TÜRKİYE CUMHURİYETİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI VE ELEKTRONİK TİCARET HİZMET SAĞLAYICILARIN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI MEVZUATI KAPSAMINDA YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Elif Bilgen Eriş

ANKARA, 2024

TÜRKİYE CUMHURİYETİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI VE ELEKTRONİK TİCARET HİZMET SAĞLAYICILARIN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI MEVZUATI KAPSAMINDA YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Yüksek Lisans Tezi

ELİF BİLGEN ERİŞ

Tez Danışmanı

DOÇ. DR. MURAT GÜREL

ANKARA, 2024

TÜRKİYE CUMHURİYETİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK TİCARET ARACI HİZMET SAĞLAYICI VE ELEKTRONİK TİCARET HİZMET SAĞLAYICILARIN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI MEVZUATI KAPSAMINDA YÜKÜMLÜLÜKLERİ

TEZLİ YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. MURAT GÜREL

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ

Adı ve Soyadı	**İmzası**
1- Doç. Dr. Murat GÜREL (Danışman)	
2- Doç. Dr. Mehmet Bedii KAYA	
3- Dr. Öğr. Üyesi İbrahim BEKTAŞ	

Tez Savunması Tarihi

22.01.2024

T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Doç. Dr. Murat Gürel danışmanlığında hazırladığım "Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcıların Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatı Kapsamında Yükümlülükleri (Ankara, 2024)" adlı yüksek lisans tezimdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

15.02.2024

Elif BİLGEN ERİŞ

TEŞEKKÜR

Başta tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Murat Gürel olmak üzere beni kişisel verilerin korunması hukukuyla tanıştıran Aksay Hukuk ailesine ve tüm çalışma boyunca bana destek olan sevgili eşim Ömer Faruk Eriş'e teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI BAĞLAMINDA E-TİCARETTE GÜVENLİK VE YAPTIRIMLAR

KISALTMA CETVELİ

AB : Avrupa Birliği

ABAD : Avrupa Birliği Adalet Divanı

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

AİHS : Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi

AÜSBD : Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi

B2B : Business to Business

B2C : Business to Consumer

B2E : Business to Employee

B2G : Business to Government

BEYDER : Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi

Bkz. : Bakınız

BM : Birleşmiş Milletler

BÜHFD : Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi

C. : Cilt

C2B : Consumer to Business

C2C : Consumer to Consumer

C2G : Consumer to Government

DTÖ : Dünya Ticaret Örgütü

EBYÜİİBFD : Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler

Fakültesi Dergisi

EDI : Electronic Data Interchange (Elektronik Veri Değişimi)

EFT : Elektronik Fon Transferi

E.T. : Erişim Tarihi

ETAHS : Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı

ETBİS : Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi

ETDHK : Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

ETHS : Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcı

EÜİİBFD : Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

EV : Extended Validation Secure Sockets Layer

GDPR : General Data Protection Regulation (Genel Veri Koruma Tüzüğü)

GNLU : Gujarat National Law University

GÜİİBFD : Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

HTML : HyperText Markup Language (Hiper Metin İşaretleme Dili)

HÜEFD : Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi

IP : Internet Protocol (İnternet Protokolü)

ISDFS : International Symposium on Digital Forensics and Security

İİBFD : İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

İTO : İstanbul Ticaret Odası

İYS : İleti Yönetim Sistemi

KEP : Kayıtlı Elektronik Posta

KOSBED : Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi

KOSGEB : Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

KÜİİBFD : Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

KVKK : Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

m. : madde

MAC : Media Access Control

MC : Ministerial Conference

No. : Numara (Sayı)

OECD : Organization for Economic Co-operation and Development (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı)

OJ : Official Journal

para. : Paragraf

RG : Resmî Gazete

s. : sayfa

S. : Sayı

SET : Secure Electronic Transaction

SSL : Secure Sockets Layer

TBK : Türk Borçlar Kanunu

TBMM : Türkiye Büyük Millet Meclisi

TCK : Türk Ceza Kanunu

TKHK : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

TMK : Türk Medeni Kanunu

TOBB : Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

TÜBİTAK-

BİLTEN : Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Bilim ve Teknik Dergisi

TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu

UMD : Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi

UNCITRAL : United Nations Commission on International Trade Law (Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu)

UNCTAD : United Nations Conference on Trade and Development (Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı)

vb. : ve benzeri

vd. : ve diğerleri

VERBİS : Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi

WTO : World Trade Organization (Dünya Ticaret Örgütü)

WWW : World Wide Web

YBHD : Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi

YÜHFD : Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi

ŞEKİLLER LİSTESİ

GİRİŞ

Elektronik ticaret (e-ticaret), fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin elektronik ortamda çevrim içi olarak gerçekleştirilen iktisadi her türlü faaliyet anlamına gelmekte olup küreselleşme ve ticaretin serbestleştirilmesi eğilimi ile birlikte, özellikle Covid-19 pandemisi süreciyle beraber, geleneksel ticari yapılardan uzaklaşan, sanallaşan e-ticaret uygulamalarının kullanılması büyük ölçüde yaygınlaşmıştır. Son yıllarda daha çok e-ticaret olarak bilinen çevrim içi pazarlarda olağanüstü bir büyüme yaşanmıştır. E-ticaret genellikle çevrim içi pazarlardan yapılan alışverişle ilişkilendirilse de bundan çok daha geniş ticari faaliyetleri içermekte, söz konusu ticari faaliyetler e-ticaret faaliyetinde bulunan işletmeler ile tüketici arasında olabildiği gibi farklı işletmeler arasında da gerçekleştirilebilmektedir.

E-ticaretin büyümesi ve çevrim içi verilerin kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, e-ticarete yönelik gizlilik ve kişisel verilerin korunması gibi konularda endişelerin arttığı ve kişisel verilerin korunması amacıyla ulusal ve uluslararası hukukta gelişmelerin yaşandığı gözlemlenmektedir. Elektronik işlemlerin gelişmesi, tüketicilere ait büyük miktarda kişisel verilerin veri sorumluları tarafından kendi amaçları doğrultusunda toplanmasını, saklanmasını ve işlenmesini gerektirmektedir.

Kişisel verilerin korunması, toplumda yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte gittikçe artan bir ilgiyle karşılanmaktadır. Toplumda yaşanan bu dönüşüm, geleneksel toplumda görülen mahremiyetin göz ardı edilmesinin ve kişisel verilerin korunması konusundaki ilgisizliğin yerini gizliliğe bırakmış, gelişen teknolojiyle birlikte insanlar, kişisel verilerinin ve değeri artan gizliliğin farkına varmaya başlamışlardır. Teknolojik dönüşümle birlikte, iktisadi ve ticari faaliyetler veriyi temel alan bir ekonomi süreci içine girmiştir. Veriye dayalı çevrim içi pazarlarda faaliyet gösteren veri sorumluları

için de kişisel verilerin haksız kazanç amacıyla veya hukuka aykırı olarak kullanılması söz konusu olabilmektedir.

E-ticarette kişisel verilerin korunması hususu başta Anayasa m. 20 ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat bakımından 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu[1] (KVKK) kapsamında, daha özel olarak 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun[2] (ETDHK), Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik[3] ve tüketiciler bakımından 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun[4] (TKHK) ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği[5] kapsamında düzenlenmektedir. E-ticaret mevzuatı ile e-ticaret faaliyetinde bulunan kişiler, "elektronik ticaret hizmet sağlayıcı (ETHS)" ya da "elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı (ETAHS)" olarak sınıflandırılmıştır. Hem ETHS hem de ETAHS'lerin e-ticaret faaliyetlerinin her aşamasında alıcıların kişisel verilerini işlemesi, üçüncü kişilere aktarması ve belirli sürelerde saklaması mümkündür.

Kişisel verilerin korunması mevzuatı kapsamında ETHS ile ETAHS'ler tarafından uyulması gereken pek çok yükümlülük bulunmaktadır. Söz konusu yükümlülükler, ETHS ya da ETAHS'nin veri sorumlusu olarak kabul edildiği durumlar açısından değişmektedir. E-ticaret faaliyetinde bulunan tarafların kişisel verilerin korunması kapsamında yükümlülüklerini yerine getirmemeleri ya da mevzuata aykırı davranmaları durumunda karşılaşabilecekleri cezalar ve yaptırımlar bulunmaktadır.

[1] RG, 07.04.2016, S. 29677.

[2] RG, 05.11.2014, S. 29166.

[3] RG, 29.12.2022, S. 32058.

[4] RG, 07.11.2013, S. 28835.

[5] RG, 27.11.2014, S. 29188.

Çalışmamızın birinci bölümünde ilk olarak e-ticaret kavramından ve e-ticaret faaliyetlerinden bahsedilecek olup devamında e-ticarette kullanılan kişisel verilerle e-ticarette kişisel verilerin korunmasına ilişkin ulusal ve uluslararası düzenlemelere yer verilecektir. E-ticaret faaliyetleri; işletmeden işletmeye, işletmeden tüketiciye veya tüketiciden tüketiciye şeklinde sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Ancak e-ticarette yürütülen işlemlerin hemen hemen hepsinde birtakım kişisel veriler işlenmektedir. Özellikle tüketicilerin yaptığı işlemler bakımından tüketicilerin kimlik, iletişim, finans verileri gibi kişisel verileri ile kullanıcıların profillerinin çıkarılması ya da reklam ve pazarlama amacıyla kullanılan çerez verilerinin toplanması, işlenmesi ve üçüncü kişilerle paylaşılması söz konusudur. Ulusal ve uluslararası mevzuatta, e-ticaret faaliyetlerine yönelik özelleştirilmiş pek çok düzenleme mevcuttur ve e-ticaret faaliyetlerinin genişlemesiyle birlikte, mevzuatta da takip eden güncellemeler yapılmaktadır.

Çalışmamızın ikinci bölümünde temel olarak ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin korunması mevzuatı kapsamında yükümlülükleri ele alınacak olup bu bağlamda e-ticarette veri sorumlusu, veri işleyen ve ilgili kişi gibi tarafların hak ve sorumlulukları ile mevzuat kapsamında e-ticarette kişisel verilerin korunmasına dair hususlar ele alınacaktır. E-ticaret faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında kişisel veriler işlenirken KVKK kapsamında, dürüstlük kurallarına uygun olma, doğru ve güncel olma, belirli, açık ve meşru amaçları gözetme, işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma ilkelerine riayet edilmeli, ayrıca yasal süreler gözetilerek kişisel veriler muhafaza altına alınmalı, saklama süresi sonunda imha edilmelidir. E-ticaret faaliyetlerinde ilgili kişiler, kişisel verilerin işlenmesi süreçleri hakkında aydınlatılmalı ve ilgili mevzuat kapsamındaki haklarını kullanabilmelidir.

Çalışmamızın son bölümünde ise ETHS ve ETAHS'lerin veri güvenliğine ilişkin sorumlulukları, ilgili kişilerin haklarını kullanabilmelerine yönelik düzenlenen başvuru

yöntemleri, kişisel verilerin korunması bağlamında değerlendirilebilecek uygulamalar ve ETHS ile ETAHS'lerin idari, hukuki ve cezai sorumluluklarına değinilecektir. E-ticarette kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesi, aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmemesi, gerçekleşebilecek veri ihlalleri ve söz konusu veri ihlalinde gerekli bildirimlerin yapılmamış olması, kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde üçüncü kişilere aktarımı, ilgili kişilerin açık rızaları alınmaksızın ya da alınan onaylarına aykırı olarak ticari elektronik iletilerin gönderilmesi gibi e-ticaret faaliyetlerinde kişisel verilerin korunması mevzuatına aykırılık halinde ETHS ve ETAHS'lerin karşılaşabilecekleri yaptırımlar ele alınacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK TİCARET VE KİŞİSEL VERİLER

I. E-TİCARET KAVRAMI

Teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte, ticaretin elektronik ortamda yapılma süreci de hızlanmış, özellikle tüm dünyada yaşanan Covid-19 pandemisinin getirdiği sokağa çıkma yasağının etkisiyle insanlar ihtiyaçlarını internet üzerinden ya da sosyal medya yoluyla sıklıkla gidermeye başlamışlardır. E-ticarette iktisadi ve ticari faaliyetler, ilgili çevrim içi mağazayı barındıran internet sitesi ya da mobil uygulamalar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. 2023 yılı itibarıyla toplumda 16-74 yaş aralığında interneti kullanan kişilerin oranı %87,1 olmuştur[6]. İnternete erişimin daha kolay hale gelmesi, tüm dünyada internet kalitesinin ve hızının artması, akıllı telefonların piyasaya girmesi, sosyal medya kullanımının artması, lojistik alanında yaşanan gelişmeler gibi pek çok faktör e-ticaretin, buna bağlı olarak sınır ötesi e-ticaretin hızlı bir şekilde büyümesine neden olmuştur[7].

E-ticarette yaşanan dönüşümün, matbaanın icadı ya da sanayi devrimi kadar önemli olduğu ileri sürülmektedir[8]. E-ticaret, sahip olduğu özellikler sayesinde klasik

---

[6] *TÜİK*: *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*, E.T.: 14 Kasım 2023 (https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407#:~:text=%C4%B0nternet%20kullanan%20bireylerin%20oran%C4%B1%20%87,%83%2C3%20olarak%20g%C3%B6zlendi).

[7] *Ari*, Yılmaz Çelik: *Türkiye'de ve Dünyada Sınır Ötesi Elektronik* Ticaret, EBYÜİİBFD 2019, C. 1, S. 2, s. 11.

[8] *Canpolat*, Önder: *E-Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler,* T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Hukuk Müşavirliği 2001, S. 89, s. 3.

ticaretten ayrılarak hem e-ticaret şirketleri hem de tüketiciler bakımından önemli avantajlar içermektedir. E-ticarette yer alan alıcılar zaman ve maliyetten tasarruf etmekte, mal ve hizmetlerin kolaylıkla elde edilmesi sağlanmaktadır. Ancak e-ticarette alıcıların temel endişesi güvenlik sorunudur. Elektronik ortamda mal ve hizmet talep eden alıcının güvenliğinin sağlanması amacıyla da yeterli hukuki düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Devletin bu konuda yapabileceği şey, güvenli bir çevrim içi pazar yerinin oluşturulmasıdır. ETDHK, bu amaçla çıkarılmış, web tabanlı pazar yerlerinin sorunlarına çözüm getirmeye çalışmıştır[9].

E-ticaretin tanımı ETDHK m. 2/1 ve Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 4 kapsamında "*Fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*" olarak yapılmıştır. E-ticaret bilgisayar ağları aracılığıyla ürünlerin tanıtımının, satışının, alıcılar tarafından satın alınmasının ve dağıtımının yapılması gibi süreçleri içermekte, söz konusu işlemler sayısal biçimde dönüştürülmüş yazılı metin, ses ve videoların işlenmesini ve iletilmesini kapsamaktadır. E-ticaret bu yönüyle sadece çevrim içi pazarlarda yapılan mal ve hizmet alışverişi anlamına gelmemekte, ticari sonuçlar ortaya çıkaran veya ticari faaliyetleri destekleyen eğitim, tanıtım, reklam, pazarlama ve kamuoyunu bilgilendirme gibi amaçlar için yapılan elektronik işlemler de e-ticaret kapsamında sayılmaktadır[10].

Üye ülkeler arasında ticaret alanında bağlayıcı kurallara sahip bir uluslararası örgüt olan Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ), e-ticaret alanında da çalışmalarına devam etmekte ve bu alanda düzenli bir şekilde üye ülkelerle bir araya gelerek toplantılar gerçekleştirmektedir. Küresel e-ticaretin büyümesinin ve ticaret için yeni fırsatlar

[9] *Yıldız*, Kübra*: Elektronik Ticaret ve Hukukumuzdaki Durumu Üzerine Kısa Bir İnceleme,* İstanbul Barosu Dergisi 2018, C. 92, S. 6, s. 202.

[10] *Küçükyılmazlar,* Aysun: *Elektronik Ticaret Rehberi*, İTO 2006, S. 3, s. 6.

oluşmasının farkındalığıyla, ilk olarak Mayıs 1998 tarihinde DTÖ İkinci Bakanlar Konferansı'nda "Küresel Elektronik Ticaret Deklarasyonu" kabul edilmiştir. Söz konusu metin, DTÖ Genel Konseyi'ni e-ticaretle ortaya çıkan tüm ticaretle bağlantılı hususları araştırmak için kapsamlı bir çalışma programı oluşturmaya sevk etmektedir. İlgili çalışma programında e-ticaret, elektronik araçlarla mal ve hizmetlerin üretimi, dağıtımı, pazarlanması, satışı ve teslimi olarak tanımlanmaktadır[11].

Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı (OECD)'nin yaptığı tanımlamaya göre e-ticaret, metin, ses ve görselleri içeren verilerin işlenmesine ve iletilmesine dayanan, hem organizasyonları hem de bireyleri kapsayan ticari faaliyetlere ilişkin işlemlerin tüm şekilleridir[12]. Ancak, e-ticaretin tanımı kaynağına göre farklılık gösterebilmektedir. En geniş e-ticaret tanımının içinde, elektronik fon transferi (EFT) ve kredi kart işlemleri dahil olmak üzere tüm elektronik işlemler ve ekipman, erişim sağlayıcılar, aracı hizmet sağlayıcılar gibi e-ticareti desteklemek için gereken altyapı yer almaktadır. Bunun yanı sıra e-ticaretin tanımında işletmeden işletmeye ya da işletmeden tüketiciye yapılan elektronik işlemler de bulunmaktadır[13].

E-ticaretin tanımı, "Elektronik Ticaret Hakkında UNCITRAL Model Kanunu"nda da yapılmıştır. Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu (UNCITRAL), e-ticaret alanında oluşturulacak mevzuat bakımından

---

[11] *WTO*: *MC12 Briefing Note*, E.T.: 10 Haziran 2023 (https://www.wto.org/english/thewto_e/minist_e/mc12_e/briefing_notes_e/bfecom_e.htm).

[12] *OECD*: *Sacher Report*, OECD Digital Economy Papers 1997, S. 29, E.T: 11 Haziran 2023 (https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/237058611046.pdf?expires=1699737312&id=id&accname=guest&checksum=0EC38DD46A2318068562231C9B03B9CF), s. 11.

[13] *OECD*: *Committee for Information, Computer and Communications Policy Measuring Electronic Commerce*, E.T.: 11 Haziran 2023 (https://www.oecd.org/sti/2093249.pdf), s. 3.

ülkelerin rehber olarak kullanabileceği, bağlayıcı olmayan bir model kanun oluşturmuştur. Söz konusu model kanunda uluslararası ticarette giderek artan sayıda işlemin elektronik veri alışverişi ve diğer iletişim araçları aracılığıyla gerçekleştirildiği, e-ticaretin kâğıt tabanlı iletişim ve bilgi depolama yöntemlerine alternatif olarak kullanıldığı belirtilmektedir[14].

Avrupa Birliği'nde (AB) ise çalışmalar 16 Nisan 1997 tarihli Elektronik Ticarette Avrupa Girişimi ile başlamıştır[15]. Bu çalışmada e-ticaret, metin, ses ve videoyu içeren verilerin elektronik olarak işlenmesi ve iletilmesine dayanmakta ve mal ve hizmetlerin e-ticareti, dijital içeriklerin çevrim içi teslim edilmesi, elektronik fon transferleri, elektronik pay ticareti, ortak çalışmaya dayalı tasarım ve mühendislik, çevrim içi kaynak bulma, kamu alımları, doğrudan tüketiciye yönelik pazarlama, satış sonrası servis vb. dahil olmak üzere çok çeşitli faaliyetleri içermektedir. E-ticaret ayrıca sağlık, eğitim gibi geleneksel faaliyetler ve çevrim içi alışveriş merkezleri gibi yeni faaliyetler olmak üzere hem malları hem de hizmetleri kapsamaktadır. Söz konusu çalışmada, e-ticaret, dolaylı e-ticaret ve doğrudan e-ticaret olmak üzere iki kategoride sınıflandırılmıştır. Dolaylı e-ticaret, fiziksel olarak teslim edilmesi gereken, bu nedenle taşıma sisteminin ve posta hizmetlerinin etkinliği gibi pek çok dış faktöre bağlı olan, maddi malların elektronik olarak sipariş edilmesi anlamına gelmektedir. Doğrudan e-ticarette ise bilgisayar yazılımı ve eğlence içerikleri gibi maddi olmayan mal ve hizmetlerin çevrim içi siparişi, ödenmesi ve teslimi söz konusudur ve coğrafi sınırlar

[14] *UNCITRAL*: *Model Law on Electronic Commerce*, E.T.: 11 Haziran 2023 (https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/19-04970_ebook.pdf), s. 1.

[15] *Commission of the European Communities*: *A European Initiative in Electronic Commerce*, E.T.: 12 Haziran 2023 (https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1997:0157:FIN:EN:PDF).

boyunca kesintisiz, uçtan uca elektronik işlemlere olanak tanıyarak küresel elektronik pazarların potansiyelinde yararlanmaktadır[16].

E-ticaret kavramı üzerine yapılan farklı tanımlar ortak bir noktada birleştirilmek istenirse e-ticaret; mal ve hizmetlerin üretimi, pazarlanması, dağıtımı ve ödemenin yapılması gibi işlemleri içeren ve söz konusu işlemlerin internet ortamında gerçekleştirilmesini sağlayan bir faaliyet şeklinde tanımlanabilmektedir[17].

Dünya genelinde e-ticaret satışlarındaki büyüme oranlarına bakıldığında, perakende e-ticaretin 2023 yılı sonu itibarıyla %20,8 oranında bir büyüme göstererek 6.3 trilyon dolar olması beklenmektedir. E-ticaret satışlarında en büyük oran ise Amazon'a ait olup Amazon'un arkasında Walmart, Apple, eBay ve Target gelmektedir. Aralık 2022 tarihi itibarıyla Walmart.com en çok ziyaret edilen e-ticaret sitesi olmuştur. Devamında sırasıyla eBay.com ve AliExpress.com gelmektedir. Sosyal medya üzerinden yapılan e-ticaret hacmine baktığımızda ise buradaki e-ticaret satışlarının 2023 yılı sonu 1.2 milyar dolar olacağı tahmin edilmektedir. Sosyal medya üzerinden yapılan satışlarda kullanıcıların yarısından fazlasının Çin'de olduğu görülmektedir. Çevrim içi satışların %91'i ise akıllı telefonlar üzerinden yapılmaktadır[18].

E-ticarete internet üzerinden yapılan ticari faaliyetlerin bir bütünü olarak yaklaşıldığında, e-ticaretin yapılış biçimine göre iki tür e-ticaretten söz edilebilir: Birincisi dolaylı e-ticaret olup çevrim içi pazarlardan siparişi verilen, ancak geleneksel yollarla alıcıya teslim edilebilen malların e-ticarete konu edilmesidir. E-ticaretin bu

---

[16] *Commission of the European Communities*, s. 8 vd.

[17] *Kalaycı*, Cemalettin: *Elektronik Ticaret ve Kobi'lere Etkileri*, UİİDİD 2008, S. 1, s. 141.

[18] Bütün bu veriler için bkz. *Baluch*, Anna: *38 eCommerce Statistics of 2023*, Forbes Advisor, E.T.: 13 Haziran 2023 (https://www.forbes.com/advisor/business/ecommerce-statistics/#:~:text=This%20figure%20increased%20to%20431.4,and%20710.42%20billion%20in%202025).

türünde, işletmenin web sitesi üzerinden ya da sosyal medya aracılığıyla bir ürün sipariş edilir ve söz konusu ürün herhangi bir kargo firması aracılığıyla e-ticaret alıcısına teslim edilir. E-ticaretin diğer bir türü ise doğrudan e-ticaret olup bu türde mal ya da hizmetin teslimi doğrudan internet üzerinden olmaktadır. E-ticaretin bu türünde dijital ürün ticareti kendini göstermektedir[19].

E-ticaret çok geniş kapsamlı tartışmaları içermektedir, ancak bu alanda özellikle tüketicinin korunması, rekabet, güvenlik, kişisel verilerin korunması, fikri ve sınai haklar, ödeme sistemleri ve vergilendirme gibi hususlar kanaatimizce en önemli konular arasında sayılabilir.

II. E-TİCARET UYGULAMALARI

E-ticaret, genel olarak çevrim içi ortamda alıcı ve satıcıları bir araya getirmektedir. Ancak e-ticaretin farklı şekillerinde hangi tarafların yer aldığına göre literatürde bir sınıflandırma yapılmaktadır. Küresel ticaretin gelişmesiyle birlikte, e-ticaret farklı kişi ve kurumlar tarafından kullanılmaya başlanmış, bu nedenle e-ticaretin farklı şekillerine özgü hukuki altyapı da oluşturulmuştur. E-ticareti kullanan kişi ve kurumlar göz önüne alındığından e-ticaret uygulamaları beş grupta sınıflandırılabilir:

- İşletmeler arasında e-ticaret (Business to Business-B2B)

- İşletmeler ile tüketiciler arasında e-ticaret (Business to Consumer-B2C)

- İşletmeler ile kamu idaresi arasında e-ticaret (Business to Goverment-B2G)

- Tüketiciler ile kamu idaresi arasında e-ticaret (Consumer to Goverment-C2G)

- Tüketiciden tüketiciye e-ticaret (Consumer to Consumer-C2C)

[19] *Organ*, Arzu/*Karadağ*, Neslihan Coşkun: *İşletmecilik Açısından Elektronik Ticaret ve Hukuki Altyapısı*, Journal of Internet Applications and Management 2011, C. 2, S. 2, s. 82.

İşletmeler arasında yapılan e-ticaret (B2B) faaliyetlerinde, müşteri firmalar çevrim içi ortamda tedarikçi firmaya sipariş vermekte ve bu e-ticaret şekli; sipariş edilen malın üretilmesi, pazarlanması, satışının yapılması, sigorta edilmesi, nakliyesinin yapılması, bedelinin ödenmesi ve satış sonrası hizmetlere kadar pek çok işlemi kapsamaktadır. E-ticaretin bu türü firmalar arasında yatay bir şekilde olabileceği gibi, firma-bayi-dağıtıcı-tedarikçi şeklinde dikey de olabilmektedir[20]. İşletmeler arası e-ticaretin piyasa hacmi, genellikle işletmeler ile tüketiciler arası e-ticaretin piyasa hacminden fazla olduğundan işletmeler arası e-ticaret daha karlıdır[21].

İşletmeler ile tüketiciler arasında e-ticaret (B2C), e-ticaretin en çok bilinen türünü oluşturmaktadır. Sanal mağaza ortamında, işletme ve müşteri arasında ticari faaliyetler yapılmakta, tüketiciler hedef alınarak bilgisayardan kitaba, otomobilden beyaz eşyaya kadar pek çok ürün direkt satışa konu edilmektedir[22]. Çevrim içi bir şekilde tüketicinin ihtiyaçlarına odaklanan e-ticaretin bu türü, özellikle internetin ve akıllı telefon kullanımının artması, Covid-19 pandemisi nedeniyle öngörülen kısıtlamalar ve sosyal mesafe ile tüketiciler arasında benimsenmiş ve ciddi bir büyüme kaydetmiştir. Türkiye'de yıllara göre e-ticaret hacmine bakıldığında, 2019 yılında 136 milyar TL olan e-ticaret hacmi, 2022 yılında 800,7 milyar TL'yi bulmuştur[23]. 2023 yılının ilk altı ayında Türkiye'de e-ticaret hacmi 652,7 milyar TL olarak hesaplanmıştır[24].

---

[20] *Küçükyılmazlar*, s. 11.

[21] *Gedik*, Yasemin: *E-Ticaret: Teorik Bir Çerçeve*, AÜSBD 2021, C. 12, S. 1, s. 192.

[22] *Diker*, Aykut/*Varol*, Asaf: *E-Ticaret ve Güvenlik*, 1st International Symposium on Digital Forensics and Security (ISDFS'13), Elazığ, Türkiye, 2013, s. 30.

[23] *E-Ticaret Bilgi Platformu*, *İstatistikler*: E.T.: 14 Kasım 2023 (https://www.eticaret.gov.tr/istatistikler).

[24] *E-Ticaret Bilgi Platformu*: *Haberler*, E.T.: 15 Kasım 2023 (https://www.eticaret.gov.tr/haberler/10094/detay).

İşletmeler ile kamu idaresi arasında yapılan e-ticaret türünde (B2G), vergiler, gümrük işlemleri, kamu alımları, dış ticaret işlemleri, sosyal güvenlik ve işletme izinleri gibi hususların elektronik yoldan düzenlenmesi ve kamu ihalelerinin çevrim içi ortamda yapılması söz konusudur[25]. Tüketiciler ile kamu idaresi arasında e-ticarette (C2G) ise tüketici tarafından kamunun sunduğu birtakım hizmetler çevrim içi ortamda yapılmakta, ehliyet ya da pasaport başvuruları, sosyal güvenlik primleri ile vergi ödemeleri gibi kamu hizmetleri internet ortamında gerçekleştirilmektedir[26]. Bu kapsamda e-devlet uygulaması, özellikle e-ticaretin bu türünde büyük bir oranda ilgi görmüştür. Vatandaşlar, e-devlet uygulaması sayesinde, pek çok kamu idaresinin elektronik işlemlerine tek bir web tabanlı uygulama üzerinden erişebilmekte, kamu yükümlülüklerini kolayca yerine getirmekte ve çeşitli sorgulamalar yapabilmektedirler.

Tüketiciden tüketiciye e-ticaret (C2C), bir tüketicinin bir başka tüketiciye çevrim içi ortamda mal ya da hizmet satışı anlamına gelmektedir. Özellikle, ikinci el eşya satımının yaygınlaşması ve buna ilişkin akıllı telefon uygulamalarının artması ile birlikte, günümüzde e-ticaretin bu türü de sıklıkla kullanılmaktadır. Tüketiciler arasında yapılan e-ticaret sayesinde tüketiciler, mal ve hizmetlerin fiyatlarını karşılaştırarak ihtiyaç duydukları ürünlere daha kolay ulaşabilmektedir[27].

E-ticaret işlemlerinde yer alan taraflara göre sınıflandırılan e-ticaret uygulamaları arasında, devletler arası yapılan e-ticaret (Government to Government-G2G), tüketiciden işletmeye e-ticaret (Consumer to Business-C2B) ve işletmeden

---

[25] *Toprak*, Nuri Gökhan: B2C E-Ticaret'in Tam Rekabet Piyasası Çerçevesinde Değerlendirilmesi: Türkiye Örneği, KÜİİBFD 2014, C.3, S.1, s. 69.

[26] *Küçükyılmazlar*, s. 12.

[27] *Yrjyola*, Mika/*Rintamaki*, Timo/*Saarijarvi*, Hannu/*Joensuu*, Johanna: *Consumer-to-consumer e-commerce: outcomes and implications*, The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research 2017, C. 27, S. 3, s. 3, naklen, *Gedik*, s. 193.

çalışana e-ticaret (Business to Employee-B2E) de sayılabilmektedir. E-ticaret işlemlerinin artması ve buna ilişkin altyapının gelişmesiyle birlikte, yeni e-ticaret uygulamaları da gündeme gelebilecektir.

III. E-TİCARET İLE KLASİK TİCARET ARASINDAKİ FARKLAR

E-ticaret ile geleneksel anlamda fiziki olarak ticari işlemlerin yapıldığı klasik ticaret birbirinden farklılıklar göstermektedir. E-ticarette, tüm işlemlerin kayıtları çevrim içi ortamda tutulmakta, e-ticarette alıcılar çevrim içi bir pazar üzerinden mal ya da hizmet alışverişlerini yapmakta, alıcılara ilişkin tüm veriler sanal bir ortam üzerinde aktarılmaktadır. Bu bakımdan e-ticaret, alıcılara hızlı ve kolay bir şekilde ticari işlemlerini yapma imkânı tanımaktadır. Ancak, veri aktarımı da aynı şekilde süratli bir biçimde yapılmakta, klasik ticarete göre alıcıların verileri e-posta üzerinden, kısa mesaj yoluyla onay vererek ya da akıllı telefon uygulamalarındaki bir kutucuğa tıklayarak e-ticarette hızlı bir şekilde aktarılmaktadır. E-ticarette aynı zamanda, klasik ticaret ile karşılaştırıldığında çerezler, IP adresleri, kimlik, iletişim ve kredi kartı bilgileri dahil olmak üzere, kullanıcıların çok fazla kişisel verisi işlenmekte ve saklanmaktadır.

Klasik ticarette genellikle ticari faaliyetler yüz yüze yapılmakta, müşteri ile satıcı arasında doğrudan etkileşim sağlanarak soru-cevap üzerinden faaliyetler ilerleyebilmektedir. E-ticarette doğrudan etkileşim kural olarak mümkün değildir[28]. Ancak günümüzde özellikle müşteri hizmetleri vasıtasıyla, WhatsApp gibi mesajlaşma uygulamaları üzerinden canlı sohbet veya e-posta aracılığıyla iletişim gibi farklı yollarla e-ticaret faaliyetlerinde de müşterilerle iletişim sağlanmaktadır.

Geleneksel ticaret, e-ticaret ile karşılaştırıldığında daha yüksek maliyetler içermektedir. Geleneksel ticari faaliyetlerin yürütülebilmesi amacıyla bir iş yerinin

[28] *Shafiyah*, N./*Alsaqour*, R./*Shaker*, H./*Alsaqour*, O./*Uddin*, M.: *Review on Electronic Commerce*, Middle East Journal of Scientific Research 2013, S. 18, s. 1358.

kiralanması ve genellikle pek çok çalışan istihdam edilmesi gerekmektedir. Ancak, e-ticarette fiziksel mağaza ile eşit derecede popüler bir konumda bir mağaza bulundurulması gerekmemektedir[29]. E-ticaret işlemleri, sosyal medya ya da akıllı telefon uygulamaları üzerinden yürütülmekte, çoğu zaman satıcılar ayrı bir iş yeri açmadan, iş yerine ait elektrik, su vb. masraflara katlanmaksızın ürünleri için sadece bir depo kiralayarak ya da klasik anlamda ticari faaliyetlerini yürüttükleri işletme aracılığıyla ve az sayıda çalışanla e-ticaret içerisinde yer almaktadırlar. Bu durum, e-ticarette de özellikle fiziksel ürünlerin alıcıya teslimatını gerektiren işlemler için klasik ticarette kullanılan yöntemlerin aynısının kullanılmasını engellememektedir. Ancak son dönemde, ayrı bir iş yeri ya da depo tutmadan uzaktan çalışma modeli sayesinde satıcılar kendi evlerinden dahi elektronik ortamda mal ya da hizmet satışı yapabilmektedirler. Bu sayede, çevrim içi ortamda yapılan alışveriş, kullanıcı açısından daha ucuz ürünlere erişim imkânı da sağlamaktadır.

Erişim yönünden bakıldığında da e-ticaret ile klasik ticaret arasında farklılıklar bulunmaktadır. Klasik ticarette erişim, kural olarak satıcının mağazasına gelen müşteriler ile sınırlıdır. Ancak, e-ticaret faaliyetleri çevrim içi ortamda yürütüldüğünden çevrim içi bir mağazada kapasite sınırı bulunmamaktadır. E-ticaret işlemleri herhangi bir ülkede bulunan herhangi bir kullanıcı ile yürütülebilmektedir[30]. Bu yönüyle e-ticaret, klasik ticarette olduğu gibi belli bir yerdeki müşterilere değil, çevrim içi bir şekilde ulaşılabilecek tüm müşterilere hitap etmektedir.

E-ticarette, alıcıya ulaşan mal ya da hizmetlerin iade edilmesi durumunda iade olan ürünleri kabul etmek, alıcıyla yapılan garanti sözleşmesi gereği garanti şartlarını

[29] *Shafiyah* et al., s. 1358.

[30] *Shafiyah* et al., s. 1358.

yerine getirmek[31] ve ürünün iade sürecini ya da ürüne ilişkin değişiklik, tamir, bakım, onarım gibi talepleri kabul etmek klasik ticaret anlayışı ile benzemektedir. Bu açıdan geleneksel yollarla yapılan ticaretteki gibi özellikle tüketiciye ilişkin haklar, e-ticaret faaliyetlerinde de geçerli olmakla birlikte, çevrim içi ortam nedeniyle satıcı ve tüketicinin mesafeli satış sözleşmesi yapmak durumunda kalması, alışveriş sırasında sözleşmelerin ve ödeme işlemlerinin gıyaben ve hızlı bir şekilde gerçekleşmesi nedeniyle e-ticarette tüketicinin ilave yollarla korunması[32], bu konuda hukuki altyapının da sağlanması gerekmektedir.

E-ticaret ile klasik ticaret bakımından iade işlemleri hususunda, iade oranının değişiklik gösterdiğini de belirtmek gerekmektedir. Klasik ticarette müşteri satın alacağı ürünü görerek ve deneyerek satın almaya karar verdiğinden klasik ticaret faaliyetlerinde iade oranı ve müşterinin şikâyet sayısı, e-ticaret faaliyetlerine kıyasla daha az olmaktadır. Ancak e-ticarette müşteri ürünü teslim aldıktan sonra denediği için ve iade işlemlerini de elektronik ortamda kimseyle iletişime girmeden yapabildiği için yüksek oranda bir ürün iadesi söz konusudur[33]. Son dönemde e-ticaret üzerinden satın alınan ürünlere ilişkin iade oranlarının %40'ları bulduğu belirtilmektedir[34].

E-ticaret faaliyetlerinde tüketiciler ile satıcılar arasında mal ve hizmet satışında çevrim içi olarak mesafeli satış sözleşmesi onaylanmaktadır. Mesafeli sözleşmeler

---

[31] *Bucaklı*, Ali Tamer: *Elektronik Ticaret*, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007, s. 51.

[32] *Bucaklı*, s. 144.

[33] *Shafiyah* et al., s. 1358.

[34] *Dünya*: *Global e-ticarette 2023 hedefi 7 trilyon dolar*, E.T.: 15 Kasım 2023 (https://www.dunya.com/sektorler/global-e-ticarette-2023-hedefi-7-trilyon-dolar-haberi-690442#:~:text=Sat%C4%B1n%20al%C4%B1nan%20%C3%BCr%C3%BCnlerin%20iade%20oranlar%C4%B1%20%40'a%20yakla%C5%9Ft%C4%B1&text=B%C3%B6ylece%2C%20%C3%B6rne%C4%9Fin%20e%2Dticaret%20ile,ticaret%20devrimi%20de%20bu%20olacakt%C4%B1r.).

TKHK'da ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde düzenlenmiş bulunmaktadır. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 15'te cayma hakkının istisnaları düzenlenmiş olup taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketicilerin ilgili maddede belirtilen sözleşmelerde cayma hakkını kullanamayacağı kabul edilmiştir. Ticaret Bakanlığı tarafından yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik[35] ile cayma hakkının istisnalarında değişiklik yapılmış olup "*tüketiciye teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlara ilişkin sözleşmeler*", "*canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler*" ve "*tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler*" cayma hakkının istisnaları kapsamına alınmıştır.

İlgili Yönetmelik m. 13'te tüketicinin yükümlülükleri düzenlenmiş olup tüketicilerin iade süresi olan on günlük süre on dört güne uzamış ve ilgili maddeye "*Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanunun 8 inci maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Tüketicinin talep etmesi halinde iade masrafı, kendisine iade edilecek mal veya hizmet bedeli ile teslimat masraflarından mahsup edilebilir.*" şeklinde yeni bir fıkra eklenmiştir. Bu kapsamda, ayıplı mallar haricinde iade kargo ücretinin tüketiciye ait olduğu kabul edilmiştir.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile değişiklik yapıldığı belirtilen her iki maddenin yürürlüğü, Ticaret Bakanlığı tarafından yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına

[35] RG, 23.08.2022, S. 31932.

Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik[36] ile önce 1 Ocak 2024 tarihine, sonrasında Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde yapılan yeni bir değişiklikle[37] 1 Ocak 2025 tarihine ertelenmiş olup tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcıların söz konusu yeni yükümlülüklere dikkat etmesi gerekmektedir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde yapılan değişikliklerle birlikte, kanaatimizce e-ticarette gözlemlenen yüksek iade oranının azalması söz konusu olacaktır.

E-ticarette ödeme işlemleri, dijital bir ortamda gerçekleştiğinden ve güvenlik sistemleri, şifreleme algoritmasına dayanan dijital imza ve dijital sertifikalı giriş-çıkış işlemlerini esas aldığından ödemeye ilişkin klasik ticarette yaşanabilecek güvenlik tehlikesi özellikle günümüzde e-ticarete kıyasla daha fazladır[38]. Ancak bilişim sistemlerinde güvenlik, gizlilik, bütünlük gibi yönlerden tehdit unsuru sayılabilecek pek çok durum, kişi ya da yazılım gibi etkenler bulunmaktadır. Özellikle, e-ticarette işletmelerin finansal verilerinin ya da ticari gizlilik içeren dosyalarının çalınması, kredi kart bilgileri dahil müşteri verilerinin yetkisiz kişilerce ele geçirilmesi, sisteme virüs bulaştırılması söz konusu olabilmektedir[39]. Bu nedenle, e-ticaret faaliyetlerini yürüten işletmelerin yeterli teknolojik altyapıyı oluşturması ve bilişim sistemlerindeki güvenliği sağlayacak önlemleri alması gerekmektedir.

IV. E-TİCARETİN GELİŞİMİ

19. yüzyılda gündeme gelen sanayi devriminin geleneksel üretim metotlarını değiştirip yeni bir ekonomik sistem oluşturmasıyla benzer şekilde, 20. yüzyılın sonunda yaşanan teknoloji devrimi de kendini yeni ekonomi ve bununla birlikte gelişen e-ticaret

[36] RG, 14.09.2022, S. 31953.

[37] RG, 04.11.2023, S. 32359.

[38] *Bucaklı*, s. 93.

[39] *Diker/Varol*, s. 31.

süreçleriyle göstermektedir[40]. Özellikle internetin ticarileşmesiyle birlikte, e-ticaret büyük bir ivme kaydetmiştir. Bazı araştırmacılar internetin özelleştirilmesi ve ticarileştirilmesini e-ticaretin başlangıcı olarak görürken bazıları ise e-ticaretin elektronik veri değişimi (*Electronic Data Interchange*-EDI) kadar geçmiş bir dönemde ortaya çıktığını kabul etmektedir[41]. EDI, iki ya da daha fazla bilgisayar arasında dijital belgelerin iletilmesini sağlayan bir sistem olarak tanımlanmaktadır. Bu yöntemde, telekomünikasyon hatları kullanılarak işletmelerin satın alma işlemleri daha hızlı yapılmakta, kâğıt üzerinden yapılan aktarımlara nazaran maliyetler düşürülmektedir[42]. Herkese açık olan söz konusu sistemle, işletmelerin bilgisayar sistemleri arasında haberleşme sağlanmakta, ticari faaliyette kullanılan dokümanlar iletilmektedir. Bu çerçevede, e-ticaretin ilk örneklerinin EDI ve EFT sistemlerinin birleşimi sonucunda oluştuğu, bilgisayarları ve telekomünikasyon ağlarını kullanarak ticari işlemlerin yürütüldüğü kabul edilebilir[43]. Ancak EDI yüksek maliyet gerektirdiğinden, internetin gelişmesiyle birlikte daha ucuz bir şekilde ticaretin internet üzerinden yapılabileceği düşüncesi oluşmuştur[44].

20. yüzyılın sonunda ise internet olarak bilinen bilgisayarların açık ağlar üzerinden birbirleriyle iletişim kurmasını sağlayan bir sistemin gelişmesi, özellikle internetin yapıtaşlarını oluşturan WWW ve HTML gibi servislerin devreye girmesiyle birlikte dünyadaki çoğu insan kişisel bilgisayarları üzerinden bilgi ağına

[40] *Bucaklı*, s. 44.

[41] *Sullivan*, Joseph R./*Walstrom*, Kent A.: *Consumer Perspectives on Service Quality of Electronic Commerce Web Sites*, Journal of Computer Information Systems 2001, C. 41, S. 3, s. 8.

[42] *Targowski*, Andrew: *Electronic Enterprise: Strategy and Architecture*, 1. Baskı, IRM Press, ABD 2003, s. 106 vd., E.T.: 15 Kasım 2023 (https://books.google.com.tr/books?id=oue8-sCoHM0C&printsec=frontcover&hl=tr#v=onepage&q=e-commerce&f=false).

[43] *Targowski*, s. 256.

[44] *Diker*/*Varol*, s. 29.

ulaşabilmiştir[45]. 11 Ağustos 1994 tarihinde The New York Times, Philadelphia'da yaşayan bir kişinin kendi bilgisayarından Sting albümü satın aldığını belirtmiştir. 1995 tarihinde ise Amazon ve eBay'in kuruluşuyla, çevrim içi platformlar üzerinden yürütülen e-ticaret faaliyetleri hızla artmıştır[46].

Türkiye'de e-ticaretin gelişiminin, 1992 yılında Merkez Bankası ile diğer bankalar arasında kurulan EFT ile başladığı kabul edilebilir[47]. 1997 yılı içinde Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından düzenlenen toplantıda, e-ticaret konusunda ulusal stratejinin belirlenmesi amacıyla, Türkiye'de e-ticaretin yaygınlaştırılmasına ilişkin bir karar alınmıştır. Bu karar doğrultusunda, eşgüdüm görevinin Dış Ticaret Müsteşarlığı, sekretarya hizmetlerinin ise TÜBİTAK-BİLTEN tarafından üstlenilen bir Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu oluşturulmuştur[48].

İnternetten daha fazla yararlanılabilmesi amacıyla "e-Türkiye" adı verilen çalışma, ilk olarak 2001 yılında Başbakanlık koordinasyonunda, daha sonra Dış Ticaret Müsteşarlığı bünyesinde kurulan e-ticaret çalışma grubu olarak faaliyetlerine devam etmiştir. 2003 yılında KOSGEB, Gümrük Müsteşarlığı ve Bankalar Birliği olarak üç farklı uygulama grubu üzerinden çalışmalar sürdürülmüştür. İlerleyen yıllarda e-ticaret çalışma grubu tarafından eylem planı oluşturulmuştur[49].

---

[45] *Bucaklı*, s. 44.

[46] *Gedik*, s. 190.

[47] *Aydemir*, İbrahim: *Elektronik Ticaret Alanındaki Rekabet Sorunları*, Rekabet Kurumu, Ankara 2004, s. 21.

[48] *Yörük*, Murat Ahmet: *Elektronik Ticaret*, Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı, E.T.: 9 Temmuz 2023 (https://www.mfa.gov.tr/elektronik-ticaret.tr.mfa).

[49] *Demirdöğmez*, Mehmet/*Gültekin*, Nihat/*Taş*, Yunus: *Türkiye'de E-Ticaret Sektörünün Yıllara Göre Değişimi*, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi 2018, C. 8, S. 15, s. 2222 vd.

Elektronik ticaretin düzenlenmesi hakkında 2010 yılında hazırlanan tasarı[50], kadük olduktan sonra yenilenerek 21 Ekim 2011 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne (TBMM) sunulmuş, Genel Kurul'da 23 Ekim 2014 tarihinde 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlemesi Hakkında Kanun kabul edilmiş ve 1 Mayıs 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu Kanun'da daha sonra 7416 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'la[51] önemli değişiklikler yapılmıştır.

ETDHK'nın uygulanmasına yönelik olarak Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik[52] ile Elektronik Ticarette Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik[53] çıkarılmıştır. ETDHK m. 11 kapsamında Ticaret Bakanlığı, söz konusu Kanun'un uygulanmasında ve e-ticarete ilişkin konularda düzenleme yapmakta yetkili bakanlık olarak kabul edilmiştir.

V. E-TİCARETTE TARAFLAR

"E-ticaret uygulamaları" başlığı altında, e-ticaret faaliyetlerinde hangi tarafların yer aldığına göre yapılan sınıflandırmada, elektronik ortamda yapılan mal ve hizmet ticaretinde işletmelerin, tüketicilerin ya da kamu idarelerinin yer aldığı tartışılmıştı. Çevrim içi pazarda mal ve hizmet ticareti söz konusu olduğunda, üretici, alıcı ve satıcılar başta olmak üzere, komisyoncu, sigorta ya da nakliye şirketleri, kamu kurumları, bankalar ve özellikle tüketiciler yer almaktadır.

[50] TBMM, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı, Yasama Dönemi: 23, Yasama Yılı: 5, Esas Numarası: 1/992.

[51] RG, 07.07.2022, S. 31889.

[52] RG, 15.07.2015, S. 29417.

[53] RG, 29.12.2022, S. 32058.

E-ticaret ortamı, üç temel taraftan oluşmaktadır: Satıcı, elektronik aracı ve alıcı. Satıcılar, elektronik ortamda kendisine ya da başka işletmelere ait ürün ve hizmetleri sunan işletmelerdir. Bu işletmeler, üretici olabileceği gibi toptancı ya da perakendeci olarak karşımıza çıkan aracı işletmeler veya sigorta şirketleri, bankalar, finans kurumları olarak elektronik ortamda hizmet veren işletmeler olabilmektedir. Elektronik aracı ise çevrim içi ortamda üretici ile alıcı arasında faaliyet göstermekte, başta elektronik ortamda pazar yeri sağlamak olmak üzere reklam, tanıtım, satış, nakliye ve finansal işlemler gibi pek çok farklı görev üstlenmektedir. E-ticarette müşteri grubunu, tüketiciler ve işletmeler oluşturmaktadır. Tüketicilerin e-ticaret işlemleri, işletmeler tarafından yapılan e-ticaret işlem hacmine göre daha düşüktür[54]. 2019 yılında e-ticaret satışları dünya genelinde, B2B e-ticaret uygulaması bakımından 21,803 milyar dolar, B2C e-ticaret uygulaması bakımından ise 4,870 milyar dolar olarak ölçülmüştür[55].

E-ticaret faaliyetleri genel olarak satıcı, elektronik aracı ve alıcı arasında konumlandırılsa da ETDHK kapsamında, "elektronik ticaret hizmet sağlayıcı (ETHS)" ve "elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı (ETAHS)" kavramları e-ticaret hukukunda yerini almıştır. ETDHK'nın "tanımlar" başlığı altında m. 2'ye göre "hizmet sağlayıcı", "*elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişi*" olarak, "aracı hizmet sağlayıcı" ise "*başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişi*" şeklinde tanımlanmıştır. Ancak, 7416 sayılı Kanun'la ETDHK'da yapılan değişikliklerle birlikte, ETHS ve ETAHS'lerin diğer kavramlardan farklılaştırılması amacıyla tanımları eklenmiştir. Bu kapsamda, ETHS "*elektronik ticaret pazar yerinde ya da kendine ait elektronik ticaret ortamında*

[54] *Tunca*, Mustafa Z./*Hasköse*, Ahmet: *Global Elektronik Ticaret*, EÜİİBFD 2002, S. 18, s. 146 vd.

[55] *UNCTAD, Global e-commerce jumps to $26.7 trillion, COVID-19 boosts online sales*, E.T.: 15 Kasım 2023 (https://unctad.org/conference/ntfc-global-forum-2022/news/global-e-commerce-jumps-267-trillion-covid-19-boosts-online-sales).

mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapan ya da sipariş alan hizmet sağlayıcı" olarak, ETAHS ise "*elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân sağlayan aracı hizmet sağlayıcı*" olarak tanımlanmaktadır.

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 4'te de ETHS ve ETAHS'nin aynı tanımları yer almaktadır. Söz konusu Yönetmelik m. 4 kapsamında, "alıcı" tanımı da "*elektronik ticarete konu mal veya hizmeti satın alan ya da satın alma amacıyla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" olarak yapılmıştır.

7392 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun[56] ile TKHK m. 48 kapsamında aracı hizmet sağlayıcı tanımı dercedilmiş ve aracı hizmet sağlayıcıların mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık ettikleri belirtilmiştir.

Ticaret Bakanlığı tarafından yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'ne aracı hizmet sağlayıcının tanımı eklenmiş olup bu kapsamda söz konusu Yönetmelik m. 4'e göre aracı hizmet sağlayıcı "*oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlanmıştır. Aynı madde kapsamında "*aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistem*" ise "platform" olarak tanımlanmıştır.

İlgili kanun ve yönetmeliklerde yapılan değişikliklerle beraber, e-ticaret faaliyetlerine ilişkin teoride belirtilen satıcı kavramı, elektronik ticaret hizmet sağlayıcı kavramıyla; elektronik aracı kavramı, elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı ile

[56] RG, 01.04.2022, S. 31796.

