**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**
**ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI ÖZEL HUKUK TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

# MESAFELİ ELEKTRONİK SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİLERİN KİŞİSEL VERİLERİNİN KORUNMASI

**HAZIRLAYAN**

**DİLA NUR HALAÇOĞLU**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEZ DANIŞMANI**

**PROF. DR. KUDRET GÜVEN**

**ANKARA - 2022**

**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS ÇALIŞMASI ORİJİNALLİK RAPORU**

Tarih: 20/09/2022

**Öğrencinin Adı, Soyadı:** Dila Nur HALAÇOĞLU

**Öğrencinin Numarası:** 22010284

**Anabilim Dalı:** Özel Hukuk Anabilim Dalı

**Programı:** Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Programı

**Danışmanın Unvanı/Adı, Soyadı**: Prof. Dr. Kudret Güven

**Tez Başlığı:** Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicilerin Kişisel Verilerinin Korunması

Yukarıda başlığı belirtilen Yüksek Lisans tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 182 sayfalık kısmına ilişkin, 22 / 08 / 2022 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 19'dur. Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç

2. Alıntılar hariç

3. Beş (5) kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

"Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını" inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:…….

ONAY

Tarih: 20/09/2022

Öğrenci Danışmanı Unvan, Ad, Soyad, İmza:

Prof. Dr. Kudret Güven

## TEŞEKKÜR

Başta tez danışmanım sayın Prof. Dr. Kudret Güven'e olmak üzere her zaman yanımda olan sevgili aileme teşekkürlerimi sunarım.

# ÖZET

**Dila Nur Halaçoğlu, Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicilerin Kişisel Verilerinin Korunması, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Programı, 2022**

Kişisel verilerin korunması, uluslararası ve ulusal düzenlemelerde yer alan bir alandır. Belirli ya da belirlenebilen bir kişi ile aralarında ilişki kuran bu bilgiler "kişisel veri" olarak tanımlanır. Kişisel veriler, özellikle teknolojinin gelişmesi ve farklı platformların ortaya çıkması ile birlikte daha kapsamlı bir şekilde korunmaya muhtaç hale gelmiştir. Günümüzde ticaretin, elektronik alana taşınması ile birlikte, elektronik ortamda veri oluşturma çoğalmıştır. Güçsüz konumdaki tüketiciler nezdinde elektronik ortama veri aktarmanın artması ile birlikte tüketiciler kişisel verileri nezdinde korunmaya daha çok ihtiyaç duymaktadır. Tüketiciler, web sitesi aracılığı ile gerçekleştirdikleri mesafeli elektronik sözleşmeler ile birlikte isimleri, adresleri, kredi kartı bilgileri dahil olmak üzere birçok kişisel veriyi esasen elektronik ortama aktarırlar. 6698 sayılı KVKK' da veri sahiplerinin ve veri sorumlularını hakları ve yükümlülüklerine ilişkin düzenlemeler yer alır. Bunun yanında veri sahibi olarak tüketicilerin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun nezdinde de korunması gerekir.

**Anahtar Kelimeler:** Kişisel Veri, Tüketici, Mesafeli Sözleşmeler, Elektronik Sözleşmeler

## ABSTRACT

**Dila Nur Halaçoğlu, Protection of Personal Data of Consumers in Distance Electronic Contracts, Başkent University, Social Sciences Intstitute, Private Law Master's Program with Thesis, 2022**

Protection of personal data is an area included in international and national regulations. This information, which establishes a relationship with a specific or identifiable person, is defined as "personal data". Personal data has become in need of more comprehensive protection, especially with the development of technology and the emergence of different platforms. Today, with the transfer of commerce to the electronic field, data creation in the electronic environment has increased. With the increase in data transfer to electronic media among powerless consumers, consumers need more protection in their personal data. Consumers essentially transfer many personal data, including their names, addresses, credit card information, to electronic media, together with the distance electronic contracts they carry out through the website. In the KVKK numbered 6698, there are regulations regarding the rights and obligations of data owners and data controllers. In addition, as data owners, consumers must also be protected under the Consumer Protection Law no. 6502.



**Key Words:** Personal Data, Consumer, Distance Contracts, Electronic Contracts

## İÇİNDEKİLER



## BİRİNCİ BÖLÜM

## 6698 SAYILI KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİ KAVRAMI, İLGİLİ DÜZENLEMELER VE VERİLERİN İŞLENMESİ

## İKİNCİ BÖLÜM

## MESAFELİ ELEKTRONİK SÖZLEŞMELER VE SÖZLEŞMELERİN KURULMASI

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

## MESAFELİ ELEKTRONİK SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİLERİN KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

## TABLOLAR LİSTESİ

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

B2C: Business to Consumer- B2C

C.: Cilt

CVV: Card Validation Code

CMA: Certified Management Accountant

CMK: Ceza Muhakemesi Kanunu

DLP: Data Loss

E.: Esas sayısı

EDI: Electronic Data Interchange Prevention

ETDHK: Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

EFT: Elektronik Fon Transfer

ETBİS: Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi

ENISA : European Network and Information Security Agency

E-Posta: Elektronik Posta

FTC: Federal Trade Commission

G2C: Goverment to Consumer-G2C

GDPR: General Data Protection Regulation

HMK: Hukuk Muhakemeleri Kanunu

ICO: Information Commissioner's Office

IRC: Internet Relay Chat

İYS:İleti Yönetim Sistemi

KVKK: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

m.: Madde

MSY: Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development

s.: Sayfa

S.: Sayı

t.: tarih

TBK: Türk Borçlar Kanunu

TKHK: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

TMK: Türk Medeni Kanunu

WWW: World Wide Web

VERBİS: Veri Sorumluları Sicili

POS: Point of Sale

SSL: Secure Sockets Layer

SET: Secure Electronic Transaction

# GİRİŞ

Günümüzde internet, bilgisayar ve akıllı telefon gibi teknolojilerin gelişmesi ve yaygınlaşması ile birlikte elektronik ticaret işlemleri artış göstermiştir. Kişiler artık internet üzerinden web sitelerine ulaşarak istedikleri malı fiyat seçenekleri ile birlikte görebilmektedirler. Satıcı/sağlayıcılar ise pazarlarını genişletmek ve özellikle maliyetlerini azaltmak amacıyla, sanal ortamdan faaliyetlerini gerçekleştirmeye yönelmektedirler. Ticaretin elektronik ortama taşınması, insan ilişkilerini de elektronik ortama taşımıştır[1]. Şöyle ki sözleşmeler artık elektronik ortamdan gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Sözleşmelerin elektronik ortama taşınması, elektronik ortamın kendisine özgü özelliklerine uygun düzenlemelerin getirilmesini zorunlu kılmaktadır[2].

