



Avrupa Birliğı tarafından finanse
edilmektedir

E-Ticarette Ürün Güvenliği için Teknik Destek Projesi



SON KULLANICILAR İÇİN E-TİCARETTE ÜRÜN GÜVENLİĞİ REHBERİ



**Bilinçli Alıcı.
Güvenli Vatandaş.
Güvenli Ürün.
Güvenli Yaşam.**

Satın aldığınız her ürünün **TEKNİK DÜZENLEMESİNE UYGUN VE GÜVENLİ** olması için Türkiye’de güçlü bir ürün güvenliği ve denetimi sistemi çalışıyor.

Bu rehber özellikle e-ticaret ortamında ürün güvenliği konusunda bilmeniz gereken temel noktaları sizlere kolay ve anlaşılır bir şekilde aktarmak için hazırlanmıştır.

Bu gerekler Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği (e-PGD Yönetmeliği) ile düzenlenmiştir.

Ürün Güvenliği Neden Önemli?

Mağazadan ya da internetten alınan her ürünün teknik düzenlemesine uygun ve güvenli olması gerekir.



Uygunsuz ürün, teknik düzenlemelerde öngörülen işaretleme, uyarı, etiketleme, belge ve diğer gereklilikleri karşılamayan üründür.



Güvensiz ürün, son kullanıcının sağlığına veya güvenliğine zarar verme potansiyeli taşıyan üründür.



Tüm ürünler piyasa gözetimi ve denetimi kapsamında yer almakta ve kamu kurumlarınca denetlenmektedir.



Ürün güvenliği sistemi, vatandaşın korunması için hem teknik düzenlemesine uygunluk hem de güvenlik boyutlarını birlikte ele alır.



Türkiye’de Ürün Güvenliği Kapsamı



- ✓ Türkiye’de piyasaya arz edilen **tüm ürünler**, teknik düzenlemesine uygun ve güvenli olmak zorundadır.
- ✓ Bazı ürünler özel düzenlemelere tabidir ancak **özel bir düzenlemesi olsun olmasın**, piyasaya arz edilen tüm ürünlerin güvenli olması esastır.
- ✓ Son kullanıcı ürünleri, internet üzerinden hızlı erişilebilir olması nedeniyle e-ticarete daha öncelikli ve riskli gruplar arasında değerlendirilir. Fakat e-ticarete piyasa gözetimi ve denetimi sistemi ürün ve teknik düzenleme **ayrımı gözetmeksizin** tümüne uygulanmaktadır.
- ✓ Yeni, yenilenmiş veya ikinci el fark etmeksizin; piyasaya arz edilen her ürün teknik düzenleme yükümlülüklerine tabidir.

Türkiye’de Ürün Güvenliği Sistemi Nasıl Çalışır?

- ✓ Türkiye’nin, e-ticarete ürün güvenliği alanındaki yatay mevzuatın hazırlanmasından,
- ✓ E-ticarete yer alan ürünler de dahil, Avrupa Birliği teknik düzenlemelerine uyumunun koordinasyonundan,
- ✓ Piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşları arasında koordinasyon, işbirliği ve politika geliştirilmesinden,
- ✓ Ürün güvenliği alanında uluslararası ilişki ve temsil görevlerinden

Ticaret Bakanlığı Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü sorumludur.



Kamu kurumları, sorumluluk alanlarındaki ürünlerde **teknik düzenlemelere aykırılıkları ve güvensiz ürünleri** denetim yoluyla tespit eder.



Gerekli önlemleri alır, ilgili tarafları bilgilendirir ve gerektiğinde piyasadaki ürünlerin geri çekilmesini sağlar.

Türkiye’de 9 adet piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşu bulunmaktadır. Bu kuruluşlar e-ticarete de gerekli denetimleri yürütmektedir:

- ✓ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
- ✓ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- ✓ Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı
- ✓ Sağlık Bakanlığı
- ✓ Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
- ✓ Tarım ve Orman Bakanlığı
- ✓ Ticaret Bakanlığı
- ✓ Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu
- ✓ Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı

Ürün güvenliği bu kurumlara ilaveten;



Son Kullanıcılar



İmalatçılar, ithalatçılar
ve dağıtıcılar
(tüm iktisadi işletmeciler)



Çevrimiçi platformlar ve
çevrimiçi satıcılar

arasında kurulan **işbirliği ile sağlanır.**

Teknik Düzenlemesine Uygunluk ve Güvenlik ilişkisi

Bir ürünün ilgili teknik düzenlemesine uygun olması, güvenli olduğuna dair önemli bir göstergedir.

Ancak buna ilaveten güvenlik:

- ✓ Ürünün kullanımında nasıl davrandığına,
- ✓ Öngörülebilir yanlış kullanımlara karşı dayanıklılığına,
- ✓ Tasarımdan kaynaklı risklerine,
- ✓ Ürünün performansının zaman içinde güvenli seviyede kalmasına

göre de değerlendirilecektir.

Örneğin; bir çocuğun mobilyaya tırmanması, su ısıtıcısının susuz çalıştırılması, kablounun kapı arasına sıkışması veya bir fren sisteminin zamanla zayıflaması öngörülebilir durumlardır. Ürün bu tür koşullarda da risk oluşturmamalı, performansı güvenli seviyede kalmalı ve malzemeleri dayanıklı olmalıdır.

- ✓ Bu nedenle bir ürün **teknik düzenlemesine uygun üretilmiş olsa dahi**, ortaya çıkan yeni riskler veya beklenmeyen tehlikeler nedeniyle **güvensiz kabul edilebilir.**

Bu nedenle piyasa gözetimi ve denetimi sistemi hem güvenliği hem teknik düzenlemesine uygunluğunu denetler.

Her iki durum da vatandaşın korunmasını hedefler.



E-PGD Yönetmeliği Kapsamında Müşteri Olarak Haklarınız



Güvenli ve Uygun Ürün İçin Kontrol Listesi

Satın almadan önce 3 adımda kontrol edin:

- 01 Ürün sayfasına girin
- 02 "Ürün Güvenliği Bilgileri" sekmesi altına bakın
- 03 bilgiler mevcut mu kontrol edin



İmalatçı/ithalatçı bilgileri var mı?



Uygunluk işareti (ör. CE, M, 3) doğru şekilde yer alıyor mu?



Türkçe kullanım kılavuzu ve uyarılar mevcut mu?



Ürün etiketi var mı?



Ürün açıklamaları gerçekçi mi?



Ürün görseli ile yazan özellikler açıklayıcı mı?

Kullanırken:

Kullanım sırasında çabuk kırılma, aşırı ısınma, koku veya performans düşüklüğü gibi olağan dışı belirtiler ürünün güvensiz olduğuna işaret edebilir, bu durumlarda ürünü kullanmayı bırakmanız ve ilgili taraflara bildirmeniz gerekir.



Güvenli ve teknik düzenlemesine uygun ürün talep etme hakkınız vardır: Piyasada bu şartları karşılamayan ürünlerin sizlere sunulmamasını gözetmelisiniz.



Doğru ve eksiksiz bilgilendirilme hakkınız vardır: Ürüne ilişkin imalatçı/ithalatçı bilgileri, teknik özellikler, Türkçe etiket, kullanım talimatları ve uyarılar paylaşılmalıdır.



Uyarı ve geri çağırma süreçleri hakkında bilgilendirilme hakkınız vardır: Güvensiz veya teknik düzenlemesine aykırı ürünlerle ilgili olarak iktisadi işletmeciler, satıcılar ve piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşları tarafından bilgilendirilmelisiniz.



Düzeltilici önlem talep etme hakkınız vardır: Onarım, değiştirme veya iade gibi çözümler size ücretsiz olarak sunulmalıdır.

Çevrimiçi Alışverişte Dikkat Edilecek Noktalar ve Özel Riskler



Ürün görselleri,
açıklamalar,
uyarılar ve
teknik bilgiler
net mi?



Satıcı kimliği açık
ve Türkiye’de
yerleşik
sorumlu firma
belirtilmiş mi?



İade/geri
çağırma
süreçleri
anlaşılır
mı?



Ürün
yurtdışından
geliyorsa
Türkçe bilgi
sağlanmış mı?

Çevrimiçi alışveriş, kolaylığı nedeniyle sık tercih edilse de aşağıdaki riskleri barındırabilir:

- ✓ Belirsiz satıcı bilgileri, sahte/yanıltıcı açıklamalar, eksik işaretler, gerçek dışı kullanıcı yorumları, geri çağırma bilgisinin son kullanıcıya ulaşmaması, yurt dışından gelen ürünlerde teknik düzenlemesine uygunsuzluk ve ülkede yerleşik sorumlu kişinin bulunmaması.

Bu nedenle çevrimiçi alışverişte daha dikkatli olmak önemlidir.

Elinizdeki Ürünün Geri Çağırılması

Geri çağırma neden yapılır?

Bir ürün;



Güvensiz ise

(yaralanma/zarar riski taşıyorsa),



Teknik düzenlemesine aykırı ise

(zorunlu bilgi, işaretleme veya uyarılar eksikse),



**Gerçek performansı beyan edilen
performansla uyumsuzsa**



**Ve bu durumlar gönüllü olarak veya
denetimde tespit edildiyse,**

7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu kapsamında piyasadan **geri çekilmeli** ve satın alan kişilerden **geri çağırılmalıdır**.

Bu nedenle ürün satın alırken iletişim bilgilerinizin kayıt altına alınması size ulaşılabilmesi açısından önemlidir.



Çevrimiçi Satın Aldığınız Bir Ürünle Sorun Yaşarsanız Ne Yapmalısınız?



Ürünü kullanmayı bırakın.



Faturanızı ve ürün bilgilerini saklayın.



Resmi geri çağırma duyurularını takip edin.



Yürütülen işlem sonrası ilgili mecralarda/ forumlarda deneyimlerinizi paylaşın.



Satıcı veya imalatçı/ ithalatçıya ulaşın.



Durumu ilgili piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşuna bildirin.



Ücretsiz çözüm hakkınızı kullanın.

E-Ticarette Ürün Güvenliğindeki Rolünüz

Kullanım sırasında riske dair ilk işaretleri fark eden genellikle bizleriz. Yapacağınız bildirimler piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşları için önemli bir erken uyarı niteliği taşır. Bu bildirimler sayesinde riskli ürünlere hızlıca müdahale edilerek olası zararların önüne geçilebilir. Bu nedenle geri bildirimleriniz ürün güvenliği sisteminin ayrılmaz bir parçasıdır.



Güvenli Alışveriş İçin Hatırlatmalar



KONTROL ETMEDEN TIKLAMAYIN

Ürün açıklamalarını, satıcı bilgilerini ve uygunluk işaretlerini inceleyin.



BİLGİYİ PAYLAŞIN

Deneyimlerinizi ve uyarılarınızı çevrenizle paylaşarak diğer müşterilere/vatandaşlara yol gösterin.



ŞÜPHELİ DURUMDA BİLDİRİN

Satıcıya, e-platforma veya ilgili kamu kurumlarına hızlıca bildirim yapın.

E-platformlardaki **Ürün Güvenliği Temas Noktaları** üzerinden kolayca bildirim yapabilirsiniz.

Ürün Güvenliği
ve Teknik
Düzenlemeler
Kanunu
Temas Noktası



Aşağıdaki resmi hatlar, ürün güvenliğiyle ilgili ihbar, şikâyet ve bilgi talepleriniz için 7/24 hizmet vermektedir:



UNUTMAYIN: BİLİNÇLİ MÜŞTERİ, GÜVENLİ ALIŞVERİŞİN TEMELİDİR.

Teknik Düzenlemesine Uygun

+
Güvenli Ürün

+
Güçlü Piyasa Gözetimi ve Denetimi Sistemi

+
Taraflar Arasında Yakın İşbirliği

+
Etkin İletişim Kanalları

=
Güvenli Piyasa ve Güvenli Vatandaş

Takip Et, Bilgi Al,
Paylaş



eticaretturunguvenligi.org



eticaretturunguvenligi



E-Ticarette Ürün Güvenliği



eticaretteguven



E-Ticarette Ürün Güvenliği için
Teknik Destek Projesi



urunguvenligi

“Bu yayın Avrupa Birliği’nin mali desteğiyle hazırlanmıştır. Bu yayının içeriğinden sadece WEglobal liderliğindeki Konsorsiyum sorumludur ve hiçbir şekilde Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti veya Ticaret Bakanlığı’nın görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz.”