeltme talebi vb.).
Web Tarama/ Ayıklama (Crawling/Scraping)	Çoğu e-ticaret platformu veri alışverişi altyapısı sağlayamayabilir. Böyle bir durumda, E-PGD sistemi ürün güvenliğiyle ilgili verileri aktarmak ve bu veriler üzerinde analiz yapabilmek için web sitesini tarayarak ürün güvenliği verilerini ayıklayabilmelidir. Aktarılabilecek verinin kalitesi ve istenilen değerlendirmeye uygunluklarının sağlanması açısından ilave düzenlemeler usul ve esaslar belirlenmesi gerekecektir.	Bu faaliyet, ilgili tüm taraflar (PGD kuruluşu, platform) için bilgi işlem kaynaklarını tüketecektir. E-PGD sistemi, yüksek performanslı IT altyapısı ve mikro servis yeteneğine sahip yazılım çözümleri gerektirecektir. Öte yandan, tarama/ayıklama aktivitesi hedef sistemlerin kaynaklarını (CPU, RAM vb.) kullanacağından, e-ticaret platformları yazılımın kendi sistemlerinde işlenmesini engelleyebilir.

Projenin pilot uygulaması sırasında yukarıda belirtilen koşullar test edilerek gerekli altyapının ölçülmesi sağlanacaktır.



Funded by
the European Union

4.4.4 Otomasyon ve Dijital Koordinasyondaki Boşluklar

Halihazırda, PGD kuruluşları e-ticaret platformlarında ürün bazlı PGD faaliyetlerini arama motorları ve manuel denetim teknikleri kullanarak yürütmektedir. Denetçiler, ürünlerin e-ticaret platformlarında satışta olup olmadığını belirlemek amacıyla arama motorları üzerinden manuel aramalar yapmaktadır.

E-ticaret platformlarındaki ilanların manuel olarak kontrol edilerek riskli ürünlerin tespit edilmeye çalışılması, yönetilmesi oldukça meşakkatli bir süreçtir. Bu nedenle, şikâyet alınan veya riskli olarak belirlenen ürünler, ürün açıklamalarında belirli anahtar kelimeleri, uyarıları vb. içerip içermediğine göre Platform bazında site-site arama yapılarak incelenmiştir (bkz. risk metodolojisi).

Tespit edilen ürünlerin e-ticaret platformlarında aranmasında, arama motorlarının görsel arama yeteneklerinden yararlanılmaktadır. Her seferinde, tek bir ürünü hedeflemek için çeşitli görseller kullanılarak arama yapılmaktadır. ***Bu teknik, belirli bir ürünün nerelerde satıldığını belirleme açısından oldukça etkili bir yöntemdir.***

Ancak, e-ticaret pazarındaki e-ticaret platformlarının ve ürün hacminin yüksekliği göz önüne alındığında, toplu olarak arama yapabilme, metin ve görsel verilerin analizini gerçekleştirebilme yeteneği sağlayacak bir çözümün oluşturulması gerektiği açıktır.

Bu çerçevede;

- Bir denetçi kullanıcı arayüzü, bilgilerin aranmasını (taranmasını), ürün güvenliği bilgilerinin ayıklanması ve analizini başlatmalıdır.
- Kullanıcı Arayüzü (UI), riskli ürünleri tespit etmek için çeşitli görevleri yerine getirmek üzere yapay zekâ tabanlı bir sohbet arayüzü sağlamalıdır.
- Kriterlerin başarısına göre risk metodolojisi oluşturulup iyileştirilmelidir, bu da sistem eğitimi ile gerçekleşecektir.
- Toplanan veriler kullanılarak piyasadaki trendlerin belirlenmesinde gösterge panelleri kullanılmaktadır.
- Tespit edilen riskli ürünlerin (TAREKS, Safety Gate vb.) satışının gerçek zamanlı takibi yapılmalıdır.
- Yapay zekâ sistemi, risk ve trend analizi değerlendirmesinin doğru sonuçlarını yansıtacak şekilde eğitilmelidir.
- Ürün güvenlik verilerine dayalı analiz sonuçlarını kullanarak fiziksel denetime karar verme metodolojisini oluşturulmalıdır. Bu çerçevede hazırlanan metodoloji önerisi, ilerleyen bölümlerde yer almaktadır.



Funded by
the European Union

- Fiziksel denetimi gerçekleştirmek için ürünün gizli satın almaya gönderilmesine karar vermek için bir metodoloji oluşturulmalıdır. Bu belgede sözkonusu metodolojiye yer verilmektedir.

4.5 Risk Değerlendirmesi ve Uygunluk İzleme

4.5.1 Risk Değerlendirmesi ve Trend Analizinde Mevcut Uygulamalar

Bilgi çağının rekabetçi ortamında şekillenen e-ticaret, şirketlerin bu yoğun rekabet koşullarında varlıklarını sürdürebilmeleri için önemli bir kapı aralamıştır. Ancak düzensizliğin ölçüsü ve her sistemin bozulma eğilimini ifade eden entropi de e-ticaretin merkezinde yerini almıştır.

İnsanlık, ortaya çıkan bu karmaşık düzeni tanımlamanın, anlamlandırmanın ve kararlarını buna göre vermenin çeşitli yollarını aramaktadır. Bu yolların bazıları, bireyin kültürel kalıpları çerçevesinde ortaya çıkan geleneksel kaçınma yöntemleridir. Öte yandan, çeşitli olasılık modelleri çerçevesinde koşulları belirleyerek bir sonuca ulaşma arayışı daha modern bir yaklaşım olarak öne çıkmaktadır. Bu arayışın özünde, karmaşıklığı azaltmak ve gerçekten önemli olanı bulmaya odaklanmak yer almaktadır.

"Gelecekte ne olacağı konusunda duyulan belirsizlik" olarak tanımlayabileceğimiz risk kavramı, belirli bir dönem içerisinde ortaya çıkabilecek olası olumsuz etkilerin hesaplanabildiği ve bu etkilere karşı alınacak önlemlerin fiyatlandırılabilirdiği matematiksel bir model olarak ifade edilebilir.

Öte yandan risk yönetimi, riskleri tanımlama, ölçme ve değerlendirme, bunlara karşı yürütülecek faaliyetleri belirleme, sorumlulukları ve sorumluları atama, belirlenen faaliyetleri uygulama, izleme ve sonuçları gözden geçirme gibi adımları içeren bir süreçler bütünüdür. Bir planlama yöntemi olan risk yönetimi, ileriye dönük düşünmeyi, değerlendirmeyi, araştırmayı ve incelemeyi gerektirir.

Yetkili kuruluş, piyasaya ve özellikle de tüketicilere sunulan tüm mal ve hizmetlerin, güvenli olmasını ve böylece kullanıcıların sağlık ve güvenliğini, ekonomik yaşam döngüsündeki refahını ve mal güvenliğini korumakla sorumludur. Bu sorumluluğun yerine getirilmesinde en önemli unsur, piyasaya arz edilen ürünlerin belirlenmiş risk değerlendirme parametreleri çerçevesinde incelenmesi ve gerekli önlemlerin alınmasıdır.

Ancak proje kapsamında yapılan mevcut durum analizinde, bazı PGD kuruluşlarının kurumsallaşmamış veya öngörüye dayalı risk analizi yöntemleri kullandığı, bazı kuruluşların ise herhangi bir risk değerlendirmesi dahi yapmadığı gözlemlenmiştir.



Funded by
the European Union

Bu nedenle, verimli e-PGD faaliyetlerinin yürütülebilmesi için PGD kuruluşlarının kullanabilecekleri ortak bir risk değerlendirme yaklaşımına ihtiyaç olduğu belirlenmiştir. Yetkili kuruluş tarafından yürütülen tüm faaliyetlerde olduğu gibi, bu faaliyet sırasında da hem verimlilik hem de işlem ekonomisi büyük önem taşımaktadır.

Bu genel amaç çerçevesinde;

- Güncel teknolojileri kullanarak,
- Gerçek zamanlı,
- Kurumsal veri tabanlarının yaygınlaştırılmasıyla analizin doğruluğunu arttıracak bir risk analiz modelinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.

4.5.2 Dijital Risk Araçları ve Metodolojileri

E-ticaret uygulamaları, geleneksel satın alma faaliyetinin doğasından kaynaklanan fiziksel bir yerde bulunma zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Bu nedenle tüketiciler, mal ve hizmetleri zamandan ve mekândan bağımsız olarak ve daha da önemlisi sanal bir güven algısıyla tüketmeye çalışmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, çok farklı hedeflere sahip birçok farklı birey ve kurumun bir araya geldiği bu görünmez ticari coğrafya, mevcut riskleri farklı bir boyuta taşımaktadır. Güvenli ve ucuz ürüne ulaşmak isteyenler ile elde edebilecekleri kâr marjını en üst seviyeye çıkarmayı amaçlayanlar arasındaki bu çekişmeli süreç, çoğu zaman ekonomik olarak zayıf olanların mağdur edilmesiyle sonuçlanmaktadır.

Yetkili kuruluş ne kadar denetim yapmak istese de, bu büyük ve görünmez ticaret coğrafyasını tamamen kontrol altına almak, her satıcıyı, her imalatçıyı veya ithalatçıyı denetlemek ve piyasaya arz edilen tüm ürünlerin incelenmesi mümkün değildir. Bu nedenle, en uygun çözüm daha riskli olanları tespit etmeye çalışmak ve denetimleri risk seviyesine göre önceliklendirmeye dayalı olarak yürütmektir.

Analizin bu bölümünde, yukarıda belirtilen hedeflere ulaşmak amacıyla veri bilimine dayalı bir makine öğrenme yöntemi önerilecektir.

Çok sayıda verinin işlenmesine dayanan ve esas itibarıyla veri madenciliğinde kullanılan modelleri hedefleyen yaklaşımlar, öngörücü ve betimleyici olmak üzere iki ana başlık altında incelenir. Öngörücü modellerde, sonuçları bilinen verilere dayalı bir model geliştirilmesi ve bu model aracılığıyla sonucu bilinmeyen veri kümeleri için sonuç değerlerinin tahmin edilmesi amaçlanmaktadır. Betimleyici modeller ise, karar almaya rehberlik etmek için kullanılabilecek mevcut verilerdeki örüntüleri belirlemeyi hedeflemektedir.

E-ticaret kapsamında ortaya çıkan risklerin belirlenmesi için öncelikle yetkili kuruluşların mevcut veri tabanlarında yer alan verilerden yola çıkılarak mevcut veriler çerçevesinde bir



Funded by
the European Union

öğrenme modeli oluşturulması hedeflenmektedir. Böylece önemli verilerin vurgulanması, kategorilere ayrılması ve gelecekteki veri eğilimlerinin tahmin edilmesi amaçlanmaktadır.

E-ticaret faaliyetleri sırasında ortaya çıkan regresyon modellerini incelemek için kullanılan başlıca teknikler; Yapay Sinir Ağları, Genetik Algoritmalar, K-En Yakın Komşu, Naive-Bayes Sınıflandırıcısı, Lojistik Regresyon Analizi ve Karar Ağaçlarıdır.

Mevcut Durum Analiz Raporu'nda elde edilen bilgiler dikkate alınarak, sınıflandırma ve tahmin için sıklıkla kullanılan bir veri madenciliği yaklaşımı olan **"Karar Ağaçları ve Karar Ağacı Algoritmaları"** kullanılması önerilmektedir. Düşük maliyeti, anlaşılmasındaki kolaylık, sonuçların yorumlanmasındaki basitlik, veri tabanlarıyla kolay entegrasyon ve yüksek güvenilirlik bu modelin önerilmesinde başlıca nedenlerdir.

Bununla birlikte, yazılım geliştirme sürecinde AHP, MOORA, Dematel, TOPSIS vb. *Çok Kriterli Karar Verme Yöntemlerinin* de uygulanmasına karar vermek mümkündür. Ancak bu karar, PGD kuruluşlarından elde edilecek veriler ve entegrasyona karşı duyulan yakınlık çerçevesinde değerlendirilecektir.

Bununla beraber, kullanılacak modelden bağımsız olarak, oluşturulmaya çalışılan ve genel olarak, DSS (Karar Destek Sistemleri) olarak ifade edebileceğimiz bu sistem, kuruluşların nitel bilgilere, istatistiksel analizlere ve modellemelere dayalı olarak işle ilgili kararlar almasını sağlayan hayati bir teknolojidir.

Bu nedenle, proje kapsamında geliştirilecek ve Yapay Zekâ uygulamaları ile desteklenecek olan sistem, özellikle zaman eksensel veriler üzerinden ürün güvenliğine ilişkin en bilinçli kararları verebilmek amacıyla istatistiksel modelleme yöntemlerini kullanacaktır. Proje Ekibi, faydalanıcının gereksinimlerini karşılayacak şekilde, DSS araçları ve metodolojileri konusunda eğitim sağlayacak ve ilgili araçları kullanarak DSS modelleri sunacaktır.

4.5.3 Zorluklar ve İyileştirme Fırsatları

Mevcut uygulamalar değerlendirildiğinde, Türkiye'deki yetkili kuruluşların özellikle e-PGD alanında yapılandırılmış risk değerlendirme ve trend analizi metodolojilerini uygulamada önemli zorluklarla karşı karşıya olduğu ortaya çıkmaktadır.

Mevcut yaklaşımlar kurumlar arasında -denetmenlerin kişisel değerlendirmelerine dayalı gayriresmî yöntemlerden, şikâyet verilerinin kısmen kullanımına kadar- büyük farklılıklar göstermektedir. Çoğu yetkili kuruluşun proaktif mekanizmalar için entegre risk veri tabanlarına, standartlaştırılmış risk kriterlerine veya otomatik puanlama sistemlerine erişimi yoktur. Ayrıca, ürün eğilimlerini zaman içinde izlemek veya güvenlik endişelerini veya uygulama fırsatlarını işaret edebilecek mevsimsel talep artışlarını tespit etmek için birleşik bir



Funded by
the European Union

mekanizma da bulunmamaktadır. Bu nedenlerle denetimler, çoğunlukla reaktif, parçalı ve bazen ürün grupları ve dijital platformlar arasında tutarsız bir şekilde yürütülmektedir.

Bu sınırlamalar, Türkiye'nin AB Tüzüğü (AB) 2019/1020 kapsamında öngörülen ve Komisyonun 2025 yılı uygulama raporuyla güçlendirilen tutarlı, veri odaklı ve önleyici bir denetim modeli uygulama yeteneğini önemli ölçüde kısıtlamaktadır. Standartlaştırılmış bir metodolojinin eksikliği, yalnızca kaynak önceliklendirmesini zorlaştırmakla kalmamakta, aynı zamanda denetim süreçlerinin şeffaflığını ve öngörülebilirliğini de zayıflatmaktadır. Bu durum, ayrıca, AB Üyesi Ülkeler ve ilişkili ortaklar arasında koordineli, risk tabanlı ve dijital olarak desteklenen PGD uygulamalarını savunan Avrupa Komisyonu'nun güvenli ve sürdürülebilir e-ticaret hakkındaki Bildiriminde (COM(2025) 37 final) vurgulanan sistemik risklere Türkiye'nin etkili bir şekilde yanıt vermesini de engellemektedir.

Bu zorlukların üstesinden gelmek için, Türkiye'nin kurumsal yapısına uyarlanmış şekilde tasarlanan, uyumlaştırılmış bir risk değerlendirmesi ve trend analizi için bir model bu Raporun “Öneriler” bölümünde sunulmaktadır. Önerilen sistem, ürün türü, menşei, geçmişteki uyumsuzluk kayıtları ve tüketici şikayetleri gibi göstergeleri kullanarak nicel, kritere dayalı bir puanlama yaklaşımı sunmakta olup, uygulama önceliklerini yansıtacak şekilde uygun şekilde ağırlıklandırılmıştır.

Model ayrıca, ürün kategorileri ve satış dönemleri arasında tekrarlayan kalıpları, mevsimsel değişimleri ve anomali sinyallerini tespit etmek için makine öğrenimi tekniklerini ve zaman serisi araçlarını entegre etmiştir. Bu model, ölçeklenebilir, sektöre özgü ihtiyaçlara uyarlanabilir ve hem kısa vadeli denetim planlamasını hem de uzun vadeli risk yönetimi stratejilerini ilgili kuruluşlara sunabilecek şekilde, özgün bir bilgilendirme yeteneği ile donatılmıştır. Benimsenmesi yalnızca yetkili kuruluşlar arasında tutarlılık sağlamakla kalmayacak, aynı zamanda Türkiye'nin e-PGD mimarisini AB'nin gelişen düzenleyici ve stratejik çerçeveleriyle uyumlu hale getirecektir.

4.6 Numune Alımı ve e-PGD Yöntemleri

4.6.1 Kullanılan Yöntemler (Gizli Satın Alma)

Türkiye'de PGD kuruluşları tarafından halihazırda kullanılan numune alma ve denetim yöntemleri, ağırlıklı olarak geleneksel perakende ortamları için tasarlanmıştır. E-ticarette ise bu yöntemler operasyonel ve usule ilişkin sınırlamalarla karşı karşıyadır. Bazı yetkili kuruluşların, e-ticaret ortamına uyum sağlamak adına geleneksel numune alma işlemlerini e-ticarete uyarlamaya çalıştıkları gözlenmiştir (örneğin resmi hesapları kullanarak e-ticaret platformlarından ürün siparişi vermek gibi). Ancak bu uygulamalar genellikle doğaçlama nitelikte olup, standartlaşmadan veya yasal çerçeveden yoksundur.

Uygunsuz veya yanıltıcı ürün ilanlarını belirlemek için kritik bir araç olan gizli satın alma, resmi bir yasal veya usule ilişkin çerçevenin olmaması nedeniyle Türkiye'de sistematik olarak



Funded by
the European Union

uygulanamamaktadır. Nisan 2025'te gerçekleştirilen eğitimler ve Mevcut Durum Analizi Raporu'ndan elde edilen geri bildirimler, yetkili kuruluşların gizli kimlikle satın alımları yürütmek veya bu tür numune alma lojistiğini yönetmek için açık talimatlardan, bütçe tahsis mekanizmalarından ve kurum içi usul ve esaslardan yoksun olduğunu doğrulamaktadır. Ayrıca, kurumlar arası tekrarı önleyecek veya yapılan numune alımlarının sonuçlarını izleyecek merkezi bir koordinasyon mekanizması da mevcut bulunmamaktadır.

Uluslararası iyi uygulamalar^{17 18} gizli satın alma yönteminin e-PGD programlarına, anonimleştirilmiş ödeme araçları, alternatif teslimat adresleri ve dijital delil saklama protokolleri aracılığıyla entegre edilebileceğini göstermektedir. Ancak, bu sistemlerin hiçbirisi şu anda Türkiye'de kurumsallaşmış değildir. Bu nedenle, yetkili kuruluşlar e-ticarete yüksek riskli veya hızlı hareket eden ürün kategorilerine yönelik proaktif numune alma yerine, genellikle şikayetlere veya platform bildirimlerine dayalı reaktif önlemlere başvurmaktadır.

E-ticarete özgü standartlaştırılmış numune alma prosedürlerinin yokluğu, Türkiye'nin güvensiz ürünleri piyasaya çıkmadan önce veya erken dağıtım aşamasında tespit etme kapasitesini ciddi şekilde sınırlamaktadır. Bu eksikliğin giderilmesi, e-ticaret platformlarında proaktif gözetim ve erken müdahale ilkesini vurgulayan 2019/1020 sayılı AB Tüzüğü ile 2023/988 sayılı Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü'yle uyum sağlanması açısından kritik öneme sahiptir.

COM (2025) 63 final sayılı Komisyon raporuna göre, AB Üyesi Ülkelerin uygulama deneyimleri, üçüncü ülke satıcılarına ait e-ticarete konu ürün ilanlarının yalnızca %14'ünün, 2019/1020/EU sayılı Tüzüğün 4. Maddesindeki yükümlülüklerle uygun olduğunu göstermiştir. Bu durum, e-ticarete uygunsuz ürünleri tespit etmek için gizli satın alma gibi proaktif araçların önemini bir kez daha ortaya koymaktadır. E-ticaretteki ürün ilanlarında görünür veya ulaşılabilir bir sorumlu iktisadi işletmecinin bulunmaması ise başlıca eksikliklerden biri olarak belirtilmiştir.

Ayrıca, COM (2025) 37 final sayılı Komisyon Bildirimi, risk temelli ve sınır ötesi e-PGD'ye yönelik stratejik bir yönelimi vurgulamaktadır. Bu yaklaşım, anonimleştirilmiş satın alımların pilot uygulamasına geçilmesi, bütçe mekanizmalarının oluşturulması ve anonim dijital kimliklerin kullanılmasına ilişkin adımlar için hem yasal bir dayanak hem de pratik bir referans sağlayarak Türkiye'nin dijital gizli satın alma işlemlerinin kurumsallaştırılması girişimini desteklemektedir.

¹⁷Çevrimiçi Satılan Gıda Dışı Tüketici Ürünleriyle İlgili Piyasa Gözetimi Faaliyetlerinde İyi Uygulama Raporu

¹⁸<https://www.mrs.org.uk/pdf/2.%20MRS%20Guideline%20Conducting%20Mystery%20Shopping%202024.pdf>



Funded by
the European Union

4.6.2 Bütçe ve Mevzuatsal Etkiler

Etkili gizli satın alma ve e-PGD kapsamında numune alma uygulamalarının önündeki başlıca engellerden biri, açık bir mevzuat temeli ile bütçeye ilişkin bir mekanizmanın bulunmamasıdır. Geleneksel denetimlerin aksine, e-ticarette ürün siparişleri genellikle resmi veya anonim hesaplar üzerinden ön ödeme gerektirmekte ve bu da mevcut Türk kamu yönetimi kuralları çerçevesinde hukuki ve mali yönetim açısından soru işaretleri doğurmaktadır. PGD kuruluşları ayrıca, anonim çevrimiçi satın alımlar için kamu fonlarını kullanma veya geri ödeme ve iade süreçlerini yönetme konusunda açık bir yetkiye sahip değildir¹⁹.

İlaveten, bu tür harcamalara ilişkin hesap verebilirlik yapısı da belirsizdir. PGD kuruluşlarının, e-ticarette satın alınan numunelerin denetim bütçelerinin bir parçası olarak nasıl kaydedecekleri konusunda bir rehberliğe sahip olmadıkları gibi, güvenli ve mevzuata uygun şekilde gizli satın almayı kolaylaştıracak özel tedarik kanallarına da erişimleri yoktur. Usule ilişkin bu tür belirsizlikler, risklerin bilindiği veya öngörüldüğü durumlarda dahi yetkili kuruluşların proaktif numune alma girişimlerinde bulunmasını engellemektedir.

Ayrıca, anonim satın alma yoluyla elde edilen kanıtların toplanması ve geçerliliği konusunda yasal endişeler de mevcuttur. Yapılandırılmış bir mevzuat çerçevesi olmadan, dijital faturaların, ekran görüntülerinin veya teslimat kayıtlarının geçerli denetim bulguları veya yaptırım kanıtı olarak kullanılıp kullanılamayacağı belirsizdir. Bu durum, sahadaki denetmenlerin e-ticaret araçlarını kullanma konusundaki istekliliğini azaltmakta ve dijital numune almanın güvenilir bir denetim yöntemi olarak kabulünü zayıflatmaktadır.

Bu zorlukların üstesinden gelmek için hem bütçesel hem de yasal reformlara ihtiyaç bulunmaktadır. Elektronik numune alma faaliyetlerine özel, merkezi bir fon veya denetim bütçesi içinde ayrılmış bir kalemin oluşturulması, elde edilen delillerin geçerliliği ve belgelenmesine ilişkin standartlara dair rehberlerin yayımlanması, PGD kuruluşlarının e-ticaret ortamında etkin ve yasal çerçeveye oturmuş bir PGD yürütmelerini mümkün kılacaktır.

4.6.3 Önerilen İyileştirmeler

E-ticarette etkin numune alma ve denetim faaliyetlerinin kurumsallaştırılabilmesi için, Türkiye'nin uluslararası iyi uygulamalara dayalı ve AB mevzuatına uyumlu, gizli satın alma faaliyetlerine ilişkin resmi kurallar geliştirmesinde fayda görülmektedir. Bu kapsamda, takma ad içeren kimliklerin ve ödeme kartlarının kullanımı da dahil olmak üzere e-ticarette numune

¹⁹ Mevcut Durum Analiz Raporu



Funded by
the European Union

almak için gereken yöntemin kapsamı, usulleri ve yetkilendirmeleri tanımlayan iç düzenlemeler veya ikincil mevzuatın yayımlanması gündeme alınmalıdır.

Gizli satın alma faaliyetlerinin yönetimi için Ticaret Bakanlığı bünyesinde oluşturulabilecek merkezi bir koordinasyon mekanizması, uygulama birliğini sağlamak, mükerrerlikleri önlemek ve kurumsal öğrenmeyi desteklemek açısından faydalı olacaktır. Bu birim, şikâyet verileri, platform davranışları ve sınır ötesi uyarılar gibi kriterlere dayalı risk temelli hedefleme sistemi geliştirerek PGD kuruluşlarına hangi ürün kategorileri için ve hangi e-ticaret platformları üzerinden numune alma yapılacağı konusunda rehberlik de sağlayabileceği düşünülmektedir.

Teknik iyileştirmeler arasında, numune takibini, dijital makbuz doğrulamasını ve ekran görüntüleri ile işlem kayıtlarının otomatik arşivlenmesini destekleyen bir denetim yönetimi arayüzünün geliştirilmesi önerilmektedir. Bu tür bir sistem, kanıt toplama süreçlerini kolaylaştıracak, izlenebilirliği artıracak ve hukuken kabul edilebilirliği destekleyecektir. Bu alan, mevcut eksikliklerin etkin şekilde giderilebilmesi açısından ilave desteğe ihtiyaç duyan bir konu olarak değerlendirilmekte olup, farklı bir projenin gözetiminde hayata geçirilmesi uygun olacaktır. Ayrıca, platformlarla iş birliğinin resmiyet kazanması, ürün tekliflerinin askıya alınması veya izlenebilirlik verilerinin paylaşımı gibi faaliyetlerin daha etkin şekilde yürütülmesine katkı sağlayabilir.

Bu süreçlerin tamamlanmasını beklemeksizin, Türkiye'nin gizli satın alma uygulamaları için sınırlı kapsamlı bir pilot uygulama başlatması değerlendirilebilir. Örneğin, yalnızca yüksek riskli ürün kategorileri veya belirli e-ticaret platformları seçilerek uygulanacak bu geçici aşama, PGD otoritelerine uygulama deneyimi kazandıracak ve kapsamlı uygulamaya geçilmeden önce karşılaşılabilecek pratik zorlukların belirlenmesini sağlayacaktır.

Kurulacak IT aracının bakış açısından, gizli müşteri profilini oluşturmak gizli satın alma faaliyeti açısından elzemdir. Denetçilerin deneyimlerine dayanarak, yazılım için aşağıdaki iyileştirmeler önerilmektedir:

1. Denetimlere destek olmak amacıyla ve onay alınması kaydıyla, gönüllü satın alıcıların IT sistemini kullanabileceği ve lojistik için ise kendi adreslerini bildirebileceği.
2. Sınırlı tutarlarda satın alımları desteklemek amacıyla sanal kartların kullanılabileceği.
3. Ürünü satın alırken yazılım tarafından üretilen sahte isimler, ürünü belirli adreslerden ve/veya lojistik noktalarından teslim alırken ise gerçek isimler kullanılır. (Kuryelerin çoğu SMS doğrulaması kullanmaktadır.)

Ancak, e-ticaret platformlarının satın alma, gönderim ve teslimata ilişkin mevcut uygulamaları da engelleyici bir unsur olarak dikkate alınmalıdır (SMS doğrulaması, teslimat noktaları, alıcının adı vb.). Ayrıca, sahte profiller oluşturulurken E-Ticaret Kanunu'ndaki sınırlamalar ve Türkiye'nin Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) da göz önünde bulundurulmalıdır.



Funded by
the European Union

Türkiye'de gizli satın alma uygulamasına ilişkin mevcut yasal ve operasyonel kısıtlamalar - anonimleştirilmiş satın alımlar için hukuki detayların olmaması, bütçe mekanizmalarının eksikliği ve lojistik engeller gibi - göz önünde bulundurulduğunda projenin IT aracı üzerinden tam kapsamlı uygulanması pratik zorluklarla karşılaşabilir. Bu kısıtlamaları hafifletmek amacıyla proje ekibi, gerekli işlem verilerine erişimi kolaylaştırabilecek veya yapılandırılmış test protokollerini destekleyebilecek e-ticaret platformlarıyla işbirliği düzenlemeleri oluşturulması da dahil olmak üzere, **alternatif yolların izlenmesini** önermektedir. Bu tür ortaklıklar, usule ilişkin kapsamlı bir hukuki çerçeve oluşturulup yaygınlaştırılincaya kadar bir geçiş modeli sunabilir. Uygulama planlamasına böyle bir esnekliğin yerleştirilmesi, risk temelli ürün doğrulama faaliyetlerinin mevcut kısıtlamalara rağmen ilerlemesini ve mevzuattaki gelişmelere paralel olarak evrilmesini sağlayacaktır.

4.7 Platform İşbirliği ve Eşgüdümlü Çalışma

4.7.1 Platformlarla Mevcut İletişim

Türkiye, büyük e-ticaret platformlarıyla işbirliği kurma yolunda ön adımlar atmış olmakla birlikte, bu etkileşimler halen sınırlı, yapılandırılmamış ve büyük ölçüde gayri resmi düzeydedir. Bugüne kadar, yetkili kuruluşlar ile ulusal ve uluslararası büyük e-ticaret platformlarının temsilcileri arasında çeşitli toplantılar gerçekleştirilmiş, ancak bu görüşmeler çoğunlukla ürün güvenliği uyarıları veya tüketici şikayetleri gibi belirli olaylar tarafından tetiklenen anlık konular itibarıyla yapılmıştır. Bu temaslar karşılıklı farkındalığı artırmış olsa da henüz resmi iş birliği protokollerine dönüşmemiştir.

Nisan 2025'te gerçekleştirilen eğitim oturumları sırasında, bazı yetkili kuruluşlar tarafından bildirim üzerine ürün kaldırma için e-ticaret platformlarının yanıt verme yeteneğine güvendikleri bildirilmiş²⁰ olmakla birlikte, bu yaklaşımın tam bir öngörülebilirlik sağlamadığı ve yaptırım gücüne sahip bulunmadığı değerlendirilmektedir. Çoğu platform, yapılandırılmış veri sağlama, sistemsal erişime izin verme veya şüpheli tüccar davranışlarını yetkililere proaktif olarak bildirme konusunda yasal bir gereklilik olmadan gönüllü olarak hareket etmektedir. Bu tür yükümlülüklerin yokluğunda, e-platformların müdahale hızı ve kapsamı önemli ölçüde değişkenlik göstermekte ve bu da gözetim sonuçlarında belirsizlik yaratmaktadır.

Eğitim oturumlarında ayrıca bazı e-ticaret platformlarının, özellikle acil ürün kaldırma ve güvensiz ürün uyarıları konularında iş birliği yapmaya istekli oldukları da gözlemlenmiştir. Bununla birlikte, PGD kuruluşları, iş birliği düzeyinin, pazar paylarına, iç uyum kültürlerine ve Türkiye'deki fiziksel varlıklarına bağlı olarak e-ticaret platformları arasında önemli farklılıklar gösterdiğini belirtmişlerdir. Yasal bir zorunluluk veya resmiyet kazanmış bir protokol olmadığı

²⁰ Eğitim Raporu



Funded by
the European Union

sürece, bazı platformlar talep edilen verileri sağlamada veya güvenlik bildirimlerine ilişkin önlem alma konusunda tepkisiz veya değişken tavır sergileyebilmektedir.

Bu durumu daha da karmaşık hale getiren bir diğer unsur ise, e-ticaret satışlarının büyük bir bölümünün kimlikleri ve konumları her zaman şeffaf olmayan üçüncü taraf satıcılar tarafından gerçekleştirilmesidir. E-ticaret platformları, bu tür ilanlar üzerindeki sınırlı sorumluluklarını ve denetim yetkilerini gerekçe göstererek aracı konumlarını öne sürmektedir. Bu durum ise, özellikle bu satıcılar Türkiye dışında bulunuyorsa, yetkili kuruluşların uygun olmayan satıcıları izleme, denetleme veya yaptırım uygulama yeteneğini ciddi şekilde sınırlamaktadır. Sonuç olarak, uygulama çoğunlukla tepkisel, parçalı ve genellikle platformun iyi niyetine ve iş birliğine bağımlı hale gelmektedir.

Ayrıca, platformlar ile PGD kuruluşları arasında veri alışverişine yönelik sistematik bir kanal bulunmamaktadır. Yetkili kuruluşlar, önleyici gözetim yapmalarına olanak sağlayacak yapılandırılmış ürün ilanlarına, satıcı tanımlayıcılarına veya risk göstergelerine şu anda erişim sağlayamamaktadır.

Yapılandırılmış iş birliğinin eksikliği, çevrimiçi alanda proaktif denetim faaliyetlerinin önünde önemli bir engel teşkil etmektedir. İlk temaslar belirli bir zemin oluşturmuş olsa da yetkili kuruluşlar ile platformlar arasındaki net görev tanımları, yükümlülükler ve iletişim mekanizmalarının belirlenmesine duyulan ihtiyaç, özellikle AB mevzuatındaki gelişmeler ışığında giderek daha acil hale gelmiştir.

4.7.2 Yasal ve Teknik İşbirliği Boşlukları

Platformların PGD kuruluşlarıyla iş birliğini zorunlu kılan bağlayıcı yasal çerçevenin olmaması, Türkiye'nin e-PGD'ye yönelik mevcut yaklaşımındaki en kritik yapısal zayıflıklardan biridir. AB'nin DSA kapsamında öngörülen yasal temsilci atanması, satıcıların izlenebilirliği ve uygulama talimatlarına yanıt yükümlülüğü gibi düzenlemelerin aksine, Türkiye henüz platformların ürün güvenliği alanındaki sorumluluklarını açık biçimde tanımlayan eşdeğer bir mevzuata sahip bulunmamaktadır.

Bu yapısal eksikliğe, teknik boşluklar da eşlik etmektedir. E-ticaret platformları ile PGD kuruluşları arasında otomatik veri paylaşımını sağlayacak merkezi bir sistem veya güvenli API tabanlı bir arayüz bulunmamaktadır. Bu nedenle, PGD kuruluşları uygunsuz ilanları gerçek zamanlı olarak tespit edememekte veya veri analizine dayalı risk profili oluşturamamaktadır. Bu durum, önde gelen AB Üyesi Ülkelerde giderek benimsenen önleyici izleme modellerinin benimsenmesini engellemektedir.

Ayrıca, e-ticaret platformlarından veya buralarda satış yapan tüccarlardan teknik belge talep edilmesi veya alınmasına yönelik standartlaşmış usuller mevcut bulunmamaktadır. Yetkili kuruluşlar, e-ticaret platformlarına otomatik uyarı gönderecek veya yapılandırılmış geri



Funded by
the European Union

bildirim alacak dijital altyapıya sahip bulunmamaktadır. Bu durum, PGD faaliyetlerinin tekrarlanmasına, düzeltici eylemlerde ise gecikmelere yol açmakta ve tüketicilerin güvensiz veya uygunsuz ürünlere maruz kalması riskini artırmaktadır.

Son olarak, Türkiye’de yasal varlığı bulunmayan yabancı menşeli e-ticaret platformlarının Türk tüketicilere ürün sunması durumunda, bahsekonu e-ticaret platformları üzerindeki denetim yetkisine ilişkin düzenleyici bir boşluk bulunmaktadır. Türkiye, AB ile uyumlu birçok ürün mevzuatını iç hukuka aktarmış olsa da, sınır ötesi e-ticaret platformlarından iş birliği talep edilmesini zorunlu kılacak yasal araçların olmaması, ulusal PGD sisteminin etkinliğini zayıflatan boşluklar yaratmaktadır.

4.7.3 Mutabakat Muhtıraları ve İşbirliği Protokolleri

Türkiye, bugüne kadar ürün güvenliği ve PGD alanında e-ticaret platformlarıyla resmi Mutabakat Muhtıraları (MoU) veya yapılandırılmış iş birliği protokolleri oluşturmamıştır. Platformlarla yürütülen temaslar büyük ölçüde tepkisel ve vakaya özgü olup, iş birliğini, veri alışverişini veya şeffaflık yükümlülüklerini yönetecek kurumsal çerçevelerden yoksundur.

MoU’lar veya benzeri araçlar, sorumlulukları tanımlamak, iletişim yöntemlerini standartlaştırmak ve izleme amaçları için platform verilerine güvenli erişimi kolaylaştırmak için temel araçlar olarak hizmet edebilmektedir. AB’de, bazı Üye Ülkeler, genellikle ortak veri tabanları ve uyarı sistemleri tarafından desteklenen, büyük platformlarla gönüllü ancak etkili iş birliği protokolleri geliştirmiştir. Bu tür araçlar, Türkiye’nin yasal bağlamına göre uyarlanabilir ve kapsamlı hukuki reformlar hazırlanırken geçici mekanizmalar olarak işlev görebilir.²¹

Pilot protokollerin geliştirilmesi sürecinin, özellikle Türkiye’de yerleşik veya Türk işletme ruhsatıyla faaliyet gösteren ve işbirliğine açık e-ticaret platformlarıyla işbirliği içinde ele alınabileceği düşünülmektedir. Bu anlaşmalar, ürünleri otomatik kaldırma süreçleri, satıcı izlenebilirlik verilerinin sağlanması, yapılandırılmış şikâyet yönetimi ve gizli satın alma uygulamalarında iş birliği gibi pratik alanları kapsayabilir.

Ayrıca, DSA’nın gerekliliklerini temel alarak Türkiye’de de, e-ticaret platformları ile yetkili kuruluşlar arasında işbirliği çerçevelerine katılımı sağlayacak hükümlerin mevzuata yansıtılması değerlendirilebilir.

MoU’ların geliştirilmesi, aynı zamanda, üzerinde mutabık kalınan süreçlerin (örneğin uyarı gönderimi, geri bildirim ve doğrulama) teknik olarak desteklenmesini ve operasyonel olarak uygulanabilirliğini temin edecek IT sistemi iyileştirmeleriyle desteklenmelidir. Yetkili

²¹ Ancak bu durum Türkiye’de, bu işbirliğinin kamuoyunda yanlış anlaşılmalara yol açabilecek belirli platformlara yönelik olması endişesini de doğurabilir. Bu nedenle mevzuata gönüllü işbirliğine ilişkin hükümler konulmalı ve işbirliği yöntemleri belirlenmelidir.



Funded by
the European Union

kuruluşlar ve e-ticaret platformları arasında bir veri paylaşımını mümkün kılacak bir platform kurulması, taraflar arasında iyi tanımlanmış bir anlaşma gerektirir. Bu nedenle, Proje Ekibi seçilmiş platformlarla yürütülecek bir pilot çalışmanın -daha fazla iletişimi mümkün kılmak için iyi tanımlanmış bir protokolün hazırlanması ile- fayda sağlayacağını önermektedir.

4.8 Tüketici Katılımı ve Şikâyet Mekanizmaları

4.8.1 Tüketici Bilinci ve Eğitimi

Artan çevrimiçi alışverişe rağmen, Türkiye'de tüketicilerin ürün güvenliği yükümlülükleri, etiket okuma alışkanlıkları ve şikâyet kanallarına ilişkin farkındalıkları sınırlı kalmaya devam etmektedir. Tüketiciler genellikle çevrimiçi alışveriş bağlamında sahip oldukları haklar hakkında yeterli bilgiye sahip bulunmamakta veya bir ürünün ilgili teknik mevzuata uygun olup olmadığını nasıl doğrulayacaklarını bilememektedir. Bu durum, düzenlemelere uyumu teşvik eden talep yönlü baskının zayıf olmasına ve tüketicilerin riskli ya da yanıltıcı ürünlere daha fazla maruz kalmasına yol açmaktadır.

Mevcut Durum Raporu ve Nisan 2025 eğitim oturumları, ürün güvenliğiyle ilgili kamu iletişim çabalarının henüz e-ticaret platformlarını kullanan tüketicilere yeterince uyarlanmadığını vurgulamaktadır. Mevcut farkındalık kampanyalarının çoğu geleneksel alışveriş ortamları için tasarlanmış olup, mobil veya dijital ortamlara uyarlanmamıştır. Özellikle, güvenlik uyarıları, güven rozetleri veya risk bildirimleri gibi e-ticaret platformlarına yerleştirilmiş kullanıcı dostu eğitim içerikleri büyük ölçüde eksiktir.

Ayrıca, birçok tüketici CE işareti, yaş uyarıları veya geri çağırma bildirimleri gibi temel güvenlik göstergelerini tanınamamaktadır. Bu durum, e-ticaret alışverişlerinde sahte bir güven hissine neden olmakta ve mevzuata uygun ürünlere yönelik pazarı zayıflatmaktadır. Bazı platformlar sınırlı güvenlik bilgisi sağlarken, bu bilgiler genellikle standartlaşmamış olup, yetkili kuruluşlar tarafından izlenmemektedir.

Bu eksikliklerin giderilmesi için, Türkiye'nin özellikle çevrimiçi tüketicilere yönelik koordineli kamu bilgilendirme kampanyaları başlatması önerilmektedir. Bu kampanyalar, dijital medya iş birlikleri, sosyal medya influencerlarıyla iletişim çalışmaları ve e-ticaret platformlarıyla yapılacak eğitsel ortaklıklar yoluyla görünürlük ve etki sağlayacak şekilde yapılandırılabilir. Mesajlaşma, özellikle elektronik, oyuncak ve kozmetik gibi yüksek riskli kategorilerde tüketici hakları, ürün ve iktisadi işletmeci izlenebilirliği ve güvenli satın alma uygulamalarına odaklanmalıdır.

4.8.2 Şikâyet Kanallarının Etkinliği

Türkiye, sektörel bazda tüketici şikâyetlerini almak ve işlemek üzere çeşitli ulusal şikâyet mekanizmalarına sahiptir. Bunlar arasında CİMER, ALO 175 Tüketici Danışma Hattı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bağlı ALO 130 Ürün Güvenliği Hattı, Tarım ve Orman Bakanlığı'na



Funded by
the European Union

bağlı ALO 174 Gıda Güvenliği Hattı gibi yapılar yer almaktadır. Bu kanallar yaygın olarak erişilebilir olsa da, ürün güvenliği uygulama sistemleriyle entegrasyonları henüz yeterince gelişmemiştir. Şikâyetler genellikle istatistiksel analiz veya idari işlem amacıyla kaydedilmekte, ancak sistematik olarak PGD faaliyetlerini tetikleyici bir unsur olarak kullanılmamaktadır. Bunun temel nedeni, bu verilerin çoğunun doğrudan ürün güvenliği ile ilgili olmamasıdır.

Bu durum göz önünde bulundurulduğunda, PGD kuruluşları kendi sistemleri üzerinden gelen şikâyetleri manuel olarak inceleyebilir, ürün güvenliği ve mevzuata uygunlukla ilgili hususları netleştirebilir ve bu bilgileri kullanarak e-PGD sistemi üzerinden denetim faaliyetlerini tetikleyebilir. Bu yaklaşım, mevcut şikâyet altyapısının daha etkin kullanılmasına ve veri odaklı PGD süreçlerinin güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.

Saha geri bildirimleri ve kurum içi raporlar, tüketici şikâyetlerinin çevrimiçi ortamdaki denetim faaliyetlerinin önceliklendirilmesi ya da örüntülerin tespiti amacıyla nadiren analiz edildiğini göstermektedir. Dahası, PGD kuruluşları dijital ürünlere ilişkin şikâyetler alındığında yapılandırılmış uyarılar veya gerçek zamanlı bildirimler almamaktadır. Bu durum, müdahale sürelerinin gecikmesine ve erken risk tespitine yönelik fırsatların kaçırılmasına neden olmaktadır.

Bir diğer sorun ise, şikâyet süreçlerinde tüketicilere yönelik şeffaflık ve geri bildirim sağlanmasında yaşanan eksikliklerdir. Şikâyet sahipleri çoğu zaman bildirdikleri şikâyetlerin durumu veya yetkili kuruluşlar tarafından alınan önlemler hakkında herhangi bir bilgilendirme almamakta, bu da kamunun denetimine olan güvenin azalmasına yol açmaktadır. Buna ek olarak, özellikle satıcının tespit edilemediği, yurtdışında yerleşik olduğu veya aracı hizmet sağlayıcılar üzerinden faaliyet gösterdiği durumlarda, dijital satıcılara ilişkin şikâyetlerin nasıl yapılacağı konusunda tüketicilere sunulan rehberlik oldukça sınırlı kalmaktadır.

Yapılandırılmış, eşgüdümlü çalışabilir ve kullanıcı dostu şikâyet kanallarının hayata geçirilmesi -tercihen e-ticaret platformlarına gömülü veya bunlarla bağlantılı şekilde- tüketicilerin PGD süreçlerine katılımını önemli ölçüde artıracaktır. Bu sistemler, yüksek riskli ürün kategorilerini otomatik olarak işaretleyebilecek şekilde tasarlanmalı, denetim panolarıyla entegre olmalı ve tüketicilere şeffaflık ve etkin geri bildirim sağlayabilmelidir.

4.8.3 Önerilen İyileştirmeler

Tüketici katılımını artırmak amacıyla, Türkiye'nin şikâyet toplama ve işleme süreçlerine ilişkin yasal ve operasyonel çerçeveyi güçlendirmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, tüketicilerin güvensiz ürünleri doğrudan e-ticaret platformları üzerinden veya mobil cihazlar aracılığıyla bildirmelerine olanak tanıyan bir dijital ürün güvenliği şikâyet modülü geliştirmeyi içerir.



Funded by
the European Union

Böyle bir modül, kanıt yüklemelerini (örneğin fotoğraflar, makbuzlar) ve gerçek zamanlı durum takibi sağlamalıdır.

Buna ek olarak, şikâyet verilerinin e-PGD iş akışına entegre edilmesi büyük önem taşımaktadır. Şikâyetler otomatik olarak filtrelenmeli, sınıflandırılmalı ve uygun PGD kuruluşlarına yönlendirilerek, gerektiğinde denetim veya ürün kaldırma süreçlerini tetiklenmelidir.

Farkındalık kampanyalarının da şikâyet hakkı ve şikâyet etme yöntemlerine odaklanması, erişilebilir dil kullanması ve günlük yaşamdan örneklerle desteklenmesi önerilmektedir. Tüketici STK'ları ve eğitim kurumlarıyla iş birliği, özellikle yaşlı tüketiciler veya şikâyet hakkını kullanmakta güçlük çekenler gibi hassas gruplara ulaşmak açısından etkili olabilir.

Son olarak, Türkiye'nin, her ikisi de şeffaf, etkili ve erişilebilir bildirim kanallarının önemini vurgulamakta olan GÜGT ve DSA'da belirtilen yükümlülüklerle şikâyet mekanizmalarını uyumlu hale getirmesi değerlendirilmelidir²². Bu, yalnızca tüketici güvenini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda ulusal uygulamayı gelişen AB mevzuat çerçevesine daha da yakınlaştıracaktır.

4.9 Eğitim, Kapasite Geliştirme ve Farkındalık Yaratma

4.9.1 Yetkili Kuruluşlar İçin Eğitim İhtiyaçları

Nisan 2025'te gerçekleştirilen eğitim çalıştayları ve önceki değerlendirme faaliyetleri, yetkili kuruluşların e-PGD uygulamasının karmaşıklıklarına yönelik teknik, hukuki ve operasyonel hazırlık düzeylerinde önemli boşluklar bulunduğunu ortaya koymuştur. Geleneksel PGD usulleri iyi bilinmekle birlikte, dijital kanıt toplama, e-ticarete risk önceliklendirmesi, e-ticaret platformlarla iş birliği ve GÜGT ile DSA gibi yeni AB mevzuatının yorumlanması gibi alanlarda uzmanlık sınırlı bulunmaktadır.

Yetkililer, farklı sorumluluk ve deneyim seviyelerine göre uyarlanmış modüler eğitim programlarına yönelik ihtiyaç olduğunu açık bir şekilde ifade etmiştir. Yasal ve düzenleyici metinlerle ilgili personel, ortaya çıkan yeni AB yükümlülükleri, sınır ötesi uygulama araçları ve usule ilişkin reformlar hakkında ayrıntılı oturumlara ihtiyaç duymaktadır. Sahada görevli denetim personeli dijital arayüz kullanımı, çevrimiçi ürün ilanlarının izlenebilirliği ve e-PGD faaliyetlerinin uygun şekilde belgelenmesine yönelik uygulamalı eğitime ihtiyaç duyulduğunu

²² Özellikle DSA, çok büyük platformların tüketicilerden gelen şikâyetleri almaları ve tüketicileri bu konuda bilgilendirmeleri için bir mekanizma sağlar. Bu sistem, kullanıcıların kişisel verilerinin yalnızca bu amaçla saklanması için özel bir düzenlemedir. Bu, platformlar tarafından hızlı bilgi ve hızlı eylem amacına hizmet eder.



Funded by
the European Union

belirtmiştir. IT personelinin ise, veri güvenliği, API geliştirme ve e-ticaret platformlarının entegrasyonu konusunda eğitilmesinde fayda görülmektedir.

Temel eğitime ek olarak, uzun vadeli bir kapasite geliştirme stratejisi de gerekli görülmektedir. Mentorluk programları ve takip webinarları gibi sürekli öğrenme mekanizmaları, bilginin tutulmasını ve denetmenlerin gelişen riskler ve araçlar hakkında güncel kalmalarını sağlayacaktır. Eğitim faaliyetleri ayrıca, e-PGD aracının ileride devreye girmesi ve İhtiyaç Analizi ile Strateji ve Eylem Planının çıktıları ile eşgüdümlü şekilde planlanmalıdır.

4.9.2 Platform ve Kamuoyunun Eğitimi

Yetkili kuruluşların eğitimin yanı sıra, e-ticaret paydaşları- özellikle e-ticaret aracı hizmet sağlayıcılar ve satıcılar- arasında yasal yükümlülükleri konusunda farkındalık artırılmasına yönelik güçlü bir ihtiyaç bulunmaktadır. Mevcut temaslar çoğunlukla gayri resmi düzeyde gerçekleşmekte olup, sistematik bilgi aktarımını sağlamamaktadır. Platform temsilcileri ve üçüncü taraf satıcılar, Türkiye'deki ürün güvenliği kuralları, etiketleme yükümlülükleri ve geri çağırma yöntemleri konularında genellikle yeterli bilgiye sahip bulunmamaktadır. Bu durum, özellikle sınır ötesi satıcılar söz konusu olduğunda, uygunsuz ürün ilanlarının artmasına yol açmaktadır.

Kamuoyunu bilgilendirme kampanyaları henüz çevrimiçi alışveriş bağlamına yeterince odaklanmamıştır. Hem tüketicilerin hem de satıcıların güvenli ticaret uygulamaları, ürün yükümlülükleri ve şikâyet mekanizmaları konusunda güncel ve erişilebilir rehberliğe ihtiyaç bulunmaktadır. Bu farkındalık, kısa videolar, görsel bilgi grafikleri (infografikler), dijital afişler ve platform içi farkındalık yaratacak uyarılar (örneğin açılır pencereler veya feragatname kutuları) aracılığıyla hem B2C (işletmeden tüketiciye) hem de C2C (tüketiciden tüketiciye) satış ortamlarında uyuma ve bilinçlenmeye katkı sağlayabilir.

Bu bağlamda, Türkiye'nin, e-ticaret platformlarıyla iş birliği içinde hem tüketici korumasını hem de AB ile mevzuat uyumunu vurgulayan ulusal bir bilgilendirme kampanyası hazırlaması önerilmektedir. Bu kampanyalarda, yüksek riskli ürün gruplarına yönelik sektörel rehberlik ve çocuklar, yaşlılar veya sınırlı dijital okuryazarlığa sahip tüketiciler gibi hassas tüketici gruplarına odaklanılmasında fayda görülmektedir.

4.9.3 STK'lar ve Kurumlarla Koordinasyon

Farkındalık artırma ve eğitim faaliyetlerinin etkinliğinin artırılması, yetkili kuruluşların ötesinde dış aktörlerin katılımını da gerektirmektedir. Sivil Toplum Kuruluşları (STK'lar), tüketici hakları dernekleri, ticaret odaları ve akademik kurumlar, ürün güvenliği bilgilerinin yaygınlaştırılmasında ve ulusal kapasite geliştirme çerçevesinin desteklemesinde önemli roller



Funded by
the European Union

üstlenebilir. Bu aktörler, aynı zamanda düzenleyici kurumlarla kamu arasında köprü görevi görerek, karmaşık kuralların daha erişilebilir bir dilde yorumlanmasına katkı sağlayabilir.

Ancak halihazırda, STK'ların veya meslek kuruluşlarının eğitim veya farkındalık faaliyetlerine yapılandırılmış bir şekilde dahil edildiği bir mekanizma bulunmamaktadır. Mevcut iş birlikleri, gayri resmi nitelikte olup, MoU'lar veya ortak eylem planları ile desteklenmemektedir. Bu tür ortaklıkların kurulması, hem coğrafi hem de demografik erişimi artıracak, hem de içeriklerin e-ticarete yeni giren KOBİ'ler veya dezavantajlı tüketici grupları gibi belirli hedef grupların ihtiyaçlarına göre uyarlanmasına olanak tanıyacaktır.

Ayrıca, üniversiteler ve meslek yüksekokulları, ürün güvenliği ve e-ticaret platformlarında mevzuata uyum konularını müfredatlarına dahil etmeye teşvik edilebilir ve böylece gelecekteki satıcıların, girişimcilerin ve denetim personelinin, temel bilgiyle donanmış şekilde iş gücüne girmesi sağlanabilir. İnsan kaynağına yapılan bu tür uzun vadeli yatırımlar, proje süresinin ötesinde reformların sürdürülebilirliğini sağlayacak ve Türkiye'nin AB mevzuatına uyumunu güçlendirecektir.





Funded by
the European Union

5 İHTİYAÇLARIN ÖNCELİKLENDİRİLMESİ

5.1 Kısa Vadeli Öncelikler

İhtiyaç Analizi kapsamında, acil müdahale gerektiren birkaç kritik alan ön plana çıkmıştır. Bunların başında GÜGT ve DSA'nın uyum çalışmaları ve kurumsal uyum sürecinin başlatılması gelmektedir. Bu düzenlemelere yönelik ulusal uyum sağlanmadığı takdirde, Türkiye hem mevzuat uyum sürecinde geride kalma hem de AB pazarına güvenli erişimi riske atma tehlikesiyle karşı karşıya kalabilecektir.

İkinci öncelikli ihtiyaç ise, gizli satın alma ve dijital numune alma faaliyetlerine yönelik yasal ve usule ilişkin bir çerçevenin geliştirilmesidir. Böyle bir çerçevenin yokluğu, Türkiye'nin e-ticarete satılan güvensiz ürünleri *proaktif* bir şekilde tespit etme ve piyasadan çekme yeteneğini ciddi şekilde kısıtlamaktadır. Bu konu, hem proje toplantılarında PGD kuruluşları tarafından sürekli olarak gündeme getirilmiş hem de Nisan 2025 eğitimlerinde önemle vurgulanmıştır. Ayrıca, e-PGD Yönetmeliğinin PGD kuruluşlarının yetkileri ile yaptırımlara ilişkin hükümlerinin hukuki dayanağı da netleştirilmelidir.

En az bu konular kadar acil olan bir diğer konu ise, PGD kuruluşlarının dijital kapasitesinin güçlendirilmesidir. Yetkili kuruluşlar, şu anda gerçek zamanlı izleme, risk profili oluşturma ve veri odaklı denetim faaliyetleri için yeterli araç ve eğitimli personele sahip bulunmamaktadır. Özellikle, e-ticarette ilgili PGD süreçlerini yönetmek veya otomatikleştirmek için merkezi bir altyapı yoktur. Bu durum, Türkiye'nin e-ticarete risk tabanlı, etkili ve hızlı müdahaleye dayalı bir PGD sistemi uygulama kapasitesini zayıflatmaktadır.

Bir diğer acil ihtiyaç ise, IT aracının etkin şekilde hayata geçirilmesi ve uygulanmasıyla doğrudan bağlantılı olan risk değerlendirme ve trend analizi metodolojisinin Proje kapsamında önerildiği şekilde tamamlanmasıdır.

Son olarak, e-ticaret platformlarıyla resmi iş birliği protokollerinin kurulması kısa vadeli stratejik bir gereklilik olarak ele alınmalıdır. Veri paylaşımı, satıcı doğrulaması veya koordineli ürün geri çağırımları için bağlayıcı mekanizmaların eksikliği, tutarsız uygulama sonuçlarına ve hızlı risk kontrolü için fırsatların kaçırılmasına yol açmaktadır. Bu sorunun giderilmesi, Türkiye'nin güvensiz ürünlerin dolaşımını önleme kapasitesini artıracak ve e-ticaret platformlarının sorumluluğunun güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır.



Funded by
the European Union

5.2 Orta Vadeli Öncelikler

Orta vadeli öncelikler planlama, paydaş koordinasyonu ve kaynak tahsisi gerektiren yapısal iyileştirmelere odaklanmaktadır. Bu alanlardan biri, yetkili kuruluşların gerçek zamanlı denetim yürütmesine ve kurumsal düzeyde PGD verilerini analiz etmesine olanak tanıyan eşgüdümlü çalışabilir IT araçları ve dijital altyapının geliştirilmesidir. Bu kapsamda, PGDBIS ve TAREKS gibi kamu sistemleri ile e-ticaret platformlarının veri ortamları arasında arayüzlerin oluşturulması veya geliştirilmesi de yer almaktadır.

Bir diğer orta vadeli hedef, e-PGD faaliyetlerine yönelik eğitim programlarının kurumsallaştırılmasıdır. Mevcut durumda düzenlenen tek seferlik çalıştaylar faydalı olmakla birlikte, kalıcı bilgi aktarımı için resmi ve sürdürülebilir bir yaklaşım gerekmektedir. Bu bağlamda, eğitimcilerin eğitimi sertifika programları oluşturulabilir ve e-PGD eğitiminin ulusal denetçi yeterlilik çerçevelerine entegre edilmesi değerlendirilebilir. Bu araçlar, yetkili kuruluşlarda hem merkezi hem de taşra düzeyinde uzmanlığın oluşturulmasını ve korunmasını sağlayacaktır.

Buna paralel olarak, Türkiye'nin tüketici farkındalığı ve kamu iletişim stratejilerine yatırım yapması önem arz etmektedir. Çevrimiçi tüketicilere, satıcılara ve hassas gruplara yönelik dijital bir bilgilendirme programı, önleyici tedbirler yoluyla uygunsuzluğu azaltmaya yardımcı olacak ve vatandaşın daha güvenli satın alma kararları vermesini kolaylaştıracaktır. Bu kampanyaların STK'lar, tüketici dernekleri ve eğitim kurumlarıyla iş birliği içinde yapılandırılması, erişim alanını ve etki düzeyini önemli ölçüde artıracaktır.

5.3 Uzun Vadeli Yapısal Hedefler

Uzun vadede Türkiye'nin, dijital ürün güvenliği yönetimi için kapsamlı ve AB ile uyumlu bir çerçeve oluşturması gerekmektedir. Bu durum, GÜGT ve DSA ile tam uyum sağlanmasını, hem merkezi hem de yerel düzeyde e-PGD konusunda açık görev tanımlarının belirlenmesini ve çok paydaşlı iş birliği mekanizmalarının kurumsallaştırılmasını kapsamaktadır. Bu reformlar, hukuki netliğin oluşması, uygulama tutarlılığı ve uluslararası güvenilirliğin sağlanması açısından elzemdir.

Uzun vadeli bir hedef, Türkiye'nin parçalı PGD sisteminin tek bir kurumsal yapıda birleştirilmesidir. Bu vizyon, çatı bir PGD Kurumu kurulmasını ifade eden, 2025 yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı ile 2025-2027 Orta Vadeli Programında desteklenmektedir. Böyle bir reformun, tutarlı uygulamaların sağlanması, mükerrerliklerin ortadan kaldırılması ve dijital dönüşümün desteklenmesi açısından faydalı olacağı değerlendirilmektedir.



Funded by
the European Union

Uygulama çalışmalarının sürdürülebilirliği, dijital risk değerlendirme modelleri ile yapay zekâ destekli analizlerin rutin PGD faaliyetlerine entegre etme yeteneğine bağlı olacaktır. Trendleri belirleyebilen, yüksek riskli ürünleri işaretleyebilen ve denetim önceliklerini belirleyebilen akıllı gözetim sistemlerine yatırım yapılması, Türkiye'nin ürün güvenliği rejiminin modernize edilmesi açısından kilit öneme sahip olacaktır. Bu uzun vadeli hedef ayrıca, dijital kanıt yönetim sistemlerinin kurulmasını ve sınır ötesi uygulama iş birliklerine yönelik ortak protokollerin benimsenmesini de içermektedir.

İleriki proje çalışmalarında, ulusal bir e-öğrenme platformunun geliştirilmesi, süreklilik, yaygın erişim ve maliyet-etkin kapasite geliştirme açısından uzun vadeli bir girişim olarak değerlendirilebilir.

Son olarak, Türkiye'nin yalnızca mevzuat uyumu için değil aynı zamanda stratejik etkileşim amacıyla da AB dijital ürün güvenliği ağlarında aktif bir katılımcı olma hedefini sürdürmesi gerekmektedir. Safety Gate, ICSMS gibi, AB çapındaki platformlara, projelere ve uyarılara katkı sağlayarak ve bu sistemlerden öğrenerek Türkiye, hem uygulama yeteneklerini artırabilir, hem de ihracatçıları destekleyerek küresel dijital ekonomideki konumunu güçlendirebilir. Bu nedenle, AB'nin 1020/2019 sayılı Tüzüğü ve onun uygulama raporları çerçevesinde, özellikle PGD alanında iş birliği ve eşgüdüm odaklanan AB Komisyonu girişimleriyle ilgili görüşmelerin hızlandırılması önerilmektedir.





Funded by
the European Union

6 ÖNERİLER VE FAALİYET ALANLARI

6.1 Hukuk ve Politika Reformu

a) DSA ve GÜGT'nün Kabulü ve Yatay Uyumlaştırılması: GÜGT ve DSA'nın kabulü, dijital ortamda ürün güvenliğine yönelik sağlam bir hukuki temel oluşturulabilmesi için elzemdir. Bu yatay düzenlemeler, e-ticaret platformlarının yükümlülüklerini netleştirmekte ve çevrimiçi platformlar genelinde tüketici korumasını güçlendirmektedir. Türkiye, e-ticaret platformlarının sorumlulukları, izlenebilirlik ve yetkili kuruluşlarla iş birliği gibi temel hükümlerin iç hukuka aktarılmasıyla uyum sürecini başlatmalı; böylece hem iktisadi işletmeciler hem de e-PGD'den sorumlu kuruluşlar açısından da yasal netlik sağlanmalıdır.

b) Ürün Güvenliği Bilgilerinin Konumlandırılması ve Formatına İlişkin Düzenlemeler: Proje kapsamında geliştirilen e-PGD yazılımının etkinliğini sağlamak amacıyla ürün güvenliği beyanlarının, görsellerin ve işaretlerin çevrimiçi ilanlarda standart bir formatta ve konumda sunulmasını yasal olarak zorunlu kılınması sağlanmalıdır. Bu yerleştirme kurallarını ve yapısal özellikleri tanımlayan bir düzenleme yayımlanarak, otomatik tespit ve doğrulama mekanizmalarının çalışabilirliği güvence altına alınmalıdır.

c) Dijital PGD Usulleri için Hukuki Dayanak Oluşturma: Mevcut mevzuat, algoritma tabanlı izleme, gizli satın alma veya otomatik işaretleme sistemleri gibi yeni nesil denetim araçlarını açıkça kapsamamaktadır. Bu e-PGD uygulamalarının yetkilendirilmesi, hukuki geçerliliklerinin tanımlanması ve kullanımlarının usule ilişkin güvenceler ile kişisel verilerin korunması ilkeleriyle uyumlu olmasını sağlamak için yasal reforma ihtiyaç vardır.

d) E-PGD alanında Kurumsal Rol ve Sorumlulukların Netleştirilmesi: Türkiye'de PGD çok aktörlü bir yapıya sahip olup, dijital alanda kurumsal yetkiler açısından yetki ve sorumlulukların yasal düzlemde netleştirilmesi gerektirmektedir. Yapılacak mevzuat değişiklikleri, merkezi ve taşra düzeyindeki PGD kuruluşlarının e-PGD alanındaki rollerinin açıkça tanımlanması ve sektörler arası ve çevrimiçi özel vakaların yönetilmesine yönelik koordinasyon mekanizmaları oluşturulması sağlanmalıdır.

e) Risk Tabanlı PGD için Platform İşbirliği Yükümlülüklerinin Tanıtılması: E-ticaret platformlarının, PGD kuruluşlarıyla işbirliği yaparak yapılandırılmış ürün verilerini, satıcı tanımlayıcı bilgilerini ve işlem ayrıntılarını sağlamalarına yardımcı olacak özel bir hükmün hazırlanmasında fayda görülmektedir. Bu tür bir işbirliği, risk tabanlı gözetim modellerinin uygulanmasını kolaylaştıracak, uygunsuz ve güvensiz ürünlerin erken tespitini destekleyecektir.



Funded by
the European Union

6.2 Dijital Araçlar ve IT Altyapısı

6.2.1 e-PGD IT Aracı için Risk Değerlendirme ve Trend Analizi Modeli

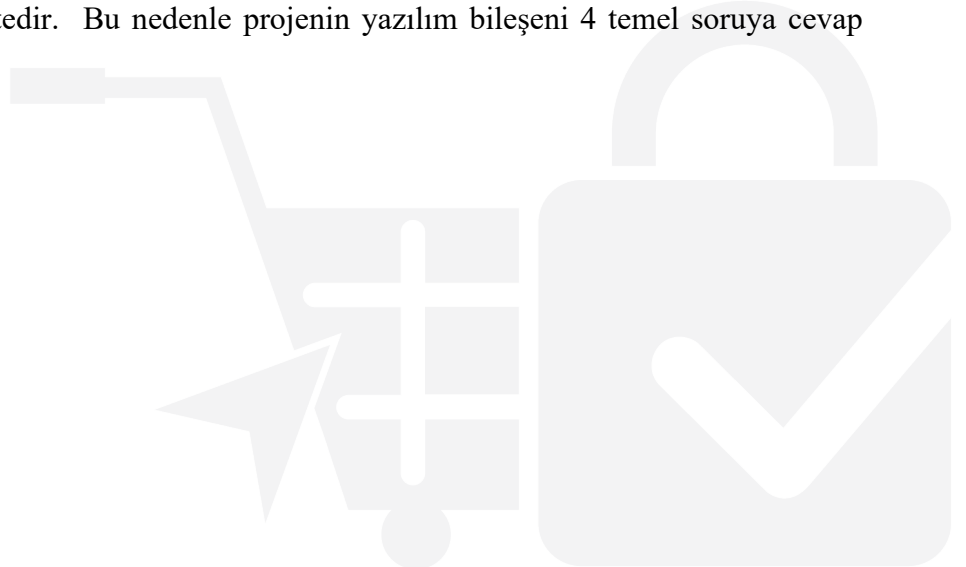
Bölüm 4.5'te ayrıntılı olarak açıklandığı üzere, Türkiye'nin yetkili kuruluşları arasındaki mevcut risk değerlendirme yaklaşımları önemli farklılıklar göstermektedir. Bazı kuruluşların yapılandırılmış yöntemleri bulunmamakta, bazıları ise denetmenin takdirine veya parçalı veri kaynaklarına dayanmaktadır. Bu durum, ortaya çıkan risklerin zamanında tespit edilmesini, kaynakların etkin tahsisini ve hedefli e-PGD yürütme yeteneğini ciddi ölçüde sınırlamaktadır.

Bu boşlukların giderilmesi amacıyla, uyumlu ve teknoloji destekli bir risk değerlendirme modeli önerilmektedir. 4.5.1 ila 4.5.3 Bölümlerinde yer alan analize dayanan model, e-ticaret ortamlarındaki riskleri sınıflandırmak ve önceliklendirmek için kriter tabanlı puanlamayı makine öğrenimi teknikleriyle (özellikle karar ağacı algoritmaları) birleştirecektir. Ayrıca, mevsimsel eğilimleri, anormallikleri ve tekrarlayan sorunları tespit etmek için zaman serisi analizi ve veritabanı entegrasyonunu da içerecektir.

Bu yaklaşım, reaktif uygulamadan proaktif ve veriye dayalı gözetime geçişi destekleyecek, kurumlar arasındaki koordinasyonu iyileştirecek ve ayrıca denetim kaynaklarının daha verimli kullanılmasını sağlayacaktır. Daha fazla teknik ayrıntı aşağıdaki alt bölümlerde verilmiştir.

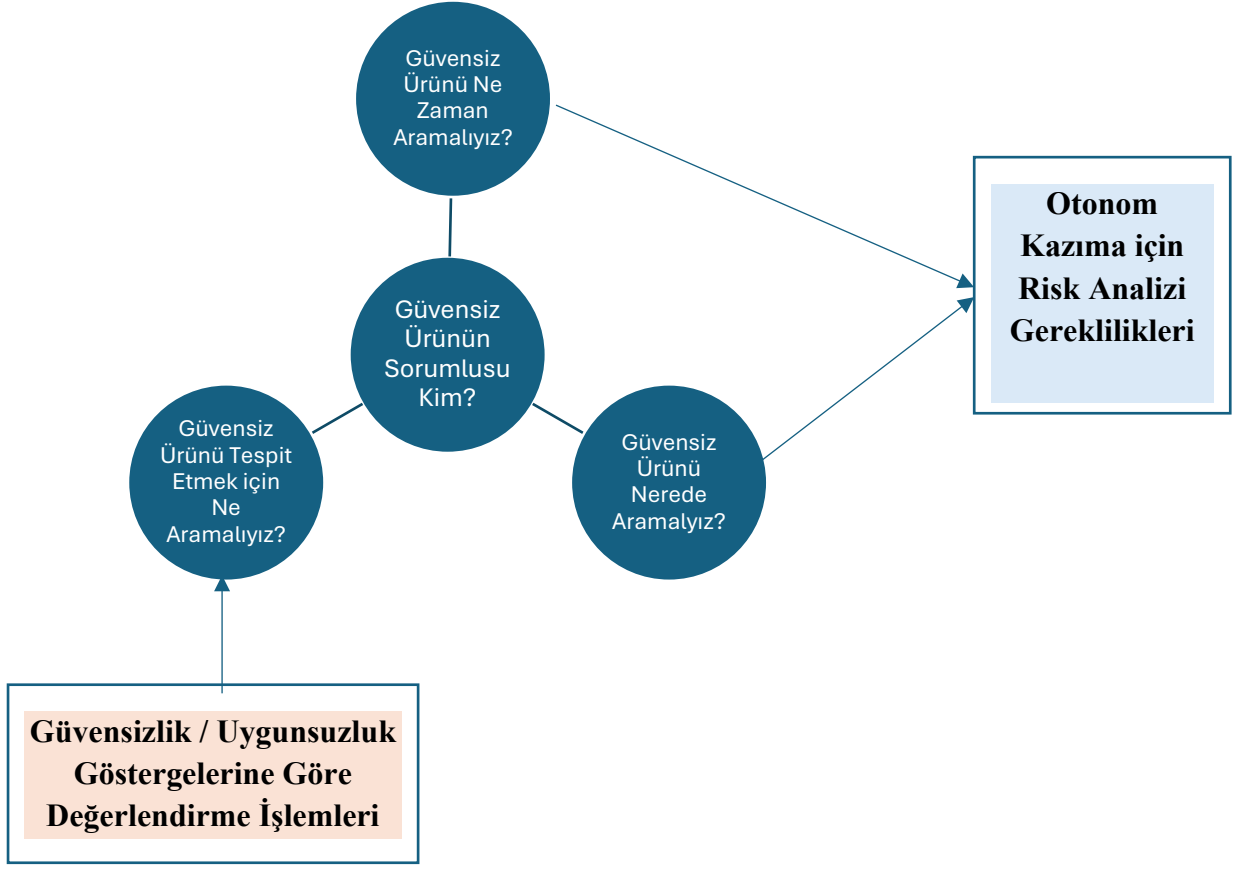
6.2.2 Yazılım - Risk Değerlendirme İlişkisi

Herhangi bir ürünün güvenli veya güvensiz olarak belirlenebilmesi için öncelikle ürünün piyasaya sunulduğu yeri tespit etmek ve güvensizliği ortaya koyan indikatörler vasıtasıyla değerlendirmek gerekmektedir. Bu nedenle projenin yazılım bileşeni 4 temel soruya cevap aramaktadır.





Funded by
the European Union



Şekil 1: Amaç Diyagramı

6.2.2.1 Ürünlerin ve Ürün Bilgilerinin Tanımlanmasına Yönelik Yöntemler:

Yazılım vasıtasıyla iki farklı yöntem kullanılması planlanmıştır. Bunlardan ilki otonom web kazıma, bir diğeri ise kullanıcı tarafından gerçekleştirilen koşullu web taraması yöntemleridir.

- **Koşullu Web Taraması (Kullanıcı Tarafından Yapılan Tarama):**

Kullanıcıların girdiği veya mevcut tablolardan seçtiği parametreler çerçevesinde “web tabanlı bir tarama” yapılmasını konu almaktadır. Bu çerçevede “**Ne Arıyoruz**” sorusunun cevabı verilecektir. Yapılacak bu tarama işlemi sırasında kullanıcılar, bir web tarama aracı vasıtasıyla seçtikleri veya girdikleri ifadeler/görsellere uygun ürünleri tarayacaklardır.

- **Otonom Web Taraması ve Bilgi Ayıklama:**

Sürekli ve sınırsız bir taramanın ekonomik bir çözüm olmadığı ve ayrıca, bireyin inisiyatifinde gerçekleşen taramaların beklenen sonucu vermekten uzak olduğu dikkate alındığında, yazılımın kolaylaştırıcı gücünden istifade etmek gerektiği değerlendirilmektedir. Bu nedenle,



Funded by
the European Union

kullanıcıların herhangi bir müdahalesi olmaksızın, mevcut veriler çerçevesinde yapılan e-PGD uygulamasını otonom web taraması olarak nitelendirmekteyiz. Bu çerçevede yapılacak **Web Scraping** (çok sayıda veri elde etme) ve **Web Crawling** (link elde etme) uygulaması ile iki farklı sorunun cevabı makine öğrenmesi yöntemi kullanılarak elde edilecektir.

i. Web Ayıklama Nerede Yapılmalıdır?:

Yazılımın, PGD kuruluşları tarafından geleneksel denetim faaliyetleri ve yazılımın elde ettiği risk analizi sonuçları vasıtasıyla oluşan verilerden yararlanarak gerçekleştireceği risk analizi işlemi sonucunda en ekonomik ve en kısa denetim faaliyetinin yapılması hedeflenmiştir.

Yapılan hesaplamalar sonucunda denetim önceliğinin;

- Hangi Firma,
- Hangi Ürün,
- Hangi Model,
- Hangi Menşei,
- İlanlarda yer alan hangi ifade için öncelikli olduğu ortaya konulacaktır.

ii. Ne Zaman Tarama Yapmalıyız?:

Başarılı bir denetim yöntemi için doğru ürünü doğru zamanda denetlemek işlem ekonomisinin temelini oluşturmaktadır. Bu nedenle yazılımın, Türkiye'de bulunan pazaryerlerinden alınan ve Yararlanıcı tarafından belirli dönemlerde belirlenen zaman serileri üzerinde iki farklı analiz gerçekleştirmesi önerilmektedir.

- Trend Analizi: Kritik ürünler için pazaryerlerindeki zaman serilerini kullanarak satışları artan ürünleri belirlemeye yönelik uygulama.
- Mevsimsellik Analizi: Kritik öneme sahip ürün gruplarının satış miktarının hangi mevsimde arttığını ortaya koymak.

6.2.2.2 Nelere dikkat etmeliyiz?

Güvensizliğin Belirlenmesi:

Mevzuat kapsamında yer alan ürünlerin piyasaya arz edilirken tüketicilere sunmak zorunda oldukları bilgiler ile ürüne ait yasaklı ve riskli kelimeler ve görseller ilgili PGD Kuruluşları tarafından belirlenecek ve yine bu kuruluşlar tarafından ilgili veri tabanına girilecektir (Tablo 5).



Funded by
the European Union

Tablo 5: Güvenlik Değerlendirme Parametreleri

Ürün Kategorisi	PGD kuruluşları	Ürün Alt Başlıkları	Zorunlu Bilgiler	Aranması Zorunlu İşaret	Yasaklanmış/Riskli Kelimeler ve İfadeler	Riskli Görüntüler
Tüketici Ürünleri	Ticaret Bakanlığı (Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü)	Oyuncaklar	• Satıcı Bilgileri • İmalatçının Adı • Türkiye'de yerleşik iktisadi işletmeci • Ürün Adı • Marka, Model ve Seri No. • CE İşaretlemesi • Uyarı Etiketleri • Yaş Aralığı • Kullanım talimatları • Kimyasal Güvenlik (REACH, KKDIK SCCS) • Parti/Lot Numarası • Geri Çağırma Geçmişi	CE		
Araçlar	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Karayolu Taşıtları	• Marka bilgisi • Model/Tip bilgisi • Ürün Açıklaması • Ürün ve ürün etiketi fotoğrafları • İzlenebilirlik hakkında bilgi • İktisadi işletmecinin adı ve tescilli ticari unvanı, iletişim posta adresi ve (ürünü satan) e-posta adresi • İmalatçının adı ve ticari unvanı (İmalatçı Türkiye'de yerleşik ise)	e ²³		

²³ Motorlu araçlar mevzuatına uygunluk işareti olan “e”işaretini ülke kodu takip eder ve bir çerçeve içinde yer alır. Türkiye’nin ülke kodu “37”dir.



Funded by
the European Union

Ürün Kategorisi	PGD kuruluşları	Ürün Alt Başlıkları	Zorunlu Bilgiler	Aranması Zorunlu İşaret	Yasaklanmı ş/Riskli Kelimeler ve İfadeler	Riskli Görüntüler
			• İmalatçının posta adresi ve elektronik posta adresi • İthalatçının adı ve ticari unvanı (İmalatçı Türkiye'de yerleşik değilse) • İthalatçının posta adresi ve e-posta adresi • Türkiye'de yerleşik yetkili temsilcinin veya ifa hizmet sağlayıcısının adı ve tescilli ticaret unvanı (Türkiye'de yerleşik imalatçı veya ithalatçı yoksa) • Yetkili temsilcinin veya ifa hizmeti sağlayıcısının posta adresi ve elektronik posta adresi • İlgili teknik mevzuat • Uygunluk işareti (e) • "Ürün Kurulum, İşletme ve Bakım Kılavuzu" veya • Ürünün güvenli kullanımına ilişkin, ürüne veya ürün ambalajına veya beraberindeki belgelere eklenmesi gereken uyarılar • Ürünün teknik düzenlemeye uygun olduğunu gösteren onay numarası • Araç kategorisi,			



Funded by
the European Union

Ürün Kategorisi	PGD kuruluşları	Ürün Alt Başlıkları	Zorunlu Bilgiler	Aranması Zorunlu İşaret	Yasaklanmış/Riskli Kelimeler ve İfadeler	Riskli Görüntüler
			• Motor tipi ve yakıt tipi (elektrikli, içten yanmalı vb.), • Motor hacmi, • Güç (Maksimum net güç bilgisi (örneğin 15 kW sınırı) belirtilmelidir), • Kütle/boyut bilgisi, • Üretim yılı			
Gıda Ürünleri	Tarım ve Orman Bakanlığı	Gıda Ürünleri	• Gıdanın adı • İçindekiler • Alerjen bilgisi • Net miktar • Özel saklama koşulları ve/veya kullanım talimatları • İmalatçının, paketleyicinin veya ithalatçının adı ve adresi • Menşei ülke • Beslenme beyanı (etikette mevcutsa)		Pipi Clo, yürüyüş yürüyüş su, zem zem suyu ²⁴	  

²⁴ Suların satışında karşımıza çıkabilen ve TOB tarafından kullanılması yasaklanan bazı ifadeler.

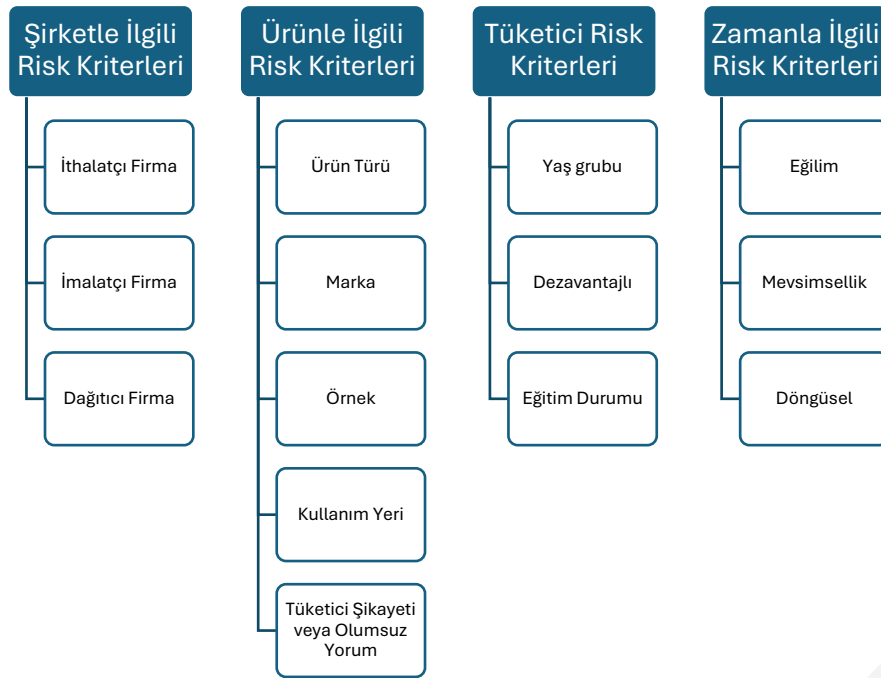


Funded by
the European Union

6.2.3 e-PGD Risk Değerlendirme Adımları

6.2.3.1 Risk Kriterlerinin Belirlenmesi:

Çalışmada, *Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Hakkında Yönetmelik* kapsamındaki ürünlere yönelik bir makine öğrenmesi modeli geliştirilmesi amaçlandığından, öncelikle e-ticarete konu mevzuat kapsamındaki ürünlerin güvenilirliğini etkileyen faktörler belirlenmiştir. Bu faktörler, Mevcut Durum Analiz Raporunda elde edilen veriler ve ihtiyaç analizinde ortaya konulan hususlar dikkate alınarak belirlenmiştir.



Şekil 1: Risk Kriterleri

Ancak bu faktörlerin hepsini bir arada kullanmak mümkün değildir. Risk analizi sırasında kullanılacak faktörlerin seçiminde iki önemli hedef göz önünde bulundurulmalıdır.

- I. Hesaplama modelini olumsuz yönde etkileyebilecek belirsiz ve ölçülmesi zor kriterler kullanılmamalıdır.
- II. “Sistemik Risk Faktörü” belirlenmelidir.

Ürün güvenliğine ilişkin bu çalışmada **sistemik risk, piyasaya arz edilen ürün olarak ele alınmıştır**. Ancak, söz konusu ürüne marka ve model adını veren, ürünün menşei ve teknik özelliklerini belirleyen gerçek ve tüzel kişiler de sistemik risk olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, AB'nin Güvenli ve Sürdürülebilir E-Ticaret Rehberi'nde, uygun olmayan ürünler ve bu



Funded by
the European Union

ürünleri tedarik eden iktisadi işletmeciler hakkında daha fazla kanıt toplanması amaçlanmış ve kısa vadede somut sonuçlara ulaşılması beklendiği belirtilmiştir. Aynı rehberde, toplanan bilgilerin hem tüketiciler hem de yetkili kuruluşlar açısından önemli olduğu ve satıcıların uygunsuz ve/veya güvensiz ürünleri yeniden satmasını önlemeye yardımcı olacağı vurgulanmıştır.

Bu nedenle bu çalışmada, "Şirket Bilgileri" dikkate alınarak ve dikkate alınmadan risk değerlendirmesinin yapıldığı **iki örnek bulunmaktadır. Yararlanıcının bu konuda karar vermesi beklenmektedir.**

6.2.3.2 Risk Puanlaması:

Şekil 1’de ifade edilen risk faktörlerinden bazılarının risk değerlendirmesinde kullanılmak üzere seçilmesi ve bu kriterlere bir risk puanı atanması gerekmektedir.

Ayrıca tüketicilerden gelen şikâyetlerin ve satıcı sayfasındaki yorumların tam anlamıyla objektif olmadığı ve doğruluklarının ölçülmesinin mümkün olmadığı görüldüğünden, bu iki faktöre bir katsayı eklenmesinde fayda vardır.

Tanım	Atanacak puanlar					
	Ürün Türü	Şirket	Marka	Örnek	Kökeni	Tüketici Şikayeti veya Olumsuz Yorum
Denetlendi ve Uygunsuzluk Belirlendi	0,2	(*)	0,2	0,1	0,1	0,1

Şekil 2-a: Risk Puanı Tablosu (şirket eklenmiş)

Tanım	Atanacak puanlar				
	Ürün Türü	Marka	Örnek	Kökeni	Tüketici Şikayeti veya Olumsuz Yorum
Denetlendi ve Uygunsuzluk Belirlendi	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1

Şekil 2-b: Risk Puanı Tablosu (Şirket kaldırıldı)

Şirket risk puanının hesaplanmasında (*), 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu dikkate alınmalıdır. Söz konusu Kanun’un, 8, 9 ve 10. maddelerinde şirketler için ayrı sorumluluklar ve yaptırımlar belirlemiştir. Bu nedenle şirket risk puanının hesaplanmasında farklı bir yapı önerilmektedir.



Funded by
the European Union

- Her bir ticari faaliyet için (ithalatçı, imalatçı, dağıtıcı) şirketin rolü ayrı ayrı değerlendirilmesi uygun görülmektedir.
- Her durumda şirkete 0,1 puan eklenmesi uygun görülmektedir.
- Kanunun 16 ncı maddesinde belirtilen tedbirlerin PGD kuruluşu tarafından alınması halinde, toplam puanın yüzde 20'si oranında puan eklenmesi uygun görülmektedir.
- Kanunun 20 inci maddesine göre ceza alan şirketlere toplam puanın yüzde 20'si oranında puan eklenmesi uygun görülmektedir.

Firmaların risk puanının belirli koşullar altında artması değil, aynı zamanda azalması da gerekmektedir.

Örneğin, üç aylık bir dönemde hiçbir uygunsuzluk yaşamayan şirketlerin risk puanı belirli bir oranda düşürülebilir. Böylece belirli bir dönemde yaşanan olumlu gelişmelerin şirketin puanına olumlu etki etmesi sağlanmış olur.

6.2.3.3 Risk Puanı Veritabanı Oluşturma:

Önceki denetimlerden elde edilen verilere istinaden Risk Puanları, her bir Risk Faktöründeki değişkenlerin toplam puanını oluşturur. Ortaya çıkan Risk Puanı Veritabanı, yalnızca otonom denetim sırasında değil, aynı zamanda koşullu tarama için de önemli bir gösterge olacaktır.

Öte yandan, mümkün olduğunca güvenli olmayan bir ürünün satıldığı platformları da puanlamak ve bir risk puanı atamak faydalı görülmektedir.

Bundan sonra gerçekleştirilecek e-PGD faaliyetlerinin bu tabloda belirtilen risk puanları çerçevesinde gerçekleştirilecektir.

Firma	Platform	Ürün Türü	Marka	Menşei ülke	Ürün Modeli
• A • B (0,4) • C (0,2) • D (0,8) • E (0,1) • A1 (0) • A2 (0,5) • B1(0,2) • C1(0,3) • D1(0,1) • E1(0)	• 1 (0,4) • 2 (0,2) • 3 (0,4) • 4 (0,3) • 5 (0,1)	• Kalem (0.2) • Deterjan(0.2) • Radyo (0,1) • Çaydanlık (0.4) • Kurutulmuş Et (0.4) • Silgi (0.6) • Bisiklet (0.4) • Tekne (0.5)	• Alfa (0.2) • Beta (0.3) • Gama (0.5) • C-Gama (0.1) • Et-San (0.6)	• Türkiye (25) • Çin (82) • Almanya (20) • İngiltere (10) • Singapur (12)	• x(0,2) • y(0,1) • z (0,4) • x3 (0,2) • yy (0,1) • yz (0,2)

Şekil 3: Risk Puanı Veri Tabanı

6.2.3.4 PGD Karar Veri Tabanının Oluşturulması:

Öncelikle, PGD kuruluşlarının elindeki verilerin kullanılarak bir "PGD Karar Veritabanı" oluşturulması planlanmıştır. Bu faaliyetin hızı ve güvenilirliği, PGD kuruluşları tarafından



Funded by
the European Union

paylaşılan veri sayısı ve yazılımla uyum düzeyiyle doğru orantılı olacaktır. Hem yazılım hem de geleneksel yöntemlerle gerçekleştirilen denetimlerin sonuçları da bu veritabanına dahil edilmelidir. PGD Karar Veritabanı yalnızca otonom taramadan elde edilen verilerle değil, aynı zamanda PGD kuruluşları tarafından gerçekleştirilen koşullu taramanın sonuçlarıyla da güçlendirilecektir.

Toplanan verileri her defasında farklı veritabanlarından ve farklı tablolardan çekmek yerine; gerektiğinde "view" gibi veritabanı nesneleriyle birleştirmek veya yeni tablolar oluşturmak uygun bir çözüm sağlayacaktır.

Denetim Kararı Veri Tabanı üzerinde yer alan Denetim Gerekliliği Puanlaması ise Risk Puanı Hesaplama Tablosundan alınan sayısal verilerle elde edilecektir.

Tahminciler								Hedef
Dağıtımçı Şirket Ünvanı	İmalatçı Şirket Ünvanı	İthalatçı Şirket Ünvanı	Ürün Türü	Tüketici Şikayeti/ Olumsuz Yorumlar	Örnek	Marka	Menşei ülke	Toplam Risk Puanı
	A1	A2(0,5)	Pen (0,2)	Var (0,1)	X (0,2)	Alfa (0,2)	Çin (82)	83,2
B	B1	-	Deterjan	Var	ve	Gama	Türkiye	
C	C1	C2	Telsiz	Yok	z	Beta	Amerika	
D	D1	D2	Su ısıtıcı	Var	xy	C-Gama	Almanya	
E	E1	-	Kurutulmuş Et	Yok	yy	Et-San	Türkiye	
B	B1	-	Silgi	Yok	zz	Gama	Türkiye	

Şekil 4: PGD Karar Veritabanı

6.2.3.5 Otonom e-PGD:

PGD Karar Veri Tabanı ve Risk Puanı Veri Tabanı oluşturulduktan sonra ürünler elektronik olarak incelenmeli ve bir inceleme kararı verilmelidir. Karar problemini çözmek ve en iyi tahmini yapmak için öncelikle amaç için elde edilmiş yeterli sayıda güvenilir örnek olmalıdır.

- Yazılım öncelikle pazaryerinde (Flâneur Modu) dolaşır. Bu tur sırasında tüm ürünler değil, ilgili Yönetmelikte yer alan veya bunlar arasından riskli olarak seçilen ürünler analiz edilir.
- Bu ürünlere ait sayfalarda eksik bilgi olması veya satışı yasaklı bir ürün tespit edilmesi halinde, denetim raporu ilgili PGD kuruluşlarına gönderilmektedir.



Funded by
the European Union

III. Eğer eksik bilgi yoksa yazılım gezdiği sayfalardan bilgi toplayarak risk değerlendirmesi yapacaktır (Denetim Modu).

Bu değerlendirme sırasında karar ağacı yöntemi kullanılacaktır. Karar ağacı oluşturulurken, sorulan sorulara verilen cevaplar dikkate alınarak bölmeler yapılır ve sonuca ulaşılır. Bu nedenle, "böl ve yönet aşaması" ağaç oluşturma'nın en önemli kısmıdır. Ağaçta, kökten başlayarak yapraklara doğru dallanarak ilerlenir. Düğümlerde, örnekleri sınıflara en iyi şekilde ayıracak öznelik seçilir, tüm örnekler aynı sınıfa aitse yeni bir dallanma yapılmaz ve ağaç dal-yaprak-düğüm olarak sonlanır.

Karar ağacına girilecek tüm verileri modele girdi olarak göstermek, modelin ters etki yapan sütunlarındaki güvenilirliğini azaltacağından, çıktımız üzerinde hangi girdinin daha etkili olacağını belirleyip gerisini temizlemek daha doğru olacaktır.

Bu uygulamada öncelikle karar ağaçlarını oluşturan veri setinin belli bir kısmı eğitim amaçlı kullanılır. Bu nedenle bu eğitim setine PGD kuruluşlarından gelen verilerin dahil edilmesi önerilir. Unutulmamalıdır ki makina öğrenmesi modellerinin çalışabilmesi için eski verilere (kurumsal hafızanın elektronik modeline) ihtiyaç vardır. Bu eğitim verileri ilgili algoritma tarafından analiz edilerek bir model oluşturulur. Karar Ağaçları hedef değişkenin türüne ve amacına göre farklı hesaplama yöntemlerine sahiptir. PGD kuruluşlarından elde edilecek verilerin özellikleri göz önünde bulundurularak hangi algoritmanın kullanılacağına karar verilir (AID, CHAID, CART, ID3, C4.5, C5.0, MARS, E-CHAID, SLIQ, SPRINT ve QUEST).

Algoritmalarından bağımsız olarak, en yaygın kullanılan ölçüm "Entropi" ölçümüdür. Entropi ölçüsü ne kadar yüksekse, o alan kullanılarak elde edilen sonuçlar o kadar belirsiz ve istikrarsızdır. Bu nedenle, karar ağacının kökünde en düşük Entropi ölçüsüne sahip alanlar kullanılır. Belirli bir alanın Entropi ölçüsünü bulan formüller aşağıdaki gibidir:

$$Entropy(s_{di}) = \sum_{j=i}^t -p_j \log_2 p_j \quad (1)$$

Karar ağacını oluşturan dallar Bilgi Kazanımı ile belirlenecektir.

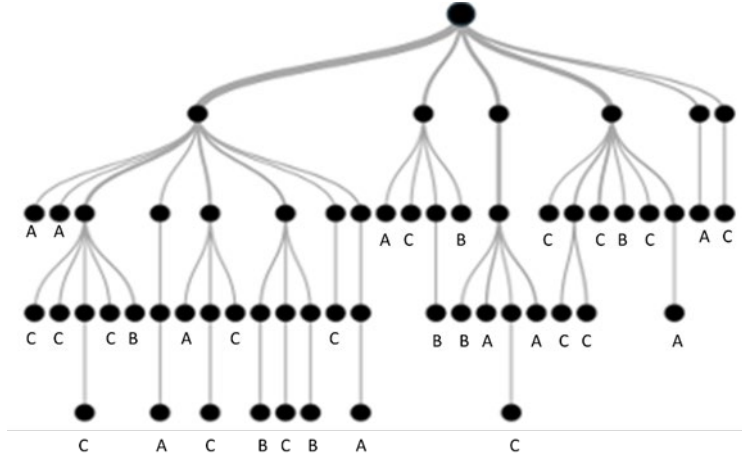
$$IG(Y, S) = Entropy(S) - \sum_{i=1}^n p_i Entropy(S_{d_i}) \quad (2)$$

Burada (i) seçili niteliğin durum sayısını belirtirken, (j) kategorize edilecek niteliğin sınıf sayısını belirtir. Öte yandan, (p_j) seçili niteliğin (d_i) durumu için (j) sınıfının gerçekleşme olasılığını belirtir

Oluşturulacak karar ağacının bir örneği aşağıda verilmiştir;



Funded by
the European Union



Şekil 5: Karar Ağacı Örneği

Karar	Denetim Kararı	PGD Dönemi
A	Var	İlk Planlama
B	Var	İkinci Planlama
C	Yok	-

Şekil 6: Muayene Kararı

Çalışma sonucunda hangi ürün tipi, hangi firma, hangi model ürünlerin denetlenmesi gerektiği ve bu denetimler için zaman planlaması belirlenecek ve gerekçeleriyle birlikte ilgili kuruma sunulacaktır. Bu bilgiler ışığında fiziksel denetim yapıp yapılmayacağı ve numune alınıp alınmayacağına ilişkin kararlar ilgili kurum tarafından verilecektir.

6.2.3.6 Dinamik Tabloların Güncellenmesi:

Yazılım tarafından yapılan inceleme sonucunda yeni bulgular ortaya çıkacaktır. Bu nedenle Risk Puanı Veritabanı (Şekil 3) güncellenmesi gerekecektir. Ortaya çıkan puan değişiklikleri PGD Karar Veritabanında (Şekil 4) da değişikliklere neden olacaktır. Örneğin, Şirket "A" Alfa Marka Kalem'in X modelini ithal etti ve güvenli olmadığı bulundu. Bu durumda Şirket "A"ya 0,1 puan, ürün türüne ve markasına 0,2 puan eklenecektir. Bu yeni tablo karar ağaçları ile tekrar değerlendirilecek ve risk analizi yapılacaktır.



Funded by
the European Union

Tahminciler								Hedef
Dağıtıcı Şirket Ünvanı	İmalatçı Şirket Ünvanı	İthalatçı Şirket Ünvanı	Ürün Türü	Tüketici Şikayeti/ Olumsuz Yorumlar	Örnek	Marka	Menşei ülke	Toplam Risk Puanı
	-	A (0,5)	Pen (0.4)	Var (0,1)	X (0,3)	Alfa (0.4)	Çin (82.2)	84,9
B	B1	-	Deterjan	Orada	ve	Gama	Türkiye	
C	C1	C2	Telsiz	Hiçbiri	z	Beta	Amerika	
D2		D2	Su ısıtıcı	Orada	xy	C-Gama	Almanya	
E	E1	-	Kurutulmuş Et	Hiçbiri	yy	Et-San	Türkiye	
B		B1	Silgi	Hiçbiri	zz	Gama	Türkiye	

Şekil 7: Güncellenmiş PGD Karar Veritabanı

6.2.4 E-ticaret Uygulamalarında Zaman Serisi Analizi ile Trend ve Mevsimselliğin Belirlenmesi

Risk kavramını açıklarken, yalnızca bir ürünü, o ürünü piyasaya arz eden satıcıyı veya ürünün üretildiği ülkeyi ele alarak açıklamaya çalışmak yetersiz kalacaktır. Özellikle e-ticarette tüketim faaliyetlerinin çeşitliliğini ve miktarını artıran bir diğer önemli konu ise "zaman" faktörüdür. Entegre bir risk analizi metodolojisi için, mal veya hizmetlere olan talepteki değişikliklerin analiz edilmesi gerekir.

Bir ölçütü zamanın bağımlı değişkeni olarak incelemek için bir zaman serisi oluşturmak ve bu seriyi analiz etmek gerekir. Zaman serisi analizlerinin iki temel amacı vardır. Bunlardan ilki seriyi oluşturan gözlem değerleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak, diğeri ise gelecekte oluşabilecek değerleri tahmin etmeye çalışmaktır.

Zaman serilerini anlamlandırma sürecinde kullanılan çeşitli kavramlar vardır:

- Sabit
- Eğilim
- Mevsimsellik
- Döngüsellik (Döngü)



Funded by
the European Union

Ancak e-ticaretin kompozisyonunda değişimler yaratan ve tüketicilerde taleplerinde önemli farklılıklara neden olan “Eğilim (Trend)” ve “Mevsimsellik” kavramları bu çalışmanın temelini oluşturmaktadır.

Trend, bir zaman serisinin belirli bir zaman diliminde yukarı veya aşağı doğru hareketidir ve o zaman serisinin karakterini ortaya koyar. Trend hareketleri birçok faktörün etkisi altındadır. Teknolojideki değişiklikler, müşteri zevklerinin farklılaşması, ulusal gelirdeki artış, üretim miktarındaki değişiklik, enflasyon veya deflasyon bunlardan bazılarıdır. Ancak bunların en önemlisi müşteri tercihlerindeki değişiktir. Belirli bir mal veya hizmete olan talebin artması, piyasadaki kontrolün zayıflamasına yol açacaktır.

E-ticaret açısından bir diğer önemli kavram ise mevsimseliktir. Belirli periyotlarda zaman serisinde belirli bir davranışın tekrarlanması anlamına gelen mevsimsellik, belirgin bir desene sahiptir. Bu desenler genellikle belirli bir mevsim, ay, hafta veya gün gibi düzenli aralıklarla tekrarlar gösterir.

Zaman serilerini analiz ederek, güvenli olmayan bir ürün gibi bozucu bir faktörün etkisini azaltmak için daha kısa sürede önlemler alınabilir. Ayrıca, zamanında müdahalelerle daha etkili bir sonuç beklenir. Bu nedenle, zaman serilerinin ürün güvenliği için risk analizi açısından önemli olduğu unutulmamalıdır. Belirli bir ürüne olan talep artarsa, o ürün için PGD faaliyetlerinin başlatılması veya sıklığının artırılması gerekecektir.

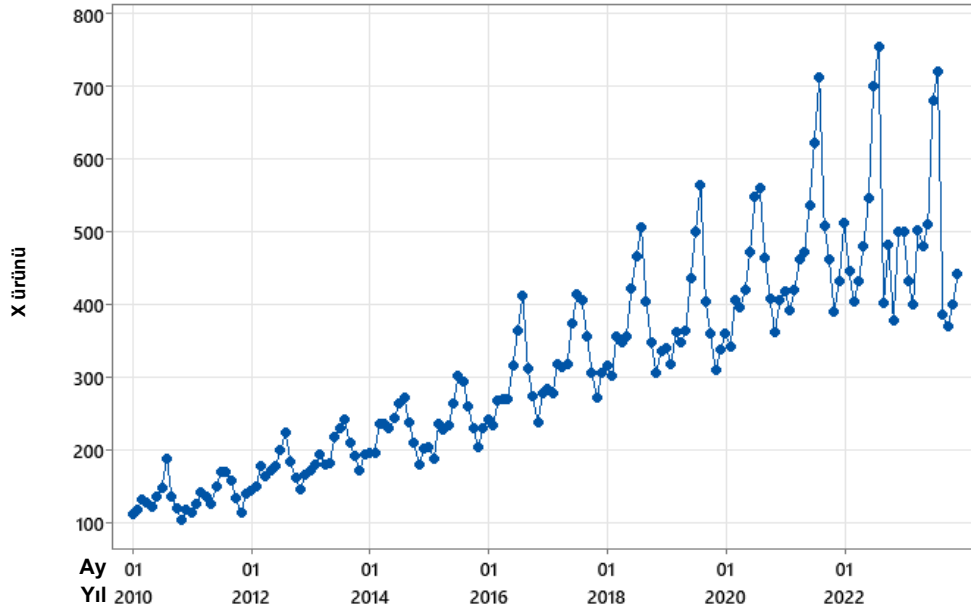
Zaman serileri kullanılarak yapılacak analiz PGD periyodunun doğru belirlenmesi açısından da önemlidir.

6.2.4.1 E-Ticarete Trend Belirleme:

Herhangi bir ürüne yönelik trend analizi yapmak için söz konusu ürünün en az bir yıllık zaman serisi gereklidir. Sistemin güvenli bir şekilde çalışabilmesi için söz konusu verilerin pazaryerlerinden (API) aylık olarak alınması gerekir. Her pazaryeri, veritabanının analiz edilebilmesi için en çok satan ilk 20 ürüne ait verileri aylık olarak paylaşmalıdır. Sistemin çalışma şeklini ifade etmek için 01.01.2010 tarihi itibarıyla e-ticaret yoluyla piyasaya arz edilen bir ürünün aylık zaman serisinin kullanıldığı bir örneğe yer verilmiştir.

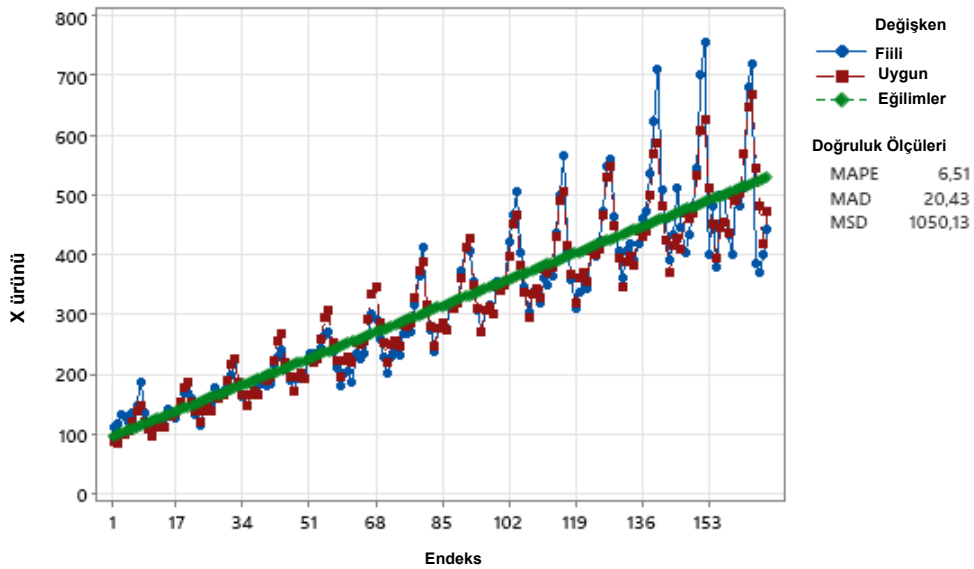


Funded by
the European Union



Şekil 8: x-ürünün Zaman Serisi Grafiği (Ocak 2010 - Aralık 2023)

Trend analizi çeşitli yöntemler ve farklı işlem adımları kullanılarak gerçekleştirilir. Örneğimizde, trend değerinin doğrusal olarak oluştuğu ve bu eğrinin $Y_t = 93,08 + 2,595t$ formülü ile ifade edilebileceği görülmektedir. Şekilden görülebileceği üzere, ürüne yönelik belirli bir miktarda pozitif ve artan bir talep vardır. Bu nedenle, otonom tarama faaliyeti sırasında bu ürün için orta veya uzun vadeli bir e-PGD planlaması yapmak faydalıdır.



Şekil 9: "Ürün" için Zaman Serisi Ayrıştırma Grafiği (Çarpımsal Model)

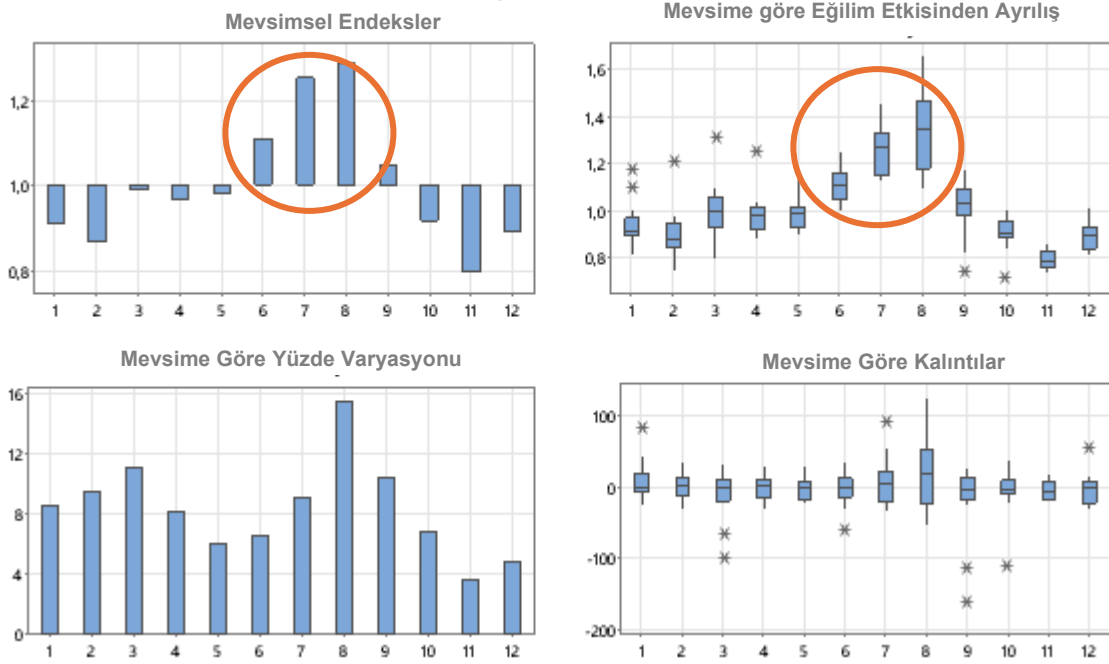


Funded by
the European Union

6.2.4.2 E-Ticarette Mevsimsel Analizler:

Sadece zaman serisindeki eğilimi belirlemek istenilen hedefe ulaşmayı engelleyecektir. Eğilim oluşurken mevsimin etkisinin olup olmadığını da araştırmak gerekir. Böylece e-ticaret kapsamında satışa sunulan bazı ürünlerin incelenmesi için gereken zaman aralığını belirlemek mümkün olacaktır.

Örneğimizdeki zaman serisi ve trend bilgilerinden yola çıkarak hangi aylarda anlamlı bir hareketin olduğunu tespit etmek mümkündür.



Şekil 10: x Ürünü için Mevsimsel Analiz (Ocak 2010 - Aralık 2023)

Haziran ve Ağustos aylarında bu ürüne yönelik tüketici talebinin arttığı gözlemlenmektedir. Bu nedenle PGD planlamasını Mayıs ayını da dikkate alarak yapmakta fayda vardır.

6.2.5 Güvensiz Ürünlere Yönelik Prosedürler

Yazılım risk değerlendirme metodolojisi ile riskli olduğu belirlenen ürünler aşağıda belirtilen esaslara göre kontrol edilecek ve ürünün güvenli olmadığı tespit edilirse aşağıdaki işlemler gerçekleştirilecektir.

- Öncelikle yasaklı ve riskli kelimelerin, ifadelerin ve görsellerin varlığı kontrol edilecektir. Bunlardan en az biri tespit edilirse bir rapor oluşturulacak ve ilgili PGD kuruluşu ve Yararlanıcıya gönderilecektir. Yararlanıcı için raporlama dönemi daha sonra belirlenecektir.
- Yasaklanmış ve riskli kelime, ifade ve görseller tespit edilmese bile, yazılımın radarına yakalanan her ürün için "Zorunlu Bilgiler" ve "Aranması Zorunlu İşaretler" kontrol edilecektir. Burada bir eksiklik tespit edilirse, oluşturulacak rapor ilgili PGD kuruluşuna ve Yararlanıcıya gönderilecektir.



Funded by
the European Union

- Kullanıcı, yazılım aracılığıyla gerçekleştirilecek işlemi (birden fazla olabilir) seçecektir. Bunların örnekleri aşağıda verilmiştir.
 1. Ürünü Güvenli Olarak İşaretleme
 2. Ürünü Güvensiz Olarak İşaretleme
 - a. Güvensizliğin şirkete ve pazaryerine bildirilmesi.
 - b. Satışın durdurulması için ilgili Kuruma sayfa linkinin gönderilmesi vb.

Her web taraması ve web kazınası sonucunda elde edilen sonuçlar Risk Veritabanına işlenecektir.

6.3 Paydaş İşbirliği Mekanizmaları

Türkiye'nin ürün güvenliği ve e-PGD sisteminin etkinliğini ve kapsamını güçlendirmek için hem kurumsal hem de kurumsal olmayan aktörlerle gelişmiş iş birliği kritik öneme sahiptir. Bu doğrultuda aşağıdaki önlemler önerilmektedir:

a) E-Ticaret Platformları ve e-Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcılarıyla Yapılandırılmış Diyalog Platformlarının Resmîleştirilmesi: DSA ve GÜGT kapsamındaki AB yaklaşımlarıyla uyumlu olarak iletişimi iyileştirmek, yükümlülükleri açıklığa kavuşturmak ve gönüllü uyum uygulamalarını teşvik etmek amacıyla büyük çevrimiçi platformlar, aracı hizmet sağlayıcılar ve ifa hizmeti sağlayıcılarıyla düzenli koordinasyon toplantıları ve çalışma grupları kurulması.

b) Tüketici Örgütleri ve Diğer Sivil Toplum Kuruluşlarıyla Stratejik Ortaklıklar: Tüketici örgütlerinin ve ilgili STK'ların farkındalık kampanyalarına, şikâyet izleme ve geri bildirim toplama süreçlerine dahil edilmesi ile vatandaş odaklı denetim yaklaşımı benimsenebilir ve çevrimiçi risklerin ortak izlenmesini sağlanabilir.

c) Sektörel İş Dünyası kuruluşlarının Politika Tasarımı ve Eğitime Entegrasyonu: e-PGD stratejilerinin ve bu konudaki eğitimlerin tasarımına, özellikle yüksek riskli veya teknik olarak karmaşık ürün grupları için, özel sektör federasyonlarının, sektörel odaların ve ticaret derneklerinin dahil edilmesi faydalı olacaktır.

ç) Risk Tespit Araçları Konusunda Kamu-Özel Sektör İşbirliği Çerçevesinin Tasarlanması: Ticaret Bakanlığı ile kilit e-ticaret platformları arasında yapay zeka destekli gözetim, risk işaretleme sistemleri veya şikâyet panelleri gibi araçların ortak geliştirilmesini veya veri paylaşım protokollerini teşvik eden bir kamu-özel işbirliği modeli tasarlanması.

d) PGDKK bünyesinde bir E-Ticaret Paydaş Danışma Komitesinin Kurulması: e-PGD'ye ilişkin zorlukları ve fırsatları düzenli olarak gözden geçirmek üzere e-ticaret platformları, tüketici grupları, akademisyenler ve yetkili kuruluş temsilcilerinden oluşan bir danışma kurulu kurulması.



Funded by
the European Union

Bu danışma organı aşağıdaki gibi çalışma gruplarına ayrılabilir:

i) PGD kuruluşları tarafından belirlenen temsilcileri aylık olarak bir araya getiren e-PGD koordinasyon çalışma grubunun kurulması ile yakın bir koordinasyon sağlanması.

Koordinasyon faaliyetlerine ek olarak, bu çalışma grubunda aşağıdaki konuların da görüşülmesi mümkün görülmektedir.

- Sınır ötesi e-ticarete etkin iş birliğinin teşvik edilmesi,
- Tüketici koruması konusunda iyi uygulamaların, uygunluğun ve öz denetimin yaygınlaştırılması,
- E-PGD kapsamında tüketici eğitim kampanyalarının etkinliğinin artırılması,
- Paylaşım ekonomisinde düzenleyici zorluklar ve sorumluluk rejimleri.

ii) Tüketiciler için e-PGD çalışma grubu, alınan önlemlerin ve mevcut düzenlemelerin **tüketici üzerindeki etkilerini değerlendirmek** ve bu yönde geri bildirimlerin kamu otoritelerine sistematik biçimde aktarılmasını sağlamak amacıyla faaliyette bulunur. Bu grup yılda bir kez toplanacak şekilde planlanmalı ve yalnızca **tüketici örgütlerinin** katılımıyla oluşturulmalıdır.

f) Şikâyet yönetimine ilişkin yeni proje önerisi: Ürün güvenliği konusunda yeterli bilgiye sahip olmayan tüketiciler, satın aldıkları ürünlerde karşılaştıkları sorunları genellikle ekonomik çıkarları temelinde ele almakta ve konu ürün güvenliği ile ilgili olsa bile şikâyetlerini farklı kurumlara iletmektedirler. Özellikle Tüketici Hakem Heyeti ve CİMER aracılığıyla gelen şikâyetlerin bir kısmı ürün güvenliği konularını da içerebilmektedir. Bu nedenle bu tür şikâyetlerin yapay zekâ yöntemleri kullanılarak incelendiği, sınıflandırıldığı ve ilgili kurumlarla paylaşıldığı ayrı bir projeye ihtiyaç duyulmaktadır.

6.4 Tüketici Odaklı Önlemler

Tüketici farkındalığını artırmak ve alıcıları güvenli ve bilinçli seçimler yapma yeteneğiyle donatmak, modern PGD'nin temel bir dayanağıdır. Bu bağlamda, aşağıdaki önlemler önerilmektedir:

a) E-Ticarete Ürün Güvenliği Konusunda Ülke Çapında Tüketici Bilinçlendirme Kampanyaları: Ürün uygunluk işaretlerinin doğrulanması, şüpheli satıcıların tespit edilmesi ve şikâyetlerin yetkililere iletilmesi gibi temel tüketici sorumluluklarını ele alan çok dilli ve multimedya temelli kampanyaların uygulanması.

b) Güvenli Online Alışveriş Konusunda Eğitim Modüllerinin Geliştirilmesi: Milli Eğitim Bakanlığı ve tüketici örgütleriyle işbirliği yaparak, okullar, üniversiteler ve kamu eğitim programları için dijital ürün güvenliği konusunda müfredata uygun eğitim içerikleri üretilmesi.



Funded by
the European Union

c) Tüketiciler için İnteraktif Etiket ve Güvenlik Bilgileri Sunan Araçlar: QR kod tabanlı izlenebilirlik veya mobil erişimli uygunluk kontrolleri gibi çevrimiçi listelenen ürünler için mevzuata uygunluk ve risk düzeylerinin tüketicilere görsel sunulmasını sağlayan araçların kullanımının teşvik edilmesi.

ç) Merkezi Tüketici Ürün Güvenliği Portalının Kurulması: Tüketicilerin çevrim içi satılan güvensiz veya uygunsuz ürünlere ilişkin uyarılar, geri çağırma duyuruları, rehber materyaller ve şikâyet bildirimleri gibi içeriklere erişebileceği, kamu tarafından yönetilen merkezi bir portal oluşturulması.

d) Hassas Tüketici Gruplarına Yönelik Hedefli Eğitimler: Yaşlılar, gençler ve dijital okuryazarlığı sınırlı tüketicilere yönelik özel farkındalık çalışmaları ve sadeleştirilmiş eğitim materyalleri tasarlayarak onların yanıltıcı ilanlardan veya güvenli olmayan ürünlerden korunması.

e) Akademik çalışmaların desteklenmesi: Tüketicilerin neden e-ticaret yöntemlerini seçtiklerine dair faktörlerin belirlenmesine yönelik yapılacak çalışmalar desteklenmelidir. Özellikle bu çalışmaların ana odağı, tüketici güvenliğini oluşturan faktörlerin belirlenmesi ve seçim tercihlerine yönelik gerekçelerin ortaya konması olmalıdır.

f) Bilgilendirici Kamu Spotu: Özellikle oyuncak, tüketici elektroniği, kırtasiye gibi talebin yüksek olduğu ve aynı zamanda risk taşıyan ürünlere yönelik veya yazılım sonucuna göre trend olan ürünlere yönelik olarak kamu spotları hazırlanması.

g) Sosyal Medya Kullanımı: E-ticareti tercih edenlerin %69'u 18-44 yaş aralığındadır ²⁵. Bu nedenle sosyal medya uygulamaları bilgilendirme faaliyetleri için önemli bir medya aracı haline gelmiştir. Bu araçlarla farkındalık yaratma faaliyetleri de gerçekleştirilebilir.

²⁵ <https://www.similarweb.com/>



Funded by
the European Union

7 İHTİYAÇ ANALİZİ ÇALIŞTAYI'NDAN EDİNİLEN BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

18-20 Haziran 2025 tarihlerinde Ankara'da düzenlenen İhtiyaç Analizi Çalıştayı, PGD kuruluşları, e-ticaret platformları, iktisadi işletmeciler, tüketici örgütleri ve sektörel uzmanların bir araya geldiği çok paydaşlı bir tartışma zemini sunmuştur. Üç gün süren çalıştay boyunca katılımcılar, ihtiyaç analizi raporunda daha önce tanımlanmış sorun alanlarını değerlendirmiş, sahaya dayalı gözlemlerini paylaşmış ve çözüm önerileri geliştirmiştir. Bu süreç, sadece mevcut durumun doğrulanmasını sağlamakla kalmamış, aynı zamanda operasyonel düzeydeki boşlukların netleştirilmesine ve Strateji ve Eylem Planı Raporu (SAPR) için önerilerin kalibre edilmesine olanak tanımıştır.

Bu bölümde, anılan Çalıştay'ın çıktıları sekiz temel başlık altında özetlenmiş ve paydaş görüşleri doğrultusunda somut bulgular halinde yapılandırılmıştır.

7.1 Yasal ve Düzenleyici Çerçeve

- Katılımcılar, çevrimiçi ürün güvenliğine ilişkin Türkiye'deki yasal çerçevenin henüz sistematik bir şekilde tanımlanmadığını, mevcut düzenlemelerin fiziki piyasaya odaklandığını belirtmiştir.
- E-ticarete PGD'den sorumlu kamu kuruluşlarının yetkileri ile yaptırımlara ilişkin konularda mevcut mevzuatta bazı belirsizlikler bulunmakta olup, bu hususların netleştirilmesi gerekmektedir.
- Çalıştay'da katılımcıların ortak görüş sunduğu başlıca konu, Türkiye'nin halihazırda GÜGT ve DSA ile tam uyumlu olmadığı ve bu uyumun stratejik öncelik haline getirilmesi gerektiğidir. Raporun önceki bölümlerinde tanımlanan bu ihtiyaç, çalıştay bulguları ile de kuvvetle desteklenmiştir. Bu kapsamda, hukuki çerçevenin değerlendirilmesi sürecinde öncelikle e-PGD Yönetmeliğine yansımaların aktarılması hedeflenmektedir.
- Özellikle gizli satın alma, anonim kimlik kullanımı, alternatif teslimat yöntemleri, dijital delil üretimi ve e-platformların yükümlülükleri gibi e-PGD sisteminin dayandığı uygulamalara dair hukuki düzenlemelerin netlik ve bağlayıcılık açısından eksikliği, hem denetim güvenilirliği hem de adli süreçlerde geçerlilik açısından sorun olarak değerlendirilmiştir.
- İlaveten, sınır ötesi iş birliklerinin hukuki zemininde netlik ihtiyacı öne çıkmıştır.



Funded by
the European Union

7.2 Kurumsal Yapılanma ve İnsan Kaynakları

- Çalıştay katılımcıları, e-PGD sürecinde görevli kamu kuruluşlarının mevcut yapılanmalarının dijital denetim ihtiyaçlarına cevap vermekte yetersiz kaldığı konusunda görüş bildirmiştir. Özellikle klasik PGD yaklaşımlarının ötesine geçen analiz, izleme ve müdahale yetkinliklerinin mevcut kurum yapılarında sınırlı olduğu ifade edilmiştir.
- Bu çerçevede, e-PGD kapsamında görevli kuruluşların kurumsal yapılanmalarında dijitalleşme odaklı uzmanlık birimlerinin kurulması, bu birimlerin IT altyapısı, yazılım okuryazarlığı ve veri analitiği gibi teknik alanlarda yetkinliğinin artırılması önerilmiştir.
- İnsan kaynağı açısından ise, özellikle denetim personelinin e-platformlarda ürün tespiti, içerik analizi, algoritmik sıralamalar üzerinden risk değerlendirmesi ve delil toplama gibi konularda yetkinliğinin artırılmasına ihtiyaç duyulduğu vurgulanmıştır.
- Ayrıca, mevcut denetim kapasitesinin bölgesel olarak dengesiz dağıldığı, bazı illerde ürün güvenliği personeli bulunmadığı veya teknik kapasitenin sınırlı kaldığı belirtilmiştir. Bu durum, e-PGD sisteminin ülke genelinde etkin uygulanmasını zorlaştırmakta ve merkez-taşıra eşgüdümünün geliştirilmesi gereğini ortaya koymaktadır.
- Çalıştay'da dile getirilen bir diğer önemli husus, denetim personelinin yetki, sorumluluk ve görev tanımlarının dijital denetim perspektifiyle yeniden yapılandırılması ihtiyacıdır. Ayrıca, platformlarla iletişim kurabilecek teknik irtibat noktalarının belirlenmesi ve iç koordinasyon mekanizmalarının açık biçimde tanımlanması önerilmiştir.

7.3 Dijital ve IT Altyapısı

- İhtiyaç Analizi çalışmasında yapılan masa başı değerlendirmeler, Türkiye'de hâlihazırda e-ticarete yönelik entegre, akıllı ve risk-temelli çalışan bir dijital denetim sisteminin bulunmadığını ortaya koymuştur. Haziran 2025 Çalıştayı'nda katılımcıların verdiği teknik geri bildirimler, bu tespiti kuvvetle desteklemiş ve e-PGD yazılımının hem işlevsellik hem de sürdürülebilirlik açısından sahip olması gereken yapısal bileşenleri detaylandırmıştır.
- E-PGD sisteminin diğer kamu veri kaynaklarıyla entegrasyonu kısıtlı olarak değerlendirilmiş ve API'ler, karar destek sistemleri ve analitik araçlarla güçlendirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.
- E-PGD sisteminin etkinliği, yalnızca kendi içinde güçlü algoritmalara sahip olmasına değil, güvenilir, güncel ve çok kaynaklı veriye erişebilmesine bağlıdır. Bu kapsamda, TAREKS, PGDBİS gibi mevcut kamu veri tabanlarının sisteme entegre edilmesi, PGD kuruluşlarının kendi geçmiş denetim verilerine erişimin kolaylaştırılması ve e-PGD yazılımı ile EBYS sistemlerinin uyumlu çalışması gerekliliği vurgulanmıştır.



Funded by
the European Union

- İlâveten, platformlarla entegre çalışabilecek, otomatik veri aktarımına imkân tanıyan teknik çözümlere ihtiyaç duyulduğu ortaya konulmuş ve platformlardan sağlanacak ürün verilerine dair asgari veri paylaşım protokolü önerilmiştir (ürün başlığı, marka, model, yaş grubu, görsel vb).
- Denetmenlerin sisteme farklı seviyelerden erişimini sağlayacak bir yetkilendirme matrisi, gizli satın alma gibi hassas denetim işlemlerinde gizlilik ve izlenebilirlik ilkelerini bir arada sağlayacak şekilde yapılandırılmalıdır.
- Her işlem kaydının (numune alımı, şikâyet tetiklenmesi, rapor üretimi vb.) adım adım loglanması, gerekli durumlarda bu kayıtların yargı mercileri nezdinde delil olarak kullanılabilirliğini temin edecek hukuki ve teknik altyapının oluşturulması gerektiği değerlendirilmiştir.

7.4 Risk Değerlendirmesi ve Trend Analizi

- Çalıştay katılımcıları, mevcut risk değerlendirme uygulamalarının büyük ölçüde öznel, dağınık ve denetçiye bağlı olarak yürütüldüğünü, bu durumun da denetim süreçlerinde bütünlük ve tutarlılığı zayıflattığını ifade etmiştir. Bu bağlamda, sayısal girdilere dayalı, kriter bazlı, şeffaf ve standartlaştırılmış bir dijital risk değerlendirme modelinin geliştirilmesi gerekliliği vurgulanmıştır.
- Geleneksel fiziksel denetimden farklı olarak, dijital pazaryerlerinde gerçekleştirilecek denetimlerde yorumlar, yıldız puanları, satış hacmi, listeleme sıklığı, ürün başlıkları ve fiyat dalgalanmaları gibi platform kaynaklı verilerin risk analizine entegre edilmesi gerektiği belirtilmiştir.
- Katılımcılar, platform verilerinin düzenli, yapılandırılmış ve karşılaştırılabilir biçimde PGD kuruluşlarıyla paylaşılması durumunda, denetimlerin daha proaktif, hedefli ve veri temelli şekilde yürütülebileceğini ifade etmiştir. Bu noktada, veri formatlarının uyumlaştırılması ve sürekli veri akışını sağlayacak teknik çözümlerin geliştirilmesi önerilmiştir.
- Tüketici şikâyetlerinin, mevcut denetim sistemlerinde risk kriteri olarak sistematik biçimde kullanılmadığı, ALO 175, CİMER gibi şikâyet kanallarının ürün güvenliği denetim altyapısıyla entegre çalışmadığı tespit edilmiştir. Bu durum, potansiyel risk sinyallerinin zamanında tespit edilmesini ve denetim önceliklendirmesini zorlaştırmaktadır.
- Bu çerçevede, hem platformlardan hem de tüketici şikâyet hatlarından gelen verileri bir araya getiren merkezi ve platform-beslemeli bir şikâyet veri havuzu kurulması ve bu yapının Karar Destek Sistemi (DSS) içerisinde tetikleyici parametre olarak kullanılması önerilmiştir.
- Uzun vadede, bu yapının sadece anlık risk değerlendirmesi değil, aynı zamanda ürün kategorisi, satıcı davranışı, dönemsel yoğunluk, şikâyet eğilimleri gibi unsurlara dayalı



Funded by
the European Union

eğilim (trend) analizi ve erken uyarı sistemlerinin kurulmasına olanak sağlayacak şekilde yapılandırılması gerektiği belirtilmiştir.

7.5 Numune Alma ve e-PGD Yöntemleri

- Çalıştay katılımcıları, çevrimiçi ortamda denetim kapsamında yer alan ürünlerin fiziken tespit edilmesi, temini ve incelemeye tabi tutulması süreçlerinde ciddi uygulama boşlukları bulunduğunu belirtmiştir. Özellikle geleneksel PGD süreçlerinden farklılaşan çevrim içi ürün takibi ve teminine dair mevzuat ve uygulama rehberlerinin yetersizliği vurgulanmıştır.
- Mevcut sistemde gizli satın alma yönteminin hukuki altyapısının tam olarak netleşmemesi, uygulamada tereddütlere neden olmaktadır. Katılımcılar, gizli alış işlemlerinin açıkça tanımlanmış bir protokol çerçevesinde, usul ve delil geçerliliği bakımından güvence altına alınmış şekilde yürütülmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu yöntemin etkin şekilde kullanılabilmesi için kimlik gizleme, alternatif teslimat yöntemleri ve kayıt altına alma süreçlerine ilişkin standartlara ihtiyaç olduğu ifade edilmiştir.
- Ayrıca, çevrimiçi platformlardan tespit edilen ürünlerin temini, belgelenmesi, teslim alınması, test laboratuvarlarına ulaştırılması ve sonuçlarının raporlanması gibi adımlarda uygulanacak operasyonel prosedürlerin henüz yeterince bütüncül ve standart hale gelmediği değerlendirilmiştir. Bu alandaki eksikliklerin hem denetim sürecinin şeffaflığı hem de sonrasında yürütülecek idari/adli işlemlerin geçerliliği açısından risk oluşturduğu belirtilmiştir.

7.6 Platformlarla İşbirliği ve Eşgüdümlü Çalışma

- Katılımcılar, e-PGD'nin etkinliğinin artırılabilmesi için e-ticaret platformlarıyla kurulacak yapısal iş birliğinin önem taşıdığı konusunda görüş bildirmiştir. Özellikle çevrimiçi ortamın teknik özellikleri ve veri akışı dikkate alındığında, platformlarla işleyen, güvenilir ve karşılıklı sorumluluk içeren bir koordinasyon mekanizması kurulması temel ihtiyaç olarak ortaya konmuştur.
- Platform temsilcileri, kamu otoriteleriyle iş birliğine açık olduklarını, ancak bu iş birliğinin yasal zemininin açıkça tanımlanması, veri gizliliği ve sorumluluk paylaşımı açısından güvence altına alınması gerektiğini ifade etmiştir. Özellikle hangi bilgilerin, hangi sıklıkla, hangi amaçla ve hangi formatta paylaşılacağı konularında teknik ve idari belirsizlikler olduğu belirtilmiştir.
- PGD kuruluşları, platformlardan ürün/satıcı bilgileri, kullanıcı şikâyetleri, satış hacmi, içerik değişiklikleri ve arama sonuçlarına etki eden algoritmik yapılar gibi bilgilere erişim taleplerini dile getirmiştir. Bu tür bilgilerin, risk analizi ve önceliklendirme



Funded by
the European Union

süreçlerinin temel girdilerini oluşturacağı, denetim kaynaklarının etkin kullanılmasını sağlayacağı ifade edilmiştir.

- Ayrıca, bildirim ve geri bildirim döngülerinin güçlendirilmesi amacıyla, bildirim API'leri, şüpheli ürün bildirimi panelleri ve otomatik yanıt sistemleri gibi dijital arayüzlerin geliştirilmesi önerilmiştir. Bu sistemlerin çift yönlü çalışması, yani hem PGD kuruluşlarında platformlara bildirim hem de platformlardan PGD kuruluşlarına teyit ve işlemler hakkında geri bildirim sağlanması gerektiği belirtilmiştir.
- Son olarak, Türkiye'de faaliyet gösteren e-ticaret platformlarının AB'deki uygulamalar ve yükümlülükler ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi ve DSA kapsamındaki iyi uygulama örneklerinin referans alınarak Türkiye'ye uyarlanması önerilmiştir.

7.7 Tüketici Katılımı ve Şikâyet Mekanizmaları

- Çalıştay katılımcıları, tüketici geri bildirimlerinin ürün güvenliği denetim sistemine etkili bir şekilde entegre edilemediğini, mevcut şikâyet mekanizmalarının (ALO 175, CİMER, kurumsal çağrı merkezleri vb.) e-ticarete özgü risklerin takibi açısından sınırlı kaldığını belirtmiştir. Bu sistemlerin çoğunun reaktif, parçalı ve izlenebilirliği zayıf olduğu ifade edilmiştir.
- Şikâyetlerin, lokasyon, ürün tipi, platform, satıcı ve risk düzeyi gibi parametrelerle yapılandırılmış biçimde sınıflandırılması ve risk analizinde kullanılabilir hale getirilmesi gerektiği önerilmiştir. Bu kapsamda, dijital denetim sistemine entegre edilecek şikâyet yönetim modülleri aracılığıyla hem izleme hem de tetikleyici işlevlerin güçlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.
- Katılımcılar, tüketici şikâyet verilerinin sadece istatistiksel değil, operasyonel olarak kullanılabilir hale gelmesi gerektiğini, örneğin belirli bir ürün grubu veya satıcıya dair yoğunlaşan şikâyetlerin proaktif denetim için erken uyarı mekanizması olarak kullanılabileceğini belirtmiştir.
- Tüketici davranışları açısından da önemli bulgular paylaşılmıştır. Çalıştay'da, CE işareti, ürün bilgisi, satıcı sorumluluğu ve güvenli alışveriş konularında tüketici farkındalığının oldukça düşük olduğu ortak bir tespit olarak öne çıkmıştır. Bu farkındalık eksikliğinin, hem güvenli olmayan ürünlere yönelik talebin devam etmesine hem de şikâyetlerin yerinde ve bilinçli yapılmamasına yol açtığı ifade edilmiştir.
- Bu bağlamda, tüketicilerin sadece şikâyet eden değil, risk fark eden, işaretleyen ve sistemi besleyen birer paydaş haline getirilmesi gerektiği, bunun da ancak kapsayıcı farkındalık kampanyaları, açık iletişim kanalları ve platform-üzerinden uyarı sistemleri ile mümkün olabileceği vurgulanmıştır.
- Ayrıca, platformlarda ürün detay sayfalarında kullanıcıya sunulacak güvenlik simgeleri, uyarı kutuları, şüpheli ürün bildir butonları gibi basit ancak etkili araçlarla tüketicinin denetim sürecine katılımı artırılabilirliği önerilmiştir.



Funded by
the European Union

7.8 Eğitim, Kapasite Geliştirme ve Farkındalık Yaratma

- Çalıştay katılımcıları, e-PGD kapsamında görev alan kamu personelinin geleneksel denetim formasyonu ile çevrim içi denetim ihtiyaçlarını karşılamasının mümkün olmadığı konusunda ortak görüş bildirmiştir. Yeni ortaya çıkan dijital araçlar, platform mekanizmaları ve veri analitiği gibi alanlarda uzmanlaşmış personele duyulan ihtiyaç vurgulanmıştır.
- Katılımcılar, özellikle ürün tespiti, çevrim içi iz sürme (tracking), dijital delil toplama, algoritmik içerik yorumlama ve yapay zekâ destekli analizler gibi konularda yetkinlik açığı bulunduğunu belirtmiş, bu boşluğun sistemli bir eğitim programıyla giderilmesi gerektiğini ifade etmiştir.
- Denetim ekiplerine yönelik klasik eğitimlerin ötesine geçilerek, veri güvenliği, yazılım okuryazarlığı, platform davranış dinamikleri, tüketici etkileşimi yönetimi ve uluslararası platformlarla teknik iletişim gibi alanlara odaklanılması gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca, eğitim içeriklerinin sektördeki güncel uygulamalarla uyumlu olması gerektiği vurgulanmıştır.
- Taşra teşkilatlarında bulunan teknik personelin yetkinlik düzeylerinin farklılık gösterdiği, bazı bölgelerde dijital denetim süreçlerini yürütecek nitelikli personel bulunmadığı, bu durumun kurumlar arası ve bölgesel kapasite eşitsizlikleri yarattığı ifade edilmiştir. Bu bağlamda, "eğiticilerin eğitimi" (train-the-trainers) yaklaşımıyla bölgesel eğitim çekirdeklerinin oluşturulması önerilmiştir.
- Öte yandan, sadece kamu kurumlarına değil, e-ticaret platformlarına, satıcılara ve tüketicilere yönelik eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin de sistematik hale getirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Platform personeline yönelik yükümlülük farkındalığı, satıcılara yönelik ürün güvenliği eğitimi ve tüketicilere yönelik güvenli alışveriş kampanyalarının eşgüdümlü olarak planlanması önerilmiştir.

Bu bölümde özetlenen Çalıştay bulguları, İhtiyaç Analizi Raporu'nda daha önce belirlenen sorun alanlarını büyük ölçüde doğrulamış, yer yer operasyonel düzeyde derinleştirmiştir. Katılımcı kurumların sahaya dayalı geri bildirimleri, Strateji ve Eylem Planı Raporu (SAPR) için gerekli veri tabanını güçlendirmiş, yasal uyum, dijital kapasite, kurumsal yapılanma ve farkındalık gibi başlıklarda önerilerin uygulanabilirliğini değerlendirmeye imkân sağlamıştır. SAPR taslağında yer alacak eylemler bu bulgular ışığında yeniden kalibre edilmiştir.

Takip eden bölümde, bu bulgular doğrultusunda belirlenen "SAPR'a Doğru Sonraki Adımlar" başlığı altında, önerilen reform alanlarına değinilecek ve izlenecek yöntem hakkında bilgi sunulacaktır.



Funded by
the European Union

8 SAPR'A DOĞRU SONRAKİ ADIMLAR

Elinizde bulunan İhtiyaç Analizi Raporu, Türkiye'nin e-PGD sistemine dair kritik bir teşhis aşamasının tamamlandığını göstermektedir. Özellikle e-ticaretin giderek baskın hale geldiği günümüz koşullarında, mevcut yapının etkinliğini sınırlayan operasyonel zayıflıklar, hukuki boşluklar ve kurumsal uyumsuzluklar tespit edilmiştir. Mevzuat taramaları, kurum görüşmeleri ve çok paydaşlı çalıştay çıktıları temelinde şekillenen bu bulgular, şimdi Strateji ve Eylem Planı Raporu'nun hazırlanması sürecine yön verecek analitik zemini oluşturmaktadır.

Bu kapsamda, SAPR ile stratejik hedeflerin belirlenmesi, sorumlu kurumların tanımlanması, uygulanabilirlik sırasının ve takviminin ortaya konması ve uygulamacı kurumlar tarafından belirlenmek üzere gerekli kaynakların tanımlanmasına ilişkin rapor hazırlanacaktır. Ayrıca, ilerlemenin izlenebilmesi için ölçülebilir göstergeler belirlenecektir.

SAPR, İhtiyaç Analizi Raporu'nda ele alınan sekiz temel tematik alana dayanacaktır. Her alan, projenin önceki aşamalarında belirlenen aciliyet (öncelik), uygulanabilirlik ve kurumsal hazırlık seviyesine göre özel önlem setleri aracılığıyla ele alınacaktır.

İhtiyaç analizi sürecinde geliştirilen yapılandırılmış tedbir seti, SAPR'nin tasarımına doğrudan yön verecektir. Bu tedbirler, zaman çizelgeleri, kilometre taşları ve sorumlu kurumlar ile birlikte tanımlanmış stratejik eylemlere dönüştürülecektir. Tedbirler; GÜGT ve DSA ile uyumlu olarak ulusal mevzuatın güncellenmesinden, yapay zekâ destekli dijital denetim araçlarının geliştirilmesine ve veri paylaşım mekanizmaları aracılığıyla platformlarla yapılandırılmış iş birliğine kadar geniş bir öncelik alanını kapsamaktadır. Önerilen bu tedbirlerin temel çerçevesi Haziran 2025'te gerçekleştirilen İhtiyaç Analizi Çalıştay'ında katılımcılarla paylaşılmış ve tartışılmış, böylece kurumsal görüşlerin ve uygulamaya ilişkin kısıtların en baştan yansıtılması sağlanmıştır.

Bu tedbirlerin sonuç odaklı bir planlama çerçevesine entegre edilmesine özel önem verilecektir. Her bir eylem, beklenen çıktılar, gösterge bazlı performans ölçütleri ve sorumlu uygulayıcılar ile eşleştirilecektir. Bu sayede, SAPR hem politika bütünlüğünü destekleyen hem de uygulanabilirliği ve izlenebilirliği yüksek bir belge olarak kurgulanacaktır. Ayrıca, yaklaşan çalışma ziyaretlerinden ve SAPR Çalıştay'ından elde edilecek çıktılar ile önerilerin önceliklendirilmesi, kurumsal gerçeklikler ve AB'nin iyi uygulamaları doğrultusunda pekiştirilecektir.

SAPR yalnızca teknik ihtiyaçlara değil, aynı zamanda ulusal ve uluslararası politika önceliklerine de yanıt verecektir. Ulusal düzeyde, e-PGD alanında ürün güvenliğine ilişkin unsurların yer aldığı dijital dönüşüm hedefleri, Cumhurbaşkanlığı programı ve ilgili eylem planları ve strateji belgeleriyle uyum gözetilecektir. AB düzeyinde ise GÜGT, DSA ve PGD



Funded by
the European Union

Çerçeve Tüzüğü ile ulusal mevzuatımızın uyumu için atılacak somut adımlar değerlendirilecektir.

SAPR'ın şekillenmesinde ölçeklenebilirlik ilkesi temel alınacaktır. Zira Türkiye'deki PGD kuruluşları arasında kapasite, insan kaynağı ve altyapı farklılıkları bulunmaktadır. Bu nedenle Plan, aşamalı bir uygulama modeli önerecektir. İkincil mevzuatın hazırlanması, dijital denetim protokollerinin geliştirilmesi ve ulusal kılavuz belgelerin oluşturulması gibi temel adımlar ilk aşamada ele alınacaktır. Bunları, pilot uygulamalar ve farkındalık artırma ve eğitim adımları takip edecektir. Ayrıca, teknik uyumluluk ve kurumsal adaptasyon için dijital çözümler önerilecektir.

Haziran 2025'te düzenlenen İhtiyaç Analizi Çalıştay'ında dile getirilen öneriler de SAPR'a entegre edilecektir. Bunlar arasında e-PGD içinde bütünleşik şikâyet modüllerinin oluşturulması, risk ağırlıklı ürün önceliklendirme modellerinin uygulanması, platformlarla iş birliği protokollerinin kurumsallaştırılması ve disiplinler arası eğitim programlarının geliştirilmesi gibi önlemler yer almaktadır. Kurumsal görev tanımları, veri paylaşımı ve istişare mekanizmalarının açık şekilde düzenlenmesi de Plan'da vurgulanacaktır.

Sürdürülebilirlik ve kurumsal eşgüdüm, SAPR'ın uygulama sürecinde kilit rol oynayacaktır. Bu doğrultuda, öncü kurumlar tanımlanacak ve PGD kuruluşları, platformlar, tüketici örgütleri ve teknik hizmet sağlayıcılar arasında düzenli diyalogu mümkün kılacak yapılar önerilecektir. Ayrıca, Türkiye'nin Avrupa ürün güvenliği ağına entegrasyonunu güçlendirmek amacıyla uluslararası iş birliği kanalları da değerlendirilecektir.

Hazırlanacak SAPR'ın, dijital, risk temelli ve AB ile uyumlu bir PGD sistemi için kurumsal sahiplenmeye dayalı ve mevcut kaynaklara uyarlanabilir bir dönüşüm planı ortaya koyması planlanmaktadır. Bu doğrultuda anılan Plan'ın ilgili taraflarla görüşülmesi ve kurumsal sahiplenmenin desteklenmesi için gerçekleştirilmesi planlanan SAPR Çalıştay'ının da önemli bir bileşen olacağı değerlendirilmektedir.





Funded by
the European Union

9 KAYNAKÇA

1. <https://ticaret.gov.tr/data/681a16de13b8762dd8da6b66/T%C4%B0CARET%20BAKANLI%C4%9EI%20T%C3%9CRK%C4%B0YE'DE%20E%20-%20T%C4%B0CARET%C4%B0N%20G%C3%96R%C3%9CN%C3%9CM%C3%9C%20RAPORU.pdf>
2. <https://eticareteurunguvenligi.org/yayinlar/>
3. <https://ticaret.gov.tr/urun-guvenligi/piyasa-gozetimi-ve-denetimi/izleme-ve-raporlama/yillik-veriler>
4. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/e-commerce-communication-comprehensive-eu-toolbox-safe-and-sustainable-e-commerce>
5. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/TR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52025DC0063>
6. <https://urunkurallari.ticaret.gov.tr/>
7. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/TR/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2022:247:FULL>
8. https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/goods/building-blocks/market-surveillance/organisation/eu-product-compliance-network_tr
9. https://www.bvl.bund.de/TR/Remit/gezielt_guvenli_alisveris/gezielt_node.html
10. <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/tema-daha-derin-ve-daha-adil-ic-pazar-guclendirilmis-endustriyel-tabanlı-urunler/dosya-piyasa-gozetimi-ve-urunlerin-uyumlulugu>
11. Çevrimiçi Satılan Gıda Dışı Tüketici Ürünleriyle İlgili Piyasa Gözetimi Faaliyetlerinde İyi Uygulama Raporu
12. <https://www.mrs.org.uk/pdf/2.%20MRS%20Guideline%20Conducting%20Mystery%20Shopping%202024.pdf>
13. <https://www.similarweb.com/>
14. <https://www.beuc.eu/enforcement/ehlilestirme-temu>
15. https://prosafef.org/images/Documents/EMARS/EMARS_Book_of_Best_Practice.pdf
16. https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/698028/EPRS_BRI%282021%29698028_TR.pdf



Funded by
the European Union

17. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0207_TR.html?utm_source=chatgpt.com
18. <https://etid.org.tr/>





Funded by
the European Union

EKLER

Ek I: Mevcut Durum Analizi Raporu

Ek II: Nisan 2025 Eğitim Raporu

Ek III: Tematik grupların sonuçlarına dair sunum (3 adet)

Ek IV: İhtiyaç Analizi Kapanış sunumu (1 adet)

Ek V: Bakanlığa sunulmuş olan Yasal Çerçeve Raporu Taslağı

Ek VI: Eğitimlerde dağıtılan ankete verilen cevaplar

Ek VII: Eğitim İhtiyaçları Tablosu





Bu belge Avrupa Birliğinin maddi yardımı ile hazırlanmıştır. Bu yayının içeriği tamamen WEglobal Consultancy Inc. Liderliđindeki konsorsiyumun sorumluluğundadır ve hiç bir şekilde Avrupa Birliğinin görüşlerini yansıtmaz.