Özellikle tüketiciler açısından düşünüldüğünde, elektronik ticaretin sağladığı birçok fayda olmakla birlikte beraberinde getirdiği riskler de mevcuttur. Bu riskleri gözeten kanun koyucu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un madde 48 hükmünde mesafeli sözleşmelere yer vermiştir. Mesafeli sözleşmeler ile birlikte tüketiciye tanınan özellikle cayma hakkı ve bilgilendirme yükümlülüğü elektronik ticaretin bazı risklerini gidermektedir. Buna göre sözleşme konusu malı daha önce hiç görmeyen tüketicinin, mal üzerindeki hakimiyetinin olmaması sebebiyle oluşabilecek durumlardan cayma hakkı ile korunabilir.

Elektronik ortamdan gerçekleştirilen mesafeli sözleşmeler ise web siteleri üzerinden tüketicilerin satıcı/sağlayıcı ile sözleşme kurması sonucu ortaya çıkar ve bu sözleşmelerde tüketicinin karşılaşabileceği riskler yalnızca sözleşme konusu mala ilişkin olmayabilir. Tüketiciler, mesafeli elektronik sözleşme gerçekleştirirken, dijital ortama çok sayıda kişisel veri aktarırlar. Başka bir anlatımla elektronik ticaretin yaygınlaşması ile elektronik ortamda, çok sayıda tüketici kişisel verisi işlenmeye başlanmıştır.

Tüketiciler web sitesinin hizmetlerinden faydalanmak için üyelik oluştururken ad ve soyad bilgilerini girmek suretiyle; sözleşmenin ifasının sağlanabilmesi için ödeme bilgilerini, adres bilgilerini girmek suretiyle dijital ortama kişisel veri aktarırlar. Bunlar dışında elektronik ticaret sırasında tüketicilerin internete bağlı bilgisayarlarının IP-

[1] Bayram, Aziz Erman, "Güncel Gelişmeler Işığında Elektronik Sözleşmelerin Kurulması", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, s. 119, Y. 2019, s. 332
[2] Bayram, s. 332

numaralarına, log dosyalarına, konum bilgilerine ve daha birçok veriye dijital ortamdan erişilebilmektedir. Dolayısıyla tüketiciler bazı durumlarda, kendilerinin dijital ortama aktif veri girişinde bulunmasına gerek olmaksızın, elektronik ortamda veri oluşturmaktadır. Bu durum tüketicilerin kişisel verileri açısından da birçok risk ortaya çıkarmaktadır. Özellikle tüketicilerin internet üzerinde gerçekleştirdikleri işlemler dikkate alınarak gerçekleştirilen profilleme işlemi sonucunda ortaya çıkan kullanıcı profilleri, veri sorumlularının tüketicilerin dijital alışkanlıklarını analiz etmek suretiyle reklam faaliyetleri yürütmelerini sağlayan bir sistemdir. Oluşturulan kullanıcı profillerinin de kişisel veri kapsamında korunması gerekir. Çünkü çağımızda tüketicilerin tüketim alışkanlıklarının analizine dayanan profiller, şirketlerin satış stratejisi oluşturması için kaynak olarak kullanılmaya başlanmıştır. Kişisel verilerin bu tür bir kaynak haline gelmesi ise esasen verilerin güvenliğini tehlikeye atan bir husustur. Profilleme için kullanılan çerez teknolojisi, tüketicilerin kişisel verileri ile birlikte değerlendirilmesi gereken bir alandır. Buna göre web sitelerinde yer alan bazı çerezlerin kullanımı açık rıza gerektirmezken, reklam faaliyetleri çerçevesinde kullanılan çerezler için açık rıza şartı mevcuttur.

Elektronik ortamda tüketicilerin kişisel verilerinin işlenebilmesi için açık rızalarının alınması gerekir. Bununla birlikte tüketicilerin veri işleme faaliyetine ilişkin olarak bilgilendirilmeleri gerekir. Tüketiciye yapılacak bu bilgilendirmenin TKHK madde 4/1hükmünde yer alan şartlara uygun olması gerekir. Tüketiciler, veri sorumlusu tarafından gerçekleştirilecek olan bütün veri işleme faaliyetleri için bilgilendirileceklerdir ve veriler işlenmeden açık rızalarının alınması gerekecektir. Ancak tüketicilerin kişisel verileri işlenirken, veri minimizasyonun sağlanması amaçlanmalıdır. Bu anlamda mesafeli elektronik sözleşmenin gerçekleştirilmesi için gereken bilgiler dışında tüketicilerden bilgi istenmemelidir.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu sistematiğinde veri sahiplerinin, kişisel verileri üzerinde veri işleme faaliyetinden önce ve sonra hakimiyete sahip olması esası bulunur. Kişisel veri işleme faaliyetinden önce bu hakimiyet açık rıza mekanizması ile sağlanır; kişisel verilerin işlenmesinden sonra ise KVKK madde 11 hükmünde veri sahibi için öngörülen haklar hakimiyetin sürmesini sağlar. Tüketicilerin kişisel verilerinin korunması hususunda veri sorumlusuna birçok yükümlülük getirilmiştir. Bu yükümlülüklerden özellikle veri güvenliğinin sağlanmasına ilişkin olanlar elzemdir. Çünkü veri güvenliğinin sağlanması ile tüketicilerin elektronik ortamda yer alan kişisel verilerinin üçüncü kişilerin eline geçmesi engellenir ve elektronik ticarete olan güven sağlanabilir.

Tüketicilerin elektronik ticaret işlemleri ile elektronik ortama aktardıkları verilerin üçüncü kişilerin eline geçmesi sonucunda tüketiciler bazı maddi zararlar ile karşılaşabilecekleri gibi manevi zararlar da yaşayabilirler. Kişinin tüketim alışkanlıklarının kaydı niteliğinde olan elektronik ticaret işlemleri esasen kişilerin dini inançlarına, cinsel yönelimlerine ve daha birçok konuya ilişkin bilginin barındırıldığı bir alandır. Dolayısıyla tüketicilerin elektronik ortamda yer alan kişisel verilerinin korunması çağımız için büyük bir gerekliliktir. Bu gereklilikten yola çıkarak mesafeli elektronik sözleşmelerde KVKK kapsamında tüketicilerin kişisel verilerinin korunmasına ilişkin üç bölümden oluşan çalışmamızı hazırladık.

Çalışmanın ilk bölümünde, kişisel veri kavramının ne olduğunu, hangi bilgilerin kişisel veri kapsamına girdiği ve kişisel verilerin korunmasının hukuki niteliğine değinilecektir. Sonrasında kişisel verilerin korunmasına ilişkin uluslararası ve ulusal düzenlemelere yer verilecektir. Çalışmanın öznesini oluşturan "tüketici" kavramının ne olduğu ve tüketici kavramı ile birlikte ortaya çıkan kavramların açıklamaları yapılacaktır. Son olarak ise kişisel verilerin işlenmesi faaliyeti ve bu faaliyetin gerçekleşebilmesinin şartları kişisel veriler ve özel nitelikli kişisel veriler bakımından ayrı ayrı incelenecektir.