örtüşmektedir. E-ticaret faaliyetlerinin yürütüldüğü çevrim içi pazarlar ise platform, e-ticaret ortamı ya da e-ticaret pazar yeri kavramlarıyla anılmaktadır. ETDHK m. 2 kapsamında "elektronik ticaret ortamı", "*elektronik ticaret faaliyetinde bulunulan internet sitesi, mobil site veya mobil uygulama gibi platformlar*" olarak tanımlanmaktadır. Aynı madde uyarınca "elektronik ticaret pazar yeri" tanımı da "*elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcının aracılık hizmetlerini sunduğu elektronik ticaret ortamı*" olarak yapılmıştır. Bu kapsamda, ilgili tanımdan e-ticaret pazar yerinde bir ETAHS'nin olması gerektiği anlaşılmaktadır. E-ticaret pazar yeri bakımından ETDHK kapsamında internet sitesi ya da mobil uygulamalar gibi platform niteliğinde bir e-ticaret ortamının, e-ticaret ortamında birden çok ETHS'nin, ETHS'nin faaliyetlerine imkân sağlayan bir ETAHS'nin ve alıcıların bulunması gerekmektedir[57].

Söz konusu platformlar üzerinden alıcı olarak ifade edilebilecek başta tüketiciler olmak üzere, pek çok gerçek ya da tüzel kişi e-ticaret faaliyetinde bulunmaktadır. Bu faaliyetler kapsamında hem ETHS hem de ETAHS'nin e-ticaret faaliyetinde bulunurken veri sorumlusu olarak işledikleri, üçüncü kişilere aktardıkları ve sakladıkları kişisel veriler ve bu kapsamda kişisel verilerin korunması hukuku açısından yükümlülükleri bulunmaktadır.

VI. E-TİCARETTE GİZLİLİK

E-ticaret, başta veri, metin, ses ve görüntünün iletilmesi ve bunların dijital olarak işlenmesine dayanan çeşitli ticari işlemlerden oluşmaktadır. Elektronik işlemlerin gelişmesiyle birlikte, teknoloji ağında da önemli bir ilerleme yaşanmış, özellikle büyük miktarda kullanıcı verisinin ETHS ve ETAHS'ler tarafından toplanması, saklanması ve işlenmesinde e-ticaret faaliyetlerinin yolu açılmıştır. Bu durum, toplum üzerinde çevrim

[57] *Badur*, Emel/*Hatipoğlu*, Kutluay: *Elektronik Ticaret Pazar Yerinde Aracılık Sözleşmesi*, Kırıkkale Hukuk Mecmuası 2023, C. 3, S. 2, s. 325.

içi gizlilikle ilgili endişeleri ve tüketicilerin farkındalığını arttırmıştır[58]. Kullanıcıların başta e-ticaret işlemleri olmak üzere alışveriş, bankacılık işlemleri ya da birtakım kamu hizmetleri gibi çevrim içi ortam üzerinden gerçekleştirdikleri faaliyetler esnasında kişisel bilgilerin toplanması, işlenmesi ve aktarılması gizlilik sorunlarını gündeme getirmektedir. Kişilerin çevrim içi pazarda yaptıkları bütün iş ve işlemler kişisel veri olarak toplanıp analiz edilebilmekte, söz konusu anlamlandırmalar siyasi düşünce, cinsel yönelim, din, sağlık gibi hassas nitelikli kişisel veriler dahil, finans, istihbarat, sosyal ve mesleki statü vb. pek çok kişisel bilginin ihlali boyutuna kadar ulaşabilmektedir[59].

Kişisel verilerin konu olduğu ticari işlemler, dijital ekonomi çağında bir pazar yeri olarak görülmeye başlamış, teknolojik inovasyonun hızı, dünyayı veriye dayalı bir ekonomi anlayışına ulaştırmıştır[60]. Kullanıcılardan toplanan bilgiler, izinleri olmaksızın üçüncü taraflara yüksek ücretlerde satılmakta, bu durumda sadece kullanıcının kişisel verisi risk altında olmayıp aynı zamanda kendi bilgileri üzerindeki mülkiyet hakları da tehlike altında kalmaktadır[61]. Yakın geçmişte, merkezi Birleşik Krallık'ta bulunan ve seçim süreçlerinde danışmanlık firması olarak faaliyet gösteren Cambridge Analytica isimli firmanın 2016 yılında 50 milyon Facebook kullanıcısına ait verileri, seçmen

[58] *Singh*, Priya: *Consumer Privacy in E-Commerce*, Supremo Amicus 2021, S. 25, s. 371.

[59] *Eroğlu*, Şahika: *Dijital Yaşamda Mahremiyet (Gizlilik) Kavramı ve Kişisel Veriler: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Mahremiyet ve Kişisel Veri Algılarının Analizi*, HÜEFD 2018, C. 35, S. 2, s. 131.

[60] *Kathuria*, Vikas: *Greed for data and exclusionary conduct in data-driven markets*, Computer Law & Security Review 2019, C. 35, S. 1, s. 89.

[61] *Singh*, s. 372.

davranışlarının takibi amacıyla usulsüz olarak kullanması, kişisel verilerin yasal olmayan amaçlarla kullanımının en uç örneklerinden birini oluşturmaktadır[62].

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, ETHS ve ETAHS için bol miktarda kişisel verilerin toplanmasını ve çok hızlı bir şekilde bu verilerin analiz edilmesini mümkün kılmaktadır. Söz konusu gelişmeyle birlikte, bir yandan ETHS ve ETAHS'lerin mal ve hizmetlerini kullanıcılar için özelleştirilmiş reklam konusu yapabilmesine olanak sağlanmakta, ancak diğer yandan e-ticaret ortamında gizliliğin, güvenilirliğin ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin pek çok zorluk ve sorun beraberinde gelmektedir. Tüketicilerin e-ticaretteki konumu, çevrim içi gizlilik ve kişisel verilerin korunması sebebiyle hassasiyet taşımaktadır[63].

E-ticarette, çocuklardan elde edilen kişisel veriler de diğer bir sorunu ortaya çıkarmaktadır. Çocukların e-ticaret ortamındaki gizlilik sorununun farkına tam olarak varmaması nedeniyle, çocuklardan elde edilen kişisel veriler, e-ticarette hassas bir konu olarak kabul edilmektedir[64].

E-ticaret ortamlarında farklı yollarla elde edilen kişisel veriler, çevrim içi veri tabanlarında tutulmakta, söz konusu veri tabanlarının yaygınlaşmasıyla oluşabilecek güvenlik açığı ise gizlilik endişelerini arttırmaktadır. ETHS ve ETAHS'ler tarafından veri tabanlarının şifreleme vb. yöntemlerle korunmasında dahi birden çok veri tabanı arasındaki bağlantılar ve çerezler yoluyla kişisel verilerin ihlal edilmesi mümkün olabilmektedir. Bu nedenle, kişisel verilerin korunması alanında çalışan hukukçular tarafından gizliliğe ilişkin endişelerin buzdağının sadece görünen kısmını oluşturduğu,

---

[62] *Kandemir,* Metehan: *The Applicability of Big Data and Psychographic Advertising: Case Study Cambrige Analytica*, SSRN Electronic Journal 2023, s. 3 vd.

[63] *Islam,* Jehirul: *Consumers' Data Privacy in E-Commerce: Concerns, Legal Issues and Challenges*, GNLU Journal of Law Development and Politics 2020, C. 10, S. 1, s. 78.

[64] *Islam*, s. 80.

giderek artan veri paylaşımına ilişkin gerekli regülasyonların yapılması gerektiği belirtilmektedir[65].

Her ülke, vatandaşlarının gizliliğinin korunması amacıyla başta Anayasa olmak üzere, kendi iç hukuk mevzuatında gereken düzenlemeleri yapmaktadır. Özel hayatın gizliliğinin korunması, Birleşmiş Milletler (BM) tarafından hazırlanan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi dahil, uluslararası hukukta güvence altına alınmıştır. İnternetin ve devamında e-ticaretin gelişmesiyle birlikte kişisel verilerin daha da ticari hale gelmesi nedeniyle kişilerin gizliliğinin ve bu kapsamda verilerinin korunması hem ulusal hem de uluslararası düzeyde ele alınması gereken bir konu olmaktadır[66].

VII. E-TİCARETTE VERİNİN ÖNEMİ

Bilgi iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesiyle birlikte, her gün çok büyük boyutlarda kişisel veriler paylaşılmakta, toplanmakta, depolanmakta ve analiz edilmektedir. Bu büyüklükte bir bilgiye erişim, beraberinde e-ticaret faaliyetlerinde trendleri keşfetmek ve ticari anlaşmalardaki potansiyeli kanalize etmek için fırsatlar getirmektedir. ETHS ya da ETAHS'ler tarafından toplanan kişisel verilerin kişiselleştirilmiş reklamcılık ya da kullanıcı profilinin oluşturulması amacıyla kullanılması dışında, son zamanlarda pek çok ETHS ve ETAHS'nin "veri ticareti"ne dahil olduğu görülmektedir[67].

---

[65] *Fienberg*, Stephen: *Privacy and Confidentiality in an e-Commerce World: Data Mining, Data Warehousing, Matching and Disclosure Limitation*, Statistical Science 2006, C. 21, S. 2, s. 154.

[66] *Rai*, Sambhavna: *Legal and Regulatory Issues of Privacy and Data Protection in E-Commerce and Social Transformation*, Indian Journal of Law and Justice 2020, C. 11, S. 1, s. 310.

[67] *Singh*, s. 372.

Şekil 1: Veri Piramidi[68]

Şekil 1'de "*data*" (veri), "*information*" (enformasyon), "*knowledge*" (bilgi) ve "*wisdom*" (bilgelik) kelimelerinin baş harflerinden oluşan ve teoride "*DIKW Hierarchy*" (VEBB Hiyerarşisi) olarak adlandırılan piramit yer almaktadır. Söz konusu piramitte veri, çeşitli analizlerle piramidin bir üst katmanında yer alan enformasyona dönüşmektedir. Enformasyon kavramı, söz konusu piramit bağlamında, Türkçe karşılıkları kavram kargaşası yaratabileceğinden bilgi kavramından farklı kullanılmaktadır. Enformasyon kavramının doğru ve güvenilir bir şekilde nakledilmesi ise bilgiyi vermektedir[69].

Bilişim teknolojilerinin gelişmesi, e-ticaretin hızlanması ve ticari faaliyetlerin küresel çapta kolaylaşması sayesinde kişisel veriler de ticari faaliyetlere konu olmaya başlamış, ticari bir meta haline gelmiştir. Ticari işlemlerle ilgili faturada yer alan veriler, banka bilgisi, kimlik bilgisi ya da teslimat adresi gibi kişisel veriler, ülkeler arasında aktarılabilmektedir. Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı (UNCTAD) tarafından 2021 yılı için yayımlanan raporda[70], çevrim içi pazarda söz konusu verilerin tek başına ticarileştirilmesinin mümkün olmadığı, ticari faaliyetler sırasında toplanan

[68] *UNCTAD*: *Digital Economy Report 2021*, E.T.: 10 Temmuz 2023 (https://unctad.org/system/files/official-document/der2021_overview_en_0.pdf).

[69] *Kayaduman*, Abdurrahman Cihad/*Polat*, Harun Hilmi: *Veri Temelli Enformasyon Tanımı*, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi 2018, C. 6, S. 79, s. 333.

[70] *UNCTAD*, Digital Economy Report, s. 7 vd.

kişisel verilerin tek başına bir değerinin ve anlamının bulunmadığı belirtilmiştir. Ancak, ham verilerin toplanması, işlenmesi sonrasında bir değer oluşması mümkündür. Şekil 1'in en alt katmanında yer alan veri, bu tür ham verilere denk gelmektedir. Ham verilerin istatistik, veri tabanları, içgörü ve bilgi ile işlenmesi ve analiz edilmesi sonrasında enformasyon ve bilgi oluşmaktadır. Söz konusu raporda, veri piramidi şeklinde e-ticarete uygulaması gösterilen VEBB hiyerarşisinde, hangi kullanıcının hangi e-ticaret ortamından, hangi ürüne, hangi konumdan, ne zaman ve ne kadar süreyle baktığını gösteren veriler analiz edilerek kullanıcı profilinin oluşturulması gösterilmektedir[71]. Kullanıcı profilleri ise özelleştirilmiş reklam amaçlı kullanılabildiği gibi e-ticaret ortamının kullanıcıya özel fiyatları ayarlayabilmesinin de yolunu açmaktadır.

Kişisel verileri toplamanın ilk aşaması, kullanıcıların ad, soyadı, e-posta adresi, telefon numarası ve kredi kartı bilgileri gibi detaylar vererek e-ticaret ortamı üzerinde kayıt oluşturması ya da sipariş vermesidir. Söz konusu kişisel verilerin dışında, kullanıcıların tarama alışkanlıkları, hangi sayfaları ziyaret ettikleri, bu ziyaretlerin süresi, yaptıkları satın alma işlemleri, görüntüledikleri ya da tıkladıkları reklamlar, arama motorlarına girdikleri kelimeler, IP adresi gibi birtakım bilgiler de otomatik bir şekilde e-ticaret ortamı sunucusu tarafından kaydedilmektedir. ETHS ve ETAHS'ler ayrıca, üçüncü taraf reklam şirketlerinin kullanıcıların bilgisayarlarına ya da akıllı cihazlarına çerezler yerleştirmesine izin vermektedir[72]. ETHS ve ETAHS'ler, internet siteleri üzerinden sunucuları vasıtasıyla ya da izin verdikleri reklam şirketleri vasıtasıyla, kullanıcıların kişisel verilerini aktif bir şekilde olmasa dahi işleyebilmektedir. Kullanıcıların e-ticaret ortamına kaydolarak, sipariş oluşturarak ya da çekiliş vb. amaçlı bir anket doldurarak kişisel verilerini açığa çıkardığı ilk aşamada

[71] *UNCTAD*, Digital Economy Report, s. 7 vd.

[72] *Singh*, s. 373.

ETHS ve ETAHS'lerin açık bir yolla kişisel verileri elde ettiği görülmektedir. Ancak çerezler yoluyla ya da diğer benzeri yazılım izleme sistemleriyle ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verileri elde ettiği ikinci aşamada, örtülü bir yolla kişisel verilerin toplanması söz konusudur[73].

VIII. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASINA İLİŞKİN ULUSAL VE ULUSLARARASI DÜZENLEMELER

E-ticaret, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte dinamik bir yapıya sahip olduğundan e-ticaretin hukuksal altyapısını tamamlamaya yönelik ülkelerin çalışmaları devam etmektedir. Kişisel veriler ise pek çok uluslararası ve ulusal düzenlemelere konu edilmekte, gelişen teknolojilerle birlikte kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenlemelerin sayısı artmaktadır. E-ticarette kişisel verilerin korunması bağlamında mevcut kaynakların incelenmesi önem arz etmektedir.

Özellikle ülkeler arası aktarıma konu olan kişisel veriler, uluslararası mal ticaretinden kaynaklansa da kişisel verilerin uluslararası aktarımı hizmet ticareti olarak kabul edilmekte ve uluslararası ticaret istatistiklerine kaydedilmektedir. Sınır ötesi veri aktarımının genişlemesi, mevcut hizmet ticareti kurallarının uyarlanmasını gerektirmektedir[74].

A. ULUSLARARASI DÜZENLEMELER

1. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi

Kişisel verilerin korunması, gizlilik ve özel hayatın korunması alanlarıyla doğrudan bağlantılı bir konuyu oluşturmaktadır. BM İnsan Hakları Komisyonu

[73] *Islam*, s. 79.

[74] *UNCTAD*, Digital Economy Report, s. 8. Bkz. Maximillian Schrems v. Data Protection Commissioner, European Court of Justice, Case C-362/13, 6 October 2015.

tarafından Haziran 1948 tarihinde hazırlanan ve BM Genel Kurulu tarafından Paris'te kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, 30 maddeden oluşmakta olup Türkiye'de Bakanlar Kurulu kararıyla 27 Mayıs 1949 tarihli ve 7217 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanmıştır. Beyanname m. 12 kapsamında "*Hiç kimse özel hayatı, ailesi, meskeni veya yazışması hususlarında keyfî karışmalara, şeref ve şöhretine karşı tecavüzlere mâruz kalamaz. Herkesin bu karışma ve tecavüzlere karşı kanun ile korunmağa hakkı vardır.*" hükmü düzenlenmiştir. Bu bağlamda, üye devletler tarafından kişinin özel hayatı ve gizliliği koruma altına alınmıştır.

2. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi

Türkiye'nin kurucu üyeleri arasında bulunduğu ve 4 Kasım 1950 tarihinde Roma'da imzalanan ve 19 Mart 1954 tarihli ve 8662 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi (AİHS), kişisel verilerin işlenmesi bakımından doğrudan bir düzenleme getirmemekle birlikte, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi tarafından geliştirilen içtihatlar, kişisel verilerin korunması alanında gelişme sağlamaktadır[75]. AİHS, Avrupa Konseyi tarafından hazırlanmış olup 59 madde ve ek protokollerden oluşmaktadır. AİHS m. 8 bağlamında, "*Herkes özel ve aile hayatına, konutuna ve yazışmasına saygı gösterilmesi hakkına sahiptir. Bu hakkın kullanılmasına bir kamu makamının müdahalesi, ancak müdahalenin yasayla öngörülmüş ve demokratik bir toplumda ulusal güvenlik, kamu güvenliği, ülkenin ekonomik refahı, düzenin korunması, suç işlenmesinin önlenmesi, sağlığın veya ahlakın veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması için gerekli bir tedbir olması durumunda söz konusu*

[75] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Verilerin Korunması Alanında Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler*, E.T.: 11 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4183/Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Alaninda-Uluslararasi-ve-Ulusal-Duzenlemeler), s. 5.

olabilir." hükmü ile belirli sınırlamalar dışında özel hayatın korunması gerektiği kabul edilmiştir.

3. OECD Özel Yaşamın Korunması ve Kişisel Verilerin Sınır Ötesi Akışına İlişkin Rehber İlkeleri

OECD tarafından 1980 yılında yayımlanan Özel Yaşamın Korunması ve Kişisel Verilerin Sınır Ötesi Akışına İlişkin Rehber İlkeleri kapsamında, kişisel veri tanımı yapılmış, kişisel verilerin işlenme şartları açıklanmış ve üye ülkelerin ulusal uygulamalarının ne yönde olması gerektiği belirtilmiştir[76]. Söz konusu ilkeler, OECD üyeleri bakımından herhangi bir bağlayıcılık taşımamakta, rehber ilkelerle kişisel verilerin korunmasına ilişkin ulusal düzenlemelerin birbirleriyle uyumlaştırılması hedeflenmektedir[77]. OECD rehber ilkelerine ilişkin çalışmalar, Avrupa Konseyi tarafından özel hayatın gizliliğine ilişkin yapılan çalışmalarla paralellik arz etmektedir[78].

4. 108 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi

Avrupa Konseyi tarafından 1970'li yıllardan itibaren kişisel verilerin korunması alanında pek çok çalışma yapılmaktadır. Söz konusu çalışmalar kapsamında, 28 Ocak 1981 tarihinde imzalanan 108 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi[79], 1 Ekim 1985 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Türkiye 108 No'lu Sözleşme'yi imzalayan ilk ülkelerden biri olup Sözleşme, 17 Mart 2016 tarihli ve 29656 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak onaylanmıştır.

[76] *OECD*: *OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data*, E.T.: 23 Ağustos 2023 (https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-guidelines-on-the-protection-of-privacy-and-transborder-flows-of-personal-data_9789264196391-en).

[77] *Aksoy*, Hüseyin Can: *Kişisel Verilerin Korunması*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008, s. 6.

[78] *Ayözger*, Çiğdem: *Kişisel Verilerin Korunması*, 1. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul 2016, s. 62.

[79] Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data (ETS No. 108), 28.01.1981.

Sözleşme, üye ülkelerde gerçek kişilerin temel hak ve özgürlüklerini, kişisel verilerinin otomatik yollarla işlenmesi karşısında özel yaşam haklarını güvence altına almayı amaçlamaktadır[80]. Sözleşme, üye ülkeler bakımından bağlayıcı bir niteliğe sahiptir ve üye ülkelerin ulusal mevzuatlarını hazırlarken sözleşmeyle uyum sağlanmasına dikkat edilmesi beklenmektedir.

5. 181 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesine Ek Denetleyici Makamlar ve Sınır Aşan Veri Akışına İlişkin Protokol

108 No'lu Sözleşme'ye ek olarak düzenlenen Denetleyici Makamlar ve Sınır Aşan Veri Akışına İlişkin Protokol, Strazburg'da 28 Ocak 1981 tarihinde imzaya açılmış olup orijinal sözleşmenin geliştirilerek kişisel verilerin ve gizliliğin korunmasını arttırmayı amaçlamaktadır. Söz konusu protokole taraf devletler, kendi ülkelerinde kişisel verilerin korunması ve sınır ötesi kişisel veri akışının denetlenmesi görevini yürütecek ulusal denetleyici bir kurum kurmayı taahhüt altına almıştır. Protokol kapsamında üye devletlerin, sözleşmeye uyumları ile kişisel veri aktarımında kişisel verilerin iletildiği ülke bakımından yeterli korumayı sağlaması beklenmektedir[81].

Türkiye, anılan protokolü 8 Kasım 2001 tarihinde imzalayarak Bakanlar Kurulu'nun 9 Mayıs 2016 tarihli ve 2016/8840 sayılı kararı[82] ile iç hukukuna dahil etmiştir.

---

[80] Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data, Preamble, s. 1.

[81] Additional Protocol to the Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data, Regarding Supervisory Authorities and Transborder Data Flows, (ETS No. 181), 01.07.2004.

[82] RG, 24.05.2016, S. 29721.

6. Bilgisayarla İşlenen Kişisel Veri Dosyalarının Düzenlenmesine İlişkin Esaslar

BM Genel Kurulu tarafından 14 Aralık 1990 yılında kabul edilen Bilgisayarla İşlenen Kişisel Veri Dosyalarına İlişkin Esaslar[83], bilgisayar yoluyla işlenen kişisel verilere ilişkin üye devletlerin ulusal mevzuatlarında sağlaması gereken asgari taahhütleri düzenlemektedir. Bu kapsamda, kişilere ilişkin bilgilerin haksız ve hukuka aykırı bir yolla işlenemeyeceği, işleme amacıyla bağlantılı olacak şekilde kişisel verilerin toplanabileceği, belirli istisnalar haricinde ayrımcılığa sebep olacak kişisel verilerin toplanamayacağı, kişisel veri dosyalarına ilişkin yeterli güvenlik önlemlerinin alınması gerektiği gibi kişisel verilerin korunması bağlamında pek çok temel ilke düzenlenmiştir.

7. Elektronik Ticarette Avrupa Girişimi

E-ticarette AB'nin girişimine ilişkin 16 Nisan 1997 tarihli Avrupa Komisyonu tarafından yayımlanan çalışma[84], temel olarak AB içerisinde e-ticaretin hızlı büyümesinin teşvik edilmesini amaçlamaktadır. Söz konusu çalışma içerisinde e-ticaretin tanımı yapılmış, e-ticaretin şekilleri ve uygulamaları tanıtılmış, e-ticaretin gelişimi için gereken hukuki düzenlemelerden bahsedilmiştir. Bu çalışmada, kişisel verilerin korunması ve gizliliğe ilişkin olarak birkaç tavsiye yer almakta olup e-ticarette faaliyet gösteren şirketlerin, bilişim teknolojilerini kişisel veri ihtiyacını minimize edecek şekilde kullanmaları gerektiği, bu şekilde tüketicinin gizliliğinin korunması hakkının geliştirilebileceği ifade edilmektedir.

---

[83] *Office of the United Nations High Commissioners for Human Rights*: *Guidelines for the Regulation of Computerized Personal Data Files*, E.T.: 13 Eylül 2023 (https://www.refworld.org/pdfid/3ddcafaac.pdf).

[84] *Commission of the European Communities*.

8. OECD Küresel Ağların Gizliliğinin Korunmasına İlişkin Bakanlar Bildirisi

OECD tarafından 1998 yılında Bakanlar seviyesinde Ottowa'da düzenlenen "Sınırsız Bir Dünya: Küresel Elektronik Ticaretin Potansiyelinin Gerçekleştirilmesi" başlıklı konferansta[85], temel hak ve özgürlüklere saygı gösterilmesi amacıyla küresel ağlarda gizliliğin korunması ve kişisel verilerin toplanmasının minimize edilmesi için çalışılacağı kararlaştırılmıştır. Söz konusu bildiride, dijital bilgisayar ve ağ teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte kişisel verilerin işlenmesinin ve kullanıcı profillerinin oluşturulmasının kolaylaştığı ve söz konusu teknolojilerin aynı zamanda çevrim içi ortamda kullanıcıların ve tüketicilerin gizliliğini nasıl korumaları gerektiği yönünde eğitim amaçlı kullanılabileceği kabul edilmiştir.

9. 95/46/EC Sayılı Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Serbest Dolaşımı Bakımından Bireylerin Korunmasına İlişkin Direktif

Kişisel verilerin korunması alanında en etkili koruma normlarını içeren metin, 24 Ekim 1995 tarihli ve 95/46/EC Sayılı Direktif'tir. Söz konusu direktifin amacı, üye devletlerin, gerçek kişilerin temel hak ve özgürlüklerini, özellikle kişisel verilerin işlenmesine ilişkin gizliliği korumayı sağlamasıdır[86]. Bu kapsamda, AB üyesi devletler için bağlayıcı bir düzenleme olarak kabul edilen direktif, kişisel verilerin korunmasına ilişkin ulusal mevzuatların uyumlaştırılmasını, kişisel verilerin tüm AB içerisinde benzer ilkeler çerçevesinde korunmasını ve herhangi bir güvenlik riski olmaksızın

---

[85] *OECD*: *OECD Ministerial Conference "A Borderless World: Realising the Potential of Global Electronic Commerce"*, E.T.: 13 Eylül 2023 (https://one.oecd.org/document/SG/EC(98)14/FINAL/en/pdf).

[86] Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data, OJ L.281/31, 23.11.1995.

serbest dolaşımının sağlanmasını amaçlamaktadır[87]. 2016 yılında kabul edilen 2016/679 Sayılı Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü (GDPR) ile yürürlükten kalkmıştır.

10. 2016/679 Sayılı Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü (GDPR)

Kişisel verilerin korunması alanında en geniş düzenlemeleri içeren metin olarak kabul edilen 2016/679 Sayılı Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü[88], 4 Mayıs 2016 tarihinde yürürlüğe girmiştir. GDPR, 95/46/EC Sayılı Direktif'in AB ülkelerinde kişisel verilerin korunması alanında yeterli yeknesaklığı sağlayamaması nedeniyle ve bilişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte AB veri koruma normlarının yeniden düzenlenmesi ihtiyacı üzerine oluşturulmuştur. GDPR, kişisel verilerle ilişkili mevcut düzenlemeleri detaylandırmakta, yeni somut normlar içermekte ve söz konusu düzenlemelerin AB dışındaki ülkelerde de uygulanabilir olmasını sağlamaktadır[89].

95/46/EC Sayılı Direktif, 20 yıl yürürlükte kalmış, bilişim teknolojilerinin gelişmesi ve internet kullanım oranının artması nedeniyle 2016 yılında GDPR yürürlüğe girmiştir. GDPR tüm üye ülkeler için bağlayıcı bir metin olup 11 bölüm, 99 madde ve 173 gerekçeden oluşmaktadır. GDPR, AB temelli bir metin olmasına rağmen, yer bakımından uygulama alanı AB sınırlarından daha geniş tutulmuştur. GDPR m. 3/2 kapsamında, veri sorumlusu ya da veri işleyen AB dışında faaliyet göstermesine rağmen eğer AB içerisinde bir mal ya da hizmet sunuyorsa olası kişisel veri ihlali durumunda

[87] *Aksoy*, s. 10.

[88] Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the Protection of Natural Persons with regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such data, and Repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), OJ L.119/1, 04.05.2016.

[89] General Data Protection Regulation, Dibace, para. 7, 8, 122.

GDPR hükümleri uygulanabilmektedir[90]. Bu kapsamda, Türkiye'de faaliyet gösteren bir ETAHS'nin internet sitesini kullanarak alışveriş yapan bir AB vatandaşı, bu site aracılığıyla herhangi bir ürün satın alırsa söz konusu ETAHS bakımından GDPR uygulanması gündeme gelebilecektir.

11. 2000/31/EC Sayılı Elektronik Ticaret Direktifi

AB tarafından 17 Temmuz 2000 tarihinde yayımlanan 2000/31/EC Sayılı Elektronik Ticaret Direktifi, üye devletler arasında bilgi toplumu hizmetlerinin serbest dolaşımının ve iç pazarın işleyişine katkı sağlanmasıdır. ETDHK'nın gerekçesinde, söz konusu direktifin ticari iletişim için gerekli şartları, istenmeyen elektronik iletileri, elektronik araçlarla yapılan sözleşmelere uygulanacak kuralları ve bilgilendirme yükümlülüğünü düzenlediği belirtilmiş, Türkiye'nin AB katılım sürecinde ETDHK tasarısının amaçlarından birinin de söz konusu direktif ile Türk hukuku arasında uyumun sağlanması olduğu ifade edilmiştir[91].

12. Dijital Pazarlar Yasası

AB tarafından dijital sektörün daha adil ve rekabetçi bir şekilde piyasada faaliyet göstermesi amacıyla 12 Ekim 2022 tarihinde Dijital Pazarlar Yasası (*Digital Markets Act*) yayımlanmıştır[92]. Söz konusu yasa kapsamında, temel olarak rekabet hukuku araçlarının dijital pazarlarda meydana gelen aksaklıklara müdahalesinin geliştirilmesi amaçlanmakta, geçit bekçisi (*gatekeeper*) tanımı yapılarak geçit bekçisi olduğu ilan

---

[90] *Dülger,* Murat Volkan: *Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü Bağlamında Kişisel Verilerin Korunması*, Yaşar Hukuk Dergisi 2019, C. 1, S. 1, s. 96.

[91] TBMM, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı ile Avrupa Birliği Uyum Komisyonu, Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm Komisyonu ile Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporları, Yasama Sıra No: 240, s. 6.

[92] Digital Markets Act, OJ L.265/1, 12.10.2022, Dibace, para. 7.

edilecek şirketler bakımından bir kurallar bütünü oluşturmaktadır. Geçit bekçileri, çevrim içi arama motorları, uygulama mağazaları, mesajlaşma hizmetleri gibi hizmetleri sağlayan büyük çaplı dijital platformlar olarak kabul edilmiş olup 6 Eylül 2023 tarihli basın duyurusu ile Alphabet, Amazon, Apple, ByteDance, Meta ve Microsoft şirketleri Kanun kapsamında geçit bekçisi olarak atanmıştır[93]. E-ticaret alanında da faaliyet gösteren söz konusu dijital platformların Kanun kapsamında geçit bekçisi olarak atanmalarının bir sebebi de kişisel verilere erişimi ve bunları toplaması, işlemesi ve analiz etmesindeki avantajlı konumudur.

Dijital Pazarlar Yasası m. 5 uyarınca, geçit bekçisinin ana platform hizmetlerinden temin ettiği kişisel verileri; sunduğu başka hizmetlerden, üçüncü taraf hizmetlerden ya da son kullanıcının açık onayı olmaksızın geçit bekçisinin başka hizmetlerine bağlanılması yoluyla temin ettiği kişisel verilerle birleştirmesi ve çevrim içi reklam hizmetleri sağlamak amacıyla kişisel verileri işlemesi yasaklanmıştır[94].

13. Dijital Hizmetler Yasası

AB tarafından dijital hizmetlerden yararlanan kullanıcıların temel haklarının korunması, daha güvenli ve hem Avrupa tek pazarında hem de küresel olarak yenilikçi ve eşit rekabet gücüne sahip bir dijital ortam oluşturulması amacıyla 27 Ekim 2022 tarihinde Dijital Hizmetler Yasası (*Digital Services Act*) yayımlanmıştır[95]. Dijital hizmetlerin neler olduğu, aracı hizmet sağlayıcıların ve alıcıların mesafeli sözleşme yapmasına imkân tanıyan çevrim içi platformlar gibi pek çok hizmeti içerecek şekilde

---

[93] *European Commission*: *Digital Markets Act: Commission designates six gatekeepers*, E.T.: 16 Eylül 2023 (https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_4328).

[94] *Rekabet Kurumu*: *Dijital Dönüşümün Rekabet Hukukuna Yansımaları*, E.T.: 5 Eylül 2023 (https://www.rekabet.gov.tr/Dosya/dijital-piyasalar-calisma-metni.pdf), s. 21.

[95] *European Commission*: *Questions and Answers: Digital Services Act*, E.T: 16 Eylül 2023 (https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_20_2348).

kabul edilmiştir. Söz konusu yasayla çocukların profilinin çıkarılması ve çevrim içi platformlarda etnik köken, siyasi görüş ya da cinsel yönelim gibi özel nitelikli kişisel verilere dayalı kişiselleştirilmiş reklam yapılması yasaklanmıştır[96]. Yasa kapsamında şeffaflığın sağlanması amaçlanmakta olup çevrim içi platformlarda kullanıcıların karşısına çıkan reklamlar hakkında bir reklamın o kullanıcıyı hedefleyip hedeflemediği ya da neden hedeflediğine yönelik bilgi alınabilmesi hüküm altına alınmıştır[97].

B. ULUSAL DÜZENLEMELER[98]

1. Anayasa

Anayasa'nın 20. maddesi, "Özel hayatın gizliliği" başlığı altında özel hayatın korunması ve gizlilik ile beraber Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Bazı Maddelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun[99] ile kişisel verilerin korunması hususunu düzenlemiş bulunmaktadır. Bu kapsamda, "*Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz. Millî güvenlik, kamu düzeni, suç işlenmesinin önlenmesi, genel sağlık ve genel ahlâkın korunması veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması sebeplerinden biri veya birkaçına bağlı olarak, usulüne göre verilmiş hâkim kararı olmadıkça; yine bu sebeplere bağlı olarak gecikmesinde sakınca bulunan hallerde de kanunla yetkili kılınmış merciin yazılı emri bulunmadıkça; kimsenin üstü, özel kâğıtları ve eşyası aranamaz ve bunlara el konulamaz. ... Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel*

[96] Digital Services Act, OJ L.277/1, 27.10.2022, Dibace, para. 40, 52, 95.

[97] Digital Services Act, Dibace, para. 68.

[98] Ulusal düzenlemeler, öncelikle kişisel veriler, sonrasında e-ticaret ve son olarak tüketicinin korunmasına yönelik olmak üzere konu özelinde ve kendi içerisinde normlar hiyerarşisi uyarınca sıralanmıştır.

[99] RG, 13.05.2010, S. 27580.

veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir." Görüleceği üzere, maddede açıkça kişisel verilerin korunması hususu ele alınmış, ilgili kişinin haklarına ve kişisel verilerin işlenme şartlarına atıfta bulunulmuştur.

2. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Ulusal mevzuatımızda, kişisel verilerin korunmasına ilişkin ayrı bir kanun çıkarmak amacıyla 1989 yılında bir komisyon görevlendirilmiş olup henüz çalışmalar tamamlanamadan dağılmıştır. 2000 yılında aynı amaçla yeni bir komisyon oluşturulmuş, üç yıl süreyle komisyonun çalışmasının ardından kişisel verilerin korunmasına ilişkin bir kanun tasarısı hazırlanmıştır. Söz konusu kanun tasarısının çeşitli nedenlerle kanunlaşması mümkün olmamıştır. Adalet Bakanlığı öncülüğünde, 2008 ve 2014 yıllarında yeni bir kanun tasarısı hazırlanmış ve TBMM'ye sunulmuş, ancak yasama döneminin sonuna gelinmesi nedeniyle söz konusu kanun teklifleri kadük hale gelmiştir[100]. Anayasa m. 20 kapsamında belirtildiği üzere, kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenlemelerin kanun yoluyla yapılması gerekmektedir. Bu kapsamda, 4 Ocak 2016 tarihinde "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı" TBMM'ye sunulmuş, söz konusu kanun tasarısı Meclis'te kabul edilmiş ve 7 Nisan 2016 tarihli ve 29677 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

[100] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı, Yasama Dönemi: 23, Yasama Yılı: 2, Esas Numarası: 1/576. TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı, Yasama Dönemi: 24, Yasama Yılı: 5, Esas Numarası: 1/2009.

3. Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik

Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik[101], KVKK uyarınca Kişisel Verileri Koruma Kurulu gözetiminde kamuya açık olarak tutulacak olan Veri Sorumluları Sicili'nin oluşturulmasını ve söz konusu sicile yapılması öngörülen kayıtlara ilişkin usul ve esasları belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, Kurum tarafından Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi (VERBİS) oluşturulmuş ve KVKK geçici m. 1/2 uyarınca, VERBİS'e kayıt yükümlülüğünün başlama tarihleri ile ilgili karar alma görevi Kurul'a verilmiştir. Kurul tarafından ilan edilen sicile kayıtla yükümlü olan veri sorumluları, mevzuat kapsamında gerekli bilgileri söz konusu sicile bildirmekle yükümlü tutulmuştur. VERBİS'e kayıt ve bildirim yükümlülüğüne aykırı hareket eden veri sorumluları hakkında idari para cezası düzenlenmiştir. Bu kapsamda, sicile kayıtla yükümlü tutulan ve ilgili şartları sağlayan ETHS ve ETAHS'lerin söz konusu düzenlemeler uyarınca hareket etmesi gerekecektir.

4. Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik

Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik[102], kişisel verilerin ortadan kaldırılmasına yönelik usul ve esasları düzenlemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin imha edilmesinde KVKK ve ilgili Yönetmelik'te belirlenen usul ve esaslara uyması zorunlu tutulmuştur.

[101] RG, 30.12.2017, S. 30286.

[102] RG, 28.10.2017, S. 30242.

5. Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ

Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ[103], KVKK m. 10 kapsamında veri sorumluları tarafından ilgili kişilere yönelik yerine getirilmesi gereken aydınlatma yükümlülüğünün usul ve esaslarını düzenlemektedir. Bu kapsamda, ETHS ve ETAHS'lerin aydınlatma yükümlülüklerini yerine getirirken ilgili Tebliğ'i esas almaları gerekecektir.

6. 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu

Mevzuatımızda kişisel verilerin korunması konusunda ceza hukukuna ilişkin hükümler de düzenlenmiş olup 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nda[104] (TCK) "Özel Hayata ve Hayatın Gizli Alanına Karşı Suçlar" bölümünde, m. 135 uyarınca, "*Hukuka aykırı olarak kişisel verileri kaydeden kimseye bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası verilir. Kişisel verinin, kişilerin siyasi, felsefi veya dini görüşlerine, ırki kökenlerine; hukuka aykırı olarak ahlaki eğilimlerine, cinsel yaşamlarına, sağlık durumlarına veya sendikal bağlantılarına ilişkin olması durumunda birinci fıkra uyarınca verilecek ceza yarı oranında artırılır.*", m. 136 uyarınca, "*Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, iki yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.*" ve m. 138 uyarınca, "*Kanunların belirlediği sürelerin geçmiş olmasına karşın verileri sistem içinde yok etmekle yükümlü olanlara görevlerini yerine getirmediklerinde bir yıldan iki yıla kadar hapis cezası verilir.*" şeklindeki hükümler ile farklı suç türleri kabul edilmiştir.

[103] RG, 10.03.2018, S. 30224.

[104] RG, 12.10.2004, S. 25611.

7. 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

Uluslararası hukukta devletleri düzenleme yapmaya zorlayan nedenlerden biri de e-ticareti desteklemektir. Günümüzde kolaylıkla kişisel bilgilere ulaşıldığından e-ticaret kullanıcılarının gizliliklerine yönelik bir güvence sağlamak amacıyla çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır[105].

AB tarafından yayımlanan 2000/31/EC Sayılı Elektronik Ticaret Direktifi'nde yola çıkarılarak hazırlanan ETDHK, son yıllarda hızla gelişen bilişim teknolojileri nedeniyle geleneksel ticaretten e-ticarete doğru yönelik eğilimin hukuki düzenlemesinin yapılmasını amaçlayarak ortaya çıkmıştır. ETDHK genel olarak e-ticarete ilişkin kavramları tanımlamış, sözleşme aşamasına ve elektronik ticari iletilere ilişkin ETHS ve ETAHS'ler bakımından yükümlülükleri düzenlemiştir[106].

ETDHK m. 1 uyarınca Kanun'un amaç ve kapsamı, *"(1) Bu Kanunun amacı, elektronik ticarete ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. (2) Bu Kanun, ticari iletişimi, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluklarını, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmeler ile elektronik ticarete ilişkin bilgi verme yükümlülüklerini ve uygulanacak yaptırımları kapsar.*" şeklinde düzenlenmiştir.

ETDHK kapsamında, m. 2 uyarınca e-ticaret "*Fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*" olarak, ETAHS "*Elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret hizmet sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân sağlayan aracı hizmet sağlayıcı*" olarak ve ETHS ise "*Elektronik ticaret pazar yerinde ya da kendine ait elektronik ticaret ortamında mal*

[105] *Kılınç*, Doğan: *Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunması*, AÜHFD 2012, C. 61, S. 3, s. 1107.

[106] *Yıldız*, s. 212.

veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapan ya da sipariş alan hizmet sağlayıcı" olarak tanımlanmıştır.

Kanun kapsamında hizmet sağlayıcılar bakımından bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiş, m. 3 uyarınca elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce, sözleşmenin kurulabilmesini teminen ve sözleşmenin kurulmasından sonra gereken bilgileri hizmet sağlayıcılar alıcılara temin etmekle yükümlü kılınmıştır.

ETDHK, kişisel verilerin korunması ile bağlantılı olarak kullanıcılara gönderilecek ticari elektronik iletilere ilişkin şartları ve gerekli düzenlemeleri belirlemiş, ETDHK m. 13 uyarınca bu kapsamda Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik çıkarılmıştır. Kanun kapsamında başta bilgi verme yükümlülüğü olmak üzere getirilen yeniliklerin ne şekilde işlerlik kazanacağı pratikte karşımıza çıkacaktır[107].

ETDHK m. 10 kapsamında yer alan kişisel verilerin düzenlenmesi hususu, 7416 Sayılı Kanun'un 4. maddesi uyarınca yürürlükten kaldırılmıştır. Ancak 7416 Sayılı Kanun kapsamında, ETDHK kapsamlı bir değişikliğe uğramış, özellikle ETHS ve ETAHS'lerin yükümlülüklerinin belirlenmesi bakımından önemli hükümleri içerir hale getirilmiştir.

8. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik

ETDHK'ya dayanılarak çıkarılan Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik, ETHS ve ETAHS'lerin faaliyet ve denetimlerine ilişkin olarak ve ETHS ve ETAHS arasındaki ticari ilişkilerin

[107] *Ünlü*, Ufuk: *Elektronik Ticaret Kanunu'nun Ticari Hayata Getirdiği Yenilikler*, Terazi Hukuk Dergisi 2016, C. 11, S. 113, s. 145.

düzenlenmesi amacıyla gerekli usul ve esasları belirlemektedir. Bu kapsamda, ETHS ve ETAHS'nin bilgi verme yükümlülüğü, hukuka aykırı içerik ve e-ticarette haksız ticari uygulamalar gibi hükümler ile ETHS ve ETAHS arasındaki ilişkinin koşulları düzenlenmektedir.

9. Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik

ETDHK m. 13'e dayanılarak çıkarılan Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik, elektronik iletişim araçları vasıtasıyla e-ticaret kullanıcılarına yönelik olarak yapılan ticari iletişime ilişkin bilgi verme yükümlülüklerini ve ticari elektronik iletilerde uyulması gerekli hususları düzenlemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, e-ticarette kişisel verilerin kullanılması yoluyla ve reklam amaçlı, özellikle tüketicilere ulaşmayı hedefleyen ETHS ve ETAHS'ler için ticari elektronik ileti gönderme şartları önem arz etmektedir.

10. 6502 Sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun

E-ticaret kullanıcılarının çoğunlukla tüketicilerden oluştuğu ve tüketicilerin daha fazla hukuki korumaya ihtiyaç duyulduğu düşünüldüğünde, e-ticarette kişisel verilerin korunması bakımından TKHK'da yer verilen düzenlemelerin ETHS ve ETAHS'ler için önemli olduğu değerlendirilmektedir. TKHK, ETHS ve ETAHS'ler bakımından uyulması gereken ayrı düzenlemeler içermekte olup e-ticarette karşı tarafın tüketici olması durumunda kişisel verilerin korunması hususunun sıklıkla gündeme geleceği ortadadır.

TKHK m. 3 kapsamında tüketici, "*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlanmaktadır. E-ticaret faaliyetlerinde ise kullanıcıların büyük çoğunluğunu tüketicilerin oluşturduğu, tüzel kişiler bakımından ticari amaçlarla hareket edildiği söylenebilir. Yine TKHK uyarınca, sözleşme öncesi, sözleşme aşamasında ve satış sonrası verilecek hizmetlerde tüketicilere yönelik

bilgilendirme yükümlülüğü ayrıca düzenlenmekte, söz konusu bilgilendirme yükümlüğünün yerine getirilmesi amacıyla tüketicilerin kişisel verilerinin işlenmesi gerekmektedir.

E-ticarette tüketicilerle yapılan sözleşmeler, TKHK kapsamında "mesafeli sözleşme" olarak kabul edilmektedir. Mesafeli sözleşmeler TKHK m. 48 uyarınca, "*satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeler*" olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda, tüketicinin kişisel verinin işlenmesi bakımından mesafeli sözleşmelerin kurulması için söz konusu kişisel verinin işlenmesinin zorunlu olması hususu, kanaatimizce KVKK kapsamında düzenlenen işleme şartlarını sağlamaktadır.

TKHK m. 48/5 uyarınca, aracı hizmet sağlayıcılara yönelik çeşitli yükümlülükler de getirilmiştir. Bu kapsamda aracı hizmet sağlayıcılar, "*sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlü*" tutulmuşlardır.

11. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği

TKHK esas alınarak çıkarılan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, mesafeli sözleşmelere ilişkin usul ve esasları düzenlemeyi amaçlamaktadır. Söz konusu Yönetmelik kapsamında, tüketicilerin kişisel verilerin korunması bağlamında ön bilgilendirmenin şartları ve hangi hususları içermesi gerektiği detaylı bir şekilde düzenlenmiş, tüketicilere ilişkin bilgi ve belgelerin saklanmasına ilişkin usuller de

açıklanmıştır. Ancak kanaatimizce kişisel verilerin korunmasına ilişkin hususların tüketiciler bakımından ayrıca önem arz etmesi nedeniyle TKHK ve bu kapsamda çıkarılan yönetmeliklerde de düzenlenmesi ya da gerekli atıfların yapılması gerekmektedir.

IX. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLER

A. KİŞİSEL VERİ KAVRAMI

Veri kavramı, kişisel verilerden daha geniş bir anlamı ifade etmekte olup "*herhangi bir işleme tabi tutulmadan, gözlem veya ölçüm yöntemleri ile ortamdan elde edilen her türlü değer*[108]" olarak tanımlanabilir. Bilişim sistemlerinin temeli olarak kabul edilen veri, elektronik ortamda kullanıcının bilgisi dahilinde ya da onayı olmaksızın toplanabilmektedir. Veriler, yürürlükte bulunan veri koruma yasalarının genellikle kişisel verilere özgü bir koruma sağlaması nedeniyle hukuki açıdan kişisel veriler ve kişisel olmayan veriler olarak ayrıma tabi tutulabilmektedir[109].

Kişisel veri KVKK m. 3'te "*kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi*" olarak tanımlanmıştır. OECD'nin 1980 yılında yayımladığı Özel Yaşamın Korunması ve Kişisel Verilerin Sınır Ötesi Akışına İlişkin Rehber İlkeleri m. 1/b'de[110], Avrupa Konseyi tarafından 28 Ocak 1981 tarihinde Strazburg'da imzaya açılan 108 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi m. 2/a'da[111], 1995 yılında Avrupa Parlamentosu ve

[108] *Şeker*, Şadi Evren: *İş Zekası ve Veri Madenciliği*, 1. Baskı, Cinius Yayınları, İstanbul 2013, s. 22, naklen, *Ekin*, Beste: *Kişisel Verilerin Korunması ve Rekabet Hukuku Boyutuyla Büyük Veri*, İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Ekonomi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2020, s. 5.

[109] *Ekin*, s. 7.

[110] *OECD*, OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data.

[111] Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data.

Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen 95/46/EC Sayılı Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Serbest Dolaşımı Bakımından Bireylerin Korunmasına İlişkin Direktif m. 2/a'da[112] ve Avrupa Konseyi ile Avrupa Birliği tarafından hazırlanarak 2016 yılında kabul edilen ve 95/46/EC Sayılı Direktifi ilga eden 2016/679 Sayılı Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü (GDPR) m. 4/1'de[113] kişisel verilere ilişkin benzer tanımların yapıldığı görülmektedir.

Kişisel veri tanımı gerek ulusal gerekse uluslararası düzenlemelerde genel hüküm niteliğinde kaleme alınmış olup kişisel verilerin neler olduğu tek tek sayılmamıştır. Ancak kişisel verilerin, bireyin şahsi, mesleki ya da ailesine ilişkin özelliklerini belirten, diğer bireylerden ayrılmasını sağlayan her türlü bilgi olabileceği kabul edilmektedir[114].

B. KİŞİSEL VERİNİN UNSURLARI

Kişisel veri kavramının teoride genel olarak "bilgi", "kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişi" ve "bilginin kişiye ilişkin olması" şeklinde üç temel unsuru içerdiği kabul edilmektedir.

---

[112] Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data.

[113] General Data Protection Regulation.

[114] *Akkurt,* Sinan Sami: *Kişisel Veri Kavramının Hukuki Niteliğine İlişkin Yaklaşımlara Mukayeseli Bir Bakış*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2020, C. 2, S. 1, s. 21. *Dülger*, Murat Volkan: *Bilişim Suçları ve İnternet İletişimi Hukuku*, 7. Baskı, Seçkin Yayıncılık, İstanbul 2018, s. 78 vd. *Zor*, Abdülhamid: *Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri ve Bu Yükümlülükleri İhlalinden Doğan Özel Hukuk Sorumluluğu,* 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020, s. 42.

1. Bilgi

KVKK kapsamında ve diğer düzenlemelerde de görüleceği üzere, kişisel verinin unsurlarından birini bilgi oluşturmaktadır. Bilgi ise bir kişiye ilişkin bütün bilgileri kapsamaktadır. Belirli veya kimliği belirlenebilir olmak şartıyla bir kişiye ait her türlü bilginin kişisel veri olarak kabul edilmesi için söz konusu bilginin gizli olması gerekmemektedir. Kişinin cinsel yönelimi, dini inancı ya da kredi kartı bilgileri gibi gizli bilgiler kişisel veri sayıldığı gibi, kişinin fiziksel özellikleri, herhangi bir toplantıda giymiş olduğu kıyafetin rengi vb. aleni bilgiler de kişisel veri olarak kabul edilmektedir[115].

Aynı şekilde, bilginin nesnel ya da öznel bir nitelik taşıması da o bilginin kişisel veri olarak kabul edilip edilmemesi bakımından herhangi bir önem arz etmemektedir. Bu kapsamda, kişinin hastalık bilgisi nesnel bir bilgi olarak kabul edilebilecekken zengin ya da fakir olduğu veya güvenilir bir insan olup olmadığı bilgisi öznel nitelikte bir bilgi sayılmakta, her iki tür bilginin de kişisel veri kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir. Nitekim, söz konusu öznel nitelikte bilgilerin özellikle istihdam alanında ya da bankacılık sektöründe kullanıldığı bilinmektedir[116].

Bilginin kişisel veri olarak kabul edilebilmesi için doğru ya da kanıtlanmış olması da şart değildir. Nitekim, kişisel verilerin korunmasına ilişkin ulusal ve uluslararası düzenlemeler, halihazırda bilginin yanlış olma olasılığını öngörerek bilginin ait olduğu kişinin bu bilgilere erişme ve itiraz etme hakkını sağlamaktadır[117].

---

[115] *Aksoy*, s. 17 vd.

[116] *Aksoy*, s. 18.

[117] *Article 29 Data Protection Working Party*: *Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data*, E.T: 24 Ağustos 2023 (https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/Link/Document/Blob/I97c99bdc9bcf11ec9f24ec7b211d8087

Kişisel veri olarak kabul edilebilmesi için bilginin bulunduğu format da herhangi bir önem taşımamaktadır. Bilginin sayısal, fotografik ya da akustik olması veya kâğıt üzerinde ya da bilgisayarda saklanması kişisel veri sayılıp sayılmama hususunda bir farklılık oluşturmamaktadır[118].

2. Kimliği Belirli veya Belirlenebilir Bir Kişi

Kişisel veri kavramının ikinci unsuru, kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişinin bulunmasıdır. Bu kapsamda, kişi kavramından ne anlaşılması gerektiği, kişi kavramının yalnızca gerçek kişileri mi içerdiği, yoksa tüzel kişilere ilişkin bilgilerin de kişisel veri olarak kabul edilip edilmeyeceği öğretide tartışılsa da ulusal ve uluslararası mevzuatın sadece gerçek kişilere ait verileri koruma altına aldığı görülmektedir. Bu çerçevede, GDPR m. 4 ve KVKK m. 3 kapsamında "gerçek kişi" vurgusu yapılmaktadır.

E-ticaret faaliyetlerinde sıklıkla, B2C e-ticaret uygulaması görülmekte, bu durumda özellikle çevrim içi alışverişlerde tüketicilerin kişisel verileri gündeme gelmektedir. Ancak B2B e-ticaret uygulamasında yer alan işletmeler bakımından, bu işletmelerin kollektif ya da komandit şirket gibi şahıs şirketi, gerçek kişiler tarafından işletilen ticari işletme ya da esnaf işletmesi olmaları durumunda ünvanlarında[119] ya da işletme adlarında kullanılan ad-soyadı, kullanıcının hem şahsına ait olan hem de

---

.pdf?targetType=PLC-multimedia&originationContext=document&transitionType=DocumentImage&uniqueId=20d856da-4bcc-4eb4-8692-9a4524132e84&ppcid=c9b01773c15a4cfd8551944646f1edf9&contextData=(sc.Default)&comp=pluk), s. 6.

[118] *Article 29 Data Protection Working Party*, Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data, s. 8.

[119] Bkz. 14 Şubat 2011 tarihli ve 27846 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Türk Ticaret Kanunu m. 41 vd.

işletmenin faaliyetlerinde kullanılan kurumsal telefon numarası ya da e-posta adresi, işletmeye ilişkin veriler olmasına rağmen, kanaatimizce kişisel veri sayılarak korunmalıdır. Herhangi bir tüzel kişilik bünyesinde bulunan ve tüzel kişilere ait olduğu söylenen veriler dahi eğer gerçek bir kişiyle ilişkilendirilebiliyorsa ve kişiyi belirlenebilir kılıyorsa KVKK kapsamında sayılmalıdır[120].

Kimliği belirli veya belirlenebilir olma unsurunun ise bu başlık altında ayrıca tartışılması gerekmektedir. Kişinin belirli olması, tüm makul vasıtalar kullanılarak kişisel veriler aracılığıyla kişinin doğrudan doğruya tespit edilmesi anlamına gelmektedir. Örneğin kişinin kimlik numarası ya da pasaport numarası kişiyi doğrudan belirleyebilmektedir. Kişinin belirlenebilir olması ise yardımcı araçlar kullanılarak kimliğinin ortaya çıkarılabilir olması demektir[121]. Örneğin kişinin yaşı ya da mesleği tek başına o kişinin doğrudan tespit edilmesini sağlamasa da farklı kişisel verilerle birleştirilerek kişinin kimliğinin ortaya çıkarılmasına neden olduğundan kişiyi belirlenebilir kılmaktadır.

3. Bilginin Kişiye İlişkin Olması

Kişisel veri kavramının son unsuru, bilginin kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişiye ilişkin olmasıdır. Herhangi bir bilginin belli bir kişiye ilişkin olması; içerik, amaç veya sonuç yönünden öğretide incelenmiştir. Bu kapsamda, içerik unsuru, bilginin kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişi "hakkında" olması anlamına gelmektedir. Amaç unsuru, kişiye karşı belli bir şekilde davranmak, kişiyi değerlendirmek ya da etkilemek amacıyla bilginin kullanılmasıdır. Sonuç unsuru ise herhangi bir kişisel verinin kullanılmasının kimliği belirli ya da belirlenebilir bir kişi üzerinde etkili olması

[120] *Dülger*, Murat Volkan: *Kişisel Verilerin Korunması Hukuku*, 1. Baskı, Hukuk Akademisi Eğitim ve Yayıncılık, İstanbul 2019, s. 10.

[121] *Article 29 Data Protection Working Party*, Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data, s. 12.

ve kişiye diğerlerinden farklı davranılması durumunda karşımıza çıkmaktadır[122]. İçerik, amaç ve sonuç unsurları alternatif şartlar olarak kabul edilmiş olup sadece bir unsurun bulunması halinde de elde edilen bilgi söz konusu kişiye ilişkin sayılmaktadır[123].

C. KİŞİSEL VERİ TÜRLERİ

Kişisel veriler içerisinde, daha hassas ve daha çok korunması gereken bir grup olarak görülen veri grubu özel nitelikli kişisel verileri oluşturmaktadır. KVKK kapsamında özel nitelikli kişisel verilerin tanımı m. 6'da yapılmış olup "*kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri*" özel nitelikli kişisel veri olarak kabul edilmiştir.

Özel nitelikli kişisel veriler, bu nitelikteki verilere kanun koyucu tarafından özel bir önem verilmesi nedeniyle ayrı bir şekilde ve sınırlı sayıda düzenlenmiş, bu verilerin başka kişiler tarafından öğrenilmesi durumunda, ilgili kişinin mağdur olması ya da ayrımcılığa uğraması riski bulunduğundan hassas veri olarak kabul edilmiştir. Söz konusu veri grubunun yeterli önlem alınmaksızın işlenememesi öngörülmüş, ayrıca kural olarak bu tür verilerin kişinin açık rızası olmadan işlenememesi KVKK m. 6 kapsamında hükme bağlanmıştır[124].

GDPR kapsamında özel nitelikli kişisel veriler, hassas veri olarak ifade edilmiştir. GDPR m. 9'a göre, ırk, etnik köken, siyasi düşünce, din ya da felsefi inanç,

---

[122] *Article 29 Data Protection Working Party*, Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data, s. 10 vd.

[123] *Aksoy*, s. 40. *Korkmaz*, İbrahim: *Kişisel Verilerin Ceza Hukuku Kapsamında Korunması*, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2017, s. 42.

[124] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 6 Gerekçesi, s. 9.

sağlık ya da cinsel hayat bilgileri ile genetik ve biyometrik veriler hassas veri olarak kabul edilmiştir.

Özel nitelikli kişisel veriler dışındaki tüm kişisel veriler, genel nitelikli olarak adlandırılabilen veri grubuna dahil edilmektedir. Ancak KVKK kapsamında özel nitelikli kişisel veriler dışında kalan veri grubu ayrıca sayılmamıştır[125].

D. ETHS VE ETAHS TARAFINDAN KULLANILAN KİŞİSEL VERİLER

E-ticaret faaliyetlerinde ETHS ve ETAHS'ler tarafından kullanıcıların pek çok kişisel verisi toplanmakta, işlenmekte, depo edilmekte ve üçüncü kişilere aktarılmaktadır. İnternetin, bilişim teknolojilerinin, akıllı cihazların ve sosyal medyanın gelişmesi ile özellikle Covid-19 pandemisi sırasında gittikçe artan çevrim içi alışveriş nedeniyle, çok fazla sayıda kişisel veri e-ticaret faaliyetlerine dahil olmuştur. E-ticaret faaliyetlerinde yer alan kişisel bilgiler, genellikle kullanıcının mali geçmişini, alışveriş planlarını, aile bilgilerini, hatta sağlık ve cinsel verilerini dahi içermektedir[126].

Elektronik ortamda yapılan ticaretin yaygınlaştığı bir dönemde, kullanıcı hangi amaçla bir alışveriş yapmak isterse istesin, çoğu durumda kullanıcının başta adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, e-posta adresi, adres bilgileri ve kredi kartı bilgileri e-ticaret ortamıyla paylaşılmakta, söz konusu bilgiler ETHS ya da ETAHS'lere sağlanmadan herhangi bir işlem gerçekleştirilememektedir[127]. Yine çağrı merkezi bulunan ETHS ya da ETAHS'ler tarafından yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması durumunda, kullanıcıların işitsel kayıt verilerinin de işlenmesi söz konusudur.

---

[125] *Taştan*, Furkan Güven: *Türk Sözleşme Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması*, 2. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2017, s. 45.

[126] *Islam,* s. 79.

[127] *Oğuz,* Habip: *Elektronik Ortamda Kişisel Verilerin Korunması, Bazı Ülke Uygulamaları ve Ülkemizdeki Durum,* UMD 2013, S. 3, s. 5.

E-ticaret ortamları, genellikle kredi kartı bilgisi, teslimat bilgisi, kimlik ve iletişim bilgileri gibi tüketiciler tarafından gönüllü bir şekilde temin edilen belirli kişisel bilgilere ihtiyaç duymaktadır. Ancak, söz konusu kişisel verilere ek olarak pek çok internet sitesi ya da akıllı telefon uygulamaları, kullanıcıların tüketim alışkanlıklarını takip edebilmek amacıyla internette gezinirken yaptıkları tüm davranışlara erişmektedir. Söz konusu veriler, coğrafi konum gibi diğer kişisel verilerle eşleştirilerek tüketici profili oluşturulmaktadır. Sonrasında, tüketici profiline özgü ürünleri listeleyebilecek reklamlar, tüketicilerin önlerine çıkarılmaktadır. E-ticaret kullanıcıları, gördükleri mal ve hizmetlere göre ayrımcılığa maruz bırakılmakta, harcama alışkanlığı daha yüksek olan ya da belirli bir ürünü daha çok isteyen belirli tüketicilere daha yüksek fiyatlar gösterilebilmektedir[128].

1. Kimlik Verileri

ETHS ve ETAHS tarafından e-ticaret faaliyetlerinde ilk olarak talep edilen bilgiler, kullanıcının kimlik verileri olmaktadır. E-ticaret ortamında üyelik kaydı, abonelik ya da sipariş oluşturma sırasında ad, soyadı, T.C. kimlik numarası gibi kimlik veri kategorisinde yer alan bilgiler toplanmaktadır. Kimlik verileri, sadece kullanıcı bakımından değil, siparişin teslim edileceği kişiye ilişkin de olabilmektedir.

213 sayılı Vergi Usul Kanunu[129] m. 230 kapsamında, nihai tüketicilere yapılan satışlar için düzenlenmesi gereken faturalar üzerinde tüketicinin T.C. kimlik numarasının belirtilme zorunluluğu bulunmamaktadır. Madde kapsamında, faturada bulunması gereken bilgiler; müşterinin adı, soyadı, adresi, ticaret ünvanı, varsa vergi dairesi ve hesap numarası olarak sayılmıştır. Ancak, e-ticaret ortamında, faturanın oluşturulması aşamasında çoğu zaman T.C. kimlik numarası alanının doldurulması

[128] *Singh*, s. 373.

[129] RG, 10.01.1961, S. 10705.

zorunlu tutulmakta, T.C. kimlik numarası verilmeden alışveriş yapılamamaktadır[130]. KVKK ve diğer kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenlemelerde kabul edilen ilkelerden biri olan işlenme amacının gerektirdiğinden fazla kişisel veri işlenmemesi (veri minimizasyonu) ilkesi gereğince de ETHS ve ETAHS'ler tarafından işlenmesi zorunluluk arz etmeyen kişisel verilerin kanaatimizce talep edilmemesi gerekmektedir.

2. İletişim Verileri

E-ticaret faaliyetlerinde satışı yapılan ürünlerin teslimi amacıyla, kargo faaliyetlerinde ya da satın alınan bir hizmetin yerine getirilebilmesi amacıyla ETHS ve ETAHS'ler tarafından adres bilgisi talep edilebilmektedir. Yine e-ticaret ortamı üzerinde e-posta adresi, telefon numarası gibi bilgiler de üyelik kaydı, siparişin oluşturulması ve teslimi ya da bülten abonelikleri gibi işlemlerde kullanılmaktadır. Tüm bu bilgiler, iletişim veri kategorisinde yer alan kişisel verileri oluşturmakta olup kullanıcının bilgilendirilmesi, KVKK kapsamında haklarından yararlanabilmesi, ETDHK ve TKHK kapsamında yapılacak sözleşmeler çerçevesinde bilgi verilmesi ve müşteri hizmetleri faaliyetlerinin yerine getirilebilmesi için gerekmektedir.

ETDHK m. 3 kapsamında hizmet sağlayıcılar bakımından bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiş, bu kapsamda elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce, sözleşmenin kurulabilmesini teminen ve sözleşmenin kurulmasından sonra gereken bilgileri alıcılara temin etmekle yükümlü kılınmıştır. Yine Kanun'un 4. maddesinde elektronik iletişim araçlarıyla verilen siparişlerde hizmet sağlayıcı tarafından alıcının siparişini aldığını gecikmeksizin alıcıya bildirmesi ve teyit etmesi gerekmektedir. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 9 kapsamında "*ETAHS ve kendine ait elektronik ortamda faaliyette bulunan ETHS siparişi aldığını, işlemin yapıldığı*

[130] *Oğuz*, H., s. 5.

elektronik ticaret ortamı üzerinden ve ayrıca elektronik posta, kısa mesaj veya telefon araması gibi araçlardan en az biriyle gecikmeksizin alıcıya bildirir." şeklindeki düzenleme uyarınca da ETAHS ve ETHS birlikte alıcıya iletişim verilerini kullanarak siparişini teyit etmekle yükümlü kılınmıştır.

İlgili kişinin iletişim verileri ETDHK kapsamında ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla da kullanılmaktadır. Ancak ticari elektronik ileti gönderilmesi ETDHK kapsamında ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararlarıyla belirli şartlara bağlanmış olup ilerleyen bölümlerde bu konuya değinilecektir.

3. Finans Verileri

E-ticaret ortamında kullanılan ödeme sistemlerinde, kullanıcıların finans verilerine erişim mümkün hale gelmekte, elektronik olarak ödeme yapılabilmesi amacıyla üçüncü taraf bir şirketten ödeme altyapısının sağlanması amacıyla hizmet alınabilmektedir. E-ticarette kullanılan ödeme sistemleri, e-ticaretin gelişimiyle birlikte geleneksel ödeme yöntemlerinden ayrılmakta; kredi kartı, EFT, dijital cüzdan ya da kripto parayla ödemeye kadar çeşitlenmektedir[131]. Online alışverişlerde kullanılan ödeme sistemleri aracılığıyla kullanıcıların finans veri kategorisinde yer alan hesap numarası, kredi kartı bilgileri gibi kişisel verileri ETHS ve ETAHS'ler tarafından kullanılmakta ve üçüncü taraflarla paylaşılmaktadır.

Finans verileri genel nitelikte kişisel verilerden kabul edilse de kişinin mali durumunu ciddi anlamda etkileyebilecek kişisel veri ihlallerine konu olabilmektedir. Son dönemde, bilgisayar korsanlığı (*hacking*), kimlik hırsızlığı, oltalama (*phishing*), şifre kırma, kart bilgilerini kopyalama gibi pek çok yolla kredi kartı dolandırıcılığı yapılmakta, söz konusu finansal dolandırıcılıklarda tüketicilerin kişisel verileri hukuka

[131] *Güngördü*, Begüm: *Elektronik Ödeme Sistemlerinin Olası Etkileri Üzerine Bir İnceleme*, GÜİİBFD 2013, C. 15, S. 3, s. 135.

aykırı yollarla elde edilmektedir. Alıcılar çevrim içi bir şekilde bir ürün satın aldıklarında, tüketicilerin finansal bilgileri e-ticaret ortamının veri tabanında ya da diğer depolama cihazlarında saklanmaya da devam etmektedir[132]. Bu durumda, kanaatimizce finans verilerinin de özel nitelikli kişisel verilere atfedilen önem oranında korunmasının sağlanması gerekmektedir. Nitekim, 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'a[133] dayanılarak Merkez Bankası tarafından yayımlanan Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik[134] m. 3 kapsamında, "*Ödeme emrinin verilmesinde veya müşterinin kimliğinin doğrulanmasında kullanılan ve üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da müşteri adına sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek kişisel veriler ile müşteri güvenlik bilgileri*" "hassas müşteri verisi" olarak tanımlanmıştır.

Kredi kartı bilgilerinin e-ticaret ortamında saklanmaya devam etmesi mevzuatta kredi kartı hamilinin yazılı rızasına bağlanmıştır. 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun[135] "*bilgilerin saklanması*" başlığıyla düzenlenen 23. maddesinde "*Üye işyerleri, kartın kullanımı sonucunda kart ve kart hamili ile ilgili edindikleri bilgileri, kanunla yetkili kılınan kişi, kurum ve kuruluşlar hariç olmak üzere kart hamilinin yazılı rızasını almadan başkasına açıklayamaz, saklayamaz ve kopyalayamaz. Üye işyerleri, kart bilgilerini üye işyeri anlaşması yaptığı kuruluş dışındaki şahıs veya kuruluşlarla paylaşamaz, satamaz, satın alamaz ve takas edemez.*" 5464 Sayılı Kanun kapsamında üye iş yeri ise m. 3'te, banka kartı veya kredi kartı kabulünü sağlamak amacıyla bankalar ile yaptığı sözleşme çerçevesinde kart hamiline mal ve hizmet

[132] *Islam*, s. 81.

[133] RG, 27.06.2013, S. 28690.

[134] RG, 01.12.2021, S. 31676.

[135] RG, 01.03.2006, S. 26095.

satmayı veya nakit temin etmeyi kabul eden kişiler şeklinde tanımlanmış olup ETHS ve ETAHS'lerin da üye iş yeri olarak kabul edildiği görülmektedir. Bu durumda, elektronik ortamda yapılan alışverişlerde kart bilgilerinin saklanması hususunda alıcıdan yazılı bir rızanın alınması gerekecektir. KVKK kapsamında kişisel verilerin işlenmesi şartı olarak düzenlenen açık rıza bakımından herhangi bir şekil şartı öngörülmemiştir. Bu nedenle, açık rıza ilgili kişiden yazılı ya da sözlü olarak alınabileceği gibi elektronik ortamda da alınabilir. Ancak kredi kartı bilgilerinin ETHS ya da ETAHS tarafından saklanması için alıcının bir onay kutucuğunu işaretlediği e-ticaret ortamları bakımından 5464 Sayılı Kanun uyarınca aranan yazılı rıza şartı sağlanamadığından kanaatimizce ilgili hükmün elektronik ortamları da içerecek şekilde güncellenmesi gerekmektedir.

4. Çerezler

E-ticaret ortamında kullanılan kişisel verilerden bir diğerini çerezler (*cookies*) oluşturmaktadır. Çerezler, internet sitesi operatörleri tarafından internet sitesini kullanan kişinin cihazına yerleştirilen bir metin dosyasıdır[136]. Bu dosyalar içerisinde internet sitesi kullanıcısının IP adresi, tarayıcı bilgisi, ziyaret ettiği internet siteleri, o internet sitesindeki kullanıcı adı, şifresi, alışveriş sırasında sepetine eklediği ürünler ya da arama sonuçları gibi pek çok bilgiyi bulundurmaktadır[137].

Çerezlerin, ilgili kişinin gizliliğini ihlal etme riskine sahip olduğu kabul edilmektedir. Çerez teknolojilerini kullanarak şirketler, kullanıcının kişisel bilgilerine ulaşabilmekte, bu bilgiler ile kullanıcıların dijital profillerini oluşturabilmekte ve bu

---

[136] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber*, E.T.: 3 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/fb193dbb-b159-4221-8a7b-3addc083d33f.pdf), s. 8.

[137] *Taştan*, s. 89.

sayede kişisel reklamlar verilebilmektedir[138]. Çerezler aracılığıyla tüketicilerin alışveriş alışkanlıkları takip edilebilmektedir. Kullanıcı internet sitesini her ziyaret ettiğinde, site kullanıcının daha önce cihazına bırakmış olduğu çerezi kontrol eder ve daha önce yapılan işlemler hakkında bilgi sahibi olur. Bu şekilde, tüketicilerin internet ortamındaki eğilimleri analiz edilmektedir[139].

Günümüzde çerezler genellikle kullanıcının takibi amacıyla kullanılsa da çerezlerin bir kısmının kullanıcıların internet sitesi kullanımını kolaylaştırdıkları söylenebilir. Örneğin, e-ticaret sitesinde alışveriş sepeti özelliğinin kullanımı çerezler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Çerezler olmadan kullanıcının sepetine eklediği bir ürünü, bir sonraki sayfaya ya da yeni bir sekmeye geçtiğinde görmesi mümkün olmamaktadır. Aynı şekilde, kullanıcının dil tercihine ilişkin yaptığı önceki seçimler çerezler aracılığıyla kaydedilmekte ve internet sitesinin tekrar ziyaret edilmesi durumunda varsayılan dil tercihi kullanıcının önüne çıkmaktadır[140].

Çerezlerin kullanılmasıyla elde edilen bilgilerin tamamı kişisel veri değildir. Kişisel veri niteliği taşımayan ve çerezlerin kullanılmasıyla elde edilen bilgilere örnek olarak internet sitesinde kullanıcının yaptığı dil tercihi verilebilir. Ancak, IP adresi,

---

[138] *Aksoy*, Hüseyin Can/*Halıcıoğlu*, Mesut: *AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2021, C. 3, S. 1, s. 62.

[139] *Oğuz*, H., s. 6.

[140] *Kılıç*, Muhammed Harun: *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Çerezler*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2022, s. 69.

kullanıcı adı ya da e-posta adresi gibi kişisel verilere çerezler aracılığıyla ulaşılabilmesi mümkündür[141].

Çerezler, genellikle sürelerine göre çerezler ve kullanım amaçlarına göre çerezler olmak üzere ikiye ayrılabilmektedir. Sürelerine göre çerezler, geçici çerez olarak da adlandırılan, internet tarayıcısı üzerinde oturumun sürekliliğinin sağlanması amacıyla kullanılan ve internet tarayıcısı kapatıldığında silinen oturum çerezleri ile internet tarayıcısı kapatıldığında silinmeyen, belirli bir süre sonra kendiliğinden silinen ve kullanıcı internet sitesini her ziyaret ettiğinde verileri sunucuya ileten kalıcı çerezlerden oluşmaktadır. Kalıcı çerezler, izleme çerezleri olarak da adlandırılmakta olup reklam verenlerin kullanıcının internet tarama alışkanlıklarıyla ilgili bilgilerini kaydetmesini sağlamaktadır[142].

Kullanım amaçlarına göre çerezler ise zorunlu çerezler, işlevsel çerezler, performans/analitik çerezleri ve reklam/pazarlama çerezlerinden oluşmaktadır. Zorunlu çerezler, internet sitesinin çalışması amacıyla gerekli olan çerezler olup genel olarak ilgili kişinin açık rızası dışındaki işleme şartlarına bağlı olarak kullanılmaktadır. İşlevsel çerezler, internet sitesi üzerinde kişiselleştirme ve tercihlerin hatırlanması amaçlarıyla kullanılan çerezlerdir. Performans/analitik çerezleri, internet sitesindeki kullanıcıların davranışlarının analiz edilmesini sağlamakta olup reklamların ilgili kişiler üzerindeki etkisinin ölçümünde, ziyaretçi sayısının tahmin edilmesinde, o internet sayfasına götüren arama motorundaki en önemli anahtar kelimelerin tespitinde ve internet sitesindeki gezinme durumunun takibinde de kullanılmaktadır. Reklam/pazarlama çerezleri ise internet sitesinde kullanıcının çevrim içi hareketlerinin takip edilerek

[141] *Data Protection Commission*: *Guidance Note: Cookies and Other Tracking Technologies,* E.T.: 4 Eylül 2023 (https://www.dataprotection.ie/sites/default/files/uploads/2020-04/Guidance%20note%20on%20cookies%20and%20other%20tracking%20technologies.pdf), s. 3.

[142] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 8 vd.

kişisel ilgi alanlarının saptanıp buna yönelik reklam gösterilmesini sağlamaktadır. Söz konusu çerezler ile kişilerin internet sitesi üzerindeki faaliyetleri izlenmekte, bu faaliyetler analiz edilerek profilleme yapılmakta, kişiye uygun reklamlar gösterilmekte ve bu sayede reklam veren şirketler zaman ve maddi kaynaklarını verimli bir şekilde kullanabilmektedir[143].

Çerezler konusu KVKK kapsamında açıkça düzenlenmemekte, Kanun'un kişisel verilerin işlenmesi şartlarını düzenleyen genel hükümlerinin burada da uygulanacağı kabul edilmektedir[144]. Ancak Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan rehberde, Avrupa Birliği ve Avrupa Konseyi tarafından 12 Temmuz 2002 tarihinde yürürlüğe giren ve 2009 yılında önemli değişikliklere uğrayan 2002/58/EC Sayılı Direktif'te (E-Gizlilik Direktifi)[145] sayılan kurallara atıfta bulunulmaktadır[146]. Söz konusu Direktif, kullanıcıların kişisel verilerinin çerezler karşısında daha etkin bir şekilde korunmasını amaçlamakta ve bu yönüyle "Çerez Kanunu" olarak da anılmaktadır[147]. AB hukukunda çerezler münhasıran söz konusu Direktif kapsamında düzenlenmektedir. Direktif m. 5 uyarınca her türlü çerezin kullanımı bakımından kullanıcının açık ve kapsamlı bilgilendirmeye dayalı olarak rızasının alınması zorunlu tutulmuştur. Ancak çerez kullanımına ilişkin istisnalar da sayılmış olup kullanıcı

---

[143] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 10 vd.

[144] *Aksoy/Halıcıoğlu,* AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, s. 76. *Kılıç*, s. 96. *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 15 vd.

[145] Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 Concerning the Processing of Personal Data and the Protection of Privacy in the Electronic Communications Sector (Directive on Privacy and Electronic Communications), OJ L.201/37, 31.07.2002.

[146] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 13.

[147] *Aksoy/Halıcıoğlu,* AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, s. 62.

tarafından açıkça talep edilen bir bilgi toplumu hizmetinin sunulması için zorunlu olması halinde rıza aranmamaktadır[148]. Avrupa Birliği uygulaması kapsamında bilgi toplumu hizmetleri (*Information Society Services*), teknik düzenlemeler alanında bilgilerin ve bilgi toplumu hizmetlerine ilişkin kuralların sağlanması için bir prosedür belirlenmesine yönelik 2015/1535 Sayılı Direktif m. 1 uyarınca genellikle ücret karşılığında, uzaktan, elektronik araçlarla ve kullanıcının talebi üzerine sağlanan herhangi bir hizmet olarak tanımlanmaktadır[149]. Söz konusu hizmetler çevrim içi olarak gazete okumak, alışveriş yapmak gibi faaliyetleri de kapsamaktadır[150].

Zorunlu olmayan çerezler bakımından kullanıcıların rızası gerektiğinden e-ticaret ortamında kullanıcıların karşısına çerez politikası çıkmakta ve kabul etmeleri beklenmektedir. Bu kapsamda toplanan çerezlere ilişkin bilgiler verilmekte, aynı zamanda kullanıcının onayı alınmaktadır. Çerez politikası doğrudan mevzuatta düzenlenmemekte olup KVKK kapsamında kanaatimizce aydınlatma yükümlülüğü ya da açık rıza kapsamında değerlendirilmesi mümkündür. Örneğin, Çiçeksepeti tarafından yayımlanan çerez politikasında[151]; çerezlerin tanımı, ne işe yaradığı, çerezler aracılığıyla hangi kişisel verilerin toplandığı, kullanılan çerez türleri ve kullanım amaçları, bu kapsamda hangi çerezlerin engellenebileceği, çerezler aracılığıyla kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi, çerezler aracılığıyla elde edilen kişisel

---

[148] *Aksoy/Halıcıoğlu*, AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, s. 67.

[149] Directive (EU) 2015/1535 of the European Parliament and of the Council of 9 September 2015 laying down a procedure for the provision of information in the field of technical regulations and of rules on Information Society services (codification), OJ L.241/1, 17.09.2015.

[150] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 13.

[151] *Çiçeksepeti*: *Çerez Politikası*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://www.ciceksepeti.com/s/cerez-politikasi#_%C3%87EREZ_KULLANIMINDA_%C3%9C%C3%87%C3%9CNC%C3%9C).

verilerin üçüncü taraflarla paylaşımı, çerez kullanımının nasıl engelleneceği ve ilgili kişinin hakları açıklanmıştır.

Çerezler konusunda bir diğer husus ise çerez duvarlarıdır. Çerez duvarları, internet sitesi tarafından çerez kullanımına dair rızanın kullanıcıdan alınmasını zorunlu kılan ve kullanıcının özgür iradesini, bu nedenle de hukuka uygun rızasını ortadan kaldıran uygulamalardır. Çerez duvarları nedeniyle kullanıcının tüm şartları kabul etmemesi durumunda, internet sitesine erişim izni verilmemektedir[152]. Açık rızanın özgür iradeye dayalı bir şekilde verilmesi gerektiğinden kullanıcıya sunulan bir hizmetin karşılığı olarak çerez kullanımına izin verilmesi GDPR kapsamında tartışılmaktadır[153]. Avrupa Veri Koruma Kurulu tarafından 4 Mayıs 2020 tarihinde kabul edilen rızaya ilişkin 2020/5 Sayılı Rehber kapsamında, rızanın özgürce verilmiş sayılması için belirli hizmetlere erişimin kullanıcının cihazında çerezlerin saklanmasına ya da halihazırda cihazında depolanmış bilgilere erişim sağlanmasına izin verilmesi koşuluna bağlanmaması gerektiği ifade edilmiştir[154]. Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin rızanın, özgür bir şekilde verilmesi gerektiğinden kanaatimizce söz konusu uygulamalar aracılığıyla ilgili kişiden alınan rıza, geçerli bir rıza olarak kabul edilemeyecektir.

5. Konum Verileri

ETHS ve ETAHS'leri fiziksel olarak ticari faaliyet yürütmekte olan işletmelerden ayıran bir husus, temel olarak daha kolay ve düşük maliyetler ile veri

---

[152] *Özer Deniz*, Miray: *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Kişisel Verilerinin Korunması*, YBHD 2023, C. 8, S. 1, s. 330.

[153] *Aksoy*, Hüseyin Can/*Halıcıoğlu*, Mesut: *E-Gizlilik Tüzüğü Çalışmaları Işığında Türk Hukukunda Elektronik Haberleşmenin Gizliliğinin Korunması*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2020, C. 2, S. 2, s. 9.

[154] *Avrupa Veri Koruma Kurulu, Guidelines 05/2020 on consent under Regulation 2016/679*, E.T.: 17 Kasım 2023 (https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_en.pdf) s. 12.

toplayabilmeleridir. Verilerin bir kısmı e-ticaret ortamında kullanıcılar tarafından internet sitesine kaydolunması vb. sebeplerle aktif olarak sunulmaktadır. Verilerin bir kısmı ise kullanıcılardan pasif bir şekilde toplanmaktadır. Konum bilgisi, IP adresi ya da kullanıcının üçüncü taraf bir internet sitesini ziyaret etmesi nedeniyle elde edilen bilgiler (çerezler) söz konusu verilere örnek olarak verilebilir[155]. E-ticaret ortamı bakımından konum verisi normal şartlar altında işlenmesi gerekli bir kişisel veri değildir. Ancak ETHS veya ETAHS'ler tarafından sunulan akıllı cihaz uygulamaları aracılığıyla toplanan konum verisi, genellikle kullanıcıların yerleşim yeri üzerinden reklamların oluşturulması, kullanıcıya özel reklamların öne getirilmesi ya da farklı fiyatlandırma politikalarının uygulanması amacıyla kullanılmaktadır.

Konum verisi, kişisel veri olarak kabul edilmekte olup Covid-19 pandemisi sırasında mobil uygulamalar üzerinden karantina, sosyal mesafe ve izolasyonun sağlanması amacıyla işlenmesi ile birlikte Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından bir kamuoyu duyurusu konusu yapılmıştır. Söz konusu duyuruda, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik[156] kapsamında konum verisinin "*Kamuya açık elektronik haberleşme hizmeti kullanıcısına ait bir cihazın coğrafi konumunu belirleyen ve elektronik haberleşme şebekesinde veya elektronik haberleşme hizmeti aracılığıyla işlenen belirli veri*" şeklinde tanımlandığı, gerçek kişileri belirlenebilir kılan konum verisinin KVKK kapsamında kişisel veri olarak kabul edildiği belirtilmiştir[157].

---

[155] *Rekabet Kurumu*, s. 65.

[156] RG, 04.12.2020, S. 31324.

[157] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kamuoyu Duyurusu (Covid-19 ile Mücadelede Konum Verisinin İşlenmesi ve Kişilerin Hareketliliklerinin İzlenmesi Hakkında Bilinmesi Gerekenler),* E.T.: 7 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6726/COVID-19-ILE-MUCADELEDE-KONUM-VERISININ-

Konum verisini sıklıkla kullanan uygulamalardan biri olan *Uber*, hizmet sektöründe faaliyet gösteren, sürücülerin bir uygulama sayesinde müşterilerine bağlanmasını sağlayan çevrim içi bir platform üzerine kurulu bir e-ticaret uygulaması olarak kabul edilmekte ve faaliyet gösterdiği ülkelerde tek bir fiyat algoritması kullanmaktadır. *Uber*'in kullandığı bu algoritma ile müşterilerle herhangi bir fiyat pazarlığı yapılmamakta, fiyat otomatik olarak belirlenmektedir. Kullanıcının konumu, servisin saat kaçta kullanıldığı veya anlık arz-talep durumu vb. verilere bağlı olarak algoritmanın tespit ettiği fiyat değişebilmektedir[158].

Kanaatimizce konum verisinin de veri minimizasyonu ilkesi gereğince özellikle ETHS ve ETAHS'ler tarafından sunulan akıllı cihaz uygulamaları vasıtasıyla işlenmesinin zorunluluk arz etmemesi halinde talep edilmemesi gerekmektedir.

Konum verisi ile ilgili olarak yakın zamanda Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından gündeme getirilen "coğrafi veri" hususuna da dikkat çekmek gerekmektedir. 49 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi[159] m. 3 altında "*Konum bilgisi içeren her türlü veri*" olarak tanımlanan coğrafi veri, idari birimler, coğrafi yer adları, bina ve adres bilgilerini de içermektedir. Bu kapsamda, coğrafi verinin hem konum bilgisini hem iletişim veri kategorisi altında sınıflandırılan adres bilgisini içerecek şekilde yeni bir kavram olduğunu söylemek mümkündür. 7221 sayılı Coğrafi Bilgi Sistemleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun[160] m. 1 uyarınca, Türkiye'ye ait Ulusal Coğrafi Veri Sorumluluk Matrisi kapsamındaki coğrafi verileri içeren

---

ISLENMESI-VE-KISILERIN-HAREKETLILIKLERININ-IZLENMESI-HAKKINDA-BILINMESI-GEREKENLER-2-).

[158] *Ekin*, s. 175.

[159] RG, 07.11.2019, S. 30941.

[160] RG, 20.02.2020, S. 31045.

faaliyetin türüne göre Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'ndan izin ya da lisans alması gereken gerçek ya da tüzel kişiler hüküm altına alınmıştır.

Söz konusu Kanun ve Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'ne bağlı olarak Coğrafi Veri İzinleri Yönetmeliği[161] ile Coğrafi Veri Lisans Yönetmeliği[162], izin ve lisans şartlarını düzenlemekte ve denetim altına almaktadır. Coğrafi verilere ilişkin mevzuatın sadece konum verisi kullanan harita uygulamaları vb. için geçerli olduğu yorumu ilgili sektörlerde yapılmaktayken Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından büyük ölçekli e-ticaret şirketlerine gönderilen bir yazı ile "*adres bilgisi işleyen e-ticaret firmalarının*" da anılan mevzuata tabi tutulduğu belirtilmiştir[163].

Anayasa Mahkemesi'nin 18.05.2023 tarihli, 2020/42 E. ve 2023/99 K. sayılı kararında[164], 7221 Sayılı Kanun m. 1/2'de yer alan "*İzne tabi olacaklar ile izin süresi ve verilere ilişkin usul, esas ve içerikler Çevre ve Şehircilik Bakanlığınca belirlenir.*" hükmü, Anayasa m. 13 kapsamında "teşebbüs özgürlüğü"nü kanunla değil, bir idari işlemle sınırladığı gerekçesiyle iptal edilmiştir. Bu nedenle, Anayasa Mahkemesi kararı sonrasında 7221 Sayılı Kanun'a dayanılarak çıkarılan anılan yönetmeliklerin iptali söz konusu olabilecek, kanun koyucu tarafından bu hususta bir düzenleme yapılması gerekecektir.

---

[161] RG, 10.02.2021, S. 31391.

[162] RG, 10.02.2021, S. 31391.

[163] *Yazıcıoğlu Legal*: *E-ticaret şirketleri için coğrafi veri lisansı ne anlama geliyor?*, E.T.: 16 Eylül 2023 (https://yazicioglulegal.com/_img/yayin_image1_1659456405_Yazicioglu-%20%20E-ticaret%20şirketleri%20için%20coğrafi%20veri%20lisansı%20ne%20anlama%20geliyor%20(22.07.2022).pdf).

[164] RG, 04.10.2023, S. 32329.

6. IP Adresi

İnternete erişimi olan her cihazın "*Internet Protocol* (IP)" olarak adlandırılan ve eşi olmayan bir IP adresi bulunmaktadır. IP adresiyle cihazların birbirini tanıması sağlanır ve cihazlar arasında iletişim kurulabilir[165]. IP adresi, tek bir bilgisayara atandığından ve konum verisi IP adresi yoluyla yaklaşık olarak tespit edilebildiğinden kişisel veri tanımı içerisinde yer alan "kimliği belirlenebilir" gerçek kişiye ait olma şartını sağlamakta, bu nedenle IP adresi kişisel veri olarak kabul edilmektedir[166].

Bu kapsamda, e-ticaret faaliyetleri internet kullanımını gerektirdiğinden kullanıcıların akıllı cihaz ya da bilgisayarları üzerinden IP adresi verisine kolaylıkla ulaşılabilmekte, ETHS ve ETAHS'ler tarafından hangi IP adresinden, hangi konumda, ne siparişi verildiği bilgisi elde edilebilmektedir.

7. Log Kayıtları

Log kelime anlamı bakımından kayıt anlamına gelmekte olup log kayıtları içerisinde kişisel veriler de bulunmaktadır. 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun[167] kapsamında içerik sağlayıcı, yer sağlayıcı ve erişim sağlayıcı bakımından birtakım kayıtların ve bilgilerin tutulması zorunlu hale getirilmiştir. Kanun kapsamında "trafik bilgisi" olarak adlandırılan söz konusu kayıtlar, "*internet ortamında*

---

[165] *Sugözü*, İbrahim Halil/*Demir*, Sait: *İnternet Teknolojisi ve Elektronik Ticaret*, 1. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara 2011, s. 33.

[166] *Rossnagel*, Alexander/*Pfitzmann*, Andreas/*Garstka*, Hansjürgen: *Modernisierung des Datenschutzrechtes - Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums des Innern*, 2001, s. 61, naklen, *Özdemir*, Hayrunnisa: *Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2009, s. 151.

[167] RG, 23.05.2007, S. 26530.

gerçekleştirilen her türlü erişime ilişkin olarak taraflar, zaman, süre, yararlanılan hizmetin türü, aktarılan veri miktarı ve bağlantı noktaları gibi değerler" anlamına gelmektedir. 5651 Sayılı Kanun'a dayanılarak yayımlanan İnternet Toplu Kullanım Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik[168] kapsamında "erişim kayıtları" olarak da anılan kayıtlar, "*kendi iç ağlarında dağıtılan IP adres bilgilerini, kullanıma başlama ve bitiş zamanını ve bu IP adreslerini kullanan bilgisayarların tekil ağ cihaz numarasını (MAC adresi) gösteren bilgileri, hedef IP adresi, bir veya birden fazla IP adresinin portlar aracılığı ile kullanıcılara paylaştırılması yöntemi ile sunulan internet erişim hizmetinde kullanıcıya tahsis edilen gerçek IP ve port bilgileri*" şeklinde tanımlanmış olup log kayıtları kapsamında IP bilgileri de kayıt altına alınmaktadır.

Log kayıtları, KVKK m. 12 uyarınca veri sorumlusunun veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri kapsamında yer alan teknik tedbirler içerisinde değerlendirilmektedir. Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan Kişisel Veri Güvenliği Rehberi'nde[169] kişisel veri güvenliğinin takibi amacıyla "*tüm kullanıcıların işlem hareketleri kaydının düzenli olarak tutulması (log kayıtları gibi)*" zorunlu tutulmuş olup ilgili mevzuat uyarınca log kayıtlarının belirli bir süre saklanması da gerekmektedir. Bu kapsamda, e-ticaret ortamları üzerinde de log kayıtları tutulmakta ve ETHS ya da ETAHS tarafından kullanıcıların alışveriş süreçleri ya da üyelik işlemleri gibi faaliyetlerde log kayıtları güvenlik amaçlı tutulabilmektedir.

[168] RG, 11.04.2017, S. 30035.

[169] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Veri Güvenliği Rehberi (Teknik ve İdari Tedbirler)*, E.T.: 14 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/yayinlar/veri_guvenligi_rehberi.pdf), s. 18.

İKİNCİ BÖLÜM

ETHS VE ETAHS'LERİN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI AÇISINDAN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

I. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI BAĞLAMINDA TARAFLAR

E-ticaret faaliyetleri temelde üç tarafla yürütülmekte olup bunlar satıcı, elektronik aracı ve alıcıdan oluşmaktadır. İlgili kanun ve yönetmeliklerde yapılan değişikliklerle beraber teoride belirtilen taraflar bakımından satıcı kavramının, ETHS kavramıyla; elektronik aracı kavramının ise ETAHS ile örtüştüğü tartışılmıştı. Söz konusu tarafların kişisel verilerin korunması hukuku çerçevesinde veri sorumlusu, veri işleyen veya ilgili kişi olarak karşımıza çıktığı ve bu anlamda sorumluluklarının düzenlendiği alanlar bulunmaktadır.

Veri sorumlusu ve veri işleyen kavramları, kişisel verilerin korunması mevzuatının ana unsurlarından sayılmaktadır. Veri sorumlusu ve veri işleyen olarak konumlanan tarafların arasındaki fark, kişisel verilerin korunması bağlamında sorumlulukların ve yükümlülüklerin, bu nedenle yaptırımların da belirlenmesi için önem arz etmektedir. Veri sorumlusu ile veri işleyen taraflar çoğu zaman farklı kişilerden oluşsa da her iki kavramın aynı kişide birleştiği durumlar da söz konusu olmaktadır[170].

A. VERİ SORUMLUSU

KVKK m. 3 kapsamında veri sorumlusu, "*kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu*

[170] *Özkan*, Oğulcan: *Kişisel Verilerin Korunması*, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, İstanbul 2020, s. 78.

olan gerçek veya tüzel kişi" olarak tanımlanmaktadır. Veri sorumlusu tanımının içinde yer alan "veri kayıt sistemi", yine ilgili maddede "*kişisel verilerin belirli kriterlere göre yapılandırılarak işlendiği kayıt sistemi*" olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda veri kayıt sistemi, bir dosyalama sistemi olarak nitelendirilmekte, elektronik ya da fiziki ortamda oluşturulabileceği kabul edilmektedir. Örneğin, veri kayıt sisteminde kişisel veriler; ad, soyadı ve kimlik numarası üzerinden sınıflandırılabileceği gibi kredi borcunu ödemeyen kişiler bakımından yapılacak bir sınıflandırma da veri kayıt sistemi kapsamında değerlendirilebilir. Burada önemli olan, kişisel verilere ilişkin yapılacak sınıflandırmanın belirli kriterlere göre yapılmasıdır[171].

GDPR m. 4 kapsamında ise veri sorumlusu, "veri kontrolörü (*data controller*)" kavramıyla eşleşmekte olup "*kişisel verilerin işlenme amaçlarını ve yöntemlerini tek başına ya da başkalarıyla birlikte belirleyen gerçek veya tüzel kişi, kamu kurumu, kuruluş ya da diğer bir organ*" olarak tanımlanmıştır. GDPR kapsamında veri sorumlularına "veri koruma görevlisi (*data protection officer*)" atama yükümlülüğü getirilmiş olup kişisel veri işleme faaliyetinin bir kamu kurumu tarafından gerçekleştirilmesi veya veri sorumlusu ya da veri işleyenin temel faaliyetlerinin ilgili kişinin büyük ölçüde, düzenli ve sistematik olarak izlenmesini gerektiren işleme faaliyetlerinden oluşması durumunda, GDPR m. 37 kapsamında veri koruma görevlisi atanması gerekmektedir. Veri koruma görevlisi olarak atanan kişinin veri sorumlusu dışında ayrıca sorumlulukları bulunduğu gibi veri sorumlusunun yükümlülüklerinin veri koruma görevlisi aracılığıyla yerine getirilmesi ve veri sorumlusunun faaliyetlerinin denetlenmesi söz konusu olmaktadır. İlgili maddede sayılan veri sorumluları dışında kalan veri sorumlularının veri koruma görevlisi atamaları ihtiyaridir. Veri koruma

[171] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu*, E.T.: 18 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/185c2130-8070-4b2b-a91e-1d48322ca352.pdf), s. 22.

görevlisinin GDPR kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirirken veri sorumlusundan talimat alması yasaklanmıştır[172]. Bu kapsamda, Amazon ya da eBay gibi GDPR kapsamında sayılan söz konusu yükümlülüklere sahip ve e-ticaret faaliyetinde bulunan işletmelerin kendi bünyelerinde veri koruma görevlileri istihdam ettikleri görülmektedir.

Veri sorumluları gerçek kişi olabileceği gibi tüzel kişiler de veri sorumlusu sıfatı taşıyabilir. Veri sorumlularının hukuki ve cezai sorumlulukları bakımından özel hukuk ve kamu hukukundaki genel hükümler uygulama alanı bulmaktadır. Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik m. 11 uyarınca, tüzel kişilerde veri sorumlusunun tüzel kişiliğin kendisi olduğu kabul edilmiştir. İlgili madde kapsamında, Türkiye'de yerleşik olan tüzel kişilerin KVKK kapsamındaki yükümlülükleri, tüzel kişiyi temsil ve ilzama yetkili olan organ ya da ilgili mevzuatta belirtilen kişi ya da kişiler aracılığıyla yerine getirilecektir. Bu kapsamda veri sorumlusu olan tüzel kişinin KVKK'nın uygulanması amacıyla bir veya birden fazla kişiyi görevlendirmesi halinde, KVKK kapsamındaki yükümlülükler bakımından tüzel kişiliğin sorumluluğu ortadan kalkmamaktadır. Tüzel kişiliğin içerisinde yer alan veri işleme faaliyetinden sorumlu sayılan gerçek kişiler KVKK bakımından veri sorumlusu olarak kabul edilmemektedir[173]. Bu nedenle, kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülüklerin temel olarak veri sorumlusuna atfedildiği anlaşılmaktadır.

Veri sorumlusu, kişisel verilerin işlenme faaliyetinin nedenini ve nasıl yapılacağını açıklayan kişi olarak kabul edilmektedir. Veri sorumlusunun tespit edilebilmesi için kişisel verilerin işlenme amacı, hangi kişisel verilerin işleneceği,

[172] *Aşıkoğlu*, Şehriban İpek: *Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması ve Büyük Veri*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 69.

[173] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 29.

kişisel verilerin kimlerle paylaşılacağı, ne kadar bir süre için saklanacağı ve ilgili kişinin hakları gibi pek çok hususta karar verip veremeyeceği esas alınmaktadır[174].

GDPR m. 26 kapsamında veri sorumlusu kavramından ayrı olarak "ortak veri sorumlusu (*joint controllers*)" tanımı da yapılmıştır. İlgili madde uyarınca, "*iki ya da daha fazla veri sorumlusunun işleme amaçlarını ve araçlarını müştereken belirlemesi halinde*" bu veri sorumlularının ortak veri sorumlusu olacakları kabul edilmiştir. Bu kapsamda, ortak veri sorumluları tarafından GDPR'a uyum konusunda gerekli yükümlülüklerin şeffaf bir şekilde belirlenmesi şartı konulmuştur. İlgili kişiler ise GDPR kapsamındaki haklarını her bir veri sorumlusuna karşı kullanabilmektedirler.

Kişisel veri işleme sürecine birden fazla veri sorumlusunun dahil olması durumunda, ortak veri sorumlusu kavramı ortaya çıkmaktadır. Ortak veri sorumlusunun oluşmasındaki temel kriter, bir kişisel veri işleme faaliyetinin amaçlarının ve araçlarının iki ya da daha fazla veri sorumlusu tarafından alınan ortak bir kararla belirlenmesidir. Bunun yanı sıra iki ya da daha fazla veri sorumlusunun birbirini tamamlayan kararlar vermesi ve bu kararların kişisel veri işleme faaliyetinin amaçlarının ve araçlarının belirlenmesi üzerinde somut bir etkiye sahip olması durumunda da ortak veri sorumlusu oluşabilmektedir.[175].

Ortak veri sorumlusu kavramı KVKK kapsamında düzenlenmemektedir, ancak Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 23.12.2021 tarihli ve 2021/1304 sayılı ilke

[174] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 29.

[175] *Avrupa Veri Koruma Kurulu, Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR*, E.T.: 10 Şubat 2024 (https://edpb.europa.eu/sites/default/files/consultation/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_en.pdf) s. 3.

kararında[176] ilk defa yer almıştır. Söz konusu kararda; araç kiralama sektöründe "kara liste" yazılımlarının kullanıldığı, bu uygulamalar üzerinden araç kiralama firmalarının müşterilerine ait kişisel verilerin, sonraki kiralamalarda kullanılmak üzere işlendiği, bu bilgilerin başka araç kiralama firmaları tarafından da görülebildiği, bu uygulama bakımından yazılım şirketinin veri tabanı ve yazılımın yönetiminden sorumlu olduğu, araç kiralama firmalarının sadece içerik sağlayabildiği belirtilerek araç kiralama firmalarının gerçek kişi müşterilerine ait elde ettiği kişisel veriler bakımından veri sorumlusu oldukları, ancak kara liste uygulamasında müşteri bilgilerine erişen diğer araç kiralama firmaları ile yazılım şirketlerinin ortak veri sorumlusu oldukları kabul edilmiştir. Ayrıca kararda, ortak veri sorumluları bakımından sorumluluk ve kusurun belirlenmesinde her bir veri işleme süreçlerinin incelenmesi gerektiği, kusurun tespitinde "*verinin ilk ve son kullanıcısının kim olduğu; veri girişini kimin yaptığı; hangi amaçla söz konusu verinin girildiği; verinin değiştirilmesine veya silinmesine yahut aktarılmasına kimin karar verdiği; veriyi toplayan dışında kalan veri sorumlularının bu veri ile hangi faaliyetleri gerçekleştirdiği*" gibi etkenlere dikkat edileceği belirtilmiştir. Ancak karar içerisinde ortak veri sorumlusunun belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken kriterlere değinilmemiştir.

E-ticaret faaliyetlerinde ürün ya da hizmetlerini e-ticaret pazar yerinde ya da kendi platformları üzerinden satan ETHS'ler ile gerçek ya da tüzel kişi olan ETHS'lerin mal veya hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına ya da sipariş verilmesine imkân sağlayan ETAHS'ler KVKK kapsamında kural olarak veri sorumlusu olarak kabul edilebilmektedir. Bu bağlamda, özellikle ETAHS'ler hem alıcılardan hem de sunduğu e-ticaret pazar yeri üzerinden ETHS'lerin elde ettikleri kişisel veriler

[176] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Verileri Koruma Kurulu İlke Kararları*, E.T.: 10 Şubat 2024 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7a2f2dc1-b656-4325-9249-73e350c3ea57.pdf), s 31 vd.

bakımından veri sorumlusu olmaktadır. ETAHS'ler tarafından ayrıca e-ticaret ortamına kayıt sırasında da ETHS'lerden pek çok kişisel veri talep edilmektedir. Özellikle ETHS'nin gerçek kişi olması halinde, ETAHS'nin bu kişilere karşı da veri sorumlusu sıfatını haiz olduğunu söylemek mümkündür[177].

Her ne kadar ortak veri sorumlusu tanımı, KVKK kapsamında yapılmamış, bu kavrama sadece Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun bir kararında değinilmiş olsa da e-ticaret pazar yerinde faaliyet gösteren ETHS'ler ile ETAHS bakımından bu kavramın kullanılıp kullanılmayacağının tartışılması gerekmektedir. Ortak veri sorumlusu tespiti için olay bazında değerlendirme yapılması ve her kişisel veri işleme faaliyetinin irdelenmesi önem arz etmektedir. Bu doğrultuda, GDPR ve Kurul kararı birlikte değerlendirildiğinde, kişisel verilerin işleme amaçlarını ve araçlarını ortak belirleyen ya da bu hususta somut bir etki oluşturacak şekilde ve birbirini tamamlar nitelikte karar alan ETHS ve ETAHS'lerin, söz konusu kişisel veri işleme faaliyeti bakımından ortak veri sorumluluklarının olduğu kabul edilebilir.

95/46/EC Sayılı Direktif m. 29 uyarınca kurulan çalışma grubu tarafından ortak veri sorumluluğunda, kişisel veri işleme amaçlarının ve araçlarının belirlenmesinde veri sorumlularının katılımının farklı şekillerde olabileceği, her zaman eşit olarak paylaşılmayabileceği ve buna göre farklı derecelerde sorumluluk doğabileceği açıklanmıştır[178]. Söz konusu çalışma grubu tarafından verilen örnekte; insan kaynakları ve personel alımında faaliyet gösteren bir şirketin, iş arayan kişiler tarafından sunulan

---

[177] *Çelenkoğlu*, Reyhan: *İnternette Elektronik Ticaret Ortamı Sağlayan Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülükleri ve Alıcıya Karşı Hukukî Sorumluluğu*, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2023, s. 55 vd.

[178] *Article 29 Data Protection Working Party*: *Opinion 1/2010 on the concepts of "controller" and "processor"*, E.T.: 10 Şubat 2024 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2010/wp169_en.pdf), s. 33.

ve veri tabanında bulunan özgeçmişler bakımından veri sorumlusu olduğu, personel arayan şirket ile iş arayan kişileri eşleştirerek uygun personel adaylarını bulması durumunda ise personeli işe alan şirketle birlikte ortak veri sorumlusu olacağı belirtilmiştir[179]. Benzer şekilde, seyahat acentesi, otel zinciri ve hava yolu şirketi tarafından seyahat rezervasyonlarının yönetimi amacıyla kurulan ortak platform örneğinde de bu platform üzerinden müşterilere ait kişisel verilerin paylaşılması ve bu kişisel verilerin nasıl işlendiği konusunda ortak kontrole sahip olunması nedeniyle ortak veri sorumluluğunun bulunduğu, ancak diğer kişisel veri işleme faaliyetleri bakımından ayrı ayrı veri sorumlusu oldukları kabul edilmiştir[180]. Bu kapsamda, ETAHS ile ortak kontrole sahip bir şekilde, örneğin ortak bir arayüz kullanarak kişisel veri işleyen ve e-ticaret pazar yerinde bulunan ETHS'lerin, siparişin oluşturulması gibi kullanıcılara ait aynı kişisel verilerin işlendiği durumlarda, ETHS'nin söz konusu kişisel veri işleme faaliyetinin amaçlarının ya da araçlarının belirlenmesindeki katılımı, ETAHS ile aynı derecede olmasa da ETHS ve ETAHS'nin ortak veri sorumlusu oldukları değerlendirilmelidir.

B. VERİ İŞLEYEN

KVKK m. 3 uyarınca, veri işleyen, "*veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlanmaktadır. GDPR kapsamında da veri işleyen (*data processor*) olarak adlandırılmakta, m. 4 uyarınca, "*kontrolör adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi, kamu kurumu, kuruluş ya da diğer bir organ*" olarak tanımlanmaktadır.

[179] *Article 29 Data Protection Working Party*: Opinion 1/2010 on the concepts of "controller" and "processor", s. 19.

[180] *Article 29 Data Protection Working Party*: Opinion 1/2010 on the concepts of "controller" and "processor", s. 20.

Veri işleyen, veri sorumlusunun organizasyonu dışında olan, kişisel verileri kendisine verilen talimatlar çerçevesinde işleyen ve veri sorumlusunun kişisel veri işleme sözleşmesi yaparak yetkilendirdiği kişilerdir[181]. Bu bağlamda, veri sorumlusu bünyesinde yer alan ve kişisel veri işleyen birimler, veri işleyen olarak kabul edilmemektedir. Kişisel veri işleme sözleşmesi ise kişisel verilerin işlenmesine ilişkin veri sorumlusu tarafından veri işleyene verilen yetkileri içeren bir sözleşme olarak kabul edilmektedir[182]. Söz konusu sözleşmeler bakımından Kanun'da herhangi bir şekil şartı öngörülmemiş olup kişisel verilerin korunması bakımından sorumlulukların net bir biçimde belirlenebilmesi amacıyla uygulamada yazılı olarak yapılmaktadır[183].

Bir kişinin hem veri sorumlusu hem de veri işleyen olması mümkündür. Örneğin, bir avukatlık bürosu, kendisine bağlı çalışan avukatlarına ilişkin tuttuğu kişisel veriler bakımından veri sorumlusu olarak kabul edilirken müvekkili olan kişilere ilişkin tuttuğu veriler bakımından veri işleyen olarak kabul edilmektedir.

Veri sorumlusu tarafından veri işleyen kullanımı, özellikle şirketlerin yan operasyonlarını yürütmek amacıyla dış kaynak kullanımını tercih etmesiyle birlikte sıklıkla tercih edilmeye başlamıştır[184].

Veri sorumlusu ile veri işleyen arasındaki farkın tespit edilebilmesi için kişisel verilerin işlenmesine ilişkin kararların alınmasında kimin yetkili olduğuna bakılması gerekmektedir. Veri sorumlusu, söz konusu kararların alınmasında yetkili sayılırken veri işleyenin faaliyetleri kişisel verilerin işlenmesinin daha çok teknik kısımlarına ilişkin olmaktadır. Ancak veri sorumlusu, veri işleyen ile yapacağı kişisel veri işleme

---

[181] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Veri Sorumlusu ve Veri İşleyen*, E.T.: 19 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4195/Veri-Sorumlusu-ve-Veri-Isleyen), s. 1.

[182] *Özkan*, s. 81.

[183] *Turan Başara*, Gamze: *Kişisel Veri İşleme Sözleşmesi*, UMD 2020, S. 16, s. 69.

[184] *Aşıkoğlu*, s. 69 vd.

sözleşmesinde kişisel verilerin toplanmasında kullanılacak metotlar, saklama, aktarım ya da yok etme yöntemleri ve kişisel verilerin korunması için gereken güvenlik önlemleri gibi hususlarda karar alma yetkisini veri işleyene bırakabilmektedir[185].

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 30.01.2020 tarihli ve 2020/71 sayılı kararında; veri işleyenin tespit edilmesi için "*Kişisel veri işlemek için başkasından talimat alınması, Kişisel verilerin kişilerden toplanması sürecinde karar verme yetkisine sahip olmamak, Kişisel verilerin kullanım amaçlarının belirlenmemesi, Verilerin ne şekilde ifşa olabileceğine, kimlerin bu verilere erişebileceğine karar verme yetkisine sahip olmamak, Veri saklama sürecine karar verme yetkisine sahip olmamak, Veri işlemenin sonuçlarından sorumlu olmaması, Veri sorumlusu ile yapılacak sözleşme gibi yasal bağlayıcılığı olan anlaşmalar çerçevesinde veri sorumlusunun verdiği yetkiler çerçevesinde kişisel verilerin işlenmesine yönelik birtakım karar verme mekanizmalarının söz konusu olup olmadığı*" hususlarının değerlendirilmesi gerektiği, bu hususlardan çoğunun bulunması durumunda veri işleyenin tespit edilebileceği belirtilmiştir[186].

E-ticarette veri işleyen kavramı teoride tartışılmakta, elektronik ortamda verilerin toplanması alanında veri sorumlusunun tespitinde zorluk yaşanabilmektedir[187]. ETAHS tarafından sunulan e-ticaret pazar yeri üzerinde işlenen kişisel veriler bakımından ETHS'lerin de söz konusu kişisel verileri kendi veri kayıt sistemi üzerinde

---

[185] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Veri Sorumlusu ve Veri İşleyen, s. 2 vd.

[186] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Veri sorumlusu ve veri işleyenin tespitinde göz önünde bulundurulması gereken hususlar ile aydınlatma yükümlülüğünün kim tarafından yerine getirileceği"ne ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 30/01/2020 tarihli ve 2020/71 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 11 Şubat 2024 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6874/2020-71).

[187] *Memiş*, Tekin: *Veri Sorumlusu ve Veri İşleyen Arasındaki İlişkiler ve Sorumluluk Düzeni*, BÜHFD 2017, C. 3, S. 6, s. 11.

tuttukları ve kendi amaçları doğrultusunda kullandıkları değerlendirildiğinde, ETHS'lerin bu durum için veri işleyen olarak kabul edilmesi kanaatimizce mümkün değildir. Ancak, e-ticaret pazar yerinde bulunan ETHS'ler, ETAHS tarafından elde edilen her kişisel veriye ulaşamamaktadır. E-ticaret pazar yerlerinde ETHS'ler ile ETAHS tarafından birbirinden farklılık arz eden arayüzler kullanıldığı bilinmektedir. Örneğin, e-ticaret kullanıcısı tarafından sipariş oluşturulduktan sonra ETAHS'ye sunulan kredi kartı bilgileri ETHS'ye aktarılmayabilir. Bu durumda, ETHS tarafından ETAHS'nin talimatı doğrultusunda fatura oluşturulmakta ve sipariş kullanıcıya ulaştırılmaktadır. Burada, ETHS tarafından ETAHS adına kişisel veriler işlendiğinden ve kendisine verilen talimat doğrultusunda belirli görevler gerçekleştirildiğinden ETHS'nin söz konusu kişisel veriler bakımından veri işleyen sıfatını haiz olabileceği değerlendirilmektedir.

E-ticarette bulut depolama hizmeti sağlayan platformların kullanılması gibi durumlarda da bu platformlar kişisel verileri saklayacağından, ancak kişisel verilere ilişkin veri sorumlusu olan ETHS veya ETAHS'nin talimatlarıyla hareket edeceğinden bulut depolama hizmeti sağlayıcısı, veri işleyen sıfatına örnek olarak gösterilebilir[188].

C. İLGİLİ KİŞİ

KVKK m. 3 kapsamında, ilgili kişi, "*kişisel verisi işlenen gerçek kişi*" anlamına gelmekte olup kişisel veri kavramının ikinci unsuru olan kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişinin bulunması hususunda, söz konusu kişinin gerçek kişi olması gerektiği ifade edilmişti. Bu bağlamda, KVKK sadece gerçek kişilerin verilerinin korunmasını öngörmekte, tüzel kişilere ait veriler Kanun kapsamı dışında tutulmaktadır. Ancak tüzel kişiye ait olan bir verinin, bir gerçek kişiyi belirli ya da belirlenebilir

[188] *Kuntoğlu*, Ömer Faruk: *Elektronik Ticarette Kişisel Verilerin Korunması*, Bilişim Hukuku Dergisi 2021, C.3, S. 1, s. 188.

kılması durumunda, söz konusu kişisel veriler de KVKK kapsamında koruma altında olmalıdır[189].

GDPR m. 4 uyarınca, ilgili kişi, "veri sahibi (*data subject*)" olarak karşımıza çıkmakta ve belli ya da belirlenebilir bir gerçek kişiye ilişkin tüm bilgiler kişisel veri olarak kabul edilmektedir.

E-ticarette ilgili kişi, e-ticaret ortamlarını kullanan alıcılar olmakta, e-ticaretin en çok bilinen türünü oluşturan B2C uygulamasında, genellikle tüketicilerin kişisel verisi işlenmektedir. Ancak e-ticaret kullanıcısının şirket olması durumunda dahi birtakım kişisel veriler ETHS veya ETAHS'lerle paylaşılmaktadır. Özellikle ticari işletme adına veya esnaflar tarafından yapılan çevrim içi alışverişlerde kişisel verilerin ait olduğu ilgili kişi değişmektedir.

II. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ

Kişisel verilerin işlenmesi kavramı, KVKK m. 3 kapsamında ayrıca tanımlanmış olup "*kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem*" şeklinde ifade edilmiştir. Kişisel verilerin işlenmesi, Kanun'da pek çok faaliyeti içerecek şekilde geniş bir biçimde tanımlanmış, dolayısıyla kişisel verilerin işlenmesi kapsamına giren eylemlerin sınırlı sayıda olmadığı kabul edilmiştir. Kişisel verilerin ilk

[189] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 20.

defa elde edilmesinden başlamak üzere kişisel veriler üzerinde gerçekleştirilen tüm işlemler, kişisel verilerin işlenmesi kavramının içerisinde yer almaktadır[190].

GDPR uyarınca, kişisel verilerin işlenmesi kavramı "*kişisel veri ya da kişisel veri kümesi üzerinde toplama, kaydetme, organizasyon, yapılandırma, depolama, uyarlama, değiştirme, geri alma, danışma, kullanma, iletme yoluyla ifşa etme, yayma ya da başka bir şekilde kullanıma sunma, hizalama ya da birleştirme, kısıtlama, silme ya da imha etme gibi otomatikleştirilmiş araçlarla olsun veya olmasın gerçekleştirilen herhangi bir işlem ya da işlemler dizisi*" şeklinde tanımlanmıştır. Görüleceği üzere hem KVKK hem de GDPR kapsamında kişisel verilerin işlenmesi yöntemleri örnek mahiyetinde sayılmaktadır.

Kişisel verilerin otomatik olan yollarla işlenmesi hususu, söz konusu tanımlarda yer almaktaysa da KVKK'da otomatik işleme kavramının ne olduğundan bahsedilmemektedir. Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yapılan tanımda, kişisel verilerin tamamen ya da kısmen otomatik olarak işlenmesi, "*insan müdahalesi ya da yardımı konusundaki ihtiyacın asgari seviyeye indirilerek verilerin kaydı, bu verilere mantıksal veya aritmetik işlemlerin uygulanması, verilerin değiştirilmesi, silinmesi, geri elde edilmesi veya aktarılması gibi işlemlerin otomatik veya kısmen otomatik yöntemlerle gerçekleştirilmesi*" olarak ifade edilmiştir[191]. Bu durumda, kişisel verilerin bu yolla işlenmesi, bilgisayar ya da telefon gibi işlemci sahibi birtakım cihazlar tarafından yerine getirilmekte, algoritmalar aracılığıyla insan müdahalesi olmadan kendiliğinden gerçekleştirilmektedir[192]. Kişisel verilerin otomatik olmayan yollarla işlenmesi hususu ise herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla manuel olarak işleme faaliyetinin gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir.

[190] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 21.

[191] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 22.

[192] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 22.

A. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN ELDE EDİLMESİ

E-ticarette kişisel veriler, pek çok yöntemle elde edilerek ETHS ya da ETAHS tarafından işlenmektedir. Kişisel veriler, e-ticaret internet sitesi üzerinden, mobil uygulama veya sosyal medya aracılığıyla toplanabilmektedir. Bilişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte kişisel verilerin işlenme yöntemleri çeşitlenmekte, çok büyük sayıda kişisel veriler sıklıkla ve hızlı bir biçimde ETHS ya da ETAHS'ler tarafından kullanılmaktadır.

E-ticaret ortamlarından biri olan internet sitesinde, kullanıcı üyelik formuyla siteye kaydolmakta, sipariş aşamasında, sipariş takibinde, müşteri hizmetlerini kullanırken ya da herhangi bir abonelik sürecinde pek çok kişisel verisini ETHS ya da ETAHS'ler ile paylaşmaktadır. Herhangi bir e-ticaret ortamı üzerinde gezinirken dahi kullanıcının birtakım kişisel verileri çerezler vasıtasıyla elde edilebilmektedir.

Çerezler, ETHS ve ETAHS tarafından e-ticaret ortamı kullanıcısının cihazına yerleştirilebilmektedir. Söz konusu çerezler, kullanıcının incelediği mal ya da hizmet bilgileri dahil olmak üzere pek çok bilgiyi içermekte ve Google Ads gibi üçüncü taraf reklam sağlayıcı şirketler tarafından kullanılarak kullanıcının başka bir internet sitesine erişiminde kişiselleştirilmiş reklamlar şeklinde karşısına çıkmaktadır. Böylece, kullanıcının söz konusu reklamlara tıklayarak e-ticaret ortamına kolaylıkla ulaşması amaçlanmaktadır.

ETHS ya da ETAHS'lerin akıllı cihaz uygulamaları sayesinde de kişisel veriler toplanabilmektedir. Herhangi bir mobil uygulamanın telefon, tablet gibi akıllı cihazlara yüklenmesiyle birlikte söz konusu uygulama tarafından telefon rehberi, görüşme detayları, mesajlar, konum, kamera, fotoğraf ve videolar şeklinde pek çok uygulama izni kullanıldığı görülmekte, pek çok kişisel veriye erişim izni istenmektedir. Söz konusu uygulama izinlerinin bir kısmının onaylanmaması durumunda ise kullanıcı

uygulamayı kullanamamaktadır[193]. Bu gibi durumlarda, ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin işlenmesinde uyulacak ilkeleri göz önünde tutması ve işlenme amacının gerektirdiğinden fazla kişisel veri işlememesi zorunludur.

ETHS ya da ETAHS tarafından sosyal medya aracılığıyla da kişisel verilerin toplanması söz konusudur. Özellikle son dönemde artan kampanya ve reklam paylaşımı yoluyla, sosyal medyada "*influencer*"lar aracılığıyla paylaşılan linkler üzerinden e-ticaret ortamlarına kolaylıkla ulaşılabilmektedir. Bu kapsamda, işletmeler tarafından geleneksel pazarlama stratejileri yanında dijital pazarlama stratejileri de kullanılarak tüketicinin satın alma karar sürecinde, tanıdığı ve etkilendiği varsayımıyla "*influencer marketing*" uygulamaları gündeme gelmeye başlamıştır. Sosyal medyada yüksek takipçi sayısına ulaşan tanınmış kişilerin ilgili mal ve hizmetlere yönelik tanıtım yapması yaygınlaşmış, işletmeler daha az maliyetle yüksek pazarlama rakamlarına ulaşabilmiştir[194]. Sosyal medya aracılığıyla, ETHS ve ETAHS'ler tarafından "*influencer*"ın reklamlarıyla ulaşılabilen tüketici kitlesi görülmekte, cihaz IP'leri kayıt altına alınmakta, söz konusu kitlenin satın alma alışkanlıkları takip edilebilmektedir.

Ticaret Bakanlığı Reklam Kurulu'nun 04.05.2021 tarihli ve 309 sayılı toplantısında 2021/2 numaralı ilke kararı olarak kabul edilen ve TKHK ile Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'ne[195] dayanılarak hazırlanan "Sosyal Medya Etkileyicileri Tarafından Yapılan Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Hakkında Kılavuz", sosyal medya aracılığıyla yapılan ticari reklamlar ve uygulamalar hakkında reklam veren kişilere yol gösterilmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda, sosyal medya platformlarında "*influencer*" olarak anılan kişiler için "*sosyal*

[193] *Oğuz,* H., s. 5.

[194] *Mert*, Yener Lütfü: *Dijital Pazarlama Ekseninde Influencer Marketing Uygulamaları*, Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi 2018, C. 6, S. 2, s. 1299.

[195] RG, 10.01.2015, S. 29232.

medya etkileyicisi" kavramı kullanılmakta olup ilgili Kılavuz m. 4 uyarınca, sosyal medya etkileyicisi, "*sosyal medya hesabı üzerinden kendisine veya reklam verene ait bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla pazarlama iletişiminde bulunan kişi*" olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu Kılavuz kapsamında, sosyal medya etkileyicileri aracılığıyla yapılan reklamlarda uyulması gereken temel ilkeler ile sosyal medya etkileyicisinin yükümlülükleri düzenlenmektedir. Sosyal medya etkileyicisi tarafından YouTube, Instagram, TikTok gibi video paylaşım mecraları ile yine Instagram, Twitter (yeni adıyla X), Facebook gibi fotoğraf ve mesaj paylaşım mecraları aracılığıyla yapılan reklamlarda, reklam verene ait bilgiler ile birlikte "reklam", "işbirliği", "ortaklık" gibi etiket veya açıklamalardan birinin bulunması zorunlu tutulmuştur. Bu şekilde, tüketicinin haksız ticari uygulamalar ve reklamlar karşısında koruması arttırılırken veri sorumlusu ETHS ve ETAHS'ler bakımından da kişisel verilerin hukuka uygun bir şekilde tutulması sağlanmaktadır.

B. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNDE UYULMASI GEREKEN İLKELER

Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin genel ilkeler KVKK m. 4 kapsamında, "*(1) Kişisel veriler, ancak bu Kanunda ve diğer kanunlarda öngörülen usul ve esaslara uygun olarak işlenebilir. (2) Kişisel verilerin işlenmesinde aşağıdaki ilkelere uyulması zorunludur: a) Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma. b) Doğru ve gerektiğinde güncel olma. c) Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme. ç) İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma. d) İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme.*" şeklinde düzenlenmiştir. Bu bağlamda, ETHS ve ETAHS tarafından kişisel verilerin işlenme süreçlerinde Kanun'da sayılan ilkelere uygun bir şekilde hareket edilmesi zorunludur.

Söz konusu ilkeler, AB mevzuatı ile uyumlu bir şekilde düzenlenmiş olup GDPR m. 5 kapsamında da benzer ilkeler ele alınmaktadır. GDPR m. 5 uyarınca kişisel veriler; hukuka uygun, adil ve şeffaf bir biçimde işlenmeli, açık ve meşru amaçlara yönelik olarak toplanmalı, işlendikleri amaçla sınırlı olmalı, doğru ve güncel tutulmalı, işlenme amaçlarının gerektirdiği sürece ilgili kişiyi tespit edebilmeyi sağlayacak şekilde tutulmalı, yetkisiz ve hukuka aykırı işlemenin önlenmesi amacıyla gerekli tedbirler alınarak korunmalı, doğru olmayan kişisel veriler gecikmesizin silinmeli, kişisel verilerin saklama süreleri işlendikleri amaçla sınırlandırılmalı ve veri sorumlusu sayılan ilkelere uygun davrandığını ispat edebilmelidir.

1. Hukuka ve Dürüstlük Kurallarına Uygun Olma İlkesi

Kişisel verilerin hukuka uygun işlenmesi, veri işleme faaliyetinin kanuna ve ilgili diğer mevzuata aykırı olmaması anlamına gelmektedir. Kişisel verilerin dürüstlük kurallarına uygun işlenmesi ise ilgili kişinin bilgisi dışında kişisel verilerinin işlenmemesi, ilgili kişinin haksızlığa uğramasına sebep olacak şekilde kişisel verilerinin kullanılmaması ve kişisel verilerin toplanma amacının aşılmaması anlamına gelmektedir. Kişisel verilerin işlenmesinde uyulması gereken ilkelerde en başta sayılan söz konusu ilke, diğer ilkeleri de kapsamaktadır[196].

Dürüstlük kuralı, 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu[197] (TMK) m. 2 kapsamında "*Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz.*" şeklinde düzenlenmiştir. Kişisel veriler işlenirken hakkın kötüye kullanılmaması

[196] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü*, E.T.: 21 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5388/Madde-ve-Gerekcesi-ile-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Bilgi-Notu-ve-Kisisel-Verilerin-Korunmasina-Iliskin-Terimler-Sozlugu), s. 13.

[197] RG, 08.12.2021, S. 24607.

yasağına uyulması gerekmekte, bu kapsamda veri sorumluları tarafından işlenme amacına göre gerekli olan en az miktarda kişisel veri işlenmesi (ölçülülük), ilgili kişinin öngöremeyeceği şekilde hareket edilmemesi, ilgili kişinin makul beklentilerinin gözetilmesi ve haklı bir gerekçe olmaksızın ilgili kişinin özel hayatını ihlal edecek biçimde kişisel veri işlenmemesi gerekmektedir.

E-ticarette, ETHS ve ETAHS tarafından kişisel veri işleme faaliyetlerinde, söz konusu hususlara riayet edilmesi, bu çerçevede e-ticaret süreçlerinde gerekli olmayan kişisel verilerin kullanıcılardan talep edilmemesi, ilgili kişinin rızası olmaksızın hukuka aykırı yolla üçüncü kişilere aktarılmaması, gerekli ya da doğru olmayan kişisel verilerin imha edilmesi, ilgili kişiden talep edilen kişisel verilerle ilgili gerekli bilgilendirmenin yapılması ve ilgili kişinin haklarını kullanmasına müsaade edilmesi gerekmektedir.

E-ticaret ortamlarında sıklıkla karşılaşılan satın alma ya da ödeme aşamalarında ticari elektronik ileti ve pazarlama onay kutucuklarının "*opt-out*[198]" biçimde onaylanmış olması, kredi kartı bilgilerinin gerekli bilgilendirme yapılmadan ve kullanıcının onayı alınmadan otomatik olarak saklanması, çerezlere ilişkin kullanıcı onayının alınmaması ya da kullanıcı onayı olmadan internet sitesine ulaşılamaması gibi durumlar, kanaatimizce ETHS ya da ETAHS'lerin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun bir şekilde kişisel veri işlemediğini göstermektedir.

---

[198] "Opt-in", ilgili kişiden onay alınması için ilgili kişinin aktif bir hareketini gerektiren bir rıza yöntemiyken "opt-out", ilgili kişinin aktif hareketini gerektirmeksizin önceden seçili olarak ilgili kişiye sunulan bir rıza yöntemidir. Bkz. *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Doğru Bilinen Yanlışlar – 2*, E.T.: 9 Şubat 2024 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7151/6698-Sayili-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Hakkinda-Dogru-Bilinen-Yanlislar-2#:~:text=Opt%2Din%3B%20%C3%B6nceden%20se%C3%A7ili%20olarak,i%C5%9Flendi%C4%9Fini%20g%C3%B6steren%20bir%20r%C4%B1za%20y%C3%B6ntemidir), s. 19.

2. Doğru ve Gerektiğinde Güncel Olma İlkesi

Kişisel veriler işlenirken uyulması gereken ilkelerden biri olarak sayılan doğru ve gerektiğinde güncel olma ilkesi, kişisel verilerin gerçeğe uygun bir şekilde işlenmesini ve bu amaçla gerektiğinde güncel olmasını ifade etmektedir[199]. Kişisel verilerin işlenmesi sırasında, ilgili bilgilerin doğru olup olmadığının irdelenmesi gerekmektedir. Doğru olmayan kişisel verilerin, özellikle üçüncü kişilere aktarımının yapıldığı durumlarda, ilgili kişi nezdinde bir zararın doğması ihtimali söz konusudur[200].

Kişisel verilerin doğru ve gerektiğinde güncel olacak şekilde tutulması, veri sorumlusunun menfaatine uygun düşmekle birlikte, ilgili kişinin yanlış tutulan kişisel verileri nedeniyle uğrayabileceği maddi ve manevi zararları da önlemektedir. Bu amaçla, kişisel verilerin elde edildiği kaynakların belirli olması, söz konusu kaynakların doğruluğunun test edilmesi ve makul önlemler alınması gerekmektedir[201].

Söz konusu ilke ile KVKK m. 11 kapsamında düzenlenen ilgili kişinin haklarından sayılan "*kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme*" hakkı uyumludur[202]. Bu kapsamda, veri sorumlusunun kişisel verileri doğru ve gerektiğinde güncel tutma yükümlülüğü sayesinde ilgili kişinin kişisel verilerinin düzeltilmesini isteme hakkı karşılanabilecektir.

Kişisel verilerin güncel olması, veri sorumlusunu periyodik bir şekilde kişisel verilerin güncellenmesine ilişkin bir yükümlülük altına sokmamaktadır. Ancak, kişisel

---

[199] *Baskın*, Onur: *Türk Hukuku Bakımından Kişilik Hakkı Kapsamında Kişisel Verilerin Korunması*, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 36.

[200] *Oğuz*, H., s. 23.

[201] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü, s. 15.

[202] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü, s. 15.

verinin güncel olmaması ilgili kişiyi ağır bir duruma sokacaksa veri sorumlusunun kişisel verilerin doğru ve güncel olup olmadığını periyodik bir şekilde kontrol etmesi önem arz etmektedir[203].

E-ticaret ortamlarında, kullanıcıların kayıtlı bilgilerinin güncellenmemesi, yanlış adrese teslimat yapılması ya da alıcıya ulaşılamaması nedeniyle siparişin teslim edilememesi gibi durumlarla karşılaşılabilmektedir. E-ticaret ortamlarında üyelik kaydı ya da siparişin oluşturulması aşamasında talep edilen e-posta bilgilerinin doğrulanmasının istenilmesi, kişisel verilerin doğru işlenebilmesi bakımından önem arz etmektedir. Ancak ETHS veya ETAHS tarafından kişisel verilerin doğru ve güncel tutulması amaç olarak gösterilerek e-ticaret ortamında e-posta adresinin kayıtlı olduğu ilgili kişiden gerekmediği halde telefon numarasının talep edilmesi, kanaatimizce kişisel verilerin işlenmesinde uyulması gereken ilkelere aykırılık anlamına gelecektir.

3. Belirli, Açık ve Meşru Amaçlar için İşlenme İlkesi

Kişisel verilerin belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenmesi ilkesi, veri sorumlusunun kişisel verileri işleme amacını açık ve kesin olarak belirlemesini ve bu amacın meşru olmasını gerektirmektedir. Veri sorumlusunun belirttiği amaç dışında başka amaçlarla kişisel verileri işlemesi durumunda, sorumlu tutulması mümkündür. Söz konusu ilkede belirtilen amacın meşru olması hususu, veri sorumlusunun işlediği kişisel verilerin, yaptığı işle bağlantılı ve gerekli olması demektir[204].

Söz konusu ilke ile kişisel veri işleme faaliyetleri hakkında ilgili kişi açık ve anlaşılır bir bilgiye sahip olmakta ve kişisel veri işleme faaliyetinin hangi işleme şartına

---

[203] *Yücedağ,* Nafiye: *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Genel İlkeler*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2019, C. 1, S. 1, s. 51.

[204] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 4 Gerekçesi, s. 8.

bağlı gerçekleştirildiği tespit edilmektedir. Bu kapsamda, sadece veri sorumlusu tarafından bilinen amaçla kişisel veri işlenmesi bu ilkeye aykırı olacaktır. Ayrıca, kişisel verilerin hangi amaçlar doğrultusunda işlendiği bilgisi, ilgili kişiye açık rıza ve aydınlatma metni aracılığıyla veri işleme sırasında verilmeli, aynı şekilde ilgili kişinin KVKK m. 11 kapsamında başvurularının cevaplanması sırasında da bu ilkeye riayet edilmelidir.[205]

4. Kişisel Verilerin, İşlendikleri Amaçla Bağlantılı, Sınırlı ve Ölçülü Olması İlkesi

KVKK gerekçesinde belirtildiği üzere, kişisel verilerin işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olması, işlenen kişisel verilerin veri sorumlusu tarafından belirlenen amacın gerçekleştirilmesi için elverişli olması, söz konusu amacın gerçekleştirilmesi için gerekli olmayan kişisel verilerin işlenmemesi anlamına gelmektedir[206].

GDPR m. 5 kapsamında "veri minimizasyonu" olarak da kabul edilen bu ilke, veri sorumlusunun kişisel veri işlemenin belirlenen amaç bakımından zorunlu olup olmadığını gözetmesini gerektirmektedir. Eğer veri sorumlusu tarafından belirlenen amaca ilgili kişisel veri işlenmeden de ulaşılabiliyorsa, bu ilke gereği kişisel verinin işlenmemesi gerekmektedir[207]. Söz konusu ilkede bahsedilen ölçülülük hususu, kişisel veri işleme faaliyeti ile elde edilmek istenen amaç arasında makul bir dengenin

[205] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü, s. 16.

[206] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 4 Gerekçesi, s. 8.

[207] *Özkan,* s. 90.

kurulması anlamını taşımaktadır. Ölçülülük ilkesi, veri sorumlusu tarafından belirlenen amacı gerçekleştirecek ölçüde kişisel veri işlenmesini gerektirmektedir[208].

ETHS ve ETAHS tarafından e-ticaret faaliyetleri sırasında belirtilen amaç dışında ve söz konusu amaç için gerekli olmayan bir kişisel veri işlenmesi durumunda, anılan ilkeye aykırı hareket edilmiş olacak ve ETHS ve ETAHS'nin sorumluluğuna gidilebilecektir. Bu kapsamda, son dönemde yaygınlaşan ve ETHS ya da ETAHS tarafından spam yoluyla gönderilen reklamların kullanımı örnek olarak gösterilebilir. Söz konusu istenmeyen e-postalar aracılığıyla ETHS ve ETAHS tarafından ucuz ve kolay bir şekilde geniş kitlelere ürün ve hizmetlerin tanıtımı yapılabilmektedir[209]. Özellikle, sipariş aşamasında alıcıya bilgi verilmesi amacıyla talep edilen e-posta verisinin, alıcı onayı olmaksızın ticari elektronik ileti gönderilmesi, pazarlama ve reklam amaçlı kullanılması bu ilkeye aykırılık anlamına gelecektir.

5. İlgili Mevzuatta Öngörülen veya İşlendikleri Amaç için Gerekli Olan Süre Kadar Muhafaza Edilme İlkesi

Kişisel verilerin ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilmesi, veri sorumlusunun kişisel verilerin saklanması için ilgili mevzuatta öngörülen süreye uymasını, böyle bir süre düzenlenmemişse kişisel verileri işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza etmesini gerektirmektedir. Kişisel verinin saklanması için geçerli bir sebep bulunmamaktaysa söz konusu kişisel veri silinmeli ya da anonim hale getirilmelidir. Bu ilke kapsamında,

[208] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü, s. 16 vd.

[209] *Yıldırım*, Aslı: *Elektronik Ticaret ve Reklamlar*, İstanbul Barosu Dergisi 2021, C. 95, S. 2, s. 201.

kişisel verilerin gelecekte kullanılmasının gerektirmesi ihtimali gözetilerek saklanması mümkün değildir[210].

KVKK m. 16 kapsamında düzenlenen "Veri Sorumluları Sicili"ne veri sorumlusu tarafından kayıt sırasında, "kişisel verilerin hangi amaçla işlendiği" ve "kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre" bilgilerinin bildirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, veri sorumlusu tarafından bildirimi yapılan kişisel veriler bakımından ilgili mevzuatta öngörülen saklama süresi ya da mevzuatta böyle bir süre düzenlenmemişse belirtilen kişisel verilerin işlenme amacı kapsamında gerekli olan saklama süresi sicile bildirilecektir. Dolayısıyla, veri sorumlusu ETHS ve ETAHS bakımından da kişisel verilerin hangi sürede saklandığı sicil aracılığıyla denetlendiğinden kişisel verilerin saklanma süreleri bakımından mevzuata uygun hareket edilmesi gerekmektedir.

Ayrıca, veri sorumlusu tarafından söz konusu ilkeye uygun hareket edilmesi amacıyla KVKK m. 12 kapsamında, kişisel verilerin muhafaza edildikleri süre boyunca uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gereken her türlü teknik ve idari tedbirlerin alınması zorunlu tutulmuştur.

C. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİ İŞLEME ŞARTLARI

Kişisel verilerin işlenme şartları KVKK m. 5 kapsamında düzenlenmiş olup kişisel verilerin işlenmesi için ilk şart ilgili kişinin açık rızasının olmasıdır. Ancak madde devamında belirtilen şartlardan birinin gerçekleşmesi halinde, ilgili kişinin açık rızası olmadan kişisel veriler işlenebilmektedir. Söz konusu şartlar; "*a) Kanunlarda açıkça öngörülmesi. b) Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir*

[210] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 4 Gerekçesi, s. 8.

başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması. c) Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması. ç) Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması. d) İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması. e) Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması. f) İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması." şeklinde düzenlenmiştir. Kanun'da sayılan bu işleme şartları, sınırlı sayıda olup bu şartlar bulunmadığı takdirde, kişisel verinin işlenebilmesi için ilgili kişinin açık rızasının alınması zorunlu tutulmuştur. KVKK m. 5 kapsamında düzenlenen şartlar, Anayasa m. 20 kapsamında "*Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir.*" şeklinde düzenlenen hüküm ile uyum içerisindedir. Söz konusu kişisel veri işleme şartları ETHS ve ETAHS bakımından da uygulama alanı bulacaktır.

1. Açık Rıza

KVKK m. 3 kapsamında açık rıza "*belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza*" olarak tanımlanmaktadır. GDPR m. 4 kapsamında ilgili kişinin rızası "*ilgili kişinin bir beyanla ya da açık bir olumlu fiille kendisiyle ilgili kişisel verilerin işlenmesini kabul ettiğini belirten, özgürce verilen, spesifik, bilgilendirilmeye dayalı ve açık bir ifade*" olarak tanımlanmış olup KVKK'da yapılan tanımla paralellik arz ettiği görülmektedir. Kanun çerçevesinde açık rıza, ilgili kişinin kişisel verilerinin işlenmesine, kendi isteği doğrultusunda onay vermesi anlamına gelmektedir. Veri işleyen kişiye gerçekleştireceği kişisel veri işleme faaliyeti

konusunda yol göstermekte, açık rıza açıklamasıyla ilgili kişinin işlenmesine izin verdiği kişisel verisinin sınırı, kapsamı, işleme şekli ve süresi belirlenmektedir[211].

Başta açık rıza olmak üzere, tüm kişisel verilerin işlenme şartları, hukuka uygunluk nedeni olarak kabul edilmektedir. Açık rızanın ilgili kişi tarafından geri alınmasının mümkün olması, veri sorumlusunun kişisel veri işleme amacının değişmesi durumunda yeniden ilgili kişinin açık rızasının gerekmesi gibi sebeplerle açık rızanın, ilgili kişinin kişisel verileri üzerinde hakimiyet kurmasını sağlayan bir hukuka uygunluk nedeni olduğunu söylemek mümkündür[212].

İlgili kişinin açık rızasının alınması, veri sorumlusu tarafından kişisel veri işlenirken KVKK m. 4 kapsamında düzenlenen genel ilkelere uyulması zorunluluğunu ortadan kaldırmamaktadır. Kişisel veri işleme faaliyeti için ilgili kişiden açık rıza alınmış olsa da veri sorumlusunun genel ilkelere uyması gerekmektedir[213].

Söz konusu tanım kapsamında açık rızanın üç unsuru bulunmaktadır: Belirli bir konuya ilişkin olma, bilgilendirmeye dayanma ve özgür iradeyle açıklanma. İlgili kişi tarafından verilen rızanın geçerli olabilmesi için hangi kişisel verilerin hangi amaçlarla işleneceğinin belirli olması gerekmektedir[214]. Kişisel veri işlenmesi için alınan açık rızanın, sadece belirlenen o konu ile sınırlı olması gerektiğinden ilgili kişinin genel bir irade açıklamasıyla "*Kişisel verilerimin işlenmesini kabul ediyorum.*" şeklindeki ucu açık ve belirsiz bir onayı, KVKK kapsamında açık rıza olarak kabul edilmeyecektir[215].

---

[211] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Açık Rıza*, E.T.: 22 Ekim 2023 (https://kvkk.gov.tr/yayinlar/AÇIK%20RIZA.pdf), s. 4.

[212] *Çelikel*, Serdar: *Kişisel Verilerin İşlenmesinde, Açık Rıza Hukuka Uygunluk Nedeninin, 95/46 Sayılı Direktif ve GDPR'la Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*, UMD 2021, C. 9, S. 17, s. 166 vd.

[213] *Özkan*, s. 97.

[214] *Braun*, Cihan Avcı: *Kişisel Verilerin İşlenmesinde Rıza*, YÜHFD 2018, C. 15, S. 1, s. 23.

[215] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 25.

Belirli bir konuyla sınırlı olmayan açık rızalar Kişisel Verileri Koruma Kurumu'nca "battaniye rıza" olarak adlandırılmakta ve bu şekilde verilen açık rızaların hukuken geçersiz olduğu kabul edilmektedir[216].

Açık rıza ilgili kişinin bir irade beyanı olduğundan kişinin özgür bir iradeyle rıza gösterebilmesi için neye rıza gösterdiğini öğrenmesi, bu hususta bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, ilgili kişiye yapılacak bilgilendirmenin kişisel veri işleme faaliyetinden önce yapılması, açık ve anlaşılır bir şekilde gerçekleştirilmesi zorunludur. Açık rıza hakkında yapılan bilgilendirmede, kişisel veri işleme amaçları belirtilmelidir[217]. Bilgilendirmenin hukuka uygun bir şekilde yapıldığından söz edilebilmesi için sözleşme kurulurken sözleşmede yer alan kişisel verilerin işlenmesine ilişkin bir hükme atıf yeterli görülmemektedir. Açık rıza alınmadan önce ilgili kişiye doğrudan bilgilendirme yapılması gerekmektedir[218].

Açık rıza tanımının içerisinde yer alan özgür iradeyle açıklanması hususu ise açık rızanın ancak ilgili kişinin bilinçli bir şekilde ve kendi kararıyla rıza göstermesi anlamına gelmektedir. Tehdit ve hile gibi iradeyi sakatlayan durumlarda ilgili kişiden açık rıza alınması, hukuken geçerli olmayacaktır. Aynı şekilde, ilgili kişiden açık rıza alınmasının, o kişiye sunulan ürün veya hizmetin ön şartı olarak ileri sürülmesi durumunda alınan rıza geçerli kabul edilmemektedir[219]. Örneğin, e-ticaret ortamlarında

---

[216] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Açık Rıza Alırken Dikkat Edilecek Hususlar*, E.T.: 22 Ekim 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2037/Acik-Riza-Alirken-Dikkat-Edilecek-Hususlar). Bkz. *Avrupa Veri Koruma Kurulu*, s. 18.

[217] *Korkmaz*, s. 132.

[218] *Article 29 Data Protection Working Party: Opinion 15/2011 on the definition of consent*, E.T.: 23 Ekim 2023 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2011/wp187_en.pdf), s. 23.

[219] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 26.

bir hizmetin kullanılabilmesi için e-ticaret ortamına üye olunmasının şart koşulması ya da üye olunmasına ilişkin onay kutucuğunun işaretli gelmesi ve bu yolla elde edilen kişisel veriler bakımından ilgili kullanıcının verdiği onay kanaatimizce hukuken geçerli olmayacaktır.

Geçerli bir açık rızadan bahsedilebilmesi ilgili maddede sayılan üç unsurun da birlikte bulunması gerekmektedir. Bu üç unsurun yanında ispat kolaylığı bakımından ilgili kişiden tereddüde yer vermeyecek şekilde bir açık rızanın alınması da önem taşımaktadır.

E-ticarette en önemli rekabet avantajı olarak kabul edilen müşteri sadakati, özellikle kullanıcılara özel teklifler sunma, kişiselleştirilmiş kampanyalar, tekrarlanan alışverişlerde kolaylık sağlanması, kullanıcının alışveriş geçmişine göre mal ya da hizmet önerisi sunma, müşteriyi tüm kanallarda tanıma ve kullanıcı profiline göre ihtiyaçları tahmin etme gibi unsurlardan etkilenmektedir[220]. Bu kapsamda kişisel verilerin ETHS ve ETAHS tarafından kullanımı çok büyük bir önem taşımaktadır. ETHS ya da ETAHS'ler tarafından sadakat programında kullanılmak üzere e-ticaret ortamına üyelik sırasında ya da sipariş aşamasında ilgili kişinin paylaştığı bilgilerin işlenebilmesi için kullanıcıya gerekli bilgilendirmenin yapılarak onayının alınması gerekmektedir. Kullanıcı tarafından paylaşılan bilgilerin rızası olmadan puan kazanımı ve sonrasında hediye gönderimi gibi sebeplerle sadakat programı kapsamında işlenmesi durumunda, Kanun'da aranan şartlar yerine getirilmemiş olacaktır[221]. Aynı şekilde, e-ticaret ortamına üyelik sırasında ya da sipariş aşamasında paylaşılan bir e-posta bilgisinin ETHS ya da ETAHS tarafından yayımlanan bülten aboneliklerinde

[220] *KPMG*: *The Truth About Online Costumers*, E.T.: 27 Ekim 2023 (https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/tr/pdf/2017/01/the-truth-about-online-consumers.pdf), s.3.

[221] *Braun*, s. 27.

kullanılması için de yukarıda sayılan hususlara dikkat edilerek kullanıcıdan geçerli bir açık rızanın alınması gerekmektedir.

KVKK ve GDPR kapsamında açık rızanın alınması için gereken herhangi bir şekil şartı öngörülmemiştir. Bu nedenle, açık rıza ilgili kişiden yazılı ya da sözlü olarak alınabileceği gibi elektronik ortamda da alınabilir. Açık rıza alınmasında önemli olan açık rızanın Kanun'da belirtilen unsurları içermesi ve ispatlanabilir olmasıdır. İlgili kişiden açık rızanın alındığına ilişkin ispat yükü veri sorumlusu üzerinde bırakılmıştır[222]. Bu kapsamda, e-ticaret ortamlarında sıklıkla onay işlemlerinin bir kutucuğa tıklanması şeklinde yapıldığı görülmekte olup bu şekilde alınan açık rızalar bakımından öncesinde ilgili kişinin yeterli ve açık bir şekilde bilgilendirilmiş olması önem arz etmektedir.

Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ m. 5 kapsamında "*Kişisel veri işleme faaliyetinin açık rıza şartına dayalı olarak gerçekleştirilmesi halinde, aydınlatma yükümlülüğü ve açık rızanın alınması işlemlerinin ayrı ayrı yerine getirilmesi gerekmektedir.*" Bu nedenle, ilgili kişiden açık rızanın alınması herhangi bir şekil şartına bağlı değilse de açık rızaya dayalı kişisel veri işleme faaliyetlerinde açık rızanın aydınlatma yükümlülüğünden ayrı bir şekilde yerine getirilmesi zorunlu tutulmuştur.

Açık rıza kişiye sıkı sıkıya bağlı bir hak olarak değerlendirilmekte olup ilgili kişi istediği bir zamanda veri sorumlusuna açıklamış olduğu rızasını geri alabilmektedir. Geri almaya ilişkin beyanın veri sorumlusuna ulaşmasıyla birlikte açık rızaya dayalı tüm kişisel veri işleme faaliyetleri veri sorumlusu tarafından durdurulmalıdır, bu

[222] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu,* 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 27.

yönüyle açık rızanın geri alınması ileriye etki eden bir işlem olarak kabul edilmektedir[223].

Açık rızanın kişisel veri işleme faaliyetine başlanmadan önce ilgili kişinin aktif bir davranışıyla alınması gerekmektedir. Bu kapsamda, bir pazarlama taktiği olarak karşımıza çıkan ve "*opt-out*" rıza olarak isimlendirilen açık rızanın pasif bir davranışla, ilgili kişinin rızasının önceden bulunduğu varsayılarak alınması hususuna dikkat edilmesi gerekmektedir[224]. Teoride sıklıkla eleştirilen ve e-ticaret ortamlarında önceden işaretli kutucuklar şeklinde kullanıcının karşısına çıkan onaylar bakımından kanaatimizce ETHS ve ETAHS'lerin sınırlı bir şekilde bu yola başvurması ve olası kişisel veri ihlallerine dikkat etmesi gerekmektedir.

E-ticaret faaliyetlerinde kişisel verilerin işlenmesi, KVKK m. 5 kapsamında açık rıza dışında, ilgili maddede sayılan şartlara dayandırılabiliyorsa, ETHS ya da ETAHS tarafından kullanıcının açık rızasının alınması gerekmeyecektir. Ancak söz konusu şartlar kişisel veri işleme faaliyeti bakımından geçerli değilse, kullanıcının onayı alınması zorunludur. E-ticarette açık rıza gerektiren kişisel veri işleme faaliyetlerinden en sık karşılaşılanı, ETHS ya da ETAHS tarafından kullanıcıya gönderilecek ticari elektronik iletiler için kullanıcının iletişim bilgilerinin işlenmesidir. Bu kapsamda, hem KVKK hem de ETDHK m. 6 gereği, ticari elektronik ileti gönderilmesi alıcının önceden onayının alınması şartına bağlanmıştır.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından yayımlanan 16.10.2018 tarihli ve 2018/119 sayılı ilke kararında, ilgili kişilerin açık rızası bulunmaksızın e-posta adreslerine ya da cep telefonlarına SMS veya çağrı yoluyla reklam amaçlı bildirimlerin

---

[223] *Ekin*, s. 79.

[224] *Atasoy*, Kemal: *Kişilik Hakkı Kapsamında Sosyal Medyada Kişisel Verilerin Korunması ve Veri Sahibinin Rızası*, MÜHFHAD 2016, C. 22, S. 3, s. 290 vd.

gelmesi bakımından KVKK m. 5 kapsamında sayılan işleme şartlarının yerine getirilmediği ve bu nedenle kişisel veri işleme faaliyetlerinin durdurulması gerektiği, aksi halde veri sorumlusu hakkında KVKK m. 18 kapsamında işlem tesis edileceği ve TCK m. 136 kapsamında işlem tesisi için ilgili Cumhuriyet Başsavcılığına bildirileceği belirtilmiştir[225]. Anılan karar, e-ticaret faaliyetleri kapsamında sıklıkla yapılan kişisel veri ihlallerinden biri olan kullanıcılara onayı olmaksızın gönderilen reklam amaçlı iletiler bakımından da önem arz etmektedir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından yayımlanan 27.02.2020 tarihli ve 2020/173 sayılı Amazon kararı[226], ticari elektronik iletiler için açık rıza ve kullanıcının bilgilendirilmesi bakımından önemli kararlardan bir diğeridir. Söz konusu kararda, ticari elektronik iletiye ilişkin ayrı bir mevzuatın bulunduğu, ancak telefon numarası ve e-posta adresi gibi iletişim bilgilerinin veri kayıt sisteminde depolanması suretiyle ticari elektronik ileti gönderilmesinin kişisel veri işleme faaliyeti olduğu, bu nedenle kişisel verilerin korunması mevzuatına uygun hareket edilmesi gerektiği belirtilmiş, somut olayda üyelik sürecinde herhangi bir açık rızanın alınmadığı, üye olunması sonrasında "promosyon e-postaları" kısmında önceden tıklanmış başlıkların olduğu, platformda yer alan "*Amazon.com.tr'yi ziyaret ederek işbu Gizlilik Bildiriminde belirtilen uygulamaları kabul etmekte ve onaylamaktasınız*" ifadesi ile kişisel veri işleme faaliyetlerine ilişkin genel bir bilgilendirmenin yapıldığı, ancak bunun ilgili kişiye aydınlatma yapıldığı ve ilgili kişiden açık rıza alındığı anlamına gelmediği ifade edilmiştir.

---

[225] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Veri sorumluları ve veri işleyenler tarafından ilgili kişilerin e-posta adreslerine veya SMS ya da çağrı ile cep telefonlarına reklam bildirimleri/aramaları yönlendirilmesinin önüne geçilmesi" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 16/10/2018 Tarihli ve 2018/119 Sayılı İlke Kararı*, E.T.: 30 Ekim 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5299/2018-119).

[226] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: "*Amazon Turkey Perakende Hizmetleri Limited Şirketi hakkındaki başvuru" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 27/02/2020 Tarihli ve 2020/173 Sayılı Karar Özeti*, E.T.: 1 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173).

Söz konusu kararda ayrıca, "*Belirli bilgileri vermemeyi tercih edebilirsiniz, ancak bu durumda Amazon Hizmetlerinin çoğundan yararlanamazsınız.*" ya da "*Çerezlerimizi engellerseniz veya reddederseniz alışveriş sepetinize ürün ekleyemez, satın alma aşamasına geçemez veya oturum açmanızı gerektiren herhangi bir Amazon hizmetini kullanamazsınız.*" şeklindeki ifadelerin kişisel verilerin işlenmesinde uyulması gereken ilkelere aykırılık taşıdığı, veri sorumlusu tarafından hakkın kötüye kullanıldığı, hizmetin alınmasının açık rıza şartına bağlanması nedeniyle açık rızanın sakatlandığı belirtilmiştir.

E-ticarette açık rıza alınması gerekliliği, çerezler bakımından da söz konusu olabilmektedir. Ancak çerezlerin, "*bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması*" ya da "*ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması*" şartlarına dayalı olarak da kullanılabilmesi kanaatimizce mümkündür. Örneğin, e-ticaret ortamında sepete eklenen ürünlerin çerezler olmadan kullanıcının bir sonraki sayfaya ya da yeni bir sekmeye geçtiğinde görmesi mümkün olmamakta, bu kapsamda cihaza yerleştirilen çerezlerin ilgili kişinin sözleşmenin kurulması talebiyle ilişkilendirilebilmektedir. Aynı şekilde, internet sitesinin çalışması için zorunlu olan çerezler ile anonim veri işleyen ve profilleme dışındaki amaçlarla kullanılan analitik çerezleri, veri sorumlusunun meşru menfaati kapsamında işlenebilmektedir[227]. Bu kapsamda, zorunlu çerezler bakımından internet sitesindeki onay kutucuklarının işaretlenmiş olarak kullanıcı önüne gelmesi kanaatimizce mümkündür. Ancak, her halükârda KVKK m. 5/2 gereği meşru menfaat şartı kapsamında söz konusu çerezlerin

[227] *Aksoy/Halıcıoğlu,* AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, s. 79 vd.

işlenmesi bakımından ilgili kişilerin temel hak ve özgürlüklerine yönelik herhangi bir tehlike oluşmaması gerekmektedir.

Bu hususların dışında, özellikle reklam ve pazarlama amaçlı ya da ilgili kişinin profilinin oluşturulması için kullanılan çerezler bakımından ilgili kişiden açık rıza alınması ve onay kutucuklarının işaretlenmesinin kullanıcıya bırakılması hukuka uygun bir kişisel veri işleme olacaktır. Çerez politikaları kapsamında kullanıcının internet sitesine girmesiyle karşısına çıkan onay metinlerinde tercih kullanıcıya bırakılmalı, internet sitesinin kullanımı çerezlerin kabul edilmesi şartına bağlanmamalıdır.

E-ticaret ortamlarında kullanıcıların satın alınan mal ya da hizmete ilişkin yorumlarını, değerlendirmelerini ya da sorularını iletebilmesi için oluşturulan bölümlerde, ilgili kişinin adı, soyadı ya da iletişim bilgileri paylaşılabildiğinden ETHS ya da ETAHS'ler tarafından gerçekleştirilen söz konusu kişisel işleme faaliyetine de değinmek gerekmektedir. İlgili kişinin kullanıcı deneyimlerini e-ticaret ortamında paylaşması amacıyla kişisel verilerinin işlenmesi, kanaatimizce açık rızasının alınmasına bağlıdır.

Ticaret Bakanlığı Reklam Kurulu'nun 12.09.2023 tarihli ve 337 sayılı toplantısında "Tüketici Değerlendirmeleri Hakkında Kılavuz" ilke kararı olarak kabul edilmiştir. Söz konusu Kılavuz m. 2/1 uyarınca, Kılavuz'un "*... satıcı ve sağlayıcılar ya da aracı hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan mal veya hizmete ve bunların yan sözleşmelerine ilişkin internet ortamında yapılan tüketici değerlendirmelerini*" kapsayacağı kabul edilmiştir. Kılavuz m. 5 uyarınca, "temel ilkeler" düzenlenmiş olup "*Taraflar arasında gerçekleştirilen anlaşmaya dayalı olarak "B" isimli satıcı ya da sağlayıcının fiziki mağazası veya internet sitesinden satın alınan bir mal ya da hizmete ilişkin tüketici değerlendirmelerinin, "B" isimli satıcının "A" isimli aracı hizmet sağlayıcıya ait platformda bulunan mağazasında veya satın alınan mala ilişkin*

değerlendirmeler altında paylaşılması" ile "*Taraflar arasında gerçekleştirilen anlaşmaya dayalı olarak, bir aracı hizmet sağlayıcıya ait platformda yayınlanan tüketici değerlendirmelerinin başka bir aracı hizmet sağlayıcıya ait platformda; bir satıcı ya da sağlayıcıya ait internet sitesinde yayınlanan tüketici değerlendirmelerinin başka bir satıcı ya da sağlayıcıya ait internet sitesinde paylaşılması*"nın Kılavuz hükümlerine uygun olması koşuluyla mümkün olduğu kabul edilmiştir. Bu kapsamda, e-ticaret kullanıcılarının kişisel verilerini içerecek şekilde yorumlarının başka bir ETHS ya da ETAHS'ye aktarılması da kanaatimizce açık rızanın alınmasını gerektirmektedir.

2. Açık Rıza Gerekmeyen Haller

a. Kanunlarda açıkça öngörülmesi

Kişisel verilerin işlenmesinde ilgili kişinin açık rızasını gerektirmeyen hukuka uygunluk nedenlerinden biri de kanunda açıkça öngörülmüş olmasıdır. KVKK m. 5/2 kapsamında belirtilen söz konusu kişisel verileri işleme şartı, kanunlarda açık bir şekilde düzenlenmiş olması şartıyla veri sorumlusunun ilgili kişinin açık rızasını almadan kişisel verilerini işleyebilmesi anlamına gelmektedir. Örneğin, 2559 sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu[228] m. 5 uyarınca, şüphelilerin parmak izinin alınması, 5352 sayılı Adli Sicil Kanunu[229] kapsamında Adalet Bakanlığı tarafından kişilerin ceza mahkumiyeti gibi verilerinin işlenmesi gibi durumlarda ilgili kişinin özel nitelikli kişisel verisi işlense dahi açık rızası aranmamaktadır[230]. Aynı şekilde, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu[231] m. 780/2 uyarınca, çek alacaklılarının çek üzerindeki karekod aracılığıyla

[228] RG, 04.07.1934, S. 2751.

[229] RG, 25.05.2005, S. 25832.

[230] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 5 Gerekçesi, s. 8.

[231] RG, 14.02.2011, S. 27846.

çek hesabı sahibine ya da çeki düzenleyen kişilere ilişkin kişisel verilere erişmelerinde de açık rıza aranmayacaktır.

b. Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması

Açık rıza gerektirmeyen bir diğer şart, rızanın açıklanamadığı veya açıklanan rızanın geçerli olmadığı hallerde karşımıza çıkabilmektedir. Örneğin, kişinin bilincinin yerinde olmadığı ya da akıl hastası olduğu durumlarda hayatının veya beden bütünlüğünün korunması amacıyla tıbbi müdahalede bulunulması ve bu kapsamda kişinin sağlık verilerinin işlenmesi söz konusu kişisel veri işleme şartı ile mümkün olmaktadır. Bu kişisel veri işleme şartı aynı zamanda, TMK m. 24/2 kapsamında "*Kişilik hakkı zedelenen kimsenin rızası, daha üstün nitelikte özel veya kamusal yarar ya da kanunun verdiği yetkinin kullanılması sebeplerinden biriyle haklı kılınmadıkça, kişilik haklarına yapılan her saldırı hukuka aykırıdır.*" şeklinde düzenlenen hükmün bir uzantısını oluşturmaktadır. Aynı şekilde, hürriyeti tehdit edilen bir kişi bakımından telefon, bilgisayar ya da bir teknik cihaz araç ile kişinin yerinin belirlenmesi sırasında kullanılan kişisel veriler bakımından açık rıza aranmayacaktır[232]. Anılan kişisel veri işleme şartı bakımından önemli olan husus "zorunlu olma" halinin kişisel veri işleme faaliyeti bakımından gerçekleşmiş olmasıdır. Ancak bu kişisel veri işleme şartının, ETHS ve ETAHS'lerin faaliyetlerinde gündeme gelmeyeceği düşünülmektedir.

c. Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması

KVKK m. 5/2 kapsamında belirtilen söz konusu kişisel veri işleme şartı bakımından sözleşmenin kurulması ya da sözleşmenin ifası şeklinde iki ayrı durum söz

[232] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 5 Gerekçesi, s. 8.

konusu olup sadece sözleşmenin tarafları bakımından kişisel verilerin işlenmesi gereklidir. Bu kapsamda, sözleşmenin kurulması aşaması bakımından sözleşmenin kurulması amacıyla gerekli olan kişisel verilerin işlenmesi hukuka uygun olmaktadır. Sözleşmenin ifası bakımından ise sözleşme kurulduktan sonra tarafların sözleşmeye uygun bir şekilde ifalarını yerine getirmeleri bakımından birtakım kişisel verilerin işlenmesi bu madde kapsamında değerlendirilecek ve açık rıza aranmayacaktır[233].

E-ticaret faaliyetlerinde kullanılması gereken pek çok sözleşme bulunmaktadır ve kullanıcılar kişisel verilerini bu sözleşmeler kapsamında ETHS ve ETAHS ile paylaşabilmektedir. Bunlardan ilki, TKHK kapsamında düzenlenen mesafeli satış sözleşmesidir. Mesafeli sözleşmeler, TKHK m. 48 ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 4 kapsamında düzenlenmiş bulunmakta olup "*satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşme*" şeklinde tanımlanmıştır.

TKHK m. 48/2 uyarınca, tüketicinin mesafeli sözleşmeyi kabul etmesinden önce satıcı ya da sağlayıcı tarafından bilgilendirilmesi gerekmektedir. İlgili madde devamında aracı hizmet sağlayıcı, aracılık ettiği mesafeli sözleşmeler bakımından tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından satıcı ya da sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu tutulmuştur. Ön bilgilendirme yükümlülüğü, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde düzenlenmiş ve ön bilgilendirmede bulunması gereken hususlar sıralanmıştır. Bu bağlamda, e-ticaret faaliyetlerinde tüketiciler ile ETHS ya da ETAHS arasında mal ve hizmet satışı için yapılan mesafeli satış sözleşmesinin kurulması ve ön bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmesi için başta tüketicinin

[233] *Özkan,* s. 109 vd.

kimlik ve iletişim verileri paylaşılması gerekmekte olup paylaşılan kişisel veriler bakımından açık rıza aranmamaktadır. Mesafeli satış sözleşmesinin ifası bakımından ise ödemenin yapılması için alıcının finans verileri, ürünün teslim edilebilmesi için alıcının adres bilgileri ETHS ve ETAHS tarafından işlenebilmektedir.

E-ticarette kullanıcıdan onaylaması talep edilen diğer bir sözleşme üyelik sözleşmesi olmaktadır. Üyelik sözleşmesi, kullanıcının e-ticaret ortamına üye olmak istemesi durumunda onayladığı, üyelerin hak ve sorumluluklarını düzenleyen bir sözleşmedir. Üyelik sözleşmesinin imzalanmasıyla kullanıcının kimlik ve iletişim verileri ETHS ya da ETAHS tarafından işlenmektedir. Bu kapsamda, üyelik sözleşmesinin onaylanması bakımından Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun Amazon kararında[234] da belirtildiği üzere açık rıza gerekmekte olup e-ticaret ortamlarında bir hizmetin kullanılabilmesi için e-ticaret ortamına üye olunmasının şart koşulması ya da üye olunmasına ilişkin onay kutucuğunun işaretli gelmesi hukuka uygun bir kişisel veri işleme olmayacaktır. Bu nedenle, e-ticaret ortamlarında "üye ol" ya da "üye olmadan alışverişe devam et" şeklinde bir seçeneğin kullanıcının önüne açık ve belirgin bir şekilde gelmesi, kişisel verilerin korunması kapsamında kanaatimizce önem taşımaktadır.

d. Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması

KVKK m. 5/2 kapsamında açık rıza gerektirmeyen kişisel veri işleme şartlarından bir diğeri, veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi için zorunlu olan kişisel veri işleme faaliyetidir. Söz konusu kişisel veri işleme şartı bakımından veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğü, sözleşmeden değil, ilgili

[234] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: "*Amazon Turkey Perakende Hizmetleri Limited Şirketi hakkındaki başvuru" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 27/02/2020 Tarihli ve 2020/173 Sayılı Karar Özeti*, E.T.: 1 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173).

kanundan kaynaklanmalıdır. Bu kapsamda ETHS ve ETAHS tarafından 213 Sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca fatura düzenlenmesi, vergi beyannamelerinin oluşturulması, ödeme işlemlerinin ve muhasebe kayıtlarının saklanması gibi birtakım hukuki yükümlülükler nedeniyle alıcıların kişisel verileri işlenebilmektedir.

E-ticaret ortamları üzerinde tutulan log kayıtları bakımından da söz konusu kişisel veri işleme şartının kullanılması kanaatimizce mümkündür. Log kayıtları, 5651 Sayılı Kanun ile bu Kanun'a dayanılarak çıkarılan İnternet Toplu Kullanım Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik kapsamında tutulması zorunlu veriler olarak kabul edilmekte ve log kayıtlarının mevzuatta belirtilen süre boyunca saklanması gerekmektedir.

e. İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması

KVKK m. 5/2 kapsamında kişisel veri işleme şartlarından biri olarak düzenlenen bu şartta, kamuoyuna herhangi bir şekilde açıklanmış olan kişisel veriler, alenileştirilmiş olarak kabul edilmekte, bu şekilde kişisel veriler herkes tarafından bilinir hale geldiğinden kişisel verilerin korunmasındaki hukuki yararın kalktığı kabul edilmektedir[235]. Kurumsal internet sitelerinde, ilgili kişilerin iş yeri telefon numaraları ile kurumsal e-posta adreslerini paylaşmaları halinde, söz konusu kişisel veri işleme şartından bahsedilebilecektir. Ancak, bu kişisel veri işleme şartına dayanabilmek için ilgili kişinin kişisel verilerinin alenileştirilmesini istemesi gerekmektedir. Böyle bir talep olmadan kişisel verilerin herkese açık bir yerde olması, kişisel verilerin aleni hale geldiğini göstermemektedir. Burada dikkat edilmesi gereken bir başka husus da kişisel verilerin alenileştirilmesi halinde amacı dışında kullanılamayacak olmasıdır[236]. Örneğin,

[235] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 5 Gerekçesi, s. 9.

[236] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Verilerin İşlenme Şartları*, E.T.: 29 Ekim 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4190/Kisisel-Verilerin-Islenme-Sartlari), s. 10.

baro levhasında iletişim bilgileri verilen avukatların pazarlama amacıyla belirli yayınevleri tarafından aranması söz konusu kişisel veri işleme şartının ihlali anlamına gelecektir.

f. Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması

Bir hakkın tesisi, kullanılması ya da korunması amacıyla zorunluluk arz etmesi halinde ilgili kişinin kişisel verileri açık rızası olmaksızın işlenebilmektedir. Bu kapsamda, sözleşmenin sona ermesinden sonra yasal takibe konu olması ihtimaline karşılık sözleşmenin zamanaşımı süresinin sonuna kadar saklanması söz konusu kişisel veri işleme şartı altında değerlendirilebilecektir[237].

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 20 ve TKHK m. 48/5 kapsamında tüketicinin yaptığı işlemlere ilişkin kayıtların saklanması ve talep edildiğinde ilgili kurumlara temin edilmesi gerekmekte, bu nedenle tüketici işlemlerinde yer alan kişisel veriler söz konusu kişisel veri işleme şartı kapsamında belirli bir süre boyunca işlenebilmektedir.

Aynı şekilde, ETDHK m. 11 kapsamında ETHS ve ETAHS, Kanun kapsamındaki iş ve işlemlere ilişkin verileri saklamakla, m. 3 kapsamında düzenlenen bilgi verme yükümlülüğü altında birtakım bilgileri hizmet sağlayıcılar alıcılara temin etmekle yükümlü kılınmıştır. TKHK m. 58 kapsamında düzenlenen satış sonrası hizmetlerin yerine getirilebilmesi bakımından da kişisel verilerin işlenmesi ve belirli bir süre saklanması gerekmektedir.

[237] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Verilerin İşlenme Şartları, s. 11.

g. İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması

KVKK m. 5/2 kapsamında sayılan kişisel veri işleme şartlarından sonuncusu, veri sorumlusunun meşru menfaati nedeniyle kişisel veri işlemesinin zorunlu olması halinde uygulanmakta ve bu durumda ilgili kişinin açık rızası aranmamaktadır. Bu şarta dayanılabilmesi için veri sorumlusunun kişisel veri işlemede meşru menfaatinin olması ve kişisel veri işleme faaliyetinin ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemesi gerekmektedir. Meşru menfaat, kişisel veri işleme sonucunda veri sorumlusunun elde edeceği faydanın meşru, ilgili kişinin temel hak ve özgürlükleri ile ölçülü, belirli, önemli ve veri sorumlusunun güncel faaliyetleriyle ilişkili olmasını gerektirmektedir. Bu kapsamda, meşru menfaatin KVKK'nın amacı ve ruhuna uygun bir şekilde yorumlanmasına dikkat edilmelidir[238].

Söz konusu kişisel veri işleme şartı bakımından öncelikle ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerinin belirlenmesi ve ilgili kişinin menfaati ile veri sorumlusunun meşru menfaati arasında makul bir dengenin oluşması gerekmektedir. Bu nedenle, anılan düzenleme veri sorumlusuna kişisel veri işleme bakımından sınırsız bir yetki verildiği anlamına gelmemektedir[239].

E-ticaret ortamlarında kullanılan ve internet sitesinin çalışması için zorunlu olan çerezler ile anonim veri işleyen ve profilleme dışındaki amaçlarla kullanılan analitik çerezleri, veri sorumlusunun meşru menfaati kapsamında işlenebilmekte, ancak bu hususta ilgili kişinin hakları ve menfaati göz önünde tutulmalıdır[240].

---

[238] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Verilerin İşlenme Şartları, s. 13.

[239] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Verilerin İşlenme Şartları, s. 14.

[240] *Aksoy/Halıcıoğlu,* AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, s. 79.

3. E-Ticarette Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenme Şartları

KVKK kapsamında özel nitelikli kişisel veriler, m. 6 içerisinde "*kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri*" şeklinde sınırlı sayıda sayılmıştır. Özel nitelikli kişisel verilerin işlenme şartları, ayrıca düzenlenmiş olup KVKK m. 6/2 uyarınca "*Özel nitelikli kişisel verilerin, ilgilinin açık rızası olmaksızın işlenmesi yasaktır.*" Bu kapsamda, özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi doğrudan açık rıza şartına bağlanmış, ancak Kanun'da sayılan istisnalar kapsamında ilgili kişinin açık rızasının aranmayacağı kabul edilmiştir. KVKK m. 6/3 uyarınca, "*Birinci fıkrada sayılan sağlık ve cinsel hayat dışındaki kişisel veriler, kanunlarda öngörülen hâllerde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. Sağlık ve cinsel hayata ilişkin kişisel veriler ise ancak kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından ilgilinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir.*" şeklinde sağlık ve cinsel hayat verileri ile diğer özel nitelikli kişisel veriler bakımından iki ayrı istisna düzenlenmiştir. Ancak, bütün durumlarda veri sorumlusunun özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi bakımından bu verilerin hassas niteliğini ve hukuka aykırı işlenmesi halinde oluşacak maddi ve manevi zararları düşünerek Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından düzenlenen yeterli önlemlere uyması ve başkaca gereken koruma tedbirlerini alması zorunludur[241].

[241] *Erarslan,* Sevgi: *Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Açık Rızanın Aranmadığı Haller*, 2. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020, s. 160.

E-ticarette sıklıkla kimlik, iletişim, finans, konum ya da çerez verileri gibi genel nitelikli kişisel verilerin işlendiği görülmektedir. Ancak sınırlı da olsa bazı e-ticaret uygulamalarında özel nitelikli kişisel veriler de veri sorumlusu tarafından işlenebilmektedir. Günümüzde çevrimiçi ortamda yapılan alışverişlerin sadece ürünlere özel olmadığı, alıcılar tarafından birtakım hizmetlerin de e-ticaret ortamlarından satın alınabildiği bilinmektedir. Bu kapsamda, bir e-ticaret ortamı vasıtasıyla diyetisyenlik hizmeti alınması ya da alıcı tarafından çevrimiçi psikolog seanslarına katılım sağlanması örnek olarak gösterilebilir. Özellikle artan online diyet ya da online terapi gibi uygulamaların, e-ticaret kapsamında değerlendirilmesi mümkündür.

Online diyet uygulamalarında alıcı tarafından birtakım sağlık verileri e-ticaret ortamı üzerinden ETAHS ile ya da doğrudan diyetisyenle paylaşılabilmektedir. Doğrudan diyetisyenlerin de kendine ait bir e-ticaret ortamı üzerinden diyetisyenlik hizmeti verdiği görülmektedir. Bu kapsamda, doğrudan diyetisyenle paylaşılan sağlık verileri bakımından ilgili hükümde sayılan "*kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi*" istisnasının işletilerek kanaatimizce açık rıza alınmadan ilgili kişinin sağlık verilerinin işlenmesi mümkündür. Ancak, diyetisyenleri bir araya getiren, diyetisyenle kullanıcıyı buluşturma ve diyet programları hazırlama gibi hizmetleri sağlayan bir ETAHS bakımından söz konusu özel nitelikli kişisel veriler, ancak kullanıcının açık rızasıyla işlenebilecektir.

Online terapi ya da psikolog seansı sağlayan e-ticaret ortamları bakımından da yukarıda yapılan açıklamalar geçerli olacaktır. Psikologlar ile yapılan seanslarda sağlık ve cinsel hayat verileri dışında sayılan diğer özel nitelikli kişisel verilerin de alıcı tarafından psikologla paylaşılması söz konusu olabilir. Ancak, bu durumda kişisel veri işleme tanımında yer alan "*otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin*

parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollar" bakımından kişisel verilerin işlenip işlenmediğinin ve bu kapsamda açık rıza şartının değerlendirilmesi gerekecektir.

Diyetisyenler ve psikologlar, KVKK m. 6 kapsamında sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler arasında sayılmaktadır. Sağlık Meslek Mensupları ile Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik[242] m. 5 kapsamında "*Mesleki uygulamalar sırasında edindiği kişisel verileri ve sağlık ile ilgili özel bilgileri, ilgili mevzuat gereği rapor düzenleme ve hastanın ya da diğer kişilerin hayati tehlikesi söz konusu olduğu durumlar hariç, muhafaza eder ve üçüncü kişilerin eline geçmemesi için gerekli tedbirleri alır.*" şeklinde kişisel verilerin muhafazası yükümlülüğü diyetisyen ve psikologlar bakımından kabul edilmiştir. Aynı şekilde, Hasta Hakları Yönetmeliği[243] m. 23 uyarınca "*Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen bilgiler, kanun ile müsaade edilen haller dışında, hiçbir şekilde açıklanamaz.*" şeklinde sır saklama yükümlülüğü düzenlenmiştir. Yine, Kişisel Sağlık Verileri Hakkında Yönetmelik[244] m. 6 kapsamında, "*Sağlık hizmeti sunumunda görevli kişiler; ilgili kişinin sağlık verilerine ancak, verilecek olan sağlık hizmetinin gereği ile sınırlı olmak kaydıyla erişebilir.*" şeklindeki hüküm gereği, diyetisyenler ve psikologlar da sadece sağlık hizmetinin yerine getirilmesi için gerekli olduğu kadar kişisel veriye erişebilecektir.

E-ticarette işlenen özel nitelikli kişisel veriler bakımından verilebilecek bir diğer örneği, çevrimiçi ortamda İngilizce özel ders imkânı sunan Cambly uygulaması oluşturmaktadır. Cambly tarafından yayımlanan gizlilik politikasında, kullanıcıların "*etnik köken veya milliyet gibi*" birtakım verilerinin işlendiği görülmektedir[245]. Bu

[242] RG, 22.05.2014, S. 29007.

[243] RG, 01.08.1998, S. 23420.

[244] RG, 21.06.2019, S. 30808.

[245] *Cambly: Gizlilik Politikası*, E.T.: 29 Ekim 2023 (https://www.cambly.com/legal/privacy_policy).

kapsamda, söz konusu özel nitelikli kişisel veriler bakımından ilgili kişiden açık rızanın alınması ve Kanun'da belirtilen diğer yükümlülüklere uyulması gerekmektedir.

D. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN SİLİNMESİ, YOK EDİLMESİ VEYA ANONİM HÂLE GETİRİLMESİ

Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hale getirilmesi, KVKK m. 7 kapsamında *"Bu Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel veriler resen veya ilgili kişinin talebi üzerine veri sorumlusu tarafından silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.*" şeklinde düzenlenmiştir. KVKK m. 7/3 uyarınca Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik çıkarılmış ve bu konudaki usul ve esaslar belirlenmiştir. Söz konusu Yönetmelik m. 4 uyarınca kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi ya da anonim hale getirilmesi bakımından "imha" kavramı kullanılmaktadır.

Kişisel verilerin işlenmesinde uyulması gereken genel ilkelerden biri de "*ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme*" ilkesidir. Söz konusu ilke uyarınca veri sorumlusu kişisel verilerin saklanması için ilgili mevzuatta öngörülen süre boyunca, böyle bir süre düzenlenmemişse kişisel verileri işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza etmelidir. Kişisel verinin muhafaza edilmesi için geçerli bir sebep kalmadığında kişisel veriler imha edilmelidir. Bu kapsamda, KVKK m. 5 ve m. 6 uyarınca düzenlenen kişisel veri işleme şartlarının ortadan kalkması halinde ya da ilgili kişinin talebiyle kişisel verilerin imha edilmesi gerekmektedir.

Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik m. 9 kapsamında, "*kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami muhafaza edilme süresi*"; "*a) İlgili veri kategorisinin işlenme amacı kapsamında veri sorumlusunun faaliyet gösterdiği*

sektörde genel teamül gereği kabul edilen süre, b) İlgili veri kategorisinde yer alan kişisel verinin işlenmesini gerekli kılan ve ilgili kişiyle tesis edilen hukuki ilişkinin devam edeceği süre, c) İlgili veri kategorisinin işlenme amacına bağlı olarak veri sorumlusunun elde edeceği meşru menfaatin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olarak geçerli olacağı süre, ç) İlgili veri kategorisinin işlenme amacına bağlı olarak saklanmasının yaratacağı risk, maliyet ve sorumlulukların hukuken devam edeceği süre, d) Belirlenecek azami sürenin ilgili veri kategorisinin doğru ve gerektiğinde güncel tutulmasına elverişli olup olmadığı, e) Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğü gereği ilgili veri kategorisinde yer alan kişisel verileri saklamak zorunda olduğu süre, f) Veri sorumlusu tarafından, ilgili veri kategorisinde yer alan kişisel veriye bağlı bir hakkın ileri sürülmesi için belirlenen zamanaşımı süresi" dikkate alınarak belirlenecektir.

E-ticarette kullanıcılara ilişkin kişisel veriler bakımından ilgili mevzuatta öngörülen sürelere ETHS ve ETAHS tarafından riayet edilmelidir. Bu kapsamda, ETDHK m. 11 ve Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 33 kapsamında ETHS ve ETAHS "*Kanun kapsamındaki iş ve işlemlerine ilişkin bilgi, belge, defter ve elektronik kayıtlarını, iş veya işlemin gerçekleştiği tarihten itibaren on yıl süreyle saklamakla*" yükümlü tutulmaktadır.

Ticari elektronik iletiler bakımından saklama süresi, Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik kapsamında düzenlenmiş olup m. 13 uyarınca ETHS ve ETAHS "*onay kayıtlarını, onayın geçerliliğinin sona erdiği tarihten, ticari elektronik iletilere ilişkin diğer kayıtları ise kayıt tarihinden itibaren … üç yıl süreyle*" saklamakla yükümlü kılınmıştır. İlgili Yönetmelik m. 12 uyarınca, ayrıca ETHS ve ETAHS, Yönetmelik kapsamında yaptığı işlemler sırasında elde edilen kişisel verilerin muhafaza edilmesinden ve hukuka aykırı işlenmesini önlemek için gerekli tedbirlerin alınmasından sorumlu tutulmuştur.

ETHS ve ETAHS tarafından elde edilen çerezler ve log kayıtları bakımından da özel bir düzenleme öngörülmüş olup söz konusu veriler 5651 Sayılı Kanun kapsamında en fazla iki yıl süreyle saklanabilmektedir.

Kişisel verilerin imhası kapsamında uyulması gereken temel ilkeler, Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik m. 7 uyarınca düzenlenmiş olup kişisel verilerin imha edilmesinde, KVKK m. 4 kapsamında sayılan genel ilkeler ile KVKK m. 12 kapsamında düzenlenen teknik ve idari tedbirlere uyulması, bu aşamada yapılan bütün işlemlerin kayıt altına alınması, söz konusu kayıtların en az üç yıl muhafaza edilmesi, bu aşamada uygulanan yöntemlerin ilgili politika ve prosedürlerde açıklanması ve ilgili kişinin talep etmesi halinde uygulanan yöntemlere ilişkin gerekçenin açıklanması zorunludur.

Kişisel verilerin silinmesi, ilgili Yönetmelik m. 8 kapsamında "*kişisel verilerin ilgili kullanıcılar için hiçbir şekilde erişilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilmesi işlemi*" olarak tanımlanmıştır. Kurul tarafından yayımlanan rehber kapsamında kişisel verilerin silinme sürecinde öncelikle silinecek kişisel verilerin ve her bir kişisel veri bakımından ilgili kullanıcının tespit edilmesi, sonrasında ilgili kullanıcının kişisel verilere erişim yöntemlerinin belirlenmesi ve son olarak ilgili kullanıcının erişimi olan kişisel veriler kapsamındaki erişiminin kaldırılması gerekmektedir. Kişisel veriler fiziksel ya da dijital pek çok kayıt ortamında saklanabilmekte ve kişisel verilerin saklandığı kayıt ortamına uygun bir şekilde silinme yönteminin belirlenmesi gerekmektedir[246].

[246] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Rehberi,* E.T.: 1 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/bc1cb353-ef85-4e58-bb99-3bba31258508.pdf), s. 6.

Kişisel verilerin yok edilmesi, ilgili Yönetmelik m. 9 kapsamında "*kişisel verilerin hiç kimse tarafından hiçbir şekilde erişilemez, geri getirilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilmesi işlemi*" olarak tanımlanmıştır. Kişisel verilerin yok edilmesinde de veri sorumlusunun kişisel verilerin bulunduğu tüm kopyaları tespit etmesi, sonrasında kişisel verilerin bulunduğu ortamın türüne göre uygun bir yöntem belirleyerek kişisel verileri imha etmesi gerekmektedir[247].

Kişisel verilerin anonim hale getirilmesi, ilgili Yönetmelik m. 10 kapsamında "*kişisel verilerin başka verilerle eşleştirilse dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hale getirilmesi*" olarak tanımlanmıştır. İlgili madde uyarınca, kişisel verilerin bu yolla imha edilmesi için "*veri sorumlusu, alıcı veya alıcı grupları tarafından geri döndürme ve verilerin başka verilerle eşleştirilmesi gibi kayıt ortamı ve ilgili faaliyet alanı açısından uygun tekniklerin kullanılması yoluyla dahi kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemez hale getirilmesi*" gerekmektedir. Bu şekilde anonim hale getirilmiş bir kişisel veri, bu işlem yapılmadan önce gerçek bir kişiyle ilişkilendirilebiliyorken bu işlemden sonra söz konusu kişisel veriyle ilgili kişi tespit edilemiyor hale gelmektedir. Kişisel verilerin kayıt altında tutulduğu ortama göre gruplama, maskeleme gibi pek çok yöntemle kişisel veriler anonim hale getirilebilmektedir[248].

KVKK m. 16 uyarınca VERBİS'e kayıtla yükümlü olan veri sorumlularının Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik m. 5 uyarınca, "kişisel veri saklama ve imha politikası" hazırlamaları zorunludur. Söz konusu Yönetmelik kapsamında böyle bir yükümlülük altında

[247] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Rehberi, s. 9.

[248] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Rehberi, s. 16.

bulunmayan veri sorumlularının da kişisel verilerin imha edilmesine ilişkin diğer yükümlülükleri devam etmektedir. İlgili Yönetmelik m. 6 uyarınca ise söz konusu politikanın asgari olarak neleri içermesi gerektiği düzenlenmiştir. Uygulamada, örneğin Karaca Home tarafından internet ortamında yayımlanan kişisel veri saklama ve imha politikasında[249]; veri sorumlusunun kim olduğu, kişisel verilerin saklandığı ortamlar, bu ortamların güvenliğinin sağlanması için alınan tedbirler, kişisel verilerin neden saklandığı ve imha edildiği, kullanılan imha yöntemleri, kişisel verilerin kategorik olarak ve ilgili kişi özelinde saklanma süresi ile periyodik imhanın ne zaman gerçekleştirildiğinin açıklandığı görülmektedir.

Yine Yönetmelik'in 11. maddesi kapsamında söz konusu politikayı hazırlamakla yükümlü tutulan veri sorumlusunun kişisel verilerin imha edilmesine ilişkin yükümlülüğünün ortaya çıkmasından sonraki ilk periyodik imha işleminde kişisel verileri imha etmesi gerekmektedir. Kişisel verilerin periyodik imha edilmesindeki zaman aralığı, veri sorumlusu tarafından söz konusu politikada belirlenecek olup bu zaman aralığının altı ayı geçmesi yasaklanmıştır. Söz konusu politikayı hazırlamakla yükümlü olmayan veri sorumlularının kişisel verileri imhasındaki süre üç ayla sınırlandırılmıştır.

KVKK m. 4 kapsamında kişisel verilerin işlenmesinde uyulması gereken ilkelerden biri olarak düzenlenen "doğru ve gerektiğinde güncel olma" ilkesi uyarınca, kişisel verilerin doğru ya da güncel olmaması ilgili kişi bakımından ağır bir sonuç doğuracaksa veri sorumlusunun bu amaçla da periyodik olarak bir silme işlemi yapması gerekebilecektir[250].

---

[249] *Karaca Home*: *Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://www.karaca-home.com/bilgilendirme/kisisel-veri-saklama-ve-imha-s1).

[250] *Yücedağ*, s. 62.

Bu kapsamda, ETHS ve ETAHS tarafından da e-ticaret faaliyetlerinde sıklıkla işlenen kişisel veriler bakımından ilgili mevzuatta yer alan saklama sürelerine riayet edilmesi, saklama süresi boyunca muhafaza edilen kişisel verilerin re'sen ya da ilgili kişinin talebi doğrultusunda imha edilmesi ve VERBİS'e kayıtla yükümlü olanlar bakımından kişisel veri saklama ve imha politikası hazırlanarak periyodik imha işlemlerinin gerçekleştirilmesi beklenmektedir.

E. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN AKTARILMASI

Kişisel verilerin üçüncü kişilere aktarılması, KVKK kapsamında ayrıca hüküm altına alınmıştır. Kişisel verilerin yurt içindeki üçüncü kişilere aktarılması, KVKK m. 8 uyarınca düzenlenmiş olup ilgili kişinin açık rızasının alınması şartına bağlanmıştır. Ancak genel nitelikli kişisel veriler bakımından KVKK m. 5/2 uyarınca düzenlenen açık rıza dışındaki kişisel verilerin işlenme şartlarının gerçekleşmesi durumunda, özel nitelikli kişisel veriler bakımından ise KVKK m. 6/3 uyarınca düzenlenen açık rıza dışındaki işleme şartları altında ve yeterli önlemlerin alınması kaydıyla, kişisel verilerin aktarımında ilgili kişinin açık rızası alınmayabilmektedir.

Kişisel verilerin yurt dışına aktarılması ise KVKK m. 9 kapsamında düzenlenmiş olup ilgili kişinin açık rızasının alınması zorunlu tutulmuştur. Bu hükmün tek istisnası ise KVKK m. 9/2'de düzenlenmektedir. Bu kapsamda, özel nitelikli olsun ya da olmasın kişisel veriler, "*5 inci maddenin ikinci fıkrası ile 6 ncı maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen şartlardan birinin varlığı ve kişisel verinin aktarılacağı yabancı ülkede; a) Yeterli korumanın bulunması, b) Yeterli korumanın bulunmaması durumunda Türkiye'deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmeleri ve Kurulun izninin bulunması, kaydıyla*" açık rıza alınmadan aktarılabilmektedir.

Söz konusu düzenleme uyarınca, kişisel verilerin açık rıza aranmaksızın işlenme şartlarını düzenleyen m. 5 ve m. 6'ya atıf yapılmakta, söz konusu şartların gerçekleşmesiyle birlikte kişisel verilerin aktarılacağı yabancı ülke bakımından yeterli korumanın bulunması şartı aranmaktadır. Eğer, kişisel verilerin aktarılacağı yabancı ülkede yeterli koruma bulunmamaktaysa Türkiye'de bulunan veri sorumlusu ile yurt dışındaki veri sorumlusunun yazılı taahhüdünün alınması ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun aktarıma izin vermesi gerekmektedir[251].

Yeterli korumanın bulunup bulunmadığı ülkelerin belirlenmesi ise KVKK m. 9/3 uyarınca Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na bırakılmıştır. Bu kapsamda, KVKK m. 9/4 uyarınca Kurul, kişisel verilerin aktarılacağı ülkede yeterli korumanın olup olmadığına ve o ülke bakımından izin verilip verilmeyeceğine "*a) Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmeleri, b) Kişisel veri talep eden ülke ile Türkiye arasında veri aktarımına ilişkin karşılıklılık durumunu, c) Her somut kişisel veri aktarımına ilişkin olarak, kişisel verinin niteliği ile işlenme amaç ve süresini, ç) Kişisel verinin aktarılacağı ülkenin konuyla ilgili mevzuatı ve uygulamasını, d) Kişisel verinin aktarılacağı ülkede bulunan veri sorumlusu tarafından taahhüt edilen önlemleri*" değerlendirerek ve gerekli görülürse ilgili kurumların görüşünü alarak karar verecektir.

KVKK m. 9/5 gereğince, kişisel verilerin yurt dışı aktarımında ilgili kişiden açık rıza alınmasına ya da açık rıza şartının aranmadığı şartların gerçekleşmesine bakılmaksızın Türkiye'nin ya da ilgili kişinin menfaati ciddi bir şekilde zarar görecekse

[251] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 9 Gerekçesi, s. 11.

ancak ilgili kamu kurum ya da kuruluşunun görüşü alınmak kaydıyla ve Kurul'un izniyle kişisel verilerin yurt dışına aktarımı mümkündür[252].

Halihazırda KVKK m. 9/3 kapsamında yeterli koruma olduğu kabul edilen ülkeler Kurul tarafından ilan edilmemiş, ancak bu ülkelerin belirlenmesi amacıyla esas alınacak kriterler, Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 02.05.2019 tarihli ve 2019/125 sayılı kararı ile duyurulmuştur[253]. Bu kapsamda, Kurul tarafından bir ilan yayımlanıncaya kadar bütün ülkeler, yeterli korumanın bulunmadığı ülkeler olarak değerlendirilip kanaatimizce veri sorumlusu tarafından taahhütname seçeneği göz önünde tutulmalıdır.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından 07.05.2020 tarihinde "Yurt Dışına Kişisel Veri Aktarımında Hazırlanacak Taahhütnamelerde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlara İlişkin Duyuru" yayımlanmış olup KVKK m. 9/2 uyarınca yeterli korumanın bulunmaması halinde veri sorumlusu tarafından hazırlanacak taahhütnamede yer alması gereken asgari unsurlar düzenlenmiştir[254]. Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından 07.05.2020 tarihinde "Bağlayıcı Şirket Kuralları Hakkında Duyuru" da yayımlanmış ve taahhütnamelerin "çok uluslu şirket toplulukları" bakımından yetersiz kalabildiği, bu tür şirketler arasında gerçekleştirilecek kişisel veri aktarımında kullanılmak üzere

---

[252] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Verilerin Yurt Dışına Aktarılması*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7387ee16-00cc-4502-8a0d-28f6f28f4d39.pdf), s. 10.

[253] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Yeterli Korumaya Sahip Ülkelerin Belirlenmesinde Esas Alınacak Kriterler*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5470/Kisisel-Verileri-Koruma-Kurulu-nun-Yeni-Yayinlanan-Karari).

[254] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Yurtdışına Veri Aktarımında Veri Sorumlularınca Hazırlanacak Taahhütnamede Yer Alacak Asgari Unsurlar*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4236/Yurtdisina-Veri-Aktariminda-Veri-Sorumlularinca-Hazirlanacak-Taahhutnamede-Yer-Alacak-Asgari-Unsurlar).

"bağlayıcı şirket kuralları"nın belirlendiği ve bu kapsama giren şirketlerin ilgili formu doldurarak Kurum'a başvuruda bulunması gerektiği ifade edilmiştir[255].

E-ticaret faaliyetlerinde kişisel veriler ise ETHS ve ETAHS'ler tarafından pek çok üçüncü tarafla paylaşılabilmektedir. Bunların başında çevrimiçi alışveriş sırasında kullanılan ödeme sistemleri aracılığıyla ödeme altyapısını sağlayan kurum ve kuruluşlara alıcının birtakım finans verilerinin aktarılması gelmektedir. Yine siparişin teslim edilmesi amacıyla kargo firmalarıyla alıcının kimlik ve iletişim verileri paylaşılabilmektedir. Reklam ve pazarlama amacıyla kullanıcıların çerez bilgileri de üçüncü taraflara aktarılabilmektedir.

Bunun yanı sıra ETHS ve ETAHS arasında kişisel veri aktarımı gerçekleşmektedir. Bu kapsamda, ETAHS üzerinden e-ticaret faaliyetlerine katılan kullanıcıya ait kişisel veriler, siparişin temin edilmesi, fatura oluşturulması, kargo ve iade işlemleri gibi pek çok amaçla ETHS'ye aktarılmaktadır. Nitekim, Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 21 kapsamında "*veri kullanımı ve paylaşımı*" düzenlenmiş olup ETAHS'ler tarafından elde edilen "*ETHS tarafından satışa sunulan ürünlerin satış ve iade verileri, özellikleri, açıklamaları ve görselleri; bu ürünlere ilişkin soru, cevap ve değerlendirmeleri*" ve "*dönemsel, özel gün, kategori ve ürün bazlı en çok tercih edilen ürün verileri, alıcıların cinsiyet, yaş grubu, il ve ilçe dağılımı ile satın alma gün ve saat verileri*"ne ETHS'nin erişim sağlaması için gereken teknik imkanı sunmaları beklenmektedir. ETHS ve ETAHS tarafından söz konusu kişisel verilerin KVKK m. 8 kapsamında sayılan şartlara uygun bir şekilde ve kişisel veri işleme şartları değerlendirilerek yurt içinde bulunan üçüncü kişilere aktarılması gerekecektir.

[255] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Bağlayıcı Şirket Kuralları Hakkında Duyuru*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6728/YURT-DISINA-KISISEL-VERI-AKTARIMINDA-BAGLAYICI-SIRKET-KURALLARI-HAKKINDA-DUYURU).

E-ticaret ortamlarında sunucuların yurt dışında bulunması, bulut sistemlerinin ya da kullanıcı ile iletişim amaçlı WhatsApp gibi uygulamaların kullanımı durumunda kişisel verilerin yurt dışına aktarımı söz konusu olmakta, kişisel verilerin korunması anlamında KVKK m. 9 uyarınca gereken düzenlemelere uyum sağlanması gerekmektedir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 22.07.2020 tarihli ve 2020/559 sayılı kararında; otomotiv sektöründe faaliyet gösteren bir şirket tarafından dijital pazarlama iletişimi için web tabanlı bir yazılım kullanıldığı, yazılım üzerinden müşterilere ileti gönderilmesi için kişisel verilerin sunucuları yurt dışında bulunan bir bulut veri tabanına aktarıldığı, yurt dışına aktarım için alındığı iddia edilen açık rızanın ayrı bir metin olarak düzenlenmediği, ilgili kişilerin yeterince bilgilendirilmediği, açık rıza dışındaki işleme şartlarının sağlanmadığı, ayrıca şirket tarafından taahhütname başvurusunda bulunulmadığı gerekçe gösterilerek idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir[256].

Bu kapsamda, kişisel verilerin yurt içine ya da yurt dışına mı aktarıldığı KVKK'da düzenlenen aktarım şartlarının sağlanması bakımından önem arz etmektedir. Yurt içinde bir veri sorumlusuna aktarımı yapılacak kişisel veriler bakımından KVKK m. 5 ve KVKK m. 6 kapsamında düzenlenen kişisel veri işleme şartlarının dikkate alınması, söz konusu şartların sağlanamaması halinde ise kullanıcının açık rızasının alınması gerekmektedir. Yurt dışına aktarım bakımından ise ilgili kişinin açık rızası dışında söz konusu kişisel veri işleme şartlarıyla birlikte ETHS ya da ETAHS tarafından taahhütname başvurusunda bulunulması gerekliliği göz önünde tutulmalıdır.

[256] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Kişisel verilerin 108 sayılı Sözleşme dayanak gösterilerek yurt dışına aktarılması hakkında" Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 22/07/2020 tarih ve 2020/559 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 26 Kasım 2023 (https://kvkk.gov.tr/Icerik/6790/2020-559).

Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından yayımlanan 27.02.2020 tarihli ve 2020/173 sayılı Amazon kararı[257], kişisel verilerin yurt dışına aktarımı bakımından önem taşımaktadır. Kurul kararında, Amazon'un "gizlilik bildirimi"nde, "*Amazon Kişisel Bilgilerinizi Paylaşıyor mu?*" başlığı altında "*Yukarıda belirtilenler haricinde, hakkınızdaki kişisel bilgiler üçüncü taraflarla paylaşıldığında, bir bildirim alacaksınız ve bu bilgileri paylaşmamayı seçme şansınız olacaktır.*" şeklinde bir ifadenin yer aldığı, yurt dışına kişisel verilerin aktarımı için ilgili kişinin rızasının en geç aktarım sırasında alınması gerektiği, aktarım sonrasında ilgili kişiden açık rıza alınmasının hukuka uygun olmadığı, açık rıza olmaksızın aktarılan kişisel verilerin akıbetinin ne olduğunun bilinmediği, Amazon'un yurt dışına kişisel veri aktarılabilmesi için Kurul'a taahhütname sunduğu, ancak 17 Aralık 2023 tarihi itibariyle henüz bir karar verilmediği, yeterli korumanın olduğu ülkelerin Kurul tarafından 17 Aralık 2023 tarihi itibariyle henüz ilan edilmediği, bu nedenle kişisel verilerin yurt dışına aktarılabilmesi için tek yöntemin ilgili kişiden açık rıza alınması olduğu değerlendirilmiştir.

Öte yandan, kişisel verilerin günümüzde ticari bir meta haline gelmesi sonucu, ETHS ya da ETAHS tarafından haksız ticari kazanç amacıyla üçüncü taraflarla paylaşılması riski de bulunmaktadır. Bu kapsamda, özellikle ticari elektronik ileti gönderilebilmesi amacıyla kullanıcının rızası ve bilgisi dışında iletişim verileri üçüncü taraf şirketlerle paylaşılmakta, kullanıcılar herhangi bir ilgisinin bulunmadığı şirketler tarafından reklam ve pazarlama amacıyla aranabilmekte, gereksiz e-posta ya da kısa mesajlara maruz kalabilmektedir. Bu yolla kişisel veri aktarımının kanaatimizce hukuka aykırı olduğu, KVKK m. 8 ya da m. 9 bağlamında değerlendirilemeyeceği ve veri sorumlusunun hukuki ve cezai sorumluluğuna gidilebileceği düşünülmektedir.

[257] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: "*Amazon Turkey Perakende Hizmetleri Limited Şirketi hakkındaki başvuru" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 27/02/2020 Tarihli ve 2020/173 Sayılı Karar Özeti*, E.T.: 17 Aralık 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173).

F. ETHS VE ETAHS'NİN AYDINLATMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ

ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin korunması açısından yükümlülüklerinden birini de aydınlatma yükümlülüğü oluşturmaktadır. E-ticaret ortamlarında bu kapsamda aydınlatma metinlerinin kullanıcılardan onaylanması ya da "okudum, anladım" şeklinde işaretlenmesi talep edilmektedir. Veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğü KVKK m. 10 uyarınca "*Kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişi, ilgili kişilere; a) Veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği, b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, c) İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabileceği, ç) Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi, d) 11 inci maddede sayılan diğer hakları, konusunda bilgi vermekle yükümlüdür.*" şeklinde düzenlenmiştir. Aydınlatma yükümlülüğü, Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ kapsamında ayrıca düzenlenmiştir.

Aydınlatma yükümlülüğü, veri sorumluları bakımından bir yükümlülük olmakla birlikte, ilgili kişi bakımından da bir hakkı oluşturmaktadır. Veri sorumlusu tarafından hukuka uygun bir şekilde kişisel veri işleme faaliyetinin gerçekleştirilmesi için ilgili kişiye söz konusu bilgilendirmenin veri sorumlusu ya da yetkilendirdiği bir kişi tarafından yapılması gerekmektedir. Aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken KVKK m. 4 kapsamında sayılan genel ilkelere uyulması zorunludur[258].

Aydınlatma yükümlülüğü kapsamında veri sorumlusu tarafından KVKK m. 10 çerçevesinde sayılan unsurlar hakkında ilgili kişiye bilgi verilmesi gerekmektedir. İlk

[258] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi*, E.T.: 6 Kasım 2023 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/a569a068-c079-4189-b134-f57bc727af7d.pdf), s. 6 vd.

olarak "veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği" bakımından gerekli bilgilerin açıklanması; veri sorumlusunun tüzel kişi olması durumunda ünvanı, gerçek kişi olması durumunda adı, soyadı, yurt dışında yerleşik olması halinde ise atadığı temsilcinin bilgilerinin iletişim bilgileri ile birlikte belirtilmesi gerekmektedir[259].

"Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği" bakımından Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ m. 5 kapsamında, işleme amacının "belirli, açık ve meşru olması" ve aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken muğlak ifadelerden kaçınılması gerekmektedir. KVKK m. 4 uyarınca düzenlenen genel ilkelerden kişisel verilerin "belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme"si ilkesi, aydınlatma metinlerinin düzenlenmesi aşamasında önem taşımaktadır. Söz konusu metinlerde belirlilik ve açıklık ilkesine dikkat edilmesi, aynı zamanda dürüstlük ilkesinin de bir gereğidir[260]. Aynı madde uyarınca kişisel verilerin işlenme amacının değişmesi halinde, söz konusu amaç için de aydınlatma yükümlülüğünün kişisel verilerin işlenmesinden önce ayrıca yerine getirilmesi zorunlu tutulmuştur.

"İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabileceği" bakımından söz konusu Tebliğ m. 5 uyarınca kişisel verilerin aktarımının hangi amaçla gerçekleştirileceğinin ve aktarım yapılacak yurt içindeki ya da yurt dışındaki alıcı gruplarının kim olduğunun belirtilmesi gerekmektedir.

"Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi" bakımından söz konusu Tebliğ m. 5 kapsamında "hukuki sebep"ten kastın, KVKK m. 5 ve m. 6 uyarınca düzenlenen kişisel veri işleme şartları olduğu, bu bağlamda kişisel veri işleme şartının ve kişisel verilerin "*tamamen veya kısmen otomatik yollarla ya da veri kayıt sisteminin*

[259] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, s. 9.

[260] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, s. 36.

parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerden" hangisi kullanılarak elde edildiğinin aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken açıkça belirtilmesi gerektiği düzenlenmiştir.

Son olarak KVKK m. 10 kapsamında veri sorumlusu tarafından aydınlatmada bulunulurken ilgili kişinin "11 inci maddede sayılan diğer hakları"na ilişkin bilgi verilmesi gerekecektir.

ETHS ya da ETAHS'ler tarafından e-ticaret kullanıcılarına yönelik aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacıyla hazırlanan aydınlatma metinleri incelendiğinde, örneğin Trendyol'un aydınlatma metninde[261]; üyelik sözleşmesi imzalayarak Trendyol üyesi olan kullanıcılara yönelik hangi kişisel verilerin işlendiği, kişisel verilerin işlenmesinin hukuki sebepleri, amaçları ve toplama yöntemlerinin neler olduğu, kişisel verilerin kimlere hangi sebeplerle aktarıldığı, kişisel verilerin nasıl korunduğu, kişisel verilerin korunmasına yönelik üyelerin haklarının neler olduğu hususlarında bilgi verildiği ve bu haklarla talepler için iletişim bilgilerinin paylaşıldığı görülmektedir. Yine benzer şekilde, letgo tarafından müşterilerine yönelik hazırlanan aydınlatma metninde[262]; veri sorumlusunun kim olduğu belirtilmiş, devamında kişisel verilerin toplanma yöntemi, kişisel verileri işlemenin hukuki sebepleri, toplanan kişisel verilerin kategorik bazda neler olduğu, kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, kimlere ve hangi amaçla aktarılabileceği, ilgili kişinin KVKK m. 11 kapsamındaki hakları açıklanmıştır.

Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ m. 5 uyarınca aydınlatma yükümlülüğü, "*sözlü, yazılı, ses kaydı, çağrı*

[261] *Trendyol*: *KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASINA İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ*, E.T.: 11 Şubat 2024 (https://www.trendyol.com/kisisel_verilerin_korunmasi).

[262] *Letgo*: *Aydınlatma Metni*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://help.letgo.com/hc/tr/articles/5636223944210-Ayd%C4%B1nlatma-Metni).

merkezi gibi fiziksel veya elektronik ortam kullanılmak suretiyle" yerine getirilebilmekte olup herhangi bir şekil şartı öngörülmemiştir. KVKK m. 5 ve m. 6 kapsamında kişisel veri işleme şartlarından birine ya da açık rızaya dayalı olarak kişisel veri işleme faaliyetinin gerçekleştiği her durumunda aydınlatmada bulunulması zorunludur. Açık rızanın alındığı kişisel veri işleme faaliyetlerinde açık rızanın ve aydınlatma yükümlülüğünün ayrı ayrı yerine getirilmesi gerekmektedir. İlgili kişiye yönelik aydınlatmanın yapılması için ilgili kişinin bir talebinin olması gerekmemektedir. Bu kapsamda, veri sorumlusu tarafından aydınlatmada bulunulduğunun ispat yükü veri sorumlusu üzerine bırakılmıştır. Aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi sırasında "*anlaşılır, açık ve sade bir dil*" kullanılması ve "*eksik, ilgili kişileri yanıltıcı ve yanlış bilgilere*" yer verilmemesi zorunludur. Bu nedenle, kanaatimizce aydınlatma yükümlülüğünün yazılı bir şekilde yerine getirilmesi veri sorumlusu bakımından ispat kolaylığı sağlayacaktır.

Söz konusu Tebliğ m. 6 kapsamında düzenlendiği üzere kişisel verilerin ilgili kişi dışında başka birinden ya da başka kaynaklar aracılığıyla elde edilmesi halinde de aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi zorunlu tutulmuştur. İlgili madde uyarınca "*a) Kişisel verilerin elde edilmesinden itibaren makul bir süre içerisinde, b) Kişisel verilerin ilgili kişi ile iletişim amacıyla kullanılacak olması durumunda, ilk iletişim kurulması esnasında, c) Kişisel verilerin aktarılacak olması halinde, en geç kişisel verilerin ilk kez aktarımının yapılacağı esnada*" ilgili kişiye karşı aydınlatılmada bulunulması gerekmektedir.

E-ticarette kullanıcılara yönelik aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken KVKK ve Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ'de yer alan usul ve esaslara uyulması, ilgili kişiye sayılan hususlar hakkında doğru ve güncel bilgilerin verilmesi ve kişisel veri işleme faaliyetinden önce söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu

kapsamda, ETHS ve ETAHS tarafından aydınlatma yükümlülüğünün elektronik ortamda yerine getirilmesi mümkündür. Bu yöntemlere örnek olarak internet sitesi üzerinde katmanlı aydınlatma yapılması, "*pop-up*" pencerelerin çıkması ya da mobil uygulamaların kullanılması verilebilir[263]. Katmanlı aydınlatmada internet sitesini kullanan ilgili kişi aydınlatma yükümlülüğü hakkında ayrıntılı bilgi almak için başka bir sekmeye yönlendirilmektedir. Burada söz konusu yönlendirmenin yapılmasından önce aydınlatmaya ilişkin temel bilgilerin verilmesi, detaylı bilgi için ilgili kişinin yönlendirilmesi kanaatimizce zorunludur.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu'nun 26.06.2020 tarihli "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Hakkında Kamuoyu Duyurusu" kapsamında[264], veri sorumlusu tarafından yapılan aydınlatmalarda karşılaşılan eksikliklere ve mevzuata aykırılıklara değinilmiştir. Söz konusu duyuruda; aydınlatma metinlerinin genellikle "genel veri işleme belgesi" niteliğindeki "gizlilik politikaları" ya da "veri işleme politikaları" kapsamında sunulduğu, ilgili kişi tarafından kolaylıkla erişilemediği, katmanlı aydınlatma yöntemi kullanıldığında ilgili kişiye ilk olarak temel bilgilerin sunulmadığı, aydınlatma metninin detayı için yönlendirmenin düzgün yapılmadığı, ilgili kişinin bu kapsamda gizlilik politikası ya da veri işleme politikasına yönlendirildiği, ayrıca açık rıza ve aydınlatma metinlerinin aynı metin üzerinden sunulduğu ve aydınlatma onayının verilmemesi durumunda ilgili kişiye belirli hizmetlerin sunulmadığı gibi hukuka aykırılıklar vurgulanmış, veri sorumlularının yaptırımla karşılaşmamaları için uyarıda bulunulmuştur.

---

[263] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, s. 14.

[264] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Hakkında Kamuoyu Duyurusu*, E.T.: 8 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6765/AYDINLATMA-YUKUMLULUGUNUN-YERINE-GETIRILMESI-HAKKINDA-KAMUOYU-DUYURUSU).

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 03.02.2021 tarihli ve 2021/85 sayılı kararında ise aydınlatma metinlerinin ilgili kişinin yaptığı işlem kapsamında kullanılan kişisel verilere ilişkin bilgilendirme sağlaması gerektiği, genel hukuki metinler sayılabilecek "gizlilik politikası" ya da "veri işleme politikası" gibi metinlerin aydınlatma metni yerine kullanılmaması gerektiği, somut olayda internet sitesi üzerinden sipariş verilmek istendiğinde "üye ol" kısmında "*Kişisel Verilerin Korunması hakkındaki açık rıza metnini okudum, onaylıyorum*" şeklinde bir onayın tıklanmadan internet sitesine üye olunmasının mümkün olmadığı, bu metnin aydınlatma metni niteliği taşımadığı, üye olmadan devam edildiğinde ise "*pop-up*" yardımıyla ya da bir onay kutucuğuna tıklanarak herhangi bir aydınlatma metnine erişilmediği, internet sitesinin en alt kısmında yer alan link içerisindeki politika metninin ilgili kişilerin aydınlatıldığını ispatlayamadığı ve bu nedenle "kişisel verilerin elde edilmesi sırasında" hukuka uygun bir aydınlatma yapılmadığı ifade edilmiştir[265].

G. E-TİCARETTE İLGİLİ KİŞİNİN HAKLARI

Anayasa m. 20/3 uyarınca "*Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar.*" şeklinde düzenlenen hüküm gereği, ilgili kişinin hakları Anayasa'da sayılmış durumdadır. KVKK m. 11 uyarınca ilgili kişinin hakları "*Herkes, veri sorumlusuna başvurarak kendisiyle ilgili; a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, b) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, c) Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların*

[265] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"İlgili kişinin Kanunun 11 nci maddesi kapsamındaki başvurusuna veri sorumlusu tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması" hakkında Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 03/02/2021 tarihli ve 2021/85 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 9 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7112/2021-85).

amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, d) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme, e) 7 nci maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, g) İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, ğ) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme, haklarına sahiptir." şeklinde düzenlenmiştir. Bu kapsamda e-ticaret ortamı kullanıcıları, ETHS veya ETAHS'ye karşı kişisel verilerin korunması anlamında aynı haklara sahip olup ETHS veya ETAHS'lerin ilgili kişilerden bu yönde gelen başvuruları değerlendirmesi gerekmektedir.

Söz konusu maddenin ilk dört bendi uyarınca, ilgili kişi kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenmek, eğer işlendiyse bu hususa ilişkin bilgi talep etmek, kişisel verilerinin işlenme amaçları ile söz konusu amaçlara uygun bir şekilde işlenip işlenmediğini öğrenmek ve kişisel verilerinin aktarıldığı yurt içinde ya da yurt dışında bulunan üçüncü kişileri bilmek haklarına sahiptir. Söz konusu haklar birlikte bilgi edinme hakkı kapsamında değerlendirilebilmektedir. İlgili kişinin, veri sorumlusu tarafından kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenmesi ve devamında işlenen kişisel verilerine ilişkin her türlü bilgiyi edinmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, veri sorumlusunun ilgili kişinin talimatları uyarınca hareket etmesi beklenmektedir[266].

Söz konusu maddede ilgili kişinin kişisel verilerinin eksik ya da yanlış işlenmesi durumunda düzeltilmesini ve "kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hâle

[266] *Yılmaz*, Süleyman/*Çavuşoğlu*, Gökçe Filiz: *Kişisel Verileri Koruma Hukuku*, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2020, s. 102.

getirilmesi"ni düzenleyen KVKK m. 7'de düzenlenen şartlara uygun olarak kişisel verilerinin imhasını isteme hakkına sahip olduğu kabul edilmiştir. Bu kapsamda, veri sorumlusunun kişisel verilerin işlenmesinde uyması gereken genel ilkelerden biri olan "doğru ve gerektiğinde güncel olma" ilkesini dikkate alması ve bu ilkeye aykırı olarak ilgili kişilerin kişisel verilerini eksik ya da yanlış işlemesi durumunda da ilgili kişinin kendisine başvurarak kişisel verilerinin düzeltilmesi talebini karşılaması gerekmektedir. İlgili kişinin düzeltme hakkı, yanlış olan kişisel verilerinin doğru olanla değiştirilmesini ve eksik olan kişisel verilerinin de tamamlanmasını kapsamaktadır[267]. İlgili kişinin kişisel verilerinin imhasını isteme hakkı ise KVKK m. 7 uyarınca kişisel verilerin işlenme sebepleri ortadan kalktıysa veri sorumlusu tarafından silinmesini, yok edilmesini ya da anonim hale getirilmesini kapsamaktadır.

İlgili maddenin f bendi uyarınca, ilgili kişinin kişisel verilerinin eksik ya da yanlış işlenmesi durumunda düzeltilmesini ve kişisel verilerinin imhasını isteme hakkı kapsamında veri sorumlusu tarafından yapılan işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı kişilere bildirilmesi hakkı düzenlenmiştir. İlgili kişinin bu hakkı ile veri sorumlusu tarafından eksik ya da yanlış aktarılan ya da imha edilmesi gereken kişisel verilerin üçüncü kişiler tarafından kullanımının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır[268].

Söz konusu maddenin g bendi uyarınca ilgili kişi, işlenen kişisel verilerinin özellikle otomatik olan sistemler aracılığıyla analiz edilerek kendisi aleyhine bir sonuç ortaya çıkarması halinde buna itiraz edebilmektedir. Bu kapsamda, veri sorumlusu tarafından işlenen kişisel verilere ilişkin bir değerlendirme yapılması ve kişisel verilerin bilgisayar ya da telefon gibi işlemci sahibi birtakım cihazlar tarafından otomatik işlenmesi halinde ortaya çıkabilecek riskleri azaltması gerekmektedir.

---

[267] *Oğuz,* H., s. 28.

[268] *Özkan,* s. 157.

Söz konusu maddenin son bendi kapsamında ilgili kişinin, kişisel verilerinin Kanun'a aykırı bir şekilde işlenmesi nedeniyle bir zarara uğraması durumunda uğradığı bu zararın giderilmesini veri sorumlusundan talep etme hakkına sahip olduğu düzenlenmiştir. Bu kapsamda, veri sorumlusu tarafından kişisel verilerin işlenmesi faaliyeti hukuka uygun değilse ve bu nedenle ilgili kişi bir zarara uğradıysa veri sorumlusunun söz konusu zararı tazmin etme yükümlülüğü bulunmaktadır.

KVKK m. 11 kapsamında, ilgili kişinin haklarının ne zaman ve ne şekilde kullanılacağı düzenlenmemiş olup veri sorumlusuna başvurarak söz konusu hakların talep edilebileceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle, KVKK m. 13 vd. hükümlerinde düzenlenen hak arama yöntemleri ve yaptırımlar ilgili kişinin hakları bağlamında değerlendirilecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI BAĞLAMINDA E-TİCARETTE GÜVENLİK VE YAPTIRIMLAR

İnternet ve bilişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte hızlı bir gelişme gösteren e-ticaretin, başta güvenlik, gizlilik ve kişisel verilerin korunmasına yönelik olmak üzere pek çok sorunu ve bu bakımdan kullanıcılarda oluşan endişeleri beraberinde getirdiği tartışılmıştı. E-ticaret faaliyetlerinde taraflar fiziki olarak karşı karşıya gelmediğinden ve satış ya da ödeme gibi işlemlerin çoğunluğu çevrim içi bir platform üzerinden yürütüldüğünden güvenlik konusu önem arz etmektedir. E-ticaret bakımından gerekli olan unsurlardan birini oluşturan ve internet ortamında aktarılan kişisel veriler bakımından ise gerekli korumanın sağlanması gerekmektedir. E-ticaret faaliyetleri sırasında internet ortamında gerçekleştirilen her türlü işlemin yalnızca işleme taraf olan kişilerce erişilmesi büyük bir önem taşımaktadır[269]. Özellikle, kullanıcıların kredi kartı, iletişim, kimlik gibi pek çok kişisel verisinin işlendiği söz konusu işlemlerde, bu verilerin muhafazasının sağlanması ve hukuka aykırı olarak erişilmesinin önlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, veri sorumlusu olan ETHS ya da ETAHS'nin veri güvenliğine ilişkin gerekli tedbirleri alması, yasal bir zorunluluk olup kişisel verilerin korunması bağlamında mevzuata aykırı hareket eden ETHS ya da ETAHS'lere yönelik belirli suçlar ve kabahatler düzenlenmiş bulunmaktadır.

[269] *Diker/Varol*, s. 31.

I. E-TİCARETTE VERİ GÜVENLİĞİ

A. GENEL AÇIKLAMALAR

İnternet kullanımının artması ve e-ticaret ortamlarının kullanıcılar tarafından sıklıkla tercih ediliyor olması, güvenlik sorununun her geçen gün önemini korumasına neden olmaktadır. İnternet üzerinden gerçekleştirilen faaliyetlerde temelde bilgi ve ağ kaynaklarına zarar verilmesi, bunlara yetkisiz kişilerce erişilmesi, bilgi ya da ağ kaynaklarının çalınması, alınan ya da gönderilen bilgilerin inkâr edilmesi veya gönderilmeyen bilgilerin alındığının iddia edilmesi şeklinde güvenlik sorunlarıyla karşılaşılabilmektedir[270]. E-ticarette kullanılan ödeme sistemleri ve alıcılar tarafından paylaşılan kredi kartı bilgileri gibi finans verileri de bu bilgilere üçüncü kişiler tarafından erişilmesi riski bulunduğundan e-ticaret ortamının güvenliğini önemli hale getirmektedir[271].

E-ticarette güvenliği, dolayısıyla kişisel verilerin gizliliğini tehdit eden unsurlar bulunmaktadır. Bunların başında zararlı yazılımlar, IP gizleme (*spoofing*), bilgisayar korsanlığı (*hacking*), kimlik hırsızlığı, oltalama (*phishing*), şifre kırma, kart bilgilerini kopyalama gibi güvenlik tehditleri sayılabilir. Zararlı yazılımlar, temelde virüsler olarak bilinmekte olup bu zararlı yazılımların sisteme zarar vermesi durumunda e-ticaret ortamına olan güvenin sarsılmasına neden olmaları olasıdır. IP adresi gizleme yöntemi, farklı bir kullanıcı gibi görünerek kişinin kimliğini saklaması anlamına gelmektedir. Korsanlık, bir bilgisayar ağı üzerindeki verinin takip edilerek gizli bir şekilde görüntülenmesini ve kaydedilmesini sağlayan bir zararlı yazılım türüdür[272]. Kimlik hırsızlığı, gerçek kişilere ait bilgilerin yetkisi olmayan kişiler tarafından ele geçirilerek

[270] *Anbar,* Adem: *E-Ticarette Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri*, Akdeniz İİBFD 2001, S. 2, s. 19 vd.

[271] *Diker/Varol,* s. 31.

[272] *Diker/Varol,* s. 31.

dolandırıcılık amacıyla kullanılmasıdır. Bu şekilde kullanıcıların bilgileri silinebilmekte ya da kopyalanabilmektedir[273]. Oltalama saldırısı ise kişinin güvenilir biri gibi gözükerek kullanıcıları kişisel bilgilerini vermeleri için kandırması anlamına gelmektedir. Oltalama saldırılarında, e-posta ya da kısa mesaj gibi iletişim bilgileri üzerinden kullanıcıya güvenilir bir kaynaktan geliyor izlenimi vererek gönderilen bağlantının açılması ve bu yolla verilerin ifşa edilmesi amaçlanmaktadır[274].

E-ticaret ortamları üzerinde kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde erişilmesi ve ifşa edilmesi için kullanılan daha pek çok saldırı yöntemi mevcuttur. Söz konusu saldırıların önlenmesi için şifreleme, güvenlik duvarları, güvenli giriş katmanı (*Secure Socket Layer*-SSL) ya da güvenli elektronik işlem (*Secure Electronic Transaction*-SET) gibi internet güvenlik protokolleri şeklinde çözümler kullanılmaktadır. Yine, e-ticaret faaliyetlerinde kullanılan ödeme sistemlerinin güvenilirliği bakımından alışveriş sırasında kartı kullanan kişinin kartın gerçek sahibi olup olmadığının tespiti amacıyla "*3D Secure*" ismiyle bilinen bir güvenlik sistemi kullanılmaktadır[275]. Bunun yanında alıcılar tarafından sanal kredi kartı ya da sanal POS uygulamaları da tercih edilebilmektedir.

Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 15/1 uyarınca, ETAHS ile ETHS arasında kurulacak ticari ilişkinin yazılı ya da elektronik ortamda yapılacak aracılık sözleşmesiyle belirlenmesi gerektiği düzenlenmiş ve söz konusu aracılık sözleşmesinin

---

[273] *Adıgüzel,* Yusuf/*Bostancı,* Mustafa: *Dijital İletişimi Anlamak*, 1. Baskı, Palet Yayınları, Konya 2020, s. 74 vd.

[274] *Çevik Tekin*, İlknur: *Yönetim Bilişim Sistemleri: İşletmelerde Dijital Dönüşüm Yönetimi*, 1. Baskı, Özgür Yayınları, Gaziantep 2023, s. 76 vd.

[275] *Muharremoğlu*, Gökhan: *Üniversite Öğrencilerinin e-Ticarette Ödeme Türleri ve Bilgi Güvenliğine Dair Farkındalıkları*, XIV. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 2012, s. 171.

asgari olarak "*a) ETHS'ye sunulan aracılık hizmeti bilgilerini, b) Aracılık hizmetinin kısıtlanmasını, askıya alınmasını veya sonlandırılmasını gerektiren durumlar ile bunlara ilişkin süreçleri, c) ETHS'den talep edilen hizmet bedellerine ve bu bedellerin hangi durum ve şartlarda farklılaşacağına veya güncelleneceğine ilişkin bilgileri, ç) Mal veya hizmetlerin sıralanmasında ya da alıcıya tavsiye edilmesinde kullanılan parametreleri, birden çok parametre varsa bunlar arasındaki öncelik sıralamasını ve sıralamayı etkilemek amacıyla doğrudan veya dolaylı bir bedel ödenmesi halinde bu durumun sıralama üzerindeki etkilerini, d) ETHS'ye yapılacak ödemelerin süresini, e) Dâhili iletişim sistemine erişim ve bu sistemin işleyişi ile ilgili bilgileri, f) Aracılık sözleşmesinin ETHS tarafından kolayca erişilebilir şekilde dâhili iletişim sisteminde saklanacağına ilişkin bilgiyi, g) 6502 sayılı Kanun kapsamında belirlenen cayma hakkı süresinin üzerinde bir süre belirlenmesi halinde buna ilişkin bilgiyi, ğ) Fikri ve sınai mülkiyet hakkının sahipliğinin ispatı ile bu hakkın kullanımına ve hak ihlaline ilişkin alınan önlemlere dair bilgileri, h) Aracılık hizmetinin sunulması sırasında ETHS'nin faaliyetleri dolayısıyla elde edilen verilere, sözleşme ilişkisinin sona ermesinin ardından ETHS'nin erişiminin olup olmayacağına ve erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgiyi*" içermesi gerektiği kabul edilmiştir. Bu kapsamda, kişisel verilerin güvenliğine ilişkin olarak yaşanabilecek siber güvenlik olaylarının ETAHS ile ETHS arasında kurulan aracılık sözleşmesinde "*aracılık hizmetinin kısıtlanmasını, askıya alınmasını veya sonlandırılmasını gerektiren durumlar*" altında düzenlenebileceği, buna ilişkin süreçlerin de sözleşmede açıklanması gerektiği değerlendirilmektedir.

B. TEKNİK VE İDARİ TEDBİRLER

Kişisel verilerin korunması özelinde ise KVKK m. 12 kapsamında veri sorumlusu "*a) Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, b) Kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek, c) Kişisel verilerin muhafazasını*

sağlamak, amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak"la sorumlu tutulmuştur. Söz konusu teknik ve idari tedbirlerin neler olacağı Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından hazırlanan Kişisel Veri Güvenliği Rehberi'nde[276] detaylandırılmıştır.

Veri sorumlusu olan ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin korunması açısından yükümlülüklerinden birini de veri güvenliğinin sağlanması oluşturmaktadır. Söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmemesi durumunda oluşacak hukuki sorumluluk veri sorumlusu üzerine bırakılmıştır, ancak KVKK m. 12/2 uyarınca kişisel verilerin veri sorumlusu adına başka biri tarafından işlenmesi durumunda sorumluluk, veri sorumlusu ve bu kişilerle birlikte müştereken olacaktır. Veri sorumlusunun veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri, kişisel verileri ilk defa elde ettiği zamandan başlayarak devam etmekte olup süreklilik arz etmektedir, bu kapsamda yeterli güvenliğin sağlanması amacıyla gerekli önlemleri alması gerekmektedir[277].

Veri güvenliğinin sağlanması yükümlülüğü bakımından KVKK m. 12 kapsamında ifade edilen idari tedbirler içerisinde, Kurul tarafından ilk olarak "*mevcut risk ve tehditlerin belirlenmesi*" sayılmaktadır. Veri sorumlusundan, işlenen kişisel verileri, bu kişisel verilere yönelik riskleri ve söz konusu risklerin gerçekleşmesi ihtimalinde oluşabilecek kayıpları tespit etmesi ve buna göre gerekli tedbirleri alması beklenmektedir. İdari tedbirler içerisinde "*çalışanların eğitilmesi ve farkındalık çalışmaları*" da sayılmakta olup veri sorumlusundan çalışanlarının kişisel veri güvenliğine ilişkin eğitim almalarını sağlaması, çalışanlara yönelik özellikle yukarıda bahsedilen veri güvenliğini tehdit eden saldırı yöntemleri bakımından farkındalık

[276] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Veri Güvenliği Rehberi*, E.T.: 20 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/yayinlar/veri_guvenligi_rehberi.pdf).

[277] *Dülger*, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, s. 233.

çalışmaları yapması ve kişisel verilerin korunması alanında çalışanların rollerini ve sorumluluklarını belirlemesi beklenmektedir[278].

Kurul tarafından yayımlanan rehberde, "*Kişisel veri güvenliği politikalarının ve prosedürlerinin belirlenmesi*" idari tedbirlerden biri olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda, veri sorumlusu tarafından veri güvenliğine ilişkin politika hazırlanması, kişisel veri kategorileri bakımından oluşacak ihlallerin nasıl yönetileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Veri sorumlusu ETHS ve ETAHS tarafından kişisel veri güvenliği politikaları kapsamında, gizlilik metinleri, çerez politikaları, kişisel veri saklama ve imha politikaları, aydınlatma ya da açık rıza metinleri hazırlanabilmektedir. Örneğin Hepsiburada tarafından "Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunmasına İlişkin Politika"[279] yayımlanmış olup bu politika metninde; kişisel verisi işlenen gerçek kişilerin aydınlatılmasının amaçlandığı, şirket tarafından işlenen kişisel veriler, bu verilerin işlenme amaçları, veri aktarımı yapılan tarafların kategorik olarak kimler olduğu, kişisel verilerin işlenme usulü, kişisel veri güvenliğinin nasıl sağlandığı, ilgili kişilerin hakları ve bu hakların hangi yöntemlerle kullanılacağı açıklanmıştır. Bu ve benzeri metinlerin KVKK ile uyumlu olması beklenmektedir. Ayrıca, veri sorumlusu tarafından işlenme amacının gerektirdiğinden fazla kişisel veri işlenmemesi (veri minimizasyonu) ilkesine uygun hareket edilmesi de alınabilecek idari tedbirlerden birisidir[280]. Kişisel veriler bakımından en üst düzeyde bir güvenliğin sağlanabilmesi için

[278] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 8 vd.

[279] *Hepsiburada*: *HEPSİBURADA TARAFINDAN 6698 SAYILI KANUN KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ VE KORUNMASINA İLİŞKİN POLİTİKA*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://images.hepsiburada.net/assets/gif/hepsiburada/HB_KVK_islenmesiPolitikasi_12032018.pdf).

[280] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 11 vd.

kişisel verilerin gereğinden fazla elde tutulmaması ve gerekli olduğu ölçüde işlenmesi gerekmektedir[281].

KVKK m. 12/3 uyarınca, "*Veri sorumlusu, kendi kurum veya kuruluşunda, bu Kanun hükümlerinin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli denetimleri yapmak veya yaptırmak zorundadır.*" Bu kapsamda, veri sorumlusu kişisel veri güvenliğine yönelik tedbirleri almalı ve bu yönde denetimleri yaptırması için gerekli olan personeli de istihdam etmelidir. Ayrıca, KVKK m. 12/4 "*Veri sorumluları ile veri işleyen kişiler, öğrendikleri kişisel verileri bu Kanun hükümlerine aykırı olarak başkasına açıklayamaz ve işleme amacı dışında kullanamazlar. Bu yükümlülük görevden ayrılmalarından sonra da devam eder.*" şeklindeki düzenleme uyarınca, veri sorumlusu, veri işleyen ve çalışanlar bakımından sır saklama yükümlülüğü söz konusudur.

Kurul tarafından yayımlanan rehberde, KVKK m. 12'de ifade edilen teknik tedbirler de açıklanmış ve veri güvenliği bakımından alınması gereken ilk teknik tedbir olarak "*siber güvenliğin sağlanması*" sayılmıştır. Bu kapsamda, farklı boyut ve nitelikte olan güvenlik tehditleri bakımından farklı siber güvenlik ürünlerinin kullanılabileceği, güvenlik duvarı, ağ geçidi, güçlü şifre ve parola, erişim yetki ve kontrol matrisi ya da antivirüs gibi uygulamaların tercih edilmesi gerektiği belirtilmiştir. Veri sorumlusu tarafından siber saldırılara müdahalede geç kalınmaması için "*kişisel veri güvenliğinin takibi*"nin sağlanması önem arz etmekte olup kullanıcıların log kayıtları gibi işlem hareketlerine ilişkin kayıtların düzenli bir şekilde tutulması gerekmektedir[282].

Veri sorumlusu tarafından kişisel verilerin bulut depolama hizmeti kullanılarak bulutta depolanması mümkündür. Bulut bilişim, internet aracılığıyla erişilebilen, verilerin saklanmasını ve bu verilere uzaktan erişilmesini sağlayan bir servis olarak

[281] *Dülger*, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, s. 177.

[282] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 16 vd.

tanımlanmaktadır. Bulut bilişim servisinde yazılım, donanım ya da dışarıdan gelecek saldırılar nedeniyle sorunların oluşması mümkündür[283]. Bu servislerin kullanılması durumda, kişisel veriler veri sorumlusunun kendi sisteminden ayrıldığından kişisel verilerin güvenliğine ayrıca dikkat edilmeli, "bulut depolama hizmeti sağlayıcısı" tarafından sağlanan güvenlik önlemlerinin yeterli olup olmadığı değerlendirilmelidir. Bu durumda, "bulut depolama hizmeti sağlayıcısı" veri işleyen konumunda olduğundan veri sorumlusuyla arasında kişisel veri işleme sözleşme yapılması gerekebilecektir. Bu hizmet sağlayıcısıyla veri sorumlusu arasında yapılan sözleşmelerde, sorumluluklar açık bir şekilde belirlenmeli, alınacak güvenlik önlemlerini net bir şekilde düzenlenmelidir. Yaşanabilecek bir veri ihlalinde yaptırımla karşılaşacak olan veri sorumlusunun bu sözleşmeyi dikkatli bir şekilde düzenleyerek kendini koruma altına alması önem arz etmektedir[284].

Kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması amacıyla veri sorumlusu tarafından kullanılan bilgi teknolojileri sistemlerinin geliştirilmesi, sık sık kontrollerinin yapılması da teknik tedbirlerden biri olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, kişisel verilerin zarara uğraması ya da kaybolması gibi risklere karşılık veri sorumlusu tarafından yedeklerinin alınması teknik tedbirler içerisinde sayılmaktadır[285].

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 07.10.2021 tarihli ve 2021/1021 sayılı kararında; mağazacılık faaliyeti yürüten bir veri sorumlusunun 4792 müşterisine ait kişisel verilerin bir forum sitesi üzerinde satılmaya çalışıldığı, söz konusu kişisel veri ihlalinin veri sorumlusunun hizmet aldığı bir veri işleyen bünyesinde yaşandığı, veri işleyen tarafa kişisel verilerin imha edilmesi için ihtar gönderildiği, etkilenen

[283] *Paşaoğlu*, Cengiz/*Cevheroğlu*, Emel: *Bulut Bilişim Sistemleri Kapsamında Kişisel Verilerin Şifreleme Yöntemleri ile Korunması*, Bilişim Teknolojileri Dergisi 2020, C. 13, S. 2, s. 185 vd.

[284] *Paşaoğlu*/*Cevheroğlu*, s. 192.

[285] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 22 vd.

müşterilere bilgilendirme yapıldığı belirtilmiş, Kurul tarafından yapılan incelemede, KVKK m. 12/2 uyarınca yaşanan veri ihlalinden veri sorumlusu ve veri işleyenin müştereken sorumlu olduğu, veri işleyen bünyesindeki teknik zafiyetlerin veri sorumlusu tarafından bilinmediği, gerekli denetimlerin yapılmadığı, veri işleyen ile hizmet ilişkisi sonlandırıldıktan sonra kişisel verilerin imhasına ilişkin işlem gerçekleştirilmediği ve veri sorumlusu sunucularında da yeterli teknik tedbirin alınmadığı gerekçesiyle idari para cezası uygulanmasına hükmedilmiştir[286].

Genel nitelikli verilere göre hassas kabul edilen ve daha sıkı korumayı gerektiren özel nitelikli kişisel verilerin güvenliği bakımından ayrıca birtakım önlemler düzenlenmiştir. KVKK m. 6/4 uyarınca "*Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde, ayrıca Kurul tarafından belirlenen yeterli önlemlerin alınması şarttır.*" Bu kapsamda, Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 31.01.2018 tarihli ve 2018/10 sayılı "*Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Veri Sorumlularınca Alınması Gereken Yeterli Önlemler*" kararı ile söz konusu önlemler Kurul tarafından belirlenmiştir. Kurul, özel nitelikli kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması için ayrı bir politikanın uygulanması gerektiğini belirterek özel nitelikli kişisel verilerin bulundukları ortama ya da aktarım durumlarına göre farklı önlemler kabul etmiştir[287].

C. VERİ İHLAL BİLDİRİMİ

Kişisel verilere ilişkin açıklanan idari ve teknik tedbirlerin alınmaması ya da bu tedbirlerin yeteri kadar uygulanmaması durumunda, ekonomik kayıpların yaşanması ya

[286] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Mağazacılık faaliyeti yürüten bir veri sorumlusunun veri ihlal bildirimi" hakkında Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 07/10/2021 tarih ve 2021/1021 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 26 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7081/2021-1021).

[287] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Veri Sorumlularınca Alınması Gereken Yeterli Önlemler" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 31/01/2018 Tarihli ve 2018/10 Sayılı Kararı*, E.T.: 22 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4110/2018-10).

da ilgili kişinin hak ve özgürlükleri bakımından birtakım risklerin oluşması olasıdır. Bu açıdan yaşanabilecek "veri sızıntıları" bakımından ilgili kişilerin veya yetkili kurumların bilgilendirilmesi önem taşımaktadır[288]. Veri sızıntıları, kişisel verilerin üçüncü kişiler tarafından hukuka aykırı bir şekilde elde edilmesi anlamına gelmektedir. Nitekim, KVKK m. 12/5 kapsamında "*İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi hâlinde, veri sorumlusu bu durumu en kısa sürede ilgilisine ve Kurula bildirir. Kurul, gerekmesi hâlinde bu durumu, kendi internet sitesinde ya da uygun göreceği başka bir yöntemle ilan edebilir.*" şeklindeki düzenleme uyarınca, veri ihlal bildirimine ilişkin bir düzenleme öngörülmüştür.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından "*Kişisel Veri İhlali Bildirim Usul ve Esaslarına İlişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 24.01.2019 Tarih ve 2019/10 Sayılı Kararına İlişkin Duyuru*" yayımlanmış ve veri ihlal bildirimi uygulamasında bir standartlaşma sağlanması amaçlanmıştır[289]. Bu kapsamda, ilgili maddede geçen "*en kısa sürede*" ifadesi, Kurul tarafından 72 saat olarak yorumlanmış olup veri sorumlusunun veri ihlalini öğrenmesinden itibaren en geç 72 saat içerisinde bu durumu Kurul'a bildirmesi öngörülmüştür. Nitekim, GDPR kapsamında da veri sorumlusunun gecikme olmaksızın ve mümkünse kişisel veri ihlalinin farkına varmasından itibaren 72 saat içinde bu durumu denetleyici makama bildirmesi gerektiği ifade edilmiştir[290].

KVKK m. 12/5 kapsamında ayrıca, ihlal edilen kişisel verilerin ait olduğu ilgili kişilere de "*makul olan en kısa süre içerisinde*" bildirim yapılması, ulaşılamıyorsa veri sorumlusu tarafından kendi internet sitesi üzerinde bu durumun açıklanması

---

[288] *Küzeci*, Elif: *Kişisel Verilerin Korunması*, 4. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020, s. 415 vd.

[289] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Veri İhlali Bildirim Usul ve Esaslarına İlişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 24.01.2019 Tarih ve 2019/10 Sayılı Kararına İlişkin Duyuru*, E.T.: 22 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5362/Veri-Ihlali-Bildirimi).

[290] General Data Protection Regulation, Dibace, para. 85.

gerekmektedir. Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 18.09.2019 tarihli ve 2019/271 sayılı kararında; veri ihlal bildiriminin Kurul'a ve ilgili kişilere bildirilmesindeki amacın, veri ihlali sonucunda oluşan olumsuz sonuçların en aza indirilmesi olduğu, ilgili kişilere yapılacak bildirimin açık ve sade bir dil kullanılarak yapılması gerektiği belirtilmiş ve ilgili kişilere yönelik ihlal bildiriminde bulunması gereken asgari unsurlar açıklanmıştır[291]. Veri sorumlusu tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na yapılacak veri ihlali bildiriminde doldurulması gerekli bilgiler ve takip edilmesi gereken usuller de Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayımlanan "Kişisel Veri İhlali Bildirim Formu Kılavuzu"nda açıklanmıştır[292].

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 27.08.2019 tarihli ve 2019/255 sayılı kararında; bir turizm şirketi tarafından yapılan ihlal bildirimi hakkında, şirket çalışanının bilgisayarı üzerinden şifrelerin ele geçirilerek bir siber saldırı gerçekleştiği, şirket personeli ve müşterilerine ilişkin kişisel verilerin bu saldırıdan etkilendiği, söz konusu bilgisayara yetkisiz üçüncü kişiler tarafından erişilmesinin bir idari tedbirsizlik olduğu, sunucu güvenliğinde aksaklıklar bulunmasının ve güvenlik duvarının güncel olmamasının bir teknik tedbirsizlik olduğu, çalışanlara yaşanan veri ihlali öncesinde herhangi bir eğitim verilmediği, ihlal konusu olan verilere ilişkin ilgili kişilere bildirim yapılmadığı, Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na yapılan bildirimin de "*en kısa sürede*" yapılmadığı gerekçe gösterilerek şirketin veri güvenliği için gerekli teknik ve idari

---

[291] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Veri sorumlusu tarafından ilgili kişiye yapılan veri ihlali bildiriminde yer alması gereken asgari unsurlara ilişkin, Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 18.09.2019 tarih ve 2019/271 sayılı Kararı*, E.T.: 23 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5547/2019-271).

[292] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Kişisel Veri İhlali Bildirim Formu Kılavuzu*, E.T.: 22 Kasım 2023 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/369d954a-aaee-44ca-9ca6-105e8b4102f9.pdf).

tedbirleri almadığına ve bu nedenle şirket hakkında idari para cezası uygulanmasına hükmedilmiştir[293].

E-ticaret faaliyetlerinin internet sitesi, mobil uygulamalar gibi farklı platformlarda yürütüldüğü göz önüne alındığında çeşitli güvenlik tehditleriyle ve siber saldırılarla karşılaşılması olasıdır. Bu nedenle, kullanıcıların kişisel verileri bakımından herhangi bir ihlal yaşanmaması adına ETHS ve ETAHS tarafından KVKK içerisinde ve Kurul rehberlerinde açıklanan idari ve teknik tedbirlerin yerine getirilmesi gerekmektedir. Söz konusu veri ihlallerine karşı hızlı bir müdahalede bulunulması ve zararın en aza indirilmesi amacıyla veri ihlal bildirimi usulüne uyulmalıdır. Bu kapsamda, ETAHS bünyesinde bulunan ETHS'ler ile paylaşılan kullanıcılara ait kişisel veriler ile ETHS ile ilişkilendirilebilecek kişisel veriler bakımından gerekli güvenlik önlemlerinin alınması, bu alanda yaşanabilecek veri ihlallerinde ETHS'lerin da bilgilendirilmesi kanaatimizce önem taşımaktadır.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 11.02.2020 tarihli 2020/113 sayılı kararında; e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren bir şirketin internet sitesinin hacklendiği iddiasının şirkete iletildiği, çalışanlar tarafından halka açık bağlantıların bulunduğu kafe gibi ortamlarda çalışılabildiği, en fazla 257.000 kullanıcının kişisel verisinin bu saldırıdan etkilenme ihtimali olduğu, söz konusu kişisel veri ihlalinden özel nitelikli kişisel verilerin etkilenmediği ve kayıtlı kullanıcılara yaşanan veri ihlali hakkında bildirimde bulunulduğu belirtilmiş, Kurul tarafından yapılan inceleme neticesinde halka açık bağlantıların olduğu ortamlardan sisteme bir engel bulunmaksızın erişilmesi gibi teknik tedbirler ile kişisel veri politikalarının oluşturulmaması, çalışanlara yönelik eğitim verilmemesi gibi idari tedbirlerin alınmamış olması gerekçe

[293] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Bir turizm şirketi hakkında Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 27.08.2019 tarih ve 2019/255 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 23 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5537/2019-255).

gösterilerek veri sorumlusu hakkında idari para cezası uygulanmasına hükmedilmiştir[294].

II. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİ GÜVENLİĞİNE YÖNELİK SİSTEMLER

KVKK kapsamında düzenlenen "Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi" (VERBİS) başta olmak üzere ETHS ve ETAHS'ler bakımından geliştirilen ve e-ticaret faaliyetlerine yönelik işlemleri kayıt altına almayı amaçlayan "Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi" (ETBİS) ile yine hizmet sağlayıcı olarak ETHS ve ETAHS'lerin ticari elektronik iletilerinin kontrolü amacıyla geliştirilen "İleti Yönetim Sistemi" (İYS) gibi sistemler, kişisel verilerin korunması bağlamında veri güvenliğinin ve veri sorumlularına yönelik gözetim ve denetimin sağlanması adına önem taşımaktadır.

A. VERBİS

KVKK m. 16 uyarınca, Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun gözetiminde Kişisel Verileri Korumu Kurumu Başkanlığı tarafından, kamuya açık bir şekilde "Veri Sorumluları Sicili" tutulacağı kabul edilmiştir. Sicilin kamuya açık tutulmasının sebebi, ilgili kişilerin verileri üzerinde kontrolün sağlanması, veri sorumlularının hesap verebilir ve şeffaf olmasının temin edilmesi ve kişisel veri ihlallerinin tespit edilebilmesidir[295]. Kişisel verileri işleyen kişilerin, veri işleme faaliyetine başlamadan önce bu sicile kayıtlı olmaları zorunlu tutulmuştur. Bu nedenle, Kişisel Verileri Korumu Kurumu Başkanlığı tarafından VERBİS oluşturulmuş olup veri sorumlularının bu

---

[294] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Elektronik satış hizmeti sağlayan bir şirketin veri ihlal bildirimi hakkında" Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 11/02/2020 tarih ve 2020/113 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 26 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7012/2020-113).

[295] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *Sorularla VERBİS*, E.T.: 27 Kasım 2023 (https://verbis.kvkk.gov.tr/UploadedFiles/SORULARLA_VERB%C4%B0S.pdf), s. 15.

sisteme kaydolarak işledikleri kişisel verileri kategorik bazda bildirmeleri gerekmektedir[296].

KVKK m. 16'ya dayanılarak Veri Sorumluları Sicili'ne yapılacak kayıtlara ilişkin usulleri belirlemek amacıyla Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik hazırlanmıştır. Söz konusu Yönetmelik m. 4 uyarınca VERBİS, "*Veri sorumlularının Sicile başvuruda ve Sicile ilişkin ilgili diğer işlemlerde kullanacakları, internet üzerinden erişilebilen, Başkanlık tarafından oluşturulan ve yönetilen bilişim sistemi*" olarak tanımlanmıştır.

KVKK m. 16/3 kapsamında veri sorumlularının VERBİS'e kayıt sırasında "*a) Veri sorumlusu ve varsa temsilcisinin kimlik ve adres bilgileri. b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği. c) Veri konusu kişi grubu ve grupları ile bu kişilere ait veri kategorileri hakkındaki açıklamalar. ç) Kişisel verilerin aktarılabileceği alıcı veya alıcı grupları. d) Yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel veriler. e) Kişisel veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirler. f) Kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre.*" hususlarını bildirmeleri gerekmektedir. Söz konusu bilgilerde bir değişiklik olması halinde de bildirimin düzeltilmesi zorunlu tutulmuştur.

Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik m. 5 uyarınca, veri sorumluları tarafından uyulması gereken ilkeler düzenlenmiştir. Bu kapsamda, VERBİS'e bildirimi yapılacak hususlar, "Kişisel Veri İşleme Envanteri"ne dayanılarak hazırlanacaktır. Yönetmelik m. 4'te kişisel veri işleme envanteri, "*Veri sorumlularının iş süreçlerine bağlı olarak gerçekleştirmekte oldukları kişisel veri işleme faaliyetlerini; kişisel veri işleme amaçları, veri kategorisi, aktarılan alıcı grubu ve veri konusu kişi grubuyla ilişkilendirerek oluşturdukları ve kişisel verilerin işlendikleri amaçlar için gerekli olan azami süreyi, yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel verileri ve veri güvenliğine*

[296] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, Sorularla VERBİS, s. 4.

ilişkin alınan tedbirleri açıklayarak detaylandırdıkları envanter" olarak tanımlanmıştır. Söz konusu tanımda envanterde yer alması gereken unsurlar sayılmış olup veri sorumlularından iş süreçlerine göre kişisel veri işleme faaliyetlerini envanterde detaylandırmaları ve envantere dayalı olarak VERBİS bildirimlerini yapmaları beklenmektedir[297]. VERBİS'e sunulan bilgiler, "*eksiksiz, doğru, güncel ve hukuka uygun*" olmalıdır. Bu bilgiler, veri sorumlularının aydınlatma yükümlülüğünün, kişisel verileri saklama süresinin, KVKK m. 13 uyarınca düzenlenen veri sorumlusuna başvuru kapsamında ilgili kişilere verilen yanıtların ve açık rızanın kapsamının değerlendirilmesinde esas teşkil edecektir.

İlgili Yönetmelik m. 11 uyarınca, Türkiye'de yerleşik tüzel kişilerin KVKK kapsamındaki yükümlülükleri, "*ilgili mevzuat hükümlerine göre tüzel kişiliği temsil ve ilzama yetkili organ veya ilgili mevzuatta belirtilen kişi veya kişiler*" aracılığıyla yerine getirilecektir. İlgili Yönetmelik m. 5 uyarınca, Türkiye'de yerleşik olmayan veri sorumlularının "veri sorumlusu temsilcisi" aracılığıyla VERBİS'e kaydolmaları zorunlu tutulmuştur. Veri sorumlusu temsilcisi Yönetmelik m. 4 uyarınca, "*Türkiye'de yerleşik olmayan veri sorumlularını bu Yönetmeliğin 11 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen konularda asgari temsile yetkili Türkiye'de yerleşik tüzel kişi ya da Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı gerçek kişi*" olarak tanımlanmıştır.

KVKK geçici madde 1 uyarınca, veri sorumlularının Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından ilan edilen sürelere uygun olarak VERBİS'e kaydolmaları gerekmektedir. Söz konusu maddeyle VERBİS'e kayıt yükümlülüğünün başlangıç tarihlerini belirleme yetkisi Kurul'a verilmiştir. Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 19.07.2018 tarihli ve 2018/88 sayılı kararı[298] ile "*Yıllık çalışan sayısı 50'den çok veya*

[297] *Küzeci*, s. 428.

[298] RG, 18.08.2018, S. 30513.

yıllık mali bilanço toplamı 25 milyon TL'den çok olan gerçek ve tüzel kişi veri sorumluları" ile "*yurtdışında yerleşik gerçek ve tüzel kişi veri sorumluları*"nın 30.09.2019 tarihine kadar VERBİS'e kaydolmaları zorunlu tutulmuştur. Bu süre uzatılarak en son, Kurul'un 11.03.2021 tarihli ve 2021/238 sayılı kararı[299] ile 31.12.2021 tarihi olarak belirlenmiştir. Söz konusu süre Kurul'un kararında belirtilen kriterleri sağlayan ETHS ve ETAHS'ler bakımından önem arz etmekte olup bu süre içinde kayıt yükümlülüğünü yerine getirmeyenler hakkında, Kurul tarafından Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik m. 17 uyarınca idari para cezası uygulanmaya başlanmıştır. 31 Aralık 2022 tarihi itibarıyla VERBİS'e başvuru sayısı 208.500'ü bulmuştur. Bu başvuruların 174.458 tanesi onaylanmış, 122.221 tanesinde VERBİS bildirimleri yapılmıştır[300].

İlgili Yönetmelik m. 16 uyarınca düzenlenen kriterler esas alınarak Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından VERBİS'e kayıt yükümlülüğüne istisna getirilebilir. Ancak bu durum, Yönetmelik m. 5 uyarınca, VERBİS'e kayıtla yükümlü olmayan veri sorumlularının KVKK kapsamındaki yükümlülüklerini ortadan kaldırmayacaktır. Benzer şekilde, bir veri sorumlusunun VERBİS'e kaydolması da KVKK kapsamındaki diğer yükümlülüklerinin ortadan kalktığını göstermeyecektir.

VERBİS'e ilişkin yükümlülüklerin, veri sorumlusu olan ve Kurul kararında belirtilen kriterleri sağlayan ETHS ve ETAHS'ler bakımından yerine getirilmesi gerekmekte olup bu sayede e-ticarette kişisel veri işleme faaliyetlerine ilişkin şeffaflık

[299] RG, 16.03.2021, S. 31425.

[300] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *2022 Yılı Faaliyet Raporu*, E.T.: 9 Aralık 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/aae3c721-9da4-43c7-95a6-8d14e6413a36.pdf), s. 35 vd.

sağlanmakta ve ilgili kişilerin muhatapları tespit edilebilmektedir. Bu nedenle, VERBİS'in kişisel verilerin korunmasında önemli bir araç olduğu söylenebilecektir[301].

B. ETBİS

Kişisel veri güvenliği bakımından önemli sayılabilecek bir diğer uygulama olan ETBİS, ETDHK m. 2 uyarınca, "*Elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ve elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların kayıt altına alınması, elektronik ticaret verilerinin toplanması, bu verilerin işlenerek istatistiki bilgilerin üretilmesi amacıyla Bakanlık tarafından oluşturulan ve bu Kanun kapsamında kayıt ve bildirim yapılabilmesine imkân sağlayan bilgi sistemi*" olarak tanımlanmıştır. ETDHK m. 11/4 uyarınca, "*Kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve diğer gerçek veya tüzel kişiler, elektronik ticaretin gelişiminin izlenebilmesi ve değerlendirilebilmesi amacıyla Bakanlık tarafından istenilen bilgileri Bakanlıkça oluşturulan sisteme bildirir.*" şeklindeki hükme dayanılarak Ticaret Bakanlığı tarafından söz konusu sisteme ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ[302] çıkarılmış ve e-ticaret faaliyetlerini kayıt altına alarak e-ticaret verilerinin takip edilmesi amacıyla ETBİS hizmete açılmıştır[303]. 31 Aralık 2022 tarihine kadar ETBİS'e kayıt yaptıran işletme sayısı 30.167, internet sitesi sayısı ise 35.298'i bulmuştur[304].

---

[301] *Küzeci*, s. 434.

[302] RG, 11.08.2017, S. 30151.

[303] *Ticaret Bakanlığı*: *Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS)*, E.T.: 28 Kasım 2023 (https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis).

[304] *Ticaret Bakanlığı*: *2022 Yılı Faaliyet Raporu*, E.T.: 9 Aralık 2023 (https://ticaret.gov.tr/data/63fe041613b876614c89335b/T%C4%B0CARET%20BAKANLI%C4%9EI%202022%20YILI%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU%20.pdf), s. 129.

Tebliğ'in 2. maddesiyle "*ağ üzerinde mal veya hizmet satışına yönelik sözleşme yapılmasını veya sipariş verilmesini sağlayan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar*"ın e-ticaret faaliyetlerine ilişkin kayıt ve bildirim yükümlülüğü altında oldukları kabul edilmiştir. Tebliğ m. 5 uyarınca, "*a) Kendilerine ait elektronik ticaret ortamında faaliyet gösteren hizmet sağlayıcılar. b) Aracı hizmet sağlayıcılar. c) Yurt içinde yerleşik olup yurt içinde elektronik ticaret faaliyetinde bulunmamakla birlikte yurt dışında yerleşik bir aracı hizmet sağlayıcı üzerinden sözleşme yapan veya sipariş alan hizmet sağlayıcılar.*" ETBİS'e kayıt yükümlülüğüne tabi olacaktır. Bu kapsamda, yurt içinde yerleşik bulunan ETAHS'ler üzerinden satış yapan ETHS'ler haricindeki ETHS'ler ve ETAHS'lerin, ETBİS'e kayıt ve bildirim yükümlülüğü altında olduğunu söylemek mümkündür[305].

Söz konusu Tebliğ m. 6 kapsamında; B2B, B2C gibi e-ticaretin türü, fiziksel mağaza durumu, ödeme yöntemleri, ödeme ve elektronik para kuruluşundan alınan hizmetler, kargo ve lojistik hizmetleri ile kişisel verilerin ve müşterilere ilişkin bilgilerin tutulduğu veri tabanları gibi hususlara ilişkin bilgilerin ETBİS'e bildirilmesi gerekmektedir. Tebliğ m. 6/3 kapsamında ETAHS'ler, "*internet üzerinden yapılan sözleşme ve verilen siparişlere ilişkin Bakanlıkça detayları belirlenen ve anonim hale getirilmiş istatistiki bilgileri aylık dönemler halinde*" ETBİS'e bildirmekle yükümlü tutulmuştur. Tebliğ m. 7 uyarınca, söz konusu bilgilerde değişiklik olması halinde, bu değişikliklerin de otuz gün içinde ETBİS'e bildirilmesi beklenmektedir.

ETBİS ile e-ticaret faaliyetinde bulunan işletmelere ilişkin kayıt dışılığın önüne geçilmesi amaçlanmış, ilgili kişilerin ETHS ve ETAHS'lere ilişkin bilgilere ulaşması

[305] *E-Ticaret Bilgi Platformu*: *Eğitimler*, E.T.: 28 Kasım 2023 (https://www.eticaret.gov.tr/cevrimiciegitim/etbis-kayit-26).

kolaylaşarak aleniyet sağlanmıştır[306]. ETDHK m. 12 uyarınca, ETBİS'e istenilen bilgilerin bildirilmemesi durumunda idari para cezası uygulanacağı kabul edilmiştir.

C. TİCARİ ELEKTRONİK İLETİLER VE İYS

Kişisel verilerin korunmasına ilişkin kolaylık sağlayan uygulamalardan biri olan İYS'den (İleti Yönetim Sistemi) bahsetmeden önce, kişisel veri ihlallerine sıklıkla konu olan ve bu sistemle birlikte belirli düzenlemelere tabi olan ticari elektronik iletilerin açıklanması gerekmektedir. Ticari elektronik iletiler, ilgili kişilere iletişim verileri kullanılarak ETHS ve ETAHS'ler tarafından kullanıcılara sıklıkla gönderilmekte ve kişisel verilerin hukuka uygun bir şekilde işlenmesi ve ilgili kişilerin açık rızalarının alınması bakımından değerlendirilmesi gereken önemli bir konuyu oluşturmaktadır. ETDHK m. 2 uyarınca ticari elektronik ileti, "*Telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtalar kullanılarak elektronik ortamda gerçekleştirilen ve ticari amaçlarla gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli ileti*" şeklinde tanımlanmıştır. Ticari elektronik iletilere ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik yayımlanmıştır.

Kanun kapsamında ticari elektronik iletilerin gönderilmesi şartı, m. 6 kapsamında, alıcıların önceden onaylarının alınmasına bağlanmıştır. Söz konusu onay, yazılı bir şekilde ilgili kişiden alınabileceği gibi elektronik iletişim araçlarıyla da alınabilmektedir. Ticari elektronik iletilerin alıcının onayına bağlı olarak gönderilmesi şartı, esnaf ve tacirlere gönderilen iletiler bakımından uygulanmamaktadır. Ancak tacir

[306] *Ticaret Bakanlığı*, Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS).

ve esnafların ticari elektronik iletileri reddetmesi halinde, yeniden ticari elektronik ileti gönderilmesi onaylarının alınması şartına bağlıdır[307].

Kanun'un 7. maddesi kapsamında, ticari elektronik iletilerin içeriğinin alıcıdan alınan onaya uygun bir şekilde olacağı ve ileti içeriğinde, ETHS ve ETAHS'leri tanıtan bilgilerin, ETHS ve ETAHS'lerin iletişim bilgilerinin, iletinin konusunun ve amacının yer alması gerektiği kabul edilmiştir. ETDHK m. 8 uyarınca, alıcıların hiçbir gerekçe gösterme zorunluluğu bulunmaksızın istedikleri zaman ticari elektronik iletileri reddetme hakları bulunmaktadır. Bu kapsamda, ileti içeriğinde ret bildirimine ilişkin gerekli bilgilerin de yer alması zorunludur. Alıcının ret talebine ilişkin bildirimin ETHS veya ETAHS'ye ulaşmasından itibaren üç iş günü içerisinde alıcıya ticari elektronik ileti gönderilmesi durdurulmalıdır.

ETDHK m. 11/5 kapsamında, Ticaret Bakanlığı ticari elektronik iletilere ilişkin onayların alınmasını ve alıcıların ticari elektronik iletileri reddetme haklarının kullanılmasını sağlayan bir elektronik sistem kurmak ya da kurdurmakla yetkili kılınmıştır. Bu hükme dayanılarak ticari elektronik ileti gönderen tüm hizmet sağlayıcılar tarafından başvurulması zorunlu olan "ticari elektronik ileti yönetim sistemi" kurulmuş ve bu kapsamda Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik'te değişikliklere gidilmiştir. Ticaret Bakanlığı tarafından İYS kurmakla Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) yetkilendirilmiş ve İYS Anonim Şirketi, tek ortağı TOBB Eğitim ve Kültür vakfı olacak şekilde kurulmuştur[308].

Söz konusu Yönetmelik m. 5 uyarınca, ticari elektronik iletiler için alıcının kendisinden ya da İYS üzerinden önceden onay alınması zorunlu tutulmuştur. Bu onay,

[307] *Ticaret Bakanlığı*: *Ticari Elektronik İletiler Genel Bilgiler*, E.T.: 28 Kasım 2023 (https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/ticari-elektronik-iletiler/genel-bilgiler).

[308] *Ticaret Bakanlığı*: *Ticari Elektronik İletiler İleti Yönetim Sistemi (İYS)*, E.T.: 29 Kasım 2023 (https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/ticari-elektronik-iletiler/ileti-yonetim-sistemi-iys).

alıcının iletileri reddetme hakkını kullanıncaya kadar geçerli olacaktır. İlgili madde kapsamında, ticari elektronik ileti göndermek için ETHS ve ETAHS'lerin bu sisteme kaydolması gerekmektedir.

Yönetmelik m. 7 uyarınca ETDHK ile paralel olarak alıcıdan yazılı bir şekilde onay alınabileceği gibi elektronik iletişim araçları yoluyla ya da İYS üzerinden de onay alınabileceği kabul edilmiştir. Onaylarda alıcının adı, soyadı ve elektronik iletişim adresi yer almalıdır. Fiziki ortamda alınacak onaylarda alıcının imzası da aranmaktadır. Onayın elektronik ortamda alındığı durumlarda, bu husus alıcının reddetme hakkı olduğu bilgisi ile birlikte alıcının vermiş olduğu elektronik iletişim adresine 24 saat içinde iletilmelidir. İYS üzerinden onay alındıysa bu bildirim gerekmemektedir. Yönetmelik m. 7/4 kapsamında, alıcının önceden onayı olmaksızın elektronik iletişim adresine ETHS ya da ETAHS tarafından ticari elektronik ileti gönderilerek alıcıdan onay vermesi talep edilemez.

Alıcıdan ticari elektronik iletiler için yazılı olarak, elektronik ortamda ya da İYS üzerinden olacak şekilde hangi yöntemle onay alınırsa alınsın, bu onayın alıcının irade beyanına uygun olması gerekmektedir. Örneğin, alıcı tarafından sadece e-posta adresi için verilen bir onayın, ETHS ya da ETAHS tarafından SMS ortamı için de kullanılması hukuka aykırılık teşkil edecektir[309].

Yönetmelik m. 7 kapsamında, onay metninin önceden işaretlenmiş bir şekilde alıcıya sunulması ve ETHS ya da ETAHS tarafından sunulan hizmetin temini için alıcıdan onay alınmasının şart koşulması yasaklanmıştır. Yine aynı maddede, İYS üzerinden alınmayan onaylar için, onayın alındığına ilişkin ispat yükünün ETHS ve

[309] *Kaya,* Mehmet Bedii: *Elektronik Ticaret Hukuku Ticari Elektronik İletiler*, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020, s. 56.

ETAHS üzerinde olduğu, bu tür onayların üç iş günü içerisinde sisteme kaydedilmesi gerektiği, aksi halde geçersiz sayılacağı düzenlenmiştir.

Yönetmelik m. 8 kapsamında, ticari elektronik iletinin niteliğinin içeriğinden anlaşılması gerektiği, bu amaçla tanıtım, kampanya ya da bilgilendirme gibi ibarelerin iletide yer alabileceği, bu ibarenin kısa mesajla gönderilen iletiler bakımından iletinin başında, e-postayla iletilen iletiler bakımından konu bölümünde, sesli aramalarda ise görüşmenin başında belirtilmesi gerektiği kabul edilmiştir.

Yönetmelik m. 9 uyarınca ETDHK ile benzer şekilde, ticari elektronik iletilerin her zaman reddedilebileceği, ret bildirimi için ticari elektronik ileti içerisinde müşteri hizmetleri numarası, kısa mesaj gönderilebilmesi için bir numara ya da ret hakkının kullanılmasına imkân tanıyan bir URL adresinin yer alması gerekmektedir. Ret bildirimlerinin, ticari elektronik iletinin gönderildiği kanal üzerinden yapılması, kolay ve ücretsiz olması zorunludur. ETHS ve ETAHS tarafından alıcılardan gelen ret bildirimleri üç iş günü içerisinde İYS'ye bildirilecektir. Alıcı dilerse reddetme hakkını sistem üzerinden de kullanabilir.

Yönetmelik m. 11 uyarınca, "*aracı hizmet sağlayıcılara ilişkin yükümlülükler*" düzenlenmiş olup ETHS tarafından ticari elektronik ileti gönderimi için onayını aldığı alıcılara bu iletileri ETAHS vasıtasıyla gönderme imkânı tanınmıştır. Bu kapsamda, gönderilecek iletiler bakımından içerik kontrolü ETAHS üzerinde değildir. Ancak, ETAHS tarafından İYS'de kaydı bulunmayan bir ETHS'nin ticari elektronik iletilerini göndermesi yasaklanmıştır. Ayrıca, ETAHS tarafından bu şekilde ileti gönderilmeden önce İYS üzerinden alıcının onayı bulunup bulunmadığı kontrol edilmeli, onayı bulunmayan alıcılara ileti gönderilmemelidir.

Yönetmelik m. 12 uyarınca, ayrıca "*(1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı ... ile Kuruluş,* [İYS Anonim Şirketi] *bu Yönetmelik çerçevesinde yapmış*

olduğu işlemler ve sunduğu hizmetler nedeniyle elde ettiği verilerin, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla muhafazasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. (2) Kişisel verilerin; üçüncü kişilerle paylaşılabilmesi, işlenebilmesi ve başka amaçlarla kullanılabilmesi için ilgili kişiden önceden onay alınması gerekir." şeklinde kişisel verilerin korunması hususuna atıfta bulunulmuştur.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 16.10.2018 tarihli ve 2018/119 sayılı ilke kararında, ilgili kişilerden açık rıza alınmaksızın e-posta, SMS ya da çağrı yoluyla iletilen reklam içerikli bildirimlerin KVKK m. 5 kapsamındaki işleme şartlarını sağlamadığı, KVKK m. 15/7 uyarınca veri sorumlularının bu yöndeki veri işleme faaliyetlerini derhal durdurmaları gerektiği, aksi halde KVKK m. 18 uyarınca yaptırım uygulanacağı ve ilgili veri sorumluları hakkında TCK m. 136 uyarınca işlem tesis edilmesi için ilgili cumhuriyet başsavcılığına bildirimde bulunulacağı belirtilmiştir[310].

Ticari elektronik iletilere ilişkin ETHS ve ETAHS'lere getirilen söz konusu yükümlülüklere ilişkin düzenlemelerin, kişisel verilerin korunması mevzuatı çerçevesinde ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından verilen kararlar ile paralellik arz ettiğini ve bu açıdan önem taşıdığını söylemek mümkündür. Ancak ticari elektronik iletiler bakımından ETDHK ve KVKK arasındaki ilişkinin de irdelenmesi gerekmektedir.

Alıcılara ticari elektronik ileti gönderilmesi, KVKK kapsamında kişisel veri işleme faaliyetlerinden birini oluşturmaktadır. ETDHK m. 6 vd. hükümleriyle Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik, alıcıların kişisel veri sayılan

[310] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Veri sorumluları ve veri işleyenler tarafından ilgili kişilerin e-posta adreslerine veya SMS ya da çağrı ile cep telefonlarına reklam bildirimleri/aramaları yönlendirilmesinin önüne geçilmesi" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 16/10/2018 Tarihli ve 2018/119 Sayılı İlke Kararı*, E.T.: 1 Aralık 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5299/2018-119).

e-posta adreslerine ya da telefon numaralarına reklam amaçlı iletilerin gönderilmesi yoluyla kişisel verilerin işlenmesi faaliyetini özel olarak düzenlemektedir[311]. Ancak ticari elektronik iletiler bakımından hem ETDHK hem de KVKK kapsamında yer alan düzenlemelerin uygulanması söz konusu olabilmektedir. Yürürlük tarihi itibarıyla ETDHK'nın eski tarihli, KVKK'nın ise sonraki tarihli olduğu görülmektedir. Aynı konuya ilişkin sonraki bir düzenleme olan KVKK'nın doğrudan ticari elektronik iletilere uygulanmasını kabul etmek doğru bir çözüm olmayacaktır. Her iki Kanun arasında özel ve genel nitelikli olanı belirlemek gerekmektedir. Bu konuda öğretide, ETDHK'nın özel bir kanun olduğunu, KVKK'nın ise genel kanun niteliğinde olduğu görüşünde olanlar[312] ile her iki Kanun bakımından çelişkiye yer vermeyecek şekilde özel bir kanunu seçmenin mümkün olmadığı görüşünde olanlar[313] bulunmaktadır. Bu nedenle, ticari elektronik iletilere ilişkin olan her bir husus bakımından her iki Kanun içerisinde yer alan düzenlemelerin ayrı ayrı incelenmesi gerekmektedir.

KVKK kapsamında açık rıza kavramı, ETDHK ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik kapsamında onay kavramı ile karşılaştırılabilmektedir. KVKK kapsamında ilgili kişiden alınan açık rıza herhangi bir şekil şartına tabi değilken ETDHK ve ilgili Yönetmelik bağlamında alıcıdan onay alınması belirli şartlara tabi tutulmuştur. Bu nedenle, ETDHK ve Yönetmelik'te düzenlenen şartlar, KVKK'ya göre özel nitelikli olup öncelikli olarak uygulanması gerekmektedir[314]. Ancak KVKK'nın kişisel verilerin işlenmesine yönelik kapsamlı düzenlemeler içermesi nedeniyle KVKK'nın ticari elektronik ileti gönderiminde göz

---

311 *Polater,* Salih: *Kişisel Verilerin Reklam Amaçlı İşlenmesinde Hukuka Uygunluk Sebepleri*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2019, C. 1, S. 1, s. 4 vd.

312 *Polater*, s. 5.

313 *Kaya,* M., s. 97.

314 *Polater,* s. 5.

ardı edilmesi mümkün değildir. Bu nedenle, ticari elektronik ileti gönderilmesi aracılığıyla kişisel veri işleme faaliyetinde bulunan bir veri sorumlusunun her iki Kanun'a da riayet etmesi beklenmektedir[315].

D. GÜVEN DAMGASI

E-ticarette kullanıcıların güvenlik problemlerini azaltmayı amaçlayan uygulamalardan biri olarak güven damgası, Ticaret Bakanlığı tarafından düzenlenmiş ve ETDHK m. 11 ile Elektronik Ticarette Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 16'ya dayanarak Elektronik Ticarette Güven Damgası Hakkında Tebliğ[316] yayımlanmıştır. Söz konusu Tebliğ m. 4 kapsamında güven damgası, "*Bu Tebliğde öngörülen asgari güvenlik ve hizmet kalitesi standartlarına uyan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıya verilen elektronik işaret*" olarak tanımlanmaktadır.

Tebliğ m. 5 uyarınca güven damgası almak isteyen ETHS ve ETAHS'lerin sayılan asgari standartlara uyması gerekmektedir. Bu kapsamda, ETHS ve ETAHS'lerin "*Kişisel veri ve ödeme bilgisi içeren her türlü işlemin internet sitesi ve mobil sitede EV SSL, uygulamada SSL ile gerçekleştirilmesini*" sağlaması zorunludur. Tebliğ m. 4 çerçevesinde SSL, "*Sunucu ile istemci arasında akan verinin güvenliğini ve bütünlüğünü mümkün kılan sertifika*", "Extended validation SSL (EV SSL)" ise "*Gerçek veya tüzel kişilerin yasal belgelere göre kimlik doğrulamasını sağlayan ve sunucu ile istemci arasında akan verinin güvenliğini ve bütünlüğünü mümkün kılan sertifika*" olarak tanımlanmış olup Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından açıklanan teknik tedbirler ile uyumlu olarak e-ticaret ortamları üzerinde de yeterli güvenliğin

[315] *Kaya*, Ramazan Furkan: *Kişisel Verilerin Korunması Hukukunda Ticari Elektronik İleti*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 102.

[316] RG, 06.06.2017, S. 30088.

sağlanması beklenmektedir. Yine güven damgası almak isteyen ETHS ve ETAHS'lerin TKHK, ETDHK ve KVKK kapsamındaki yükümlülüklerine uygun süreçler tasarlaması gerekmektedir.

Güven damgası alınması için ilgili Tebliğ'de sayılan teknik önlemlerin sağlanması ve gereken hizmetlerin temin edilmesi gerekmektedir. Güven damgası uygulaması ile ETHS ve ETAHS'lerin asgari düzeyde bir güvenlik tedbiri uyguladığı ve alıcılar açısından güvenilir olduğu gösterilmeye çalışılmaktadır[317]. 2022 yılı sonunda güven damgası alan internet sitesi sayısı 91'i bulmuştur[318]. Ancak söz konusu Tebliğ kapsamında, güven damgası alınması zorunlu değildir.

Güven damgası alınması için güven damgası sağlayıcıya başvurulması gerekmektedir. Güven damgası sağlayıcı Tebliğ m. 4 uyarınca, "*Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıya bu Tebliğde öngörülen kriterlere uygun olarak güven damgası veren, güven damgasına ilişkin diğer faaliyetleri yürüten ve Bakanlık tarafından protokolle yetkilendirilen kuruluş*" şeklinde tanımlanmış olup Ticaret Bakanlığı tarafından güven damgası sağlayıcı olarak TOBB'a yetki verilmiştir. Güven damgasının varlığı, ilgili e-ticaret ortamında "*asgari güvenlik ve hizmet standardı*"nın olduğunu göstermektedir. Ancak bu durum, TOBB'un ilgili e-ticaret ortamına garantör ya da kefil olduğu şeklinde yorumlanmamalıdır. Yine güven damgasının bulunması, e-ticaret ortamı üzerinden satışa sunulan mal ya da hizmetlerin kaliteli olduğunu göstermemektedir[319].

Elektronik Ticarette Güven Damgası Hakkında Tebliğ m. 5 kapsamında sayılan standartları sağlayamayan ve güven damgası olan ETHS ve ETAHS'lerin güven

---

[317] *Hamamcıoğlu*, Esra: *Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu*, KOSBED 2018, C. 35, s. 61.

[318] *Ticaret Bakanlığı*, 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 130.

[319] *TOBB*: *Güven Damgası Nedir?*, E.T.: 6 Aralık 2023 (https://www.guvendamgasi.org.tr/).

damgalarının askıya alınması veya iptal edilmeleri mümkündür. Tebliğ m. 9 vd. hükümlerinde yer alan düzenlemeler gereği TOBB, güven damgası standartlarına ilişkin kontrolleri ve denetimleri yapmakla, askıya alma ve iptal süreçlerini yönetmekle yükümlü tutulmuştur.

III. E-TİCARETTE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI BAĞLAMINDA İLGİLİ KİŞİNİN HAK ARAMA YOLLARI

İlgili kişilerin KVKK kapsamında yer alan taleplerini iletebilmeleri, veri güvenliği dahil olmak üzere kişisel verilerinin korunmasına ilişkin bilgi alma haklarının korunması ya da olası veri ihlali durumları için bazı hak arama yolları KVKK kapsamında düzenlenmiştir. Söz konusu hak arama yöntemleri, veri sorumlusuna başvuru ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikâyet olarak iki şekilde gerçekleşebilmektedir. Kanun'da düzenlenen bu iki hak arama yöntemiyle ilgili kişiler yargı yoluna başvurmaksızın taleplerini veri sorumlusuna ve Kurul'a ulaştırma imkânı bulmaktadırlar.

A. BAŞVURU HAKKI

E-ticaret faaliyetlerinde kullanıcıların ETHS ya da ETAHS'ye başvurarak söz konusu haklarından ilkini kullanmaları mümkündür. KVKK m. 11 uyarınca ilgili kişinin haklarının "*Herkes, veri sorumlusuna başvurarak kendisiyle ilgili; a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, b) Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, c) Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, d) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme, e) 7 nci maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, g) İşlenen verilerin*

münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, ğ) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme, haklarına sahiptir." şeklinde düzenlendiği açıklanmıştı. İlgili kişilerin söz konusu hakları bakımından veri sorumlusuna başvuruda bulunmaları mümkündür.

KVKK m. 13 kapsamında veri sorumlusuna başvuru, "*(1) İlgili kişi, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili taleplerini yazılı olarak veya Kurulun belirleyeceği diğer yöntemlerle veri sorumlusuna iletir. (2) Veri sorumlusu başvuruda yer alan talepleri, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyeti gerektirmesi hâlinde, Kurulca belirlenen tarifedeki ücret alınabilir. (3) Veri sorumlusu talebi kabul eder veya gerekçesini açıklayarak reddeder ve cevabını ilgili kişiye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir. Başvuruda yer alan talebin kabul edilmesi hâlinde veri sorumlusunca gereği yerine getirilir. Başvurunun veri sorumlusunun hatasından kaynaklanması hâlinde alınan ücret ilgiliye iade edilir.*" şeklinde düzenlenmiştir.

Veri sorumlusuna başvuru hakkının usul ve esaslarını belirlemek üzere Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ[320] yayımlanmıştır. Söz konusu Tebliğ m. 4 uyarınca, "*(1) Kişisel verisi işlenen gerçek kişiler, veri sorumlusuna başvuru hakkına sahiptir. (2) İlgili kişiler, başvurularını Türkçe olarak yapmak kaydıyla bu haktan yararlanabilir.*" Bu kapsamda, veri sorumlusuna başvuru için ilgili kişinin Türkçe bir başvuru yapması gerekmektedir.

Başvuru usulü, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ m. 5 kapsamında detaylandırılmış olup ilgili kişi KVKK m. 11'de sayılan hakları bakımından veri sorumlusuna yazılı bir şekilde veya "*kayıtlı elektronik posta (KEP)*

[320] RG, 10.03.2018, S. 30356.

adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da ilgili kişi tarafından veri sorumlusuna daha önce bildirilen ve veri sorumlusunun sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle veya başvuru amacına yönelik geliştirilmiş bir yazılım ya da uygulama vasıtasıyla" başvurabilir.

Veri sorumlusu, ilgili kişilerden gelen talepleri en geç otuz gün içerisinde sonuçlandırmak zorundadır. Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ m. 6 uyarınca, veri sorumlusu tarafından ilgili kişilerin başvuruları hukuka ve dürüstlük kuralına uygun bir şekilde cevaplandırılmalı ve bunun için gereken idari ve teknik tedbirler alınmalıdır. Veri sorumlusu tarafından ilgili kişilerin başvuruları, kabul etme ve gereğini yerine getirme ya da gerekçeli bir şekilde reddetme şeklinde sonuçlandırılacaktır. KVKK m. 13 kapsamında veri sorumlusuna başvuru sonuçlarının ilgili kişiye bildirilmesi öngörülmüştür. Söz konusu bildirimin bir ispat sorunu olduğu ve gerektiğinde yargı mercilerince inceleneceği kabul edilmiştir[321].

Veri sorumlusu tarafından ilgili kişinin KVKK m. 11 kapsamında talep ettiği haklarına ilişkin verilecek ret kararının gerekçeli bir şekilde olması zorunluluğu, ilgili kişinin haklarının daha fazla korunmasının amaçlandığını göstermektedir. Bu durumda veri sorumlusu tarafından ret kararına ilişkin bir hukuki gerekçe gösterilecektir. İlgili kişinin talebinin kabul edilmesine rağmen veri sorumlusu tarafından gereği yerine getirilmiyorsa talebin reddedildiği anlamı çıkarılmalıdır[322].

[321] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 13 Gerekçesi, s. 13.

[322] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *İlgili Kişinin Hak Arama Yöntemleri*, E.T.: 23 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4193/Ilgili-Kisinin-Hak-Arama-Yontemleri), s. 5 vd.

B. ŞİKÂYET HAKKI

KVKK kapsamında düzenlenen diğer bir hak arama yöntemi olarak şikâyet hakkı, Kanun'un 14. maddesinde "*(1) Başvurunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilmemesi hâllerinde; ilgili kişi, veri sorumlusunun cevabını öğrendiği tarihten itibaren otuz ve her hâlde başvuru tarihinden itibaren altmış gün içinde Kurula şikâyette bulunabilir. (2) 13 üncü madde uyarınca başvuru yolu tüketilmeden şikâyet yoluna başvurulamaz. (3) Kişilik hakları ihlal edilenlerin, genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır.*" şeklinde düzenlenmiştir. Bu kapsamda, veri sorumlusu olan ETHS ya da ETAHS'ye başvuruda bulunan ilgili kişiler tarafından başvurularının reddedilmesi, ETHS ya da ETAHS tarafından verilen cevabın yeterli görülmemesi ya da başvurularına süresinde cevap verilmemesi durumlarında, söz konusu maddede belirtilen sürelere uyarak Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na başvurulması mümkündür. İlgili kişi tarafından başvuru hakkı tüketilmeden şikâyet yoluna başvurulması mümkün değildir. Şikâyet hakkının kullanılması, ilgili kişiler tarafından yargı yoluna başvurularak genel hükümler uyarınca tazminat talep edilmesine bir engel teşkil etmemektedir. E-ticaret faaliyetleri bakımından ilgili kişiler tarafından ETHS ya da ETAHS'lere karşı adli yargıda bir tazminat davası açılması muhtemeldir. Ancak Kurul'a şikâyet başvurusunda bulunmak ilgili kişiler tarafından daha masrafsız ve hızlı görülebilir[323]. Aynı zamanda, tazminat davasının aksine şikâyet hakkının kullanılması, ilgili kişinin zarar görmüş olması koşuluna bağlı değildir.

KVKK m. 15 uyarınca, ilgili kişi tarafından Kurul'a yapılan şikayetlerin nasıl inceleneceği ya da herhangi bir veri ihlali durumunda Kurul tarafından başlatılacak

[323] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 14 Gerekçesi, s. 13.

resen incelemenin usul ve esasları düzenlenmiştir. Kurul tarafından sadece "*görev alanına giren konularda*" inceleme yapılabilir[324]. Bu kapsamda, ilgili kişiler tarafından KVKK m. 14 uyarınca yapılan şikâyet başvurusu, Kurul tarafından incelenerek bir karara bağlanmaktadır. Kurul tarafından şikâyet konusuyla ilgili altmış gün içinde bir cevap verilmezse ilgili kişinin talebi reddedilmiş sayılacaktır. Kurul'un herhangi bir veri ihlalini öğrenmesi durumunda ilgili kişilerin şikâyeti olmaksızın ya da kendisine gelen ihbarları değerlendirerek kendiliğinden harekete geçmesi ve inceleme başlatması da mümkündür. Bu durumda Kurul'un incelemesi için herhangi bir süre sınırı düzenlenmemiştir[325].

KVKK m. 15/3 uyarınca Kişisel Verileri Koruma Kurulu, veri sorumlularından inceleme konusu kapsamında "*Devlet sırrı niteliğindeki bilgi ve belgeler hariç*" her tür bilgi ve belgeyi talep etmeye yetkili olup veri sorumluları tarafından söz konusu bilgi ve belgelerin on beş gün içinde Kurul'a gönderilmesi ve gerektiğinde Kurul tarafından yerinde inceleme yapılmasına izin verilmesi zorunludur.

KVKK m. 15/4 uyarınca, Kurul tarafından şikâyet üzerine ya da resen yapılan inceleme sonucu, herhangi bir veri ihlali tespit edilirse, hukuka aykırılıkların giderilmesine karar verilerek karar taraflara tebliğ edilecektir. Bu durumda, veri sorumlusu tarafından kararın gereğinin en geç otuz gün içinde yerine getirilmesi zorunludur. Aksi halde veri sorumlusu bakımından idari para cezası uygulanabilecektir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından yapılan inceleme sonucunda "ilke kararı" alınabilmesi mümkündür. İlke kararları genellikle kişisel veri ihlalinin yaygın bir şekilde olduğunun tespit edilmesi halinde alınmakta ve Kurul tarafından

[324] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 15 Gerekçesi, s. 13.

[325] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, İlgili Kişinin Hak Arama Yöntemleri, s. 10 vd.

yayımlanmaktadır. Söz konusu kararlar, kişisel verilerin korunması kapsamındaki uygulamaların yeknesaklaştırılması bakımından önem taşımaktadır[326].

KVKK m. 15/7 kapsamında Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından "*telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ve açıkça hukuka aykırılık olması hâlinde, veri işlenmesinin veya verinin yurt dışına aktarılmasının durdurulmasına*" karar verilebileceği düzenlenmiş olup söz konusu kararın, nihai karardan önce verilebileceği kabul edilmiştir[327]. Söz konusu uygulama, yargı organları tarafından verilen ihtiyati tedbir kurumuna benzemekte, bu sayede ilgili kişiler nezdinde olası zararların hızlı bir şekilde önüne geçilebilmektedir[328]. Kurul tarafından verilen söz konusu kararlara karşı idari yargı yoluna gidilmesi mümkündür[329].

IV. ETHS VE ETAHS BAKIMINDAN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI BAĞLAMINDA YAPTIRIMLAR

E-ticaret faaliyetlerinde, veri sorumlusu sıfatıyla ETHS ve ETAHS'ler tarafından kişisel verilerin korunması bakımından yerine getirilmesi gereken yükümlülüklerin başında kişisel verilerin hukuka uygun bir şekilde işlenmesi gelmektedir. Kişisel verilerin işlenmesi kavramı, kişisel veriler üzerinde gerçekleştirilen ve kişisel verilerin elde edilmesinden başlayarak aktarılması, muhafaza edilmesi gibi her türlü işlemi kapsamaktadır. Bu nedenle, kişisel verilerin hukuka uygun bir şekilde işlenmesi, kişisel verilerin genel ilkelere uygun bir şekilde işlenmesiyle beraber kişisel verilerin hukuka uygun bir şekilde muhafaza edilmesini, KVKK kapsamında sayılan

[326] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, İlgili Kişinin Hak Arama Yöntemleri, s. 17 vd.

[327] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 15 Gerekçesi, s. 13.

[328] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, İlgili Kişinin Hak Arama Yöntemleri, s. 16.

[329] TBMM, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı (1/541) ve Adalet Komisyonu Raporu, Yasama Sıra No: 117, Madde 15 Gerekçesi, s. 13.

şartlarla imha edilmesini ve aktarılmasını gerektirmektedir. ETHS ve ETAHS'lerin ayrıca ilgili kişilere yönelik aydınlatma yükümlülüğü, ilgili kişilerin hakları doğrultusunda taleplerini yerine getirme yükümlülüğü ve kişisel verilerin güvenliğine ilişkin gerekli önlemleri alma yükümlülüğü bulunmaktadır.

KVKK dışında, ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin korunması bağlamında, ETDHK kapsamında ticari elektronik iletiler, Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik kapsamında "veri kullanımı ve paylaşımı", TKHK ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında mesafeli sözleşmeler, 5464 Sayılı Kanun kapsamında bilgilerin saklanması gibi hususlara ilişkin yükümlülüklere uyması gerekmektedir. Söz konusu yükümlülüklere aykırı hareket edilmesi durumunda, ETHS ve ETAHS'ler açısından genel hükümlere başvurulabileceği gibi hukuki, idari ve cezai yaptırımlar uygulanması mümkündür.

A. ETHS VE ETAHS'LER AÇISINDAN HUKUKİ YAPTIRIMLAR

Kişisel verilerin korunması mevzuatı bakımından ETHS ve ETAHS'lerin hukuki sorumluluklarına gidilebilmektedir. KVKK kapsamında bu durum kabul edilmiş olup ilgili kişilerin haklarını düzenleyen m. 11 ile Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikâyet yolunu düzenleyen m. 14 uyarınca, ilgili kişilerin kişisel verilerinin korunmaması ya da hukuka aykırı olarak işlenmesi nedeniyle uğradıkları zararları tazmin edebilmesi mümkündür.

KVKK m. 11'in son bendinde, ilgili kişilerin veri sorumlusuna başvurarak "*Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme*" hakkına sahip olduğu düzenlenmiştir. Yine KVKK m. 14/3 kapsamında "*Kişilik hakları ihlal edilenlerin, genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır.*" şeklinde düzenlenen hüküm uyarınca, ilgili kişiler 6098 sayılı Türk Borçlar

Kanunu[330] (TBK) ve TMK kapsamındaki hükümler yoluyla uğradıkları zararı tazmin edebileceklerdir. Nitekim, şikâyet hakkının kullanılması, ilgili kişiler tarafından yargı yoluna başvurularak genel hükümler uyarınca tazminat talep edilmesine bir engel teşkil etmeyeceği ve e-ticaret faaliyetleri bakımından ilgili kişiler tarafından ETHS ya da ETAHS'lere karşı adli yargıda tazminat davası açılabileceği tartışılmıştı.

Kişisel veriler ile kişilik hakkı birbirleriyle bağlantılıdır. Kişisel verilerin genel hükümler kapsamında TMK uyarınca korunması, kişilik hakkı hükümlerine başvurulması yoluyla mümkün olacaktır[331]. Kişiliğin korunması, TMK m. 23 vd. maddelerinde düzenlenmiştir. TMK m. 24 kapsamında, "*Hukuka aykırı olarak kişilik hakkına saldırılan kimse, hâkimden, saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir.*" şeklinde düzenlenen hüküm uyarınca, kişisel verilerinin korunmadığı iddiasında olan ilgili kişi kişilik hakkının saldırıya uğraması nedeniyle bazı davaları açabilecektir. TMK m. 25 kapsamında düzenlenen davalar ile ilgili kişinin saldırı tehlikesinin önlenmesini, saldırıya son verilmesini ya da saldırının hukuka aykırı olduğunun tespitini hâkimden talep etmesi mümkündür[332]. Söz konusu davalar bakımından temel ilke kişilik hakkına yapılan saldırının hukuka aykırı olmasıdır ve bu davaların açılabilmesi için kişilik hakkına saldırıda bulunan kişinin kusurlu olması ya da zararın varlığı da gerekmemektedir[333].

TMK m. 25/3 kapsamında, kişisel verilerinin korunmaması nedeniyle kişilik hakkı saldırıya uğrayan ilgili kişi, söz konusu davalar dışında maddi ve manevi tazminat

---

[330] RG, 04.02.2011, S. 27836.

[331] *Oğuz*, Sefer: *Kişisel Verilerin Korunması Hukukunun Genel İlkeleri*, BEYDER 2018, C. 13, S: 2, s. 121. *Baskın*, s. 31. *Zor*, s. 158.

[332] *Aksoy*, s. 113 vd.

[333] *Dural*, Mustafa/*Öğüz*, Tufan: *Türk Özel Hukuku Kişiler Hukuku*, 15. Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul 2014, s. 149 vd.

isteminde bulunabilir ya da kişilik hakkına yönelik gerçekleşen hukuka aykırı saldırı nedeniyle elde edilen kazancın TBK kapsamında vekaletsiz iş görme hükümlerine göre kendisine verilmesini talep edebilir. Kişilik hakkına saldırı nedeniyle maddi ve manevi tazminat davası açılabilmesi için kusurun ve zararın oluşması şarttır. TBK kapsamında düzenlenen kusursuz sorumluluk halleri bu kuralın istisnasını oluşturacaktır[334].

Kişisel verilerinin korunmaması ya da kişisel verilerinin hukuka aykırı işlenmesi gibi nedenlerle ilgili kişinin malvarlığında bir eksilme olmuşsa, bunun bir maddi tazminat davası yoluyla tazmini talep edilebilir. Kişilik hakkı saldırıya uğrayan kişi, bu nedenle uğradığı manevi zararın tazminini de talep etme hakkına sahiptir. TBK m. 58 uyarınca, "*Kişilik hakkının zedelenmesinden zarar gören, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat adı altında bir miktar para ödenmesini isteyebilir.*" Manevi tazminatla ilgili kişinin uğradığı manevi zarar nedeniyle duyduğu üzüntü ve ızdırabın giderilmesi amaçlanmaktadır[335]. Avrupa Birliği Adalet Divanı (ABAD) tarafından verilen UI v. Österreichische Post AG. kararında; Avusturya yasalarına göre kurulmuş Österreichische Post isimli şirketin 2017 yılından beri Avusturya vatandaşlarının siyasi eğilimlerine yönelik bilgi topladığı, çeşitli algoritmalar kullanarak ilgili kişilere kişiselleştirilmiş reklamlar gönderilmesi amacıyla ilgili kişilerin verilerinin satıldığı, davada başvuran tarafın Avusturya'da belirli bir siyasi partiye yüksek derecede yakın olduğu sonucuna varan kişisel verilerin işlendiği, başvuran tarafın açık rızası dışında işlenen kişisel verileri nedeniyle oluşan bu durumdan rahatsız olduğu ve büyük bir üzüntü duyduğu belirtilerek başvuran tarafın uğradığı manevi zararın tazmin edilmesine karar vermiştir[336].

---

[334] *Dural/Öğüz*, s. 157.

[335] *Dural/Öğüz*, s. 158.

[336] UI v. Österreichische Post AG., European Court of Justice, Case C-300/21, 4 May 2023.

İlgili kişinin maddi ve manevi tazminat talepleri, TBK m. 49 vd. hükümlerinde düzenlenen haksız fiil ya da sözleşmesel bir ilişki bulunmaktaysa TBK m. 112 vd. hükümlerinde düzenlenen borca aykırılıktan kaynaklanabilir. Bu kapsamda, e-ticaret ortamlarında kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülükleri içerecek şekilde düzenlenen üyelik sözleşmesi, gizlilik sözleşmesi gibi bir sözleşmeye dayanılarak tazminat talebinin ileri sürülmesi mümkündür.

İlgili kişinin tazminat talepleri, GDPR m. 82 kapsamında düzenlenmiş olup veri sorumlusunun hukuki sorumluluğunun kusura dayalı olup olmadığı tartışmalıdır. GDPR ile yürürlükten kalkan 95/46/EC Sayılı Direktif'te mücbir sebepler ve ilgili kişinin ya da üçüncü bir tarafın kusurunun bulunması durumunda, veri sorumlusunun sorumluluktan muaf tutulabileceği kabul edilmiştir. Ancak bu iki durumun dar bir şekilde yorumlanması gerekmektedir. GDPR'ın kabulüyle birlikte kusura dayanan bir sorumluluk, ilgili maddenin yazımından anlaşılmamaktadır[337]. Bu hususta ABAD tarafından verilen bir kararda ulusal mevzuatta yer alan kusur şartının istisnai durumlarla sınırlandırılması gerektiğine, kusur şartının mağdurlar açısından ciddi bir engel teşkil ettiğine ve kişisel verileri ihlal eden kişinin kusur yokluğu nedeniyle sorumluluktan kurtulması için herhangi bir nedenin bulunmadığına hükmedilmiştir[338].

GDPR m. 83 kapsamında veri sorumlusunun hukuki sorumluluktan kurtulabilmesi için zarara neden olan veri ihlalinden hiçbir şekilde sorumlu olmadığını kanıtlaması gerekmektedir. Bunun için veri sorumlusunun davranışının kusurdan bağımsız olduğunu kanıtlaması ya da davranışının kişisel verileri ihlal edilen kişi

[337] *Strugala*, Radoslaw: *Art. 82 GDPR: Strict Liability or Liability based on Fault?*, European Journal of Privacy Law & Technologies 2020, s. 73 vd.

[338] Manfredi v. Lloyd Adriatico Assicurazioni, European Court of Justice, Case C-295/04, 13 July 2006.

nezdinde oluşan zarara sebep olmaması (nedensellik bağının kesilmesi) gerekmektedir[339].

B. ETHS VE ETAHS'LER AÇISINDAN İDARİ YAPTIRIMLAR

KVKK kapsamında, kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülüklere aykırı hareket edilmesi durumunda uygulanacak idari yaptırımlar düzenlenmiştir. Veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğü, kişisel verilerin güvenliğini sağlama yükümlülüğü, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından verilen kararları yerine getirme yükümlülüğü ile VERBİS'e kayıt ve bildirim yükümlülüğüne aykırı davranması, Kanun kapsamında kabahat olarak görülmüş ve bu durumlarda idari para cezası yaptırımı uygulanacağı kabul edilmiştir.

KVKK m. 18 uyarınca, 2023 yılı itibarıyla, aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmemesi halinde 29.582 TL ile 597.191 TL, veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde 89.571 TL ile 5.971.989 TL, Kurul tarafından verilen kararların yerine getirilmemesi halinde 149.285 TL ile 5.971.989 TL, VERBİS'e kayıt ve bildirim yükümlülüklerine aykırı hareket edilmesi halinde 119.428 TL ile 5.971.989 TL arasında idari para cezası uygulanacaktır[340]. Söz konusu madde uyarınca verilecek idari para cezalarının "*veri sorumlusu olan gerçek kişiler ile özel hukuk tüzel kişileri*" hakkında ve ihlal başına uygulanacağı kabul edilmiştir[341].

---

[339] *Cordeiro*, A.B. Menezes: *Civil Liability for Processing of Personal Data in the GDPR*, European Data Protection Law Review 2019, C. 5 S. 4, s. 498.

[340] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında İdari Para Cezası Tutarları*, E.T.: 25 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7530/6698-Sayili-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Kapsaminda-Idari-Para-Cezasi-Tutarlari).

[341] *Dülger*, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, s. 374.

2022 yılında Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na gelen toplam ihbar sayısı 9.059 olarak açıklanmıştır, bu ihbarların 4.139 tanesi "*kişisel verilerin veri sorumlusu tarafından hukuka aykırı olarak işlenmesi*"nden kaynaklanmaktadır. Kurum tarafından 2021 yılında verilen toplam idari para cezası 31.746.000 TL'yken 2022 yılında bu miktar 85.483.000 TL'ye yükselmiştir[342].

İdari para cezaları tutarlarının alt ve üst sınırları, KVKK kapsamında düzenlenirken bilinçli olarak birbirlerinden geniş tutulmuştur. Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından idari yaptırım kararları verilirken 5326 sayılı Kabahatler Kanunu[343] dikkate alınacak ve kabahatin içerdiği haksızlık boyutu ile failin kusuru ve ekonomik durumu gözetilecektir. KVKK kapsamındaki bu düzenlemenin amacı, idari para cezası uygulanacak veri sorumluları bakımından ekonomik büyüklüğün farklılık gösterecek olmasıdır[344]. KVKK kapsamında kabahatlerle ilgili hüküm bulunmaması durumunda, 5326 Sayılı Kanun hükümleri uygulama alanı bulacaktır. Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından verilen idari para cezalarına karşı 5326 Sayılı Kanun m. 27 uyarınca, on beş gün içinde sulh ceza mahkemesine başvurulması mümkündür.

ETDHK kapsamında da ETHS ve ETAHS'lere yönelik kişisel verilerin korunması bağlamında değerlendirilebilecek idari yaptırımlar düzenlenmiş bulunmaktadır. Bu kapsamda, ETDHK m. 3 uyarınca düzenlenen bilgi verme yükümlülüğüne, m. 6 vd. hükümlerinde düzenlenen ticari elektronik iletilere ilişkin usullere ve m. 11 içerisinde düzenlenen diğer yükümlülüklere aykırı hareket edilmesi durumunda, m. 12 uyarınca Ticaret Bakanlığı tarafından idari para cezaları uygulanabilecektir.

---

[342] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 35 vd.

[343] RG, 31.03.2005, S. 25772.

[344] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında İdari Para Cezası Tutarları.

ETDHK m. 3 kapsamında ETHS ve ETAHS bakımından bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiş, bu kapsamda elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce, sözleşmenin kurulabilmesini teminen ve sözleşmenin kurulmasından sonra gereken bilgileri alıcılara temin etmekle yükümlü kılınmıştır. Bu yükümlülüğe aykırılık halinde 1.000 TL ile 5.000 TL arasında idari para cezası uygulanabilecektir.

ETDHK m. 6 kapsamında düzenlenen ticari elektronik iletilerin gönderilmesi şartlarına uymayan ETHS ve ETAHS'ler bakımından 1.000 TL ile 5.000 TL arasında idari para cezası uygulanacaktır. ETDHK m. 12/2 uyarınca, tek seferde birden fazla kişiye bu şekilde ticari elektronik ileti gönderilmesi durumunda, söz konusu ceza on katına kadar arttırılabilecektir. ETDHK m. 7 kapsamında düzenlenen ticari elektronik iletilerin içeriğine ilişkin usul ve esaslara uymayan ETHS ve ETAHS'ler bakımından ise 1.000 TL ile 10.000 TL arasında idari para cezası uygulanması mümkündür.

ETDHK m. 11 uyarınca, Ticaret Bakanlığı tarafından Kanun'un uygulanması amacıyla çıkarılan ikincil düzenlemelere uymayan ETHS ve ETAHS'ler hakkında 10.000 TL ile 100.000 TL arasında idari para cezası uygulanacaktır. Bu kapsamda, başta Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik olmak üzere diğer yönetmelik ve tebliğlerde düzenlenen yükümlülüklerin gözetilmesi gerekmektedir. Yine Kanun kapsamında tutulması gereken "*bilgi, belge ve defterler ile elektronik kayıtların*" Ticaret Bakanlığı'na temin edilmesi ve söz konusu kayıtların on yıl süreyle saklanması yükümlülüklerine aykırılık halinde ETHS ve ETAHS'ler bakımından 50.000 TL ile 200.000 TL arasında idari para cezası uygulanması mümkündür. ETDHK m. 11/4 uyarınca Ticaret Bakanlığı tarafından oluşturulan ETBİS'e Bakanlık tarafından istenilen bilgilerin bildirilmemesi durumunda da 50.000 TL ile 200.000 TL arasında idari para cezası uygulanacaktır.

ETDHK m. 12/4 uyarınca, söz konusu cezaların Ticaret Bakanlığı tarafından uygulanmasına rağmen, aykırılığın ETHS ya da ETAHS tarafından sonlandırılmaması veya bir yıl içinde tekrarlanması durumunda, ilgili ETHS ya da ETAHS hakkında bir önceki cezanın iki katı kadar idari para cezası uygulanacaktır.

Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik m. 17 uyarınca, söz konusu Yönetmelik'e aykırı hareket edenler bakımından ETDHK m. 12 uyarınca idari para cezası verilmesi, ETHS ve ETAHS'nin ticaret siciline kayıtlı olduğu yerde bulunan il müdürü yetkisine bırakılmıştır. Bu kapsamda, İYS üzerinden 31 Aralık 2022 tarihi itibarıyla 791.679 adet şikâyet başvuru yapılmış olup ticaret il müdürlükleri tarafından 371.030.842 TL idari para cezası uygulanmıştır[345].

Ticari elektronik ileti gönderiminin KVKK kapsamında da değerlendirilmesi nedeniyle, ticari elektronik ileti gönderilmesi şartlarına uygun hareket etmeyen ETHS veya ETAHS'lerin ETDHK ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik kapsamında idari yaptırımla karşılaşmaları mümkünken aynı zamanda KVKK kapsamında kişisel veri işleme şartlarına aykırılık nedeniyle Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından da ilgili veri sorumlusuna şikayet üzerine ya da re'sen idari yaptırım uygulanması olasıdır. Bu nedenle, aynı konuya ilişkin verilmesi gereken bir idari yaptırım kararında Kişisel Verileri Koruma Kurulu ile Ticaret Bakanlığı arasındaki yetki bakımından bir belirsizlik olduğu açıktır.

ETHS ve ETAHS'ler bakımından TKHK kapsamında da birtakım idari yaptırımlar öngörülmüştür. Bu kapsamda, mesafeli sözleşmeleri düzenleyen m. 48 uyarınca, mesafeli sözleşmelere ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmeyen sağlayıcılar hakkında ve ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlar, tüketicilerin satıcı ya da sağlayıcı ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulması ya da

[345] *Ticaret Bakanlığı*, 2022 Yılı Faaliyet Raporu, s. 130.

istenildiğinde temin edilmesi ve ön bilgilendirme ile reklamlarda yer alan hususların uyumlu olması gibi yükümlülüklerine aykırı hareket eden aracı hizmet sağlayıcılar hakkında, aykırı olduğu tespit edilen her bir işlem için 1.371 TL idari para cezası uygulanacaktır. Yine TKHK m. 48/5 uyarınca, "*Oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcılar, sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.*" şeklindeki düzenlemeye aykırı hareket eden aracı hizmet sağlayıcılar bakımından 2.229.300 TL idari para cezası uygulanacaktır[346].

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 03.08.2022 tarihli ve 2022/774 sayılı kararında; ilgili kişiye bir e-ticaret sitesinden alışveriş yapan üçüncü kişinin sipariş bilgilerinin iletildiği, bu yolla üçüncü kişinin kişisel verilerine erişilebildiği iddiası üzerine Kurul tarafından yapılan incelemede veri sorumlusunun kullanıcılara yönelik bir teyit mekanizması kurmadığı, satış sözleşmesinin tarafı olmayan ilgili kişiye üçüncü kişinin sipariş bilgilerinin iletilmesi konusunda kişisel veri işleme şartlarının ve veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerin sağlanmadığı ve bu durumun hak kayıplarına yol açabileceği gerekçe gösterilerek veri sorumlusu hakkında idari para cezası uygulanmıştır[347].

[346] 16 Aralık 2022 tarihli ve 32045 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci Maddesine Göre 2023 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ, m. 3.

[347] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: *"Veri sorumlusu bir e-ticaret sitesinden alışveriş yapan üçüncü kişiye ait sipariş bilgilerinin ilgili kişinin e-posta adresine gönderilmesi" hakkında Kişisel Verileri*

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yayımlanan İdari Yaptırımlar Yönetmeliği[348] kapsamında, "*şebeke ve bilgi güvenliği ile siber güvenliğe ilişkin ihlaller*"e yönelik özel hukuk tüzel kişilerine, dolayısıyla ETHS ve ETAHS'lere de idari para cezası uygulama yetkisi tanınmış olup Yönetmelik m. 19/2 uyarınca, "*Ulusal siber güvenlik faaliyetleri ile siber saldırılara karşı korunma ve caydırıcılığın sağlanmasına yönelik Kurumun görevleri kapsamında belirleyeceği yükümlülükleri yerine getirmeyen veya aldıracağı tedbirleri uygulamayan gerçek kişiler ile işletmeciler dışındaki özel hukuk tüzel kişilerine bin liradan bir milyon liraya kadar idarî para cezası*" uygulanacağı kabul edilmiştir.

C. ETHS VE ETAHS'LER AÇISINDAN CEZAİ YAPTIRIMLAR

KVKK m. 17 kapsamında suçlar düzenlenmiş olup "*(1) Kişisel verilere ilişkin suçlar bakımından 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 135 ila 140 ıncı madde hükümleri uygulanır. (2) Bu Kanunun 7 nci maddesi hükmüne aykırı olarak; kişisel verileri silmeyen veya anonim hâle getirmeyenler 5237 sayılı Kanunun 138 inci maddesine göre cezalandırılır.*" şeklindeki hükümle TCK'ya atıf yapılmıştır. KVKK m. 18 uyarınca sayılan kabahatler, TCK kapsamı dışında tutulmuştur. KVKK kapsamında sayılan suçlar, TCK'nın "özel hayata ve hayatın gizli alanına karşı suçlar" bölümü altında düzenlenmektedir.

TCK m. 135 kapsamında, "*(1) Hukuka aykırı olarak kişisel verileri kaydeden kimseye bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası verilir. (2) Kişisel verinin, kişilerin siyasi, felsefi veya dini görüşlerine, ırki kökenlerine; hukuka aykırı olarak ahlaki eğilimlerine, cinsel yaşamlarına, sağlık durumlarına veya sendikal bağlantılarına ilişkin olması*

Koruma Kurulunun 03/08/2022 tarihli ve 2022/774 sayılı Karar Özeti, E.T.: 26 Kasım 2023 (https://kvkk.gov.tr/Icerik/7571/2022-774).

[348] RG, 15.02.2014, S. 28914.

durumunda birinci fıkra uyarınca verilecek ceza yarı oranında artırılır." şeklinde "kişisel verilerin kaydedilmesi" suçu düzenlenmektedir. Bilişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte sıklıkla karşılaşılan bu suç türü, aynı zamanda kişilik hakkına bir saldırı niteliğindedir ve ilgili kişinin rızası olmadan kişisel verilerinin bir sisteme kaydedilmesini gerektirmektedir[349]. İlgili kişilerin bilgilerinin bilgisayar ortamında ya da kâğıt üzerinde hukuka aykırı bir şekilde kaydedilmesi ve bu bilgilerin amaçları dışında kullanılması ya da hukuka aykırı bir şekilde üçüncü kişilerin eline geçmesi nedeniyle bir zararın oluşması mümkündür. Bu suç türünde, suçun konusu kişisel verilerdir[350]. Kişisel verilerin KVKK m. 5 ve 6'daki şartlar gözetilerek hukuka uygun bir şekilde işlenmesi durumunda bu suç oluşmayacaktır. TCK m. 135/2'de suçun nitelikli hali düzenlenmiş ve özel nitelikli kişisel verilerin bu suça konu olması halinde, cezanın arttırılacağı kabul edilmiştir.

TCK m. 136 kapsamında, "*Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, iki yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.*" şeklinde "verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme" suçu düzenlenmektedir. İlgili maddeyle hukuka uygun bir şekilde kaydedilmiş olmasına bakılmaksızın kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde başkalarına verilmesi, yayılması ya da ele geçirilmesi durumlarında, bağımsız bir suç türü kabul edilmiştir[351]. Kişisel verilerin hukuka uygun bir şekilde üçüncü kişilerle paylaşılması ve aktarılması durumunda bu suç oluşmayacaktır. TCK m. 135 ile uyumlu olarak burada da ilgili

[349] *Dülger*, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, s. 309.

[350] *TBMM*: *5237 Sayılı Kanunun Geneli Hakkında Bilgiler*, Madde 135 Gerekçesi, E.T.: 26 Kasım 2023 (https://mevzuat.tbmm.gov.tr/Kanun/KanunDetay?YasamaKanunId=f72877bd-aa54-037b-e050-007f01005610&kanunNumarasi=5237#step-2).

[351] *TBMM*: 5237 Sayılı Kanunun Geneli Hakkında Bilgiler, Madde 136 Gerekçesi.

kişilerin kişisel verileri korunmakta olup suçun konusunu kişisel veriler oluşturmaktadır.

TCK m. 138 kapsamında, "*Kanunların belirlediği sürelerin geçmiş olmasına karşın verileri sistem içinde yok etmekle yükümlü olanlara görevlerini yerine getirmediklerinde bir yıldan iki yıla kadar hapis cezası verilir.*" şeklinde "verileri yok etmeme" suçu düzenlenmektedir. İlgili maddeyle hukuka uygun bir şekilde kaydedilmiş olan kişisel verilerin mevzuatta öngörülen sürelerin sonunda yok edilmemesi durumunda bağımsız bir suç türü kabul edilmiştir[352]. Söz konusu suçla kişisel verileri mevzuatta öngörülen süre sonunda veri kayıt sisteminden çıkarmayanlara, bu hususta görevini ihmal edenlere yönelik bir yaptırım öngörülmektedir. Suçun konusunu kişisel veriler oluşturmaktadır[353]. KVKK m. 17/2 uyarınca, kişisel verilerin imhasını düzenleyen KVKK m. 7'ye aykırılık halinde TCK m. 138 hükmüne göre ceza verileceği kabul edilmiştir.

"Kişisel verilerin kaydedilmesi", "verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme" ile "verileri yok etmeme" suçları bakımından hapis cezası öngörülmüştür. TCK m. 139 uyarınca, bu suçlar şikâyete bağlı değildir. TCK m. 140 uyarınca, söz konusu suçların işlenmesi nedeniyle tüzel kişiler hakkında güvenlik tedbiri uygulanabilecektir.

ETHS ya da ETAHS'ler bakımından kullanıcıların kişisel verilerinin hukuka aykırı bir şekilde elde edilmesi, kişisel verilerin müşteri portföyü oluşturulması amacıyla ilgili kişilerin bilgisi dışında satın alınması ya da ETHS ve ETAHS bünyesinde tutulan kişisel verilerin haksız kazanç sağlama amacıyla reklam, pazarlama amaçlı ileti göndermek ya da kullanıcı tercihlerini öğrenmek isteyen üçüncü kişilere

[352] *TBMM*: 5237 Sayılı Kanunun Geneli Hakkında Bilgiler, Madde 138 Gerekçesi.

[353] *Dülger*, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, s. 359 vd.

satılması gibi durumların TCK kapsamında suç sayılacağı açıktır. Bu kapsamda, kişisel verilerin güvenliğine ilişkin alınacak teknik ve idari tedbirler dahilinde, ETHS ve ETAHS'ler ile çalışanlar veya kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişiler arasında gizlilik sözleşmelerinin yapılması önem arz etmektedir. Nitekim Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 31.01.2018 tarihli ve 2018/10 sayılı "*Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Veri Sorumlularınca Alınması Gereken Yeterli Önlemler*" kararında özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde çalışan personel bakımından gizlilik sözleşmesi yapılmasını zorunlu tutulmuştur[354].

TCK kapsamındaki genel hükümler dışında, ETHS ve ETAHS'nin birtakım özel hükümlere başvurulması yoluyla da sorumluluğuna gidilmesi mümkündür. Kredi kartı bilgilerinin e-ticaret ortamında saklanmaya devam etmesinin mevzuatta kredi kartı hamilinin yazılı rızasına bağlandığı, bu hususun 5464 Sayılı Kanun'un 23. maddesinde düzenlendiği tartışılmıştı. Yine aynı Kanun'un 31. maddesinde "*Kartlı sistem kuran, kart çıkaran, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar, 29 uncu maddede yer alan kuruluşlar ile üye işyerleri, bunların ortakları, yönetim kurulu üyeleri, mensupları, bunlar adına hareket eden kişiler ile görevlileri, sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri sırları kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamazlar.*" şeklinde üye iş yerleri bakımından sır saklama yükümlülüğü düzenlenmiştir. 23. maddede düzenlenen bilgilerin saklanması yükümlülüğü ile 31. maddede düzenlenen sır saklama yükümlülüğüne aykırılık durumunda, söz konusu Kanun'un 39. maddesinde "*Bu Kanunun 8 inci maddesinin beşinci fıkrası ve 23 üncü maddesi hükümlerine kasten aykırı hareket eden kuruluşlar, üye işyerleri ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların işlerini fiilen yöneten görevlileri ve işlemi yapan kişiler,*

[354] *Kişisel Verileri Koruma Kurumu*: "Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Veri Sorumlularınca Alınması Gereken Yeterli Önlemler" ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 31/01/2018 Tarihli ve 2018/10 Sayılı Kararı.

bir yıldan üç yıla kadar hapis ve bin güne kadar adlî para cezası ile cezalandırılırlar. Kartların kullanılması için zorunlu olup gizli kalması gereken kod numarası, kart numarası, şifre ya da kimliği belirleyici başka bir yöntemin dikkatsizlik veya tedbirsizlik veya meslekte yetersizlik veya emir ve kurallara aykırılık nedeniyle açığa çıkmasına neden olan kart çıkaran kuruluşlar, üye işyerleri ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşların işlerini fiilen yöneten görevli ve ilgili mensupları bin güne kadar adlî para cezası ile cezalandırılırlar. Bu Kanunun 31 inci maddesine aykırı davrananlar hakkında bir yıldan üç yıla kadar hapis ve bin güne kadar adlî para cezası uygulanır." şeklinde düzenlenen hüküm uyarınca hapis cezası ve bin güne kadar adli para cezası uygulanacağı kabul edilmiştir.

Kişisel verilerin hukuka aykırı kullanımı, kişisel verilerin korunmaması ya da kişisel veri ihlali gibi durumlarda, Türkiye'de merkezi bulunmayan ancak Türkiye'de faaliyet gösteren ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmeyen ETHS ve ETAHS'ler hakkında, Türk hukuku bakımından yaptırım uygulamanın oldukça zor olduğunu söylemek mümkündür. Bu kapsamda, sosyal ağ sağlayıcıları bakımından 5651 Sayılı Kanun ek madde 4 uyarınca getirilen Türkiye'de temsilcilik açma zorunluluğunun, belirli büyüklükte olan ETHS ve ETAHS'ler bakımından da kabul edilebileceği, bu şekilde kişisel verilere yönelik korumanın arttırılabileceği düşünülmektedir[355].

[355] *Kuntoğlu*, s. 224.

SONUÇ

"Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcıların Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatı Kapsamında Yükümlülükleri" isimli tez çalışmasında ilk olarak e-ticaret kavramından ve e-ticaret faaliyetlerinden bahsedilmiş, devamında e-ticarette kullanılan kişisel verilerle e-ticarette kişisel verilerin korunmasına ilişkin ulusal ve uluslararası düzenlemelere değinilmiştir. Sonrasında, ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin korunması mevzuatı kapsamında yükümlülükleri ele alınmış, e-ticarette veri sorumlusu, veri işleyen ve ilgili kişilerin hak ve sorumlulukları detaylandırılmıştır. Çalışmada son olarak ETHS ve ETAHS'lerin veri güvenliğine ilişkin sorumlulukları, ilgili kişilerin hak arama yöntemleri, kişisel verilerin korunmasına yönelik uygulamalar ve ETHS ile ETAHS'lerin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde karşılaşabilecekleri idari, hukuki ve cezai yaptırımlar açıklanmıştır.

E-ticaret, başta internetin ve bilişim teknolojilerinin büyümesi, internet ve akıllı telefon kullanımının artması, Covid-19 pandemisi sonrası çevrim içi pazar yerlerine olan talebin yükselmesi ile birlikte gelişmiş, fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, geleneksel ticari yapıdan uzaklaşan e-ticaret uygulamaları sıklıkla kullanılır hale gelmiştir. E-ticaret kavramına ilişkin öğretide pek çok tanım bulunmakta olup ortak olarak e-ticaret, mal ve hizmetlerin satışı, pazarlanması, satın alınan ürüne ilişkin ödemenin yapılması ve söz konusu ürünün alıcıya teslimi gibi pek çok iktisadi işlemin bir e-ticaret ortamında gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir.

E-ticaret faaliyetleri temelde satıcı, elektronik aracı ve alıcı olan taraflarla yürütülmektedir. Mevzuatta yapılan düzenlemelerle satıcı kavramı, ETHS kavramıyla; elektronik aracı kavramı ise ETAHS ile örtüşmektedir. ETHS, kendine ait e-ticaret ortamında mal ve hizmet temin edebildiği gibi, ETAHS tarafından sağlanan e-ticaret pazar yerinde de işlem yapabilmektedir. E-ticaret pazar yeri bakımından ETDHK

kapsamında internet sitesi ya da mobil uygulamalar gibi platform niteliğinde bir e-ticaret ortamının, e-ticaret ortamında faaliyet gösteren birden çok ETHS'nin, ETHS'nin mal ve hizmetlerinin teminine yönelik sözleşme yapılmasına imkân sağlayan bir ETAHS'nin ve alıcıların bulunması gerekmektedir. E-ticaret faaliyetlerinde alıcılar ise başta tüketiciler olmak üzere, pek çok gerçek ya da tüzel kişiden oluşabilmektedir.

E-ticarette, büyük miktarda kullanıcı verisinin ETHS ve ETAHS'ler tarafından toplanması, saklanması ve işlenmesi söz konusu olmaktadır. ETHS ve ETAHS'ler hangi kullanıcının, hangi e-ticaret ortamından, hangi ürüne, hangi konumdan, ne zaman ve ne kadar süreyle baktığı bilgisini elde edebilmekte, toplanan veriler analiz edilerek kullanıcı profili oluşturulmakta, kullanıcıya özel reklamlar ve fiyatlandırmalar gösterilmektedir. Bu durum, e-ticaret kullanıcılarının geleneksel toplumda görülen mahremiyetin göz ardı edilmesi ve kişisel verilerin korunması konusundaki ilgisizliğin yerini, gizlilik ve güvenlik endişelerine bırakmıştır.

E-ticarette kişisel verilerin korunması hususu, ulusal ve uluslararası mevzuatta pek çok düzenleme altında yer almaktadır. Bu kapsamda, başta Anayasa m. 20, kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat bakımından KVKK ve ETDHK olmak üzere bu kanunlara dayanılarak çıkarılan yönetmelik ve tebliğler ile tüketiciler özelinde, TKHK ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde kişisel verilerin korunmasına ilişkin hükümler bulunmaktadır.

Kişisel veri KVKK m. 3'te "*kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi*" olarak tanımlanmıştır. Kişisel veri tanımı gerek ulusal gerekse uluslararası mevzuatta genel hüküm niteliğinde kaleme alınmış olup kişisel verilerin neler olduğu tek tek sayılmamıştır. Kişisel veri kavramının teoride "bilgi", "kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişi" ve "bilginin kişiye ilişkin olması" şeklinde üç temel unsuru içerdiği kabul edilmektedir. Bu kapsamda, ulusal ve uluslararası mevzuatın

sadece gerçek kişilere ait verileri koruma altına aldığı görülmektedir. Nitekim, GDPR m. 4 ve KVKK m. 3 kapsamında "gerçek kişi" vurgusu yapılmaktadır.

E-ticaret ortamında, kullanıcılar tarafından üyelik esnasında ya da sipariş aşamasında pek çok kişisel veri toplanmaktadır. Bunların başında kullanıcının adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, e-posta adresi, adres bilgileri ve kredi kartı bilgileri gelmektedir. ETHS ve ETAHS tarafından toplanan söz konusu kişisel veriler, e-ticaret ortamında kullanıcılar tarafından aktif olarak paylaşılmaktadır. Ancak kişisel verilerin bir kısmı kullanıcılardan pasif bir şekilde toplanmaktadır. Konum bilgisi, IP adresi, log kayıtları ya da kullanıcının çerez bilgileri söz konusu verilere örnek olarak verilebilir.

KVKK kapsamında, mal ve hizmetlerini e-ticaret pazar yerinde ya da kendi e-ticaret platformları üzerinden satan ETHS'ler ile ETHS'lerin mal veya hizmetlerinin satışına yönelik sözleşme yapılmasına imkân sağlayan ETAHS'ler, kural olarak veri sorumlusu olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, ETAHS'ler hem alıcılardan hem de sunduğu e-ticaret pazar yeri üzerinden ETHS'lerin elde ettikleri kişisel veriler bakımından veri sorumlusu olmaktadır. Ancak, kişisel verilerin işleme amaçlarını ve araçlarını ortak belirleyen ya da bu hususta somut bir etki oluşturacak şekilde ve birbirini tamamlar nitelikte karar alan e-ticaret pazar yerindeki ETHS'ler ile ETAHS'nin, söz konusu kişisel veri işleme faaliyetleri için ortak veri sorumluluklarının olduğu kabul edilebilir.

E-ticaret pazar yerindeki ETHS'lerin, pek çok kişisel veriyi kendi veri kayıt sistemleri üzerinde tuttukları ve kendi amaçları doğrultusunda kullandıkları değerlendirildiğinde, ETHS'lerin bu durum için veri işleyen olarak kabul edilmesi kanaatimizce mümkün değildir. Ancak, ödeme faaliyetleri gibi belirli kişisel veri işleme faaliyetlerinde, ETHS tarafından ETAHS adına kişisel veriler işlendiğinden ve kendisine verilen talimat doğrultusunda belirli görevler gerçekleştirildiğinden ETHS'nin

kart bilgileri gibi kullanıcıların kişisel verileri bakımından veri işleyen sıfatını haiz olabileceği değerlendirilmektedir. ETHS ve ETAHS'lerin veri sorumlusu, ortak veri sorumlusu ya da veri işleyen niteliğine sahip olmaları bakımından kişisel veri işleme faaliyeti bazında ve her bir kişisel veri için ayrı ayrı değerlendirme yapılması önem arz etmektedir.

E-ticarette kişisel veriler, e-ticaret internet sitesi üzerinden, mobil uygulama veya sosyal medya aracılığıyla elde edilerek ETHS ya da ETAHS'ler tarafından işlenebilmektedir. Kişisel verilerin işlenmesi kavramı, kişisel verilerin ilk defa elde edilmesinden başlamak üzere kişisel veriler üzerinde gerçekleştirilen tüm işlemleri kapsayacak biçimde tanımlanmıştır. ETHS ve ETAHS tarafından kişisel verilerin işlenmesinde, KVKK m. 4 kapsamında düzenlenen genel ilkelere uyulması zorunludur. E-ticaret ortamlarında sıklıkla karşılaşılan satın alma ya da ödeme aşamalarında ticari elektronik ileti ve pazarlama onay kutucuklarının "opt-out" biçimde onaylanmış olması, istenmeyen ticari elektronik ileti gönderimi, kredi kartı bilgilerinin gerekli bilgilendirme yapılmadan ve kullanıcının onayı alınmadan otomatik olarak saklanması, çerezlere ilişkin kullanıcı onayının alınmaması ya da kullanıcı onayı olmadan internet sitesine ulaşılamaması gibi durumlar Kanun'da sayılan ilkelere aykırılık teşkil edecektir.

Kişisel verilerin işlenmesi bakımından ilk şart ilgili kişinin açık rızasının alınmasıdır. Açık rıza bakımından belirli bir konuya ilişkin olma, bilgilendirmeye dayanma ve özgür iradeyle açıklanma şeklinde sayılan üç unsurun birlikte bulunması, hukuken geçerli bir rıza alınması için önem arz etmektedir. KVKK kapsamında özel ve genel nitelikli kişisel veriler bakımından sayılan kişisel veri işleme şartlarının oluşması durumunda, ilgili kişinin açık rızası aranmamaktadır.

ETHS ve ETAHS tarafından kişisel veriler bakımından ilgili mevzuatta öngörülen sürelere riayet edilmelidir. Saklama süresi boyunca muhafaza edilen kişisel

verilerin re'sen ya da ilgili kişinin talebi doğrultusunda imha edilmesi gerekmektedir. Ayrıca, VERBİS'e kayıtla yükümlü olanlar bakımından kişisel veri saklama ve imha politikası hazırlanarak periyodik imha işlemlerinin gerçekleştirilmesi beklenmektedir.

Kişisel veriler ETHS ve ETAHS'ler tarafından ödeme altyapısını sağlayan kurum ve kuruluşlar, bankalar, kargo firmaları gibi pek çok üçüncü tarafla paylaşılmaktadır. ETHS ve ETAHS arasında da kişisel veri aktarımı gerçekleşmektedir. Bu kapsamda, ETAHS üzerinden e-ticaret faaliyetlerine katılan kullanıcıya ait kişisel veriler, siparişin temin edilmesi, fatura oluşturulması, kargo ve iade işlemleri gibi pek çok amaçla ETHS'ye aktarılmaktadır. ETHS ve ETAHS tarafından kişisel verilerin KVKK m. 8 kapsamında sayılan şartlara uygun bir şekilde yurt içinde bulunan üçüncü kişilere aktarılması gerekecektir. E-ticaret ortamlarında sunucuların yurt dışında bulunması, bulut sistemlerinin ya da kullanıcı ile iletişim amaçlı WhatsApp gibi uygulamaların kullanımı durumunda ise kişisel verilerin yurt dışına aktarımı söz konusu olacağından KVKK m. 9 uyarınca gerekli düzenlemelere uyum sağlanması gerekmektedir.

Kişisel verilerin korunması bağlamında bir yükümlülük olarak ETHS ve ETAHS'lerin kullanıcılara yönelik aydınlatmada bulunması, bu kapsamda ilgili kişiye doğru ve güncel bilgilerin verilmesi gerekmektedir. Kanaatimizce aydınlatma yükümlülüğünün yazılı bir şekilde yerine getirilmesi veri sorumlusu bakımından ispat kolaylığı sağlayacaktır. Ayrıca, KVKK m. 11 kapsamında sayılan ilgili kişinin hakları bakımından veri sorumlusu ETHS ve ETAHS'ye başvurularak söz konusu hakların talep edilmesi ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikâyet edilmesi mümkündür.

E-ticaret faaliyetlerinde taraflar fiziki olarak karşı karşıya gelmediğinden ve satış ya da ödeme gibi işlemlerin çoğunluğu çevrim içi bir platform üzerinden yürütüldüğünden güvenlik konusu önem arz etmektedir. E-ticaret faaliyetlerinin internet

sitesi, mobil uygulamalar gibi farklı platformlarda yürütüldüğü göz önüne alındığında çeşitli güvenlik tehditleriyle ve siber saldırılarla karşılaşılması olasıdır. Her bir güvenlik açığına yönelik olarak alınması gereken siber güvenlik önlemi de değişmektedir. E-ticarette kişisel verilerin güvenliği, KVKK m. 12 kapsamında değerlendirilmektedir. Kullanıcıların kişisel verileri bakımından herhangi bir ihlal yaşanmaması adına, ETHS ve ETAHS'ler tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından açıklanan idari ve teknik tedbirlerin yerine getirilmesi, veri ihlallerine karşı hızlı bir müdahalede bulunulması ve veri ihlal bildirimi usulüne uyulması gerekmektedir.

Kişisel verilerin korunması bağlamında değerlendirilebilecek sistemler de bulunmaktadır. Bu kapsamda, KVKK kapsamında düzenlenen VERBİS başta olmak üzere ETHS ve ETAHS'ler bakımından geliştirilen ve e-ticaret faaliyetlerine yönelik işlemleri kayıt altına almayı amaçlayan ETBİS, ETHS ve ETAHS'lerin ticari elektronik iletilerinin kontrolü amacıyla geliştirilen İYS ve güven damgası gibi uygulamalar, kişisel verilerin korunması bağlamında veri güvenliğinin ve veri sorumlularına yönelik gözetim ve denetimin sağlanması adına önem taşımaktadır. Bu çerçevede, ETHS ve ETAHS'ler tarafından sıklıkla kullanılan ticari elektronik ileti gönderiminde ilgili mevzuata uygun hareket edilmesi gerekmektedir. Ticari elektronik iletiler bakımından hem KVKK hem ETDHK ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik kapsamında düzenlemeler bulunması, uygulamada belirsizliğe yol açabilmektedir.

ETHS ve ETAHS'ler tarafından kişisel verilerin korunmaması durumunda, başta KVKK olmak üzere ETDHK kapsamında ticari elektronik iletiler, Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik kapsamında "veri kullanımı ve paylaşımı", TKHK ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında mesafeli sözleşmeler, 5464 Sayılı Kanun kapsamında bilgilerin saklanması gibi hususlara ilişkin yaptırımlar düzenlenmiştir. ETHS ve

ETAHS'lerin e-ticaret faaliyetlerinde kişisel verilerin korunması bakımından gereken yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi durumunda, hukuki, idari ve cezai yaptırımlar uygulanması mümkündür.

KAYNAKÇA

Adıgüzel, Yusuf/*Bostancı*, Mustafa: *Dijital İletişimi Anlamak*, 1. Baskı, Palet Yayınları, Konya 2020.

Akkurt, Sinan Sami: *Kişisel Veri Kavramının Hukuki Niteliğine İlişkin Yaklaşımlara Mukayeseli Bir Bakış*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2020, C. 2, S. 1, s. 20-32.

Aksoy, Hüseyin Can/*Halıcıoğlu*, Mesut: *AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2021, C. 3, S. 1, s. 61-88.

Aksoy, Hüseyin Can/*Halıcıoğlu*, Mesut: *E-Gizlilik Tüzüğü Çalışmaları Işığında Türk Hukukunda Elektronik Haberleşmenin Gizliliğinin Korunması*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2020, C. 2, S. 2, s. 1-18.

Aksoy, Hüseyin Can: *Kişisel Verilerin Korunması*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2008.

Anbar, Adem: *E-Ticarette Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri*, Akdeniz İİBFD 2001, S. 2, s. 18-32.

Ari, Yılmaz Çelik: *Türkiye'de ve Dünyada Sınır Ötesi Elektronik* Ticaret, EBYÜİİBFD 2019, C. 1, S. 2, s. 11-22.

Article 29 Data Protection Working Party: Opinion 1/2010 on the concepts of "controller" and "processor", E.T.: 10 Şubat 2024 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2010/wp169_en.pdf).

Article 29 Data Protection Working Party: *Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data*, E.T: 24 Ağustos 2023 (https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/Link/Document/Blob/I97c99bdc9bc

f11ec9f24ec7b211d8087.pdf?targetType=PLC-multimedia&originationContext=document&transitionType=DocumentImage&uniqueId=20d856da-4bcc-4eb4-8692-9a4524132e84&ppcid=c9b01773c15a4cfd8551944646f1edf9&contextData=(sc.Default)&comp=pluk).

Article 29 Data Protection Working Party: Opinion 15/2011 on the definition of consent, E.T.: 23 Ekim 2023 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2011/wp187_en.pdf).

Aşıkoğlu, Şehriban İpek: *Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması ve Büyük Veri*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Atasoy, Kemal: *Kişilik Hakkı Kapsamında Sosyal Medyada Kişisel Verilerin Korunması ve Veri Sahibinin Rızası*, MÜHFHAD 2016, C. 22, S. 3, s. 269-301.

Avrupa Veri Koruma Kurulu, Guidelines 05/2020 on consent under Regulation 2016/679, E.T.: 17 Kasım 2023 (https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_en.pdf).

Avrupa Veri Koruma Kurulu, Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR, E.T.: 10 Şubat 2024 (https://edpb.europa.eu/sites/default/files/consultation/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_en.pdf) s. 3.

Aydemir, İbrahim: *Elektronik Ticaret Alanındaki Rekabet Sorunları,* Rekabet Kurumu, Ankara 2004.

Ayözger, Çiğdem: *Kişisel Verilerin Korunması*, 1. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul 2016.

Badur, Emel/*Hatipoğlu*, Kutluay: *Elektronik Ticaret Pazar Yerinde Aracılık Sözleşmesi*, Kırıkkale Hukuk Mecmuası 2023, C. 3, S. 2, s. 317-356.

Baluch, Anna: *38 eCommerce Statistics of 2023*, Forbes Advisor, E.T.: 13 Haziran 2023 (https://www.forbes.com/advisor/business/ecommerce-statistics/#:~:text=This%20figure%20increased%20to%20431.4,and%20710.42%20billion%20in%202025).

Baskın, Onur: *Türk Hukuku Bakımından Kişilik Hakkı Kapsamında Kişisel Verilerin Korunması*, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Braun, Cihan Avcı: *Kişisel Verilerin İşlenmesinde Rıza*, YÜHFD 2018, C. 15, S. 1, s. 13-33.

Bucaklı, Ali Tamer: *Elektronik Ticaret*, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2007.

Cambly: Gizlilik Politikası, E.T.: 29 Ekim 2023 (https://www.cambly.com/legal/privacy_policy).

Canpolat, Önder: *E-Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler*, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Hukuk Müşavirliği 2001, S. 89.

Commission of the European Communities: *A European Initiative in Electronic Commerce*, E.T.: 12 Haziran 2023 (https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1997:0157:FIN:EN:PDF).

Cordeiro, A.B. Menezes: *Civil Liability for Processing of Personal Data in the GDPR*, European Data Protection Law Review 2019, C. 5 S. 4, s. 492-499.

Çelenkoğlu, Reyhan: *İnternette Elektronik Ticaret Ortamı Sağlayan Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülükleri ve Alıcıya Karşı Hukukî Sorumluluğu*, Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2023.

Çelikel, Serdar: *Kişisel Verilerin İşlenmesinde, Açık Rıza Hukuka Uygunluk Nedeninin, 95/46 Sayılı Direktif ve GDPR'la Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*, UMD 2021, C. 9, S. 17, s. 161-190.

Çevik Tekin, İlknur: *Yönetim Bilişim Sistemleri: İşletmelerde Dijital Dönüşüm Yönetimi*, 1. Baskı, Özgür Yayınları, Gaziantep 2023.

Çiçeksepeti: *Çerez Politikası*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://www.ciceksepeti.com/s/cerez-politikasi#_%C3%87EREZ_KULLANIMINDA_%C3%9C%C3%87%C3%9CNC%C3%9C).

Data Protection Commission: *Guidance Note: Cookies and Other Tracking Technologies*, E.T.: 4 Eylül 2023 (https://www.dataprotection.ie/sites/default/files/uploads/2020-04/Guidance%20note%20on%20cookies%20and%20other%20tracking%20technologies.pdf).

Demirdöğmez, Mehmet/*Gültekin*, Nihat/*Taş*, Yunus: *Türkiye'de E-Ticaret Sektörünün Yıllara Göre Değişimi*, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi 2018, C. 8, S. 15, s. 2217-2237.

Diker, Aykut/*Varol*, Asaf: *E-Ticaret ve Güvenlik*, 1st International Symposium on Digital Forensics and Security (ISDFS'13), Elazığ, Türkiye, 2013, s. 29-33.

Dural, Mustafa/*Öğüz*, Tufan: *Türk Özel Hukuku Kişiler Hukuku*, 15. Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul 2014.

Dülger, Murat Volkan: *Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü Bağlamında Kişisel Verilerin Korunması*, Yaşar Hukuk Dergisi 2019, C. 1, S. 1, s. 71-174.

Dülger, Murat Volkan: *Bilişim Suçları ve İnternet İletişimi Hukuku*, 7. Baskı, Seçkin Yayıncılık, İstanbul 2018.

Dülger, Murat Volkan: *Kişisel Verilerin Korunması Hukuku*, 1. Baskı, Hukuk Akademisi Eğitim ve Yayıncılık, İstanbul 2019.

Dünya: *Global e-ticarette 2023 hedefi 7 trilyon dolar*, E.T.: 15 Kasım 2023 (https://www.dunya.com/sektorler/global-e-ticarette-2023-hedefi-7-trilyon-dolar-haberi-690442#:~:text=Sat%C4%B1n%20al%C4%B1nan%20%C3%BCr%C3%BCnlerin%20iade%20oranlar%C4%B1%20%40'a%20yakla%C5%9Ft%C4%B1&text=B%C3%B6ylece%2C%20%C3%B6rne%C4%9Fin%20e%2Dticaret%20ile,ticaret%20devrimi%20de%20bu%20olacakt%C4%B1r.).

Erarslan, Sevgi: *Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Açık Rızanın Aranmadığı Haller*, 2. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020.

Eroğlu, Şahika: *Dijital Yaşamda Mahremiyet (Gizlilik) Kavramı ve Kişisel Veriler: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Mahremiyet ve Kişisel Veri Algılarının Analizi*, HÜEFD 2018, C. 35, S. 2, s. 130-153.

E-Ticaret Bilgi Platformu: *Haberler*, E.T.: 15 Kasım 2023 (https://www.eticaret.gov.tr/haberler/10094/detay).

E-Ticaret Bilgi Platformu: *İstatistikler*, E.T.: 14 Kasım 2023 (https://www.eticaret.gov.tr/istatistikler).

E-Ticaret Bilgi Platformu: *Eğitimler*, E.T.: 28 Kasım 2023 (https://www.eticaret.gov.tr/cevrimiciegitim/etbis-kayit-26).

Fienberg, Stephen: *Privacy and Confidentiality in an e-Commerce World: Data Mining, Data Warehousing, Matching and Disclosure Limitation*, Statistical Science 2006, C. 21, S. 2, s. 143-154.

Gedik, Yasemin: *E-Ticaret: Teorik Bir Çerçeve*, AÜSBD 2021, C. 12, S. 1, s. 184-198.

Güngördü, Begüm: *Elektronik Ödeme Sistemlerinin Olası Etkileri Üzerine Bir İnceleme*, GÜİİBFD 2013, C. 15, S. 3, s. 129-150.

Hamamcıoğlu, Esra: *Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu*, KOSBED 2018, C. 35, s. 43-78.

Hepsiburada: *HEPSİBURADA TARAFINDAN 6698 SAYILI KANUN KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ VE KORUNMASINA İLİŞKİN POLİTİKA*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://images.hepsiburada.net/assets/gif/hepsiburada/HB_KVK_islenmesiPolitikasi_12032018.pdf).

Islam, Jehirul: *Consumers' Data Privacy in E-Commerce: Concerns, Legal Issues and Challenges*, GNLU Journal of Law Development and Politics 2020, C. 10, S. 1, s. 77-94.

Kalaycı, Cemalettin: *Elektronik Ticaret ve Kobi'lere Etkileri*, UİİDİD 2008, S. 1, s. 139-150.

Kandemir, Metehan: *The Applicability of Big Data and Psychographic Advertising: Case Study Cambrige Analytica*, SSRN Electronic Journal 2023.

Karaca Home: *Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://www.karaca-home.com/bilgilendirme/kisisel-veri-saklama-ve-imha-s1).

Kathuria, Vikas: *Greed for data and exclusionary conduct in data-driven markets,* Computer Law & Security Review 2019, C. 35, S. 1, s. 89-102.

Kaya, Mehmet Bedii: *Elektronik Ticaret Hukuku Ticari Elektronik İletiler*, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020.

Kaya, Ramazan Furkan: *Kişisel Verilerin Korunması Hukukunda Ticari Elektronik İleti,* Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Kayaduman, Abdurrahman Cihad/*Polat,* Harun Hilmi: *Veri Temelli Enformasyon Tanımı*, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi 2018, C. 6, S. 79, s. 326-336.

Kılıç, Muhammed Harun: *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Çerezler,* Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2022.

Kılınç, Doğan: *Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunması*, AÜHFD 2012, C. 61, S. 3, s. 1089-1172.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu,* E.T.: 18 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/185c2130-8070-4b2b-a91e-1d48322ca352.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *2022 Yılı Faaliyet Raporu*, E.T.: 9 Aralık 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/aae3c721-9da4-43c7-95a6-8d14e6413a36.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Doğru Bilinen Yanlışlar – 2*, E.T.: 9 Şubat 2024

(https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7151/6698-Sayili-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Hakkinda-Dogru-Bilinen-Yanlislar-2#:~:text=Opt%2Din%3B%20%C3%B6nceden%20se%C3%A7ili%20olarak,i%C5%9Flendi%C4%9Fini%20g%C3%B6steren%20bir%20r%C4%B1za%20y%C3%B6ntemidir.).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında İdari Para Cezası Tutarları*, E.T.: 25 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7530/6698-Sayili-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Kapsaminda-Idari-Para-Cezasi-Tutarlari).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Açık Rıza Alırken Dikkat Edilecek Hususlar, E.T.: 22 Ekim 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2037/Acik-Riza-Alirken-Dikkat-Edilecek-Hususlar).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Açık Rıza, E.T.: 22 Ekim 2023 (https://kvkk.gov.tr/yayinlar/AÇIK%20RIZA.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi*, E.T.: 6 Kasım 2023 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/a569a068-c079-4189-b134-f57bc727af7d.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Hakkında Kamuoyu Duyurusu*, E.T.: 8 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6765/AYDINLATMA-YUKUMLULUGUNUN-YERINE-GETIRILMESI-HAKKINDA-KAMUOYU-DUYURUSU).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Bağlayıcı Şirket Kuralları Hakkında Duyuru*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6728/YURT-DISINA-KISISEL-VERI-AKTARIMINDA-BAGLAYICI-SIRKET-KURALLARI-HAKKINDA-DUYURU).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Bir turizm şirketi hakkında Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 27.08.2019 tarih ve 2019/255 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 23 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5537/2019-255).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber*, E.T.: 3 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/fb193dbb-b159-4221-8a7b-3addc083d33f.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *İlgili Kişinin Hak Arama Yöntemleri*, E.T.: 23 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4193/Ilgili-Kisinin-Hak-Arama-Yontemleri).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kamuoyu Duyurusu (Covid-19 ile Mücadelede Konum Verisinin İşlenmesi ve Kişilerin Hareketliliklerinin İzlenmesi Hakkında Bilinmesi Gerekenler)*, E.T.: 7 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6726/COVID-19-ILE-MUCADELEDE-KONUM-VERISININ-ISLENMESI-VE-KISILERIN-HAREKETLILIKLERININ-IZLENMESI-HAKKINDA-BILINMESI-GEREKENLER-2-).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Veri Güvenliği Rehberi (Teknik ve İdari Tedbirler)*, E.T.: 14 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/yayinlar/veri_guvenligi_rehberi.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Veri Güvenliği Rehberi*, E.T.: 20 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/yayinlar/veri_guvenligi_rehberi.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Veri İhlali Bildirim Formu Kılavuzu*, E.T.: 22 Kasım 2023 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/369d954a-aaee-44ca-9ca6-105e8b4102f9.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Veri İhlali Bildirim Usul ve Esaslarına İlişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 24.01.2019 Tarih ve 2019/10 Sayılı Kararına İlişkin Duyuru*, E.T.: 22 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5362/Veri-Ihlali-Bildirimi).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Verileri Koruma Kurulu İlke Kararları*, E.T.: 10 Şubat 2024 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7a2f2dc1-b656-4325-9249-73e350c3ea57.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Verilerin İşlenme Şartları*, E.T.: 29 Ekim 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4190/Kisisel-Verilerin-Islenme-Sartlari).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Verilerin Korunması Alanında Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler*, E.T.: 11 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4183/Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Alaninda-Uluslararasi-ve-Ulusal-Duzenlemeler).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Rehberi*, E.T.: 1 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/bc1cb353-ef85-4e58-bb99-3bba31258508.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Kişisel Verilerin Yurt Dışına Aktarılması*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7387ee16-00cc-4502-8a0d-28f6f28f4d39.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Madde ve Gerekçesi ile Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bilgi Notu) ve Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Terimler Sözlüğü*, E.T.: 21 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5388/Madde-ve-Gerekcesi-ile-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Bilgi-Notu-ve-Kisisel-Verilerin-Korunmasina-Iliskin-Terimler-Sozlugu).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Sorularla VERBİS*, E.T.: 27 Kasım 2023 (https://verbis.kvkk.gov.tr/UploadedFiles/SORULARLA_VERB%C4%B0S.pdf).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Veri sorumlusu tarafından ilgili kişiye yapılan veri ihlali bildiriminde yer alması gereken asgari unsurlara ilişkin, Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 18.09.2019 tarih ve 2019/271 sayılı Kararı*, E.T.: 23 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5547/2019-271).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Veri Sorumlusu ve Veri İşleyen*, E.T.: 19 Eylül 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4195/Veri-Sorumlusu-ve-Veri-Isleyen).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *"Veri sorumlusu ve veri işleyenin tespitinde göz önünde bulundurulması gereken hususlar ile aydınlatma yükümlülüğünün kim tarafından yerine getirileceği"ne ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 30/01/2020 tarihli ve 2020/71 sayılı Karar Özeti*, E.T.: 11 Şubat 2024 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6874/2020-71).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Yeterli Korumaya Sahip Ülkelerin Belirlenmesinde Esas Alınacak Kriterler*, E.T.: 5 Kasım 2023

(https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5470/Kisisel-Verileri-Koruma-Kurulu-nun-Yeni-Yayinlanan-Karari).

Kişisel Verileri Koruma Kurumu: *Yurtdışına Veri Aktarımında Veri Sorumlularınca Hazırlanacak Taahhütnamede Yer Alacak Asgari Unsurlar*, E.T.: 5 Kasım 2023 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4236/Yurtdisina-Veri-Aktariminda-Veri-Sorumlularinca-Hazirlanacak-Taahhutnamede-Yer-Alacak-Asgari-Unsurlar).

Korkmaz, İbrahim: *Kişisel Verilerin Ceza Hukuku Kapsamında Korunması*, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2017.

KPMG: *The Truth About Online Costumers*, E.T.: 27 Ekim 2023 (https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/tr/pdf/2017/01/the-truth-about-online-consumers.pdf).

Kuntoğlu, Ömer Faruk: *Elektronik Ticarette Kişisel Verilerin Korunması*, Bilişim Hukuku Dergisi 2021, C.3, S. 1, s. 176-229.

Küçükyılmazlar, Aysun: *Elektronik Ticaret Rehberi*, İTO 2006, S. 3.

Küzeci, Elif: *Kişisel Verilerin Korunması*, 4. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020.

Letgo: *Aydınlatma Metni*, E.T.: 12 Şubat 2024 (https://help.letgo.com/hc/tr/articles/5636223944210-Ayd%C4%B1nlatma-Metni).

Memiş, Tekin: *Veri Sorumlusu ve Veri İşleyen Arasındaki İlişkiler ve Sorumluluk Düzeni*, BÜHFD 2017, C. 3, s. 9-23.

Mert, Yener Lütfü: *Dijital Pazarlama Ekseninde Influencer Marketing Uygulamaları,* Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi 2018, C. 6, S. 2, s. 1299-1328.

Muharremoğlu, Gökhan: *Üniversite Öğrencilerinin e-Ticarette Ödeme Türleri ve Bilgi Güvenliğine Dair Farkındalıkları*, XIV. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 2012, s. 169-178.

OECD: *Committee for Information, Computer and Communications Policy Measuring Electronic Commerce,* E.T.: 11 Haziran 2023 (https://www.oecd.org/sti/2093249.pdf).

OECD: *OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data*, E.T.: 23 Ağustos 2023 (https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-guidelines-on-the-protection-of-privacy-and-transborder-flows-of-personal-data_9789264196391-en).

OECD: *OECD Ministerial Conference "A Borderless World: Realising the Potential of Global Electronic Commerce"*, E.T.: 13 Eylül 2023 (https://one.oecd.org/document/SG/EC(98)14/FINAL/en/pdf).

OECD: *Sacher Report,* OECD Digital Economy Papers 1997, S. 29, E.T: 11 Haziran 2023 (https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/237058611046.pdf?expires=1699737312&id=id&accname=guest&checksum=0EC38DD46A2318068562231C9B03B9CF).

Office of the United Nations High Commissioners for Human Rights: *Guidelines for the Regulation of Computerized Personal Data Files*, E.T.: 13 Eylül 2023 (https://www.refworld.org/pdfid/3ddcafaac.pdf).

Oğuz, Habip: *Elektronik Ortamda Kişisel Verilerin Korunması, Bazı Ülke Uygulamaları ve Ülkemizdeki Durum*, UMD 2013, S. 3, s. 1-38.

Oğuz, Sefer: *Kişisel Verilerin Korunması Hukukunun Genel İlkeleri*, BEYDER 2018, C. 13, S: 2, s. 121. *Baskın*, s. 31. *Zor*, s. 121-138.

Organ, Arzu/*Karadağ*, Neslihan Coşkun: *İşletmecilik Açısından Elektronik Ticaret ve Hukuki Altyapısı*, Journal of Internet Applications and Management 2011, C. 2, S. 2, s. 81-104.

Özdemir, Hayrunnisa: *Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara 2009.

Özer Deniz, Miray: *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Kişisel Verilerinin Korunması*, YBHD 2023, C. 8, S. 1, s. 311-344.

Özkan, Oğulcan: *Kişisel Verilerin Korunması*, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, İstanbul 2020.

Paşaoğlu, Cengiz/*Cevheroğlu*, Emel: *Bulut Bilişim Sistemleri Kapsamında Kişisel Verilerin Şifreleme Yöntemleri ile Korunması*, Bilişim Teknolojileri Dergisi 2020, C. 13, S. 2, s. 183-195.

Polater, Salih: *Kişisel Verilerin Reklam Amaçlı İşlenmesinde Hukuka Uygunluk Sebepleri*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2019, C. 1, S. 1, s. 1-20.

Rai, Sambhavna: *Legal and Regulatory Issues of Privacy and Data Protection in E-Commerce and Social Transformation*, Indian Journal of Law and Justice 2020, C. 11, S. 1, s. 308-316.

Rekabet Kurumu: *Dijital Dönüşümün Rekabet Hukukuna Yansımaları*, E.T.: 5 Eylül 2023 (https://www.rekabet.gov.tr/Dosya/dijital-piyasalar-calisma-metni.pdf).

Shafiyah, N./*Alsaqour*, R./*Shaker*, H./*Alsaqour*, O./*Uddin*, M.: *Review on Electronic Commerce*, Middle East Journal of Scientific Research 2013, S. 18, s. 1357-1365.

Singh, Priya: *Consumer Privacy in E-Commerce*, Supremo Amicus 2021, S. 25, s. 371-377.

Strugala, Radoslaw: *Art. 82 GDPR: Strict Liability or Liability based on Fault?*, European Journal of Privacy Law & Technologies 2020, s. 71-79.

Sugözü, İbrahim Halil/*Demir*, Sait: *İnternet Teknolojisi ve Elektronik Ticaret*, 1. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara 2011.

Sullivan, Joseph R./*Walstrom*, Kent A.: *Consumer Perspectives on Service Quality of Electronic Commerce Web Sites*, Journal of Computer Information Systems 2001, C. 41, S. 3, s. 8-14.

Targowski, Andrew: *Electronic Enterprise: Strategy and Architecture*, 1. Baskı, IRM Press, ABD 2003, s. 106 vd., E.T.: 15 Kasım 2023 (https://books.google.com.tr/books?id=oue8-sCoHM0C&printsec=frontcover&hl=tr#v=onepage&q=e-commerce&f=false).

Taştan, Furkan Güven: *Türk Sözleşme Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması*, 2. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2017.

Ticaret Bakanlığı: *2022 Yılı Faaliyet Raporu*, E.T.: 9 Aralık 2023 (https://ticaret.gov.tr/data/63fe041613b876614c89335b/T%C4%B0CARET%20BAKANLI%C4%9EI%202022%20YILI%20FAAL%C4%B0YET%20RAPORU%20.pdf).

Ticaret Bakanlığı: *Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS)*, E.T.: 28 Kasım 2023 (https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/elektronik-ticaret/elektronik-ticaret-bilgi-sistemi-etbis).

Ticaret Bakanlığı: *Ticari Elektronik İletiler Genel Bilgiler*, E.T.: 28 Kasım 2023 (https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/ticari-elektronik-iletiler/genel-bilgiler).

Ticaret Bakanlığı: *Ticari Elektronik İletiler İleti Yönetim Sistemi (İYS)*, E.T.: 29 Kasım 2023 (https://ticaret.gov.tr/ic-ticaret/ticari-elektronik-iletiler/ileti-yonetim-sistemi-iys).

TOBB: *Güven Damgası Nedir?*, E.T.: 6 Aralık 2023 (https://www.guvendamgasi.org.tr/).

Toprak, Nuri Gökhan: B2C E-Ticaret'in Tam Rekabet Piyasası Çerçevesinde Değerlendirilmesi: Türkiye Örneği, KÜİİBFD 2014, C.3, S.1, s. 64-75.

Trendyol: *KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASINA İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ*, E.T.: 11 Şubat 2024 (https://www.trendyol.com/kisisel_verilerin_korunmasi).

Tunca, Mustafa Z./*Hasköse*, Ahmet: *Global Elektronik Ticaret*, EÜİİBFD 2002, S. 18, s. 145-157.

Turan Başara, Gamze: *Kişisel Veri İşleme Sözleşmesi*, UMD 2020, S. 16, s. 57-90.

TÜİK: *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*, E.T.: 14 Kasım 2023 (https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407#:~:text=%C4%B0nternet%20kullanan%20bireylerin%20oran%C4%B1%20%87,%83%2C3%20olarak%20g%C3%B6zlendi).

UNCITRAL: *Model Law on Electronic Commerce*, E.T.: 11 Haziran 2023 (https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/19-04970_ebook.pdf).

UNCTAD, Digital Economy Report, s. 8. Bkz. Maximillian Schrems v. Data Protection Commissioner, European Court of Justice, Case C-362/13, 6 October 2015.

UNCTAD, Global e-commerce jumps to $26.7 trillion, COVID-19 boosts online sales, E.T.: 15 Kasım 2023 (https://unctad.org/conference/ntfc-global-forum-

2022/news/global-e-commerce-jumps-267-trillion-covid-19-boosts-online-sales).

UNCTAD: *Digital Economy Report 2021*, E.T.: 10 Temmuz 2023 (https://unctad.org/system/files/official-document/der2021_overview_en_0.pdf).

Ünlü, Ufuk: *Elektronik Ticaret Kanunu'nun Ticari Hayata Getirdiği Yenilikler*, Terazi Hukuk Dergisi 2016, C. 11, S. 113, s. 141-145.

WTO: *MC12 Briefing Note*, E.T.: 10 Haziran 2023 (https://www.wto.org/english/thewto_e/minist_e/mc12_e/briefing_notes_e/bfecom_e.htm).

Yazıcıoğlu Legal: *E-ticaret şirketleri için coğrafi veri lisansı ne anlama geliyor?*, E.T.: 16 Eylül 2023 (https://yazicioglulegal.com/_img/yayin_image1_1659456405_Yazicioglu-%20%20E-ticaret%20şirketleri%20için%20coğrafi%20veri%20lisansı%20ne%20anlama%20geliyor%20(22.07.2022).pdf).

Yıldırım, Aslı: *Elektronik Ticaret ve Reklamlar*, İstanbul Barosu Dergisi 2021, C. 95, S. 2, s. 193-204.

Yıldız, Kübra*: Elektronik Ticaret ve Hukukumuzdaki Durumu Üzerine Kısa Bir İnceleme,* İstanbul Barosu Dergisi 2018, C. 92, S. 6, s. 201-227.

Yılmaz, Süleyman/*Çavuşoğlu*, Gökçe Filiz: *Kişisel Verileri Koruma Hukuku*, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2020.

Yörük, Murat Ahmet: *Elektronik Ticaret*, Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı, E.T.: 9 Temmuz 2023 (https://www.mfa.gov.tr/elektronik-ticaret.tr.mfa).

Yücedağ, Nafiye: *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Genel İlkeler*, Kişisel Verileri Koruma Dergisi 2019, C. 1, S. 1, s. 47-63.

Zor, Abdülhamid: *Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri ve Bu Yükümlülükleri İhlalinden Doğan Özel Hukuk Sorumluluğu*, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020.

ÖZET

"Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcıların Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatı Kapsamında Yükümlülükleri" isimli tez çalışmasında, e-ticaret faaliyetlerine taraf olan ETAHS'lerin ve ETHS'lerin kişisel verilerin korunması mevzuatı çerçevesinde yükümlülükleri üzerinde durulmuş ve söz konusu yükümlülükler, hem ulusal hem uluslararası mevzuata değinilerek özellikle KVKK, ETDHK, ilgili yönetmelikler ve tebliğler çerçevesinde ele alınmıştır.

Tez çalışması üç bölümden oluşmakta olup ilk bölümde e-ticaret kavramı üzerinde durulmuş, e-ticaret uygulamalarına, e-ticaret ile klasik ticaret arasındaki farklara ve e-ticaretin gelişimine değinilerek e-ticarette yer alan taraflar açıklanmıştır. Bu kapsamda, ETAHS ve ETHS kavramı üzerinde durulmuş, e-ticaret faaliyetlerinde gizliliğin ve kişisel verilerin korunmasının önemi ele alınmıştır. Devamında, e-ticarette kişisel verilerin korunmasına ilişkin ulusal ve uluslararası düzenlemeler açıklanmış, kişisel veri kavramı tartışılarak e-ticaret faaliyetlerinde ETHS ve ETAHS'ler tarafından işlenen kişisel veriler ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, e-ticarette veri sorumlusu, veri işleyen ve ilgili kişi olan taraflardan bahsedilerek ETHS ve ETAHS'lerin veri sorumlusu, ortak veri sorumlusu ya da veri işleyen olabileceği durumlar ele alınmış, e-ticaret faaliyetlerinde kişisel verilerin elde edilmesi yollarıyla kişisel verilerin işlenmesi kavramı üzerinde durulmuştur. Devamında, ETHS ve ETAHS'lerin kişisel verilerin korunması mevzuatı kapsamında yükümlülükleri ile söz konusu tarafların hak ve sorumlulukları detaylandırılmıştır.

Çalışmanın son bölümünde, ETHS ve ETAHS'ler tarafından veri güvenliğine ilişkin alınması gereken tedbirler, ilgili kişilerin hak arama yöntemleri, kişisel verilerin

korunmasına yönelik uygulamalar, bu kapsamda ticari elektronik iletiler ve ETHS ile ETAHS'lerin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde karşılaşabilecekleri idari, hukuki ve cezai yaptırımlar açıklanmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-ticaret, Kişisel Veri, Gizlilik, ETAHS, ETHS, Açık Rıza, Ticari Elektronik İleti

ABSTRACT

In the thesis titled “Obligations of Electronic Commerce Intermediary Service Providers (ECISPs) and Electronic Commerce Service Providers (ECSPs) within the Scope of Personal Data Protection Legislation”, the obligations of ECISPs and ECSPs which are parties to e-commerce activities, within the framework of the personal data protection legislation, are emphasized. These obligations are discussed within the framework of the Law on the Protection of Personal Data, the Law on the Regulation of Electronic Commerce and relevant regulations and communiqués, referring to both national and international legislation.

The thesis consists of three sections; in the first section, the concept of e-commerce is emphasized, e-commerce applications, the differences between e-commerce and traditional commerce, the development of e-commerce and the parties involved in e-commerce are explained. In this context, the concept of ECISP and ECSP was emphasized and the importance of privacy and protection of personal data in e-commerce activities was discussed. Subsequently, national and international regulations regarding the protection of personal data in e-commerce are explained, the concept of personal data is examined and personal data processed by ECSP and ECISP in e-commerce activities are discussed.

In the second section of the study, the situations in which ECSP and ECISP can be data controller, data processor or joint controllers are discussed by mentioning the data controller, data processor and data subject parties in e-commerce, and the concept of processing personal data and the ways of obtaining personal data in e-commerce activities are emphasized. Subsequently, the obligations of ECSP and ECISP within the scope of personal data protection legislation and the rights and responsibilities of these parties are detailed.

In the last section of the study, the measures to be taken by ECSP and ECISP regarding data security, the methods of claiming rights of the data subjects, systems for the protection of personal data, in this context, commercial electronic messages and the administrative, legal and criminal sanctions that ECSP and ECISP could face if they fail to fulfill their obligations are explained.

Keywords: E-commerce, Personal Data, Privacy, ECISP, ECSP, Explicit Consent, Commercial Electronic Message