Çalışmanın ikinci bölümünde elektronik ticaret ve elektronik ticaretin aygıtlarına ilişkin açıklamalar yapıldıktan sonra elektronik sözleşmelere değinilecektir. Çalışmada dar anlamda elektronik ticaret kavramı üzerinden açıklamalar yapılacak olup, internet araçları ile gerçekleştirilen elektronik ticaret işlemlerine odaklanılacaktır. Bu kapsamda elektronik sözleşmelerin niteliklerine ilişkin açıklamalara ve doktrinde yer alan tartışmalı hususlara yer verilecektir. Mesafeli sözleşmelere ilişkin açıklamalar da bu bölümde yapılacaktır. İnternet araçlarından hangisinin bir sistem çerçevesinde sözleşme kurulmasına imkan tanıdığı; mesafeli sözleşmelerin elektronik ortamda nasıl gerçekleştirileceği, mesafeli sözleşmelerin elektronik ortamdan gerçekleştirilmesi halinde tüketicilerin bilgilendirilmesinin nasıl yapılacağı ve tüketicilerin cayma hakkını nasıl kullanacağı gibi durumlar aydınlatılmaya çalışılacaktır.

Çalışmanın son bölümünde mesafeli elektronik sözleşmelerde tüketicilerin kişisel verilerinin korunmasına ağırlık verilecektir. Bu kapsamda tüketicilerin elektronik ticaret işlemleriyle birlikte elektronik ortama aktarılan kişisel verilerin neler olduğuna; bu kişisel verilerin korunması için geliştirilen sistemlere ve veri sahibi tüketicilere KVKK kapsamında tanınan haklar ile veri sorumlularına getirilen yükümlülüklere değinilecektir.

# BİRİNCİ BÖLÜM

# 6698 SAYILI KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİ KAVRAMI, İLGİLİ DÜZENLEMELER VE VERİLERİN İŞLENMESİ

## 1.1. Kişisel Veri Kavramı

### 1.1.1. Kişisel Veri Kavramının Tanımı

Bir kavram olarak kişisel verinin tanımı, uluslararası ve ulusal düzenlemelerde yer alır. Buna göre Türkiye'nin 17 Mart 2016 tarihinde iç hukukuna dahil ettiği[3] 1981 tarihli "108 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi" ne bakıldığında madde 2/a'da kişisel verinin "*Kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişi (ilgili kişi) hakkındaki tüm bilgileri ifade eder"* şeklinde tanımlandığı görülür[4]. OECD'nin "Özel Yaşamın Korunması ve Kişisel Verilerin Sınır Ötesi Akışına İlişkin Rehber İlkeler" 'inin 1/b[5] düzenlemesinde kişisel veri belirlenmiş veya belirlenebilir bir kişiye ilişkin bütün bilgiler şeklinde belirtilmiştir[6]. Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü'nün (GDPR) "*Tanımlar"* başlıklı bölümün birinci maddesinde de kişisel verinin doğrudan veya dolaylı olarak belirlenebilen bir kişiye ait bilgilerin olduğu yer alır[7].

Ulusal düzenlemeler kapsamında kişisel veri kavramının tanımına ilişkin olarak 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu madde 3/d'de yer alan tanım,

---

[3]Kişisel Verileri Koruma Kurumu**,** Kişisel Verilerin Korunması Alanında Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4183/Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Alaninda-Uluslararasi-ve-Ulusal-Duzenlemeler#:~:text=Bug%C3%BCn%20108%20say%C4%B1l%C4%B1%20S%C3%B6zle%C5%9Fme%20olarak,kar%C5%9F%C4%B1s%C4%B1nda%20%C3%B6zel%20ya%C5%9Fam%20haklar%C4%B1n%C4%B1%20g%C3%BCvence) (Erişim Tarihi:9.2.2022)

[4]108 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi https://inhak.adalet.gov.tr/Resimler/Dokuman/2712020140848108_tur.pdf (Erişim Tarihi: 9.2.2022)

[5] Tanım orijinal metinde şu şekilde verilmiştir: ""*personal data" means any information relating to an identified or identifiable individual (data subject)"* https://www.muharrembalci.com/kitaplika/79.pdf (Erişim Tarihi:9.2.2022)

[6] Öztürk, Bahri/Altınok Çalışlan, Elif/Seyhan, Serkan, Kişisel Verilerin korunması Hukuku Teorik ve Pratik Kitabı, 1. Baskı, Seçkin Yayınevi, 2021, s. 15.

[7] GDPR' de yer alan tanım orijinal metinde şu şekilde belirtilmiştir: "
'personal data' means any information relating to an identified or identifiable natural person ('data subject'); an identifiable natural person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person" https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN (Erişim Tarihi: 9.2.2022)

uluslararası düzenlemelere paralel bir tanım vererek kişisel verinin "*Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi"* ifade ettiğini belirtir.[8] "*Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğin Korunması Hakkındaki Yönetmelik*"[9]'te de aynı belirlemeler yapılarak tanımlar verilir. Bu itibarla kişisel verinin ne olduğu ve kişisel verilerin neler olduğunun tespiti için öngörülmüş sınırlandırılmış bir cevap bulunmamaktadır. Şöyle ki ulusal ve uluslararası düzenlemeler dikkate alınarak kişisel veri kavramına getirilen tek sınırlamanın "*bir kişinin belirlenmesini sağlama"* olduğu söylenebilir[10]. Nitekim Anayasa Mahkemesi'nin Esas 2014/74, Karar 2014/201 sayılı kararı bunu doğrular niteliktedir. Buna göre "*Kişisel veri kavramı, belirli veya kimliği belirlenebilir olmak şartıyla, bir kişiye ilişkin bütün bilgileri ifade etmektedir.[11]"* Yargıtay 05.09.2018 tarihli kararında[12] kişisel verinin tanımını şu şekilde yapmıştır: "*kişinin, yetkisiz üçüncü kişilerin bilgisine sunmadığı, istediğinde başka kişilere açıklayarak ancak sınırlı bir çevre ile paylaştığı, kimliğini belirleyen veya belirlenebilir kılan, kişiyi toplumda yer alan diğer bireylerden ayıran ve onun niteliklerini ortaya koymaya elverişli, gerçek kişiye ait her türlü veridir."*

### 1.1.2. Kişisel Veri Kavramının Unsurları

Bir kişisel veriyi kişisel olmayan bir veriden ayırabilmek için gerekli olan unsurlar ulusal ve uluslararası düzenlemeler de belirtilmiştir[13] ve söz konusu düzenlemeler yalnız kişisel verilere ilişkin olduğundan veriler arasında değerlendirme yapmak oldukça önemlidir[14]. Buna bir verinin kişisel veri olarak değerlendirilebilmesi için gerekli olan üç unsur mevcuttur. İlk olarak bir bilginin bulunması gerekmektedir. Ancak bu bilgi herhangi bir bilgi değildir; içerik itibariyle bir kişiyi belirli veya belirlenebilir kılabilen bir bilgidir.

[8] https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/04/20160407.htm (Erişim Tarihi: 9.2.2022)
[9] https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/12/20201204-13.htm (Erişim: 9.2.2022)
[10] Dülger, Murat Volkan, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Hukuk Akademisi, İstanbul-2020, s. 61
[11] Anayasa Mahkemesi Esas Sayısı: 2014/74 Karar Sayısı: 2014/201 Karar Günü: 25.12.2014 https://lib.kazanci.com.tr/kho3/ibb/files/amk2014-74.htm (Erişim Tarihi: 2.9.2022)
[12] Yargıtay 12. CD., 05.09.2018 Tarih, 2571 Esas., 7821 Karar https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/ (Erişim Tarihi: 10.2.2022)
[13] Öztürk/Altınok Çalışkan/Seyhan, s. 17.
[14] Finck,Michele/Pallas, Frank, They who must not be identified—distinguishing personal from non-personal data under the GDPR, International Data Privacy Law, 2020, Vol. 10, No. 1, s, 11.

Son olarak ise bilginin kişiye ilişkin olması gerekir.[15] Sayılan unsurlar birbirlerinden tamamen bağımsız olarak düşünülemez; iç içe geçmişlerdir ve birbirlerinden beslenirler[16].

#### 1.1.2.1. Bilgi Unsuru

Kişisel veri kavramına ilişkin KVKK ve AB Direktifi 'nde yer alan tanımlarda "bilgi" unsuru "*herhangi bir bilgi"* şeklinde ifade edilir. Bu anlamda söz konusu unsur oldukça geniş kapsamlı bir şekilde ifade bulmuştur[17]. "*Herhangi bir bilgi*" kavramına getirilebilecek sınırlama ise bilginin, belirli veya belirlenebilir bir kişiye ait olması gözetilerek getirilebilir.

6698 Sayılı KVKK' nın madde 3 hükmünün gerekçesinde kişisel veri oluşturma niteliğine sahip olan bilgiler şu şekilde örneklenmiştir: "…*Bu bağlamda sadece bireyin adı, soyadı, doğum tarihi ve doğum yeri gibi onun kesin teşhisini sağlayan bilgiler değil, aynı zamanda kişinin fiziki, ailevi, ekonomik, sosyal ve sair özelliklerine ilişkin bilgiler de kişisel veridir. Bir kişinin belirli veya belirlenebilir olması, mevcut verilerin herhangi bir şekilde bir gerçek kişiyle ilişkilendirilmesi suretiyle, o kişinin tanımlanabilir hale getirilmesini ifade eder. Yani verilerin; kişinin fiziksel, ekonomik, kültürel, sosyal veya psikolojik kimliğini ifade eden somut bir içerik taşıması veya kimlik, vergi, sigorta numarası gibi herhangi bir kayıtla ilişkilendirilmesi sonucunda kişinin belirlenmesini sağlayan tüm halleri kapsar. İsim, telefon numarası, motorlu taşıt plakası, sosyal güvenlik numarası, pasaport numarası, özgeçmiş, resim, görüntü ve ses kayıtları, parmak izleri, genetik bilgiler gibi veriler dolaylı da olsa kişiyi belirlenebilir kılabilme özellikleri nedeniyle kişisel verilerdir[18]."* Görüldüğü üzere kişinin sadece kimlik bilgileri değil, sosyal hayatta ve sanal alemde geçirdiği vakit içerisinde bıraktığı izler ile biyolojik özellikleri sebebiyle onu farklı kılan bazı özellikleri de kişiyi belirlenebilir kıldığından, kişisel veri oluşturabilecek bilgi kapsamına dahil edilebilir. Bu nedenle kişisel veri kapsamına girebilecek bilgilerin kanun koyucu tarafından önceden belirlenme imkanı bulunmamaktadır[19]. Dolayısıyla kişisel veriye ulaşmak geniş bir yorum

---

[15] Working Party raporunda bu üç unsura ek olarak "*natural human*" yani gerçek kişinin, kişisel verinin söz konusu olması için bulunması gereken bir unsur olduğunu belirtmiştir. Bknz: Article 29 Data Protection Working Party, Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data, s.6. (https://www.clinicalstudydatarequest.com/Documents/Privacy-European-guidance.pdf) (Erişim Tarihi: 17.2.2022)

[16] Article 29 Data Protection Working Party, s.6.

[17] Aksoy, Hüseyin Can, Medeni Hukuk ve Özellikle Kişilik Hakkı Yönünden Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, Çakmak Yayınevi, 2010, s. 13.

[18] KVKK Gerekçe Metni https://kisiselveri.com/kisisel-verilerin-korunmasi-kanunu (Erişim Tarihi: 9.2.2022)

[19] Kalyon, Arzu, Türk Vergi Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, Seçkin Yayıncılık, 1. Bası, 2021, s. 16.

gerektirir. Ancak Yargıtay ilgili kararında[20] kişisel veri kavramını alt başlıklara ayırmıştır. Buna göre kişisel veriyi oluşturan bilgi, kişinin yaşam şekline, ekonomik ve finansal durumuna, politik düşüncelerime, sağlık bilgilerine ve bilişim alanına ilişkin olabilir.

Kişisel veriyi oluşturan "bilgi", objektif bir bilgi veya sübjektif nitelikte bir bilgi olabilir. Örneğin kişinin kan grubu sübjektif bir bilgi olarak kişisel veri teşkil ederken; kişinin bir konuya ilişkin düşünce ve değerlendirmeleri sübjektif bir bilgi olarak kişisel veri olarak kabul edilir[21]. Konuya ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurumu'nun 23/12/2021 tarihli kararı bir araç kiralama şirketinin kara liste uygulamasına ilişkindir. Kişisel Verileri Koruma Kurumu ilgili kararında müşterilerin kullanım sürecinde araca gösterdikleri özene ilişkin bilgilerin yer aldığı bir listenin oluşturulmasını kişisel veri ihlali olarak değerlendirmiştir[22]. Dolayısıyla sübjektif bir bilgiye ilişkin kişisel verilerin korunması kapsamında değerlendirme yapılmıştır.

"Bilgi" nin bulunma şeklinin, bulunduğu yerin ya da ortamın da onun kişisel veri teşkil etmesi noktasında bir önemi yoktur. Başka bir anlatımla söz konusu bilgi alfabetik, rakamsal veya görsel olabilir; kağıt üzerinde bulunabilir ya da sanal ortamdan edinilebilir[23]. Örneğin kişinin ailesine ilişkin çizdiği bir resim, kişinin ailesine karşı olan duygu durumunu yansıttığından kişisel veri olarak değerlendirilebilir. Kişinin güvenlik sisteminde kayıt edilen görüntüsü de kişi belirlenebilir olduğu sürece video ya da resim formatında kişisel veri olarak değerlendirilir.[24] Ancak elektronik ortamda bulunan bir bilginin veri olarak değerlendirilebilmesi için bazı işlemlerden geçerek, elektronik ortamda bulunan işlenmemiş halinin alıcısı tarafından anlamlı bir hale getirilmesi gerekir.[25]

Bilginin kişisel veri olması için doğru ya da kanıtlanmış olması gerekmez[26]. Örneğin kişinin iflasına ilişkin gerçek olmayan bir bilgi, bilgiyi elde eden banka nezdinde kişisel veri olarak değerlendirilir[27]. Kişi ile alakalı gizli bilgiler kadar herkesçe bilinen bilgiler de kişisel veri oluşturur[28]. Örneğin kişilerin sahip oldukları dini inançları kişisel veri olarak

[20] Yargıtay Ceza Genel Kurulu 2012/1510 Esas, 2014/331 Karar https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/ (Erişim Tarihi: 10.2.2022)
[21] Finck/Pallas, s. 12-13.
[22] Kişisel Verikeri Koruma Kurumu, Karar No: 2021/1304, Karar Tarihi: 23.12.2021 https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/01/20220120-10.pdf (Erişim Tarihi: 2.9.2022)
[23] Finck/Pallas, s. 13
[24] Article 29 Data Protection Working Party, 4/2007, s. 8.
[25] Küzeci, Elif, Kişisel Verilerin Korunması, 4. Baskı, Oniki Levha Yayınları, 2020, s. 11.
[26] Article 29 Data Protection Working Party, 4/2007, s. 6.
[27] Aksoy, Medeni Hukuk, s. 14.
[28] Aksoy, Medeni Hukuk, s. 14.

değerlendirilirken, kişinin saç rengi de kişisel veri kapsamında değerlendirilir. Bu doğrultuda kişisel veri yalnızca kişinin başkaları tarafından bilinmesini istemediği bilgileri ile sınırlandırılamaz[29].

Bilginin kişisel veri kapsamında değerlendirilmesi bu üç şartı taşımasına bağlıdır. Bunun dışında verinin depolanma şekline ilişkin bir ayrım gözetilerek değerlendirme yapmak mümkün değildir. Başka bir anlatımla veri, otomatik olarak işlensin ya da otomatik bir şekilde işlenmesin, belirtilen şartları taşıyorsa kişisel veridir[30]. Nitekim 1995 tarihli 95/46/EC Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Bu Tür Verilerin Serbest Dolaşımına Dair Bireylerin Korunması Direktifi madde 3'de yer alan düzenleme direktifin, dosyalama sisteminin parçasını oluşturan kişisel verilerin kısmen otomatik olan ya da tamamen otomatik olan ya da otomatik olmayan araçlarla işlenmesi hallinde uygulanacağı belirtir[31].

#### 1.1.2.2. Belirli veya Belirlenebilir Bir Kişi

Bir bilginin kişisel veri kapsamında değerlendirilmesinin ikinci unsuru, bu bilginin belirli veya belirlenebilir bir kişiye ait olmasıdır. Başka bir anlatımla bilginin somut olarak belirli ya da belirlenebilir bir kişi ile ilişkilendirilebilmesidir. Burada öncelikle kişisel veri nezdinde "kişi" kavramının kapsamına kimlerin girdiğinden bahsetmek gerekir. Nitekim uluslararası mevzuatta konuya ilişkin bir görüş birliği bulunmamaktadır[32]. Şöyle ki farklı ülkelerin ulusal mevzuatlarında kişisel verilerin korunmasına ilişkin yasalar genellikle gerçek kişilere ilişkindir[33]. Bu nedenle tüzel kişilere ilişkin bilgiler kişisel veri kapsamında değerlendirilmez ve tüzel kişiler, gerçek kişilerin sahip olduğu korumaya sahip olmazlar. Ancak İsviçre mevzuatında gerçek ve tüzel kişilere ait bilgilerin kişisel veri kapsamında değerlendirilebileceği açık olarak belirtilir. "OECD Rehber İlkeleri", "GDPR", "AK 108 No.lu Sözleşme", AB Direktifi' nin ilgili düzenlemelerine bakıldığından veri koruma hukukunun öznesi olan kişinin sadece gerçek kişiden oluştuğu görülür[34]. Fakat AB 2002/58/EC sayılı Direktifi, belirtilen düzenlemelerden farklı olarak, gerçek ve tüzel kişilere

[29] Dülger, s. 66.
[30] Article 29 Data Protection Working Party, 4/207 s. 22.
[31] 95/46/EC Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Bu Tür Verilerin Serbest Dolaşımına Dair Bireylerin Korunması Direktif/ in orijinal düzenleme şu şekildedir: "*This Directive shall apply to the processing of personal data wholly or partly by automatic means, and to the processing otherwise than by automatic means of personal data which form part of a filing system or are intended to form part of a filing system*." https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:en:HTML (Erişim Tarihi: 9.2.2022)
[32] Aksoy, Medeni Hukuk, s. 18.
[33] Walden, I.N./Savage,R.N., Data Protection And Privacy Laws: Sholuld Organizations Be Protected?, The International and Comparative Law Quarterly, April 1988, S. 37, C. 2, s. 337.
[34] Özkan, Oğulcan, Kişisel Verikerin Korunması, Yetkin Yayınevi, 1. Bası, 2020, s. 17.

ait bilgilerin kişisel veri kapsamında korunacağını kabul eder[35]. 6698 sayılı KVKK' nın ilgili madde 2 düzenlemesi kanunun kapsamının sınırını çizerek, verileri kısmen veya tamamen işlenen gerçek kişiler nezdinde uygulama alanı bulacağını düzenler.

Kişisel verinin ortaya çıkabilmesi için gerçek kişiye ait bilginin belirli veya belirlenebilir olması gerekir. Belirli veya belirlenebilir olmak gerçek kişinin diğerlerinden bir bilgi vasıtasıyla ayrılabilir olmasını gerektirir. Kişiyi belirlenebilecek konuma getiren bilgi geniş yorumlanmalıdır ve belirleyiciliğe ilişkin yorum yapılırken her özel durum kendi bağlamında değerlendirilmelidir. Çünkü kanunda kişisel verinin ne olduğuna ilişkin tanım verilmekle birlikte kişisel verilerin neler olduğu sınırlı sayma yoluyla belirlenmemiştir. Örneğin bir ülkede çokça yaygın olan bir soyadı bazen kişi için belirleyici olmazken, "siyah takım elbiseli kişi" ifadesi bazı bağlamlarda belirleyici olabilir.[36]Ayrıca kişinin kimlik bilgileri gibi bilgilerle doğrudan belirlenebilir olması şart olmayıp; kişiyi dolaylı olarak tanımlayan, bilgiler de kişisel veri oluşması için yeterlidir.

#### 1.1.2.3. Kişiye İlişkin Bilgi Olması Unsuru

Kişisel veriyi oluşturan unsurlardan birisi de bilginin bir gerçek kişi ile ilişkilendirilebilir olmasıdır. Başka bir anlatımla bilgi, belirli veya belirlenebilir bir kişiye isnat edilebiliyorsa kişisel bilgidir[37]. Kişiye ilişkin olma koşulunun sağlanabilmesi için somut bir kişi ve bu kişiyi belirleyen ya da belirlenebilir kılan bir bilginin bulunması gerekir.

Working Party, bilginin kişi ile ilişkili olması hususunda üç unsur belirlemiştir. Bunlar "içerik", "amaç" ve "sonuç" unsurlarıdır. Kişiye ilişkin olan bir bilgiden bahsedilebilmesi için belirtilen unsurların kümülatif değerlendirilmesi gerekmez; birinin bulunması bilgiyi kişiye ilişkin hale getirir. Belirtilen unsurlardan ilki olan "içerik" açısından bilginin kişiye ait olması, tüm koşulların değerlendirilmesi sonucunda bilginin kişi hakkında olmasını gerektirir. "Amaç" unsurunda, kullanılan ya da kullanılması muhtemel olan bilginin hangi amaçlar için kullanıldığına bakılarak kişi ile ilişkisi tespit etmeye çalışılır. Son olarak "sonuç" unsuru, amaç veya içerik unsurunun yokluğunda değerlendirmeye alınır. Bu unsurda bilginin kişinin haklarına olan etkisine bakılır. Şayet bir etki söz konusu ise kişiyle ilişkili bir bilginin varlığı kabul edilir.[38]

[35] Aksoy, Medeni Hukuk, s. 18.
[36] Article 29 Data Protection Working Party, 4/207, s. 13.
[37] Aksoy, Medeni Hukuk, s. 29.
[38]Article 29 Data Protection Working Party , 4/207, s. 10-11.

### 1.1.3. Kişisel Verilerin Bir Hak Olarak Korunmasının Hukuki Niteliği

#### 1.1.3.1.Genel Olarak

Kişisel veri kavramı, gerçek kişilere ilişkin, oldukça geniş bir bilgi çeşitliliğini karşılar. Ulusal ve uluslararası düzenlemelerde kullanılan ifade ile gerçek kişilere ait "her türlü bilgi" kişisel veri kapsamında olduğundan, kişisel verilerin korunması birçok hak ile yakın ilişki içindedir[39]. Dolayısıyla doktrinde kişisel verilerin korunmasının hukuki niteliğine ilişkin farklı pek çok görüş vardır. Gelişen teknolojinin günümüzde yeni kişisel veri türleri ortaya çıkarması ve kişisel verilerin değerinin günümüzde farklı bir hale gelmesi, konuya ilişkin doktrinel tartışmaların boyutunu değiştirmektedir[40]. Doktrinel görüşler, kişisel verilerin bir insan hakkı olarak korunması gerektiği görüşü ile ekonomik hak görüşü olarak ikiye ayrılır. Ancak kişisel verilerin korunması hakkının sui generis bir hak olduğuna ilişkin tartışmalar da mevcuttur. Söz konusu doktrinel görüşleri "Avrupa merkezli olanlar"[41] ile "ABD merkezli olanlar[42]" şeklinde gruplandırmak mümkündür. Şöyle ki kişisel verileri ekonomik bir yaklaşım ile korumak bir Amerikan yaklaşımıyken; Avrupa doktrini kişisel verilerin korunmasını insan hakları perspektifinde değerlendirmektedir.

##### 1.1.3.1.1. Ekonomik Bir Hak Olmasına İlişkin Görüş

Kişisel verilerin ekonomik hak olarak korunması gerektiği düşüncesi esasen verilerin günümüzde kazandığı yeni anlam ile yakından ilgilidir. OECD Genel Sekreteri'nin konuşmasında[43] ifade ettiği üzere kişisel veri artık bir para birimi olarak değerlendiriliyor[44]. Bilgiye sahip olmanın ekonomik bir kazanç olarak değerlendirildiği çağımızda kişisel verilere yönelen bir ekonomik yaklaşımın olması doğal olmakla birlikte; yaklaşımın kişisel verilerin korunması hakkını insan haklarından uzaklaştırma gibi bir işlevi de mevcuttur[45].Doktrinde ekonomik bir hak olarak kişisel verilerin korunduğuna ilişkin

[39] Dülger, s. 77.
[40] Göçmen Uyarer, Sinem, Kişisel Verilerin Korunması, Seçkin Yayınları, 2. Baskı, Ankara 2020, s. 23; Cheneval, Francis, Property, "Rights of Personal Data and The Financing of Pensions", Critical Review of International Social and Political Philosophy, V. 24, I. 2, 2018, s. 253.
[41] Bknz: Prins, Corien, "Property and Privacy: European Perspective and the Commodification of our Identify", Information Law Series, S. 16, 2006. (Privacy)
[42] Bknz: Cheneval, Francis, Property, "Rights of Personal Data and The Financing of Pensions", Critical Review of International Social and Political Philosophy, V. 24, I. 2, 2018.
[43] Bknz: https://www.oecd.org/futureinternet/ (Erişim Tarihi: 10.2.2022)
[44] Taşkaya, Merih/Talay, Ömür, "Dijital Gözetimin Pazarlama Amaçlı Aracıları: "Çerezler" ve Çerez Kullanımında "Açık Rıza", Akdeniz İletişim Dergisi, S. 31, 2019, s. 362.
[45] Göçmen Uyarer, s. 23.

düşünceler de kendi içinde ikiye ayrılır. Buna göre kimi yazarlar kişisel veriyi mülkiyet hakkı kimi ise fikri mülkiyet hakkı kapsamında değerlendirmektedir[46].

#### 1.1.3.1.2. Mülkiyet Hakkı Görüşü

ABD'de de kişisel verilerin korunmasına ilişkin kapsayıcı düzenlemelerin yokluğundan dolayı kişisel veri içeren belirli faaliyet alanlarına ilişkin düzenlemeler getirilir. Buna sektörel koruma *(sectoral protection)* denir.[47]. *"Bilgi Ekonomisi"*[48] ni ön plana çıkaran ABD'de kişisel verilerin korunmasına ilişkin katı düzenlemelerin ekonomiyi kötü yönde etkileyeceği düşüncesiyle ekonomik düzeyde bir yaklaşım benimsenmiştir[49]. Bu şekilde kişilerin kişisel verileri nezdinde, mülkiyet hakkının sağladığı yetkiler olan kullanma (*usus*), faydalanma (*fruktus*) ve tasarruf (*abusus*) üzerinde tam bir yetkiye sahip olması sağlanmıştır[50]. Bu durum gözetildiğinde kişisel veri sahiplerine, kendi kişisel verilerinin kullanımı hakkında pazarlık yapma imkanın sağlanması gerekir[51]. Dolayısıyla kişisel veriler artık kapitalist bir sistem içinde onun gerekleri ekseninde koruma bulur; korumanın insan haklarına dayanan temeli ortadan kaldırılmış olur[52]. Başka bir anlatımla kişisel verilerin mülkiyet hakkı temelinde korunmasında esasen bilginin metalaştırılması söz konusudur[53]. Hatta görüşü savunanlar, veri ticaretinin işleyebilmesi için özel bir pazar oluşturulmasını ileri sürerler[54]. Günümüzde bu tür bir pazarın olduğu söylenebilir. Nitekim şirketler artık faaliyet gösterdikleri ticari alana ek olarak sahip oldukları verilerden de kazanç elde etmeye başlamışlardır; sahip oldukları müşteri bilgileri sermayelerinin bir parçası haline gelmiştir[55].

#### 1.1.3.1.3. Fikri Hak Görüşü

ABD doktrininde kimi yazarlar kişisel verileri fikri haklar ile ilişkilendirirler. Çünkü fikri haklar ile kişisel veriler arasında benzerlik kurarlar[56]. Buna göre fikri hakların ve kişisel verilerin korunmasında amaçlanan şey bilginin kullanımının ve dağıtımının korunması ve

[46] Göçmen Uyarer, s. 23.
[47] Singh, Atul, "Protecting Personal Data as a Property Right", ILI Law Review, Winter 2016, s. 126.
[48] Küzeci, s. 68.
[49] Dülger, s. 78.
[50] Yılmaz, Süleyman/Çavuşoğlu, Filiz, Kişisel Verileri Koruma Hukuku, 1. Baskı, Yetkin Basımevi, Ankara-2020, s. 60.
[51] Prins, Privacy, s. 227.
[52] Singh, s. 126 aktaran: Dülger, s. 78.
[53] Prins, Privacy, s. 234.
[54] Küzeci, s. 69.
[55] Göçmen Uyarer, s. 24.
[56] Küzeci, s. 64.

kontrol edilmesidir[57]. Fikri hakların ve kişisel verilerin korunmasındaki ortak mantıktan hareketle de kişisel verilerin telif hakkı benzeri bir sistem ile korunabileceğini öngörürler[58]. Ancak iki hak alanı arasında kaynak bakımından ayrılma mevcuttur. Şöyle ki kişisel veri, genellikle kişinin varoluşuyla birlikte ortaya çıkar ya da kişinin tercihlerine göre oluşurken fikri hak belirli bir çabanın ürünüdür ve kişiler fikri bir hakka sahip olabilmek için zaman ve para harcarlar[59]. Bu görüşün ortaya çıkardığı sonuçlardan birisi fikri mülkiyet hakları, kişinin ölümüyle birlikte mirasçılarına geçtiğinden, kişisel verilerin de kişinin mirasçılarına kalacak bir değer haline gelecek olmasıdır[60].

#### 1.1.3.1.4. İnsan Hakkı Görüşü

Kişisel verilerin insan hakları bağlamında korunması, sektörel korumalar öngören ABD sistematiğinden farklı olarak, katı düzenlemeler ile kişisel verilerin korunmasına ilişkin uygulamalar getiren Kıta Avrupa Hukuku'nun uygulandığı ülkeler de kabul edilir[61]. Kişisel verilerin korunması özellikle özel hayatın gizliliği, ifade özgürlüğü ve unutulma hakkı gibi insan hak ve özgürlükleri ile ilişkilendirilebilir. Doktrinde bir görüş bu ilişkiye paralel olarak, kişisel verilerin bireylere kişilikleri vasıtasıyla bağlı olduğunu yani ticari anlamda kazanılmadığını ve bu nedenle de feragat edilemeyeceğini ya da aktarılamayacağını belirtir. Kısaca kişisel verilerin korunmasının metalaştırılamayacağını savunur.[62] Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi'nin de kişisel verilerin, Avrupa İnsan hakları Sözleşmesi madde 8 hükmü[63] dahilinde korunmasına ilişkin kararlar çok sayıda kararı bulunur.

Kişisel verilerin korunmasını hukuki temelde açıklamaya yönelik "ekonomik yaklaşım" ve "insan hakları yaklaşımı" olmak üzere iki temel savunma olsa da bizim düşüncemize göre iki yaklaşım da bazı açılardan sıkıntılıdır.

İlk olarak ekonomik yaklaşımı ele alırsak şunu söyleyebiliriz ki: ekonomik yaklaşım, verileri metalaştırarak kişisel verilerin korunmasını insan hakları temelinden tamamen

---

[57] Prins, Corien, "When personal data, behavior and virtual identities become a commodity: Would a property rights approach matter?", SCRIPT-ed, 2006, C. 3, S. 4, s. 276.
[58] Küzeci, s. 71.
[59] Prins, "When Personal Data", s. 279.
[60] Yılmaz/Çavuşoğlu, s. 61.
[61] Göçmen Uyarer, s. 29.
[62] Prins, " Privacy", s. 234.
[63] Avrupa İnsan hakları Sözleşmesi' nin madde 8 Özel ve aile hayatına saygı*: "1. Herkes özel ve aile hayatına, konutuna ve yazışmasına saygı gösterilmesi hakkına sahiptir. 2. 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 olabilir."* https://www.echr.coe.int/documents/convention_tur.pdf (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

uzaklaştırmıştır. Ancak kişisel veri kavramına baktığımızda kimlik bilgileri, fotoğraf gibi kişiyi doğrudan belirli kılan verilerin de bulunduğu ve bu verilerin korunmasının insan haklarının sağladığı korumadan ayrılamayacağı görülür. Ayrılması halinde yani kişisel verilerin korunmasının tamamen bireylerin veya bir sektörün inisiyatifine bırakılması halinde yeteri kadar koruma sağlanamayacağı aşikardır.

Sadece özel hayatın korunması ile ilişkilendirilen bir insan hakları yaklaşımı da kişisel verilerin korunması bakımından yetersiz kalır. Kişisel verilerin korunması hakkının doğrudan özel hayatın korunması ile açıklanması kamusal alanda bireylerin korunmasız kalmasına yol açar. Nitekim kişisel verilerin unsurlarından bahsederken belirttiğimiz gibi, bilginin kişisel veri kapsamında korunması için "gizli olma" niteliğinin bulunması gerekmez. Dolayısıyla kişisel veriler esasen özel hayattan daha geniş kapsamlı bir koruma gerektirir.

Sonuç itibariyle denebilir ki; kişisel verilerin korunması *sui generis* bir alan olarak değerlendirilmelidir. Buna paralel olarak korunması noktasında getirilen düzenlemelerin niteliği, herhangi bir hak alanı ile verilerin niteliğinin bağdaştırılması yoluyla yapılmamalıdır. Çünkü en başta gelişen ve sürekli sosyal hayatı dönüştüren teknoloji bu şekilde yapılacak bir değerlendirmeye uygun değildir. Bu nedenle kişisel verilerin, yapılacak özel düzenlemeler ve bağımsız bir idari kurum aracılığı ile korunması gerekir[64].

### 1.1.4. Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler

#### 1.1.4.1. Ulusal Düzenlemeler

##### 1.1.4.1.1. 1982 Anayasası

1982 Anayasası'nın "*Özel hayatın gizliliği"* başlığı altında madde 20/1 hükmü şu şekildedir: "*Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz."*[65] Anayasanın bu düzenlemesi, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi madde 8 hükmüne paralel bir düzenlemedir. Ancak Anayasanın ilgili düzenlemesi modern toplumun gereklerini tam olarak karşılayacak nitelikte değildir. Çünkü özellikle teknolojik gelişmeler ile kişisel veri yalnızca aile hayatından ibaret olmaktan çıkmıştır. Bu gelişmelerin temel haklara ve özgürlüklere

[64] Akkurt, Sinan Sami, "Kişisel Veri Kavramının Hukuki Niteliğine İlişkin Yaklaşımlara Mukayeseli Bir Bakış", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C. 2, S.1 , 2020, s. 27 (Nitelik).
[65] https://www.mevzuat.gov.tr/#anayasa (Erişim Tarihi: 12.2.2022).

müdahaleyi kolaylaştırması ve Avrupa ülkeleri ile olan ilişkilerin gelişmesi yeni bir düzenleme getirilmesine sebep olmuştur[66]. 7 Mayıs 2010 tarihinde Anayasanın 20. Maddesine eklenen düzenleme şu şekildedir: *"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. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir."* Bu madde ile bireylerin kişisel verilerinin dolaylı hükümler ile korunmasına son verilerek, kişisel verilere anayasal bir güvence tanınmıştır[67]. Bu güvence kişinin bilgilendirilmesini, verilerine erişmesini, verilerin düzeltilmesini veya silinmesini talep etme haklarını da içinde barındırır[68]. Anayasa Mahkemesi de birçok kararında kişisel verilerin korunması hakkının temel hak ve özgürlükler kapsamında olduğunu belirtmiştir[69]. 7 Eylül 2021 tarihli kararı şu şekildedir: "*Anayasa'nın 20. maddesinin üçüncü fıkrasında herkesin kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkı ayrıca düzenlenmiş ve güvence altına alınmıştır. Söz konusu anayasal güvence, Sözleşme'nin 8. maddesinde koruma altına alınan özel hayata saygı hakkına karşılık gelmektedir. Kişisel verilerin korunması hakkı, kişinin insan onurunun korunmasının ve kişiliğini serbestçe geliştirebilmesi hakkının özel bir biçimi olarak bireyin hak ve özgürlüklerini kişisel verilerin işlenmesi sırasında korumayı amaçlamaktadır."*[70]

#### 1.1.4.1.2. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

Veri kullanımının giderek yaygınlaştığı çağımızda kişisel verilere karşı oluşan tehditlere yönelik bir savunma mekanizmasının getirilmesi zorunluluk teşkil etmektedir. Çünkü bilgilerin kullanılması bazı durumlarda avantaj ve kolaylık anlamına gelse de kişilere ait bilgilerin istismar edilmesi de mümkündür[71]. 2010 yılında yapılan referandum ile Anayasaya eklenen hüküm her ne kadar kişisel veri kavramının hukuki niteliğini belirlemiş olsa da kişisel verilerin hangi şartlar ile sınırlandırılabileceği düzenlenmediğinden ve

[66] Dülger, s. 110.
[67] Kılınç, Doğan, "Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunması", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 61, S. 3, 2012, s. 1132.
[68] Yılmaz/Çavuşoğlu, s. 23.
[69] Göçmen Uyarer, s. 97.
[70] Anayasa Mahkemesi, Karar Tarihi: 7/9/2021, R.G. Tarih ve Sayı: 14/10/2021-31628 (https://kararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr/BB/2018/30296?BasvuruNoYil=2018&BasvuruNoSayi=30296&KararTarihiBaslangic=07%2F09%2F2021&ResmiGazeteTarihi=14%2F10%2F2021) (Erişim Tarihi: 12.2.2022).
[71] 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Genel Gerekçe (https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/) (Erişim Tarihi: 12.2.2022).

verilerin işlenmesi işlemini denetleyecek bir yapı getirmediğinden eleştirilmiştir.[72] 6698 Sayılı Kanun'un gerekçesinde insan haklarının korunmasından yabancı sermayenin ülkeye girişinin sağlanmasına kadar birçok farklı sebeple[73] bütüncül bir kanun düzenlemesine ihtiyaç duyulduğundan bahsedilmiştir.

"*Kişisel Verilerin Korunması Kanun Tasarısı*" 26 Aralık 2014 tarihinde TBMM başkanlığına sunulmuştur ve 7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, büyük oranda 95/46/EC sayılı direktif gözetilerek hazırlanmıştır. Kanun kişisel verileri işleyen kişilerin yükümlülüklerini ve uyacakları usul ve esasların düzenlenmesi bakımından kanuni bir boşluğu giderdiği için önemli bir yere sahiptir[74].

#### 1.1.4.1.3. 6553 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

2014 yılında yürürlüğe giren 6553 sayılı "*Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun*", ilgili madde 10 hükmünde kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenleme içerir. Düzenleme şu şekildedir: "*1) Hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcı:*

*a) Bu Kanun çerçevesinde yapmış olduğu işlemler nedeniyle elde ettiği kişisel verilerin saklanmasından ve güvenliğinden sorumludur.*

*b) Kişisel verileri ilgili kişinin onayı olmaksızın üçüncü kişilere iletemez ve başka amaçlarla kullanamaz."*[75]

Görüldüğü üzere kanun günümüzde oldukça gelişen e-ticarete ilişkin özel bir kişisel verileri koruma düzenlemesi getirmiştir. Bu şekilde e-ticaret işlemlerinin tarafları olan hizmet sağlayıcılarının ve aracı hizmet sağlayıcılarının elde ettiği kişisel verilerle yapabilecekleri işlemlere sınırlama getirilmiştir.

#### 1.1.4.1.4. 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu

Türk Ceza Kanunu'nun "Özel Hayata ve Hayatın Gizli Alanına Karşı Suçlar" bölümünün madde 134 ve devamı hükümleri kişisel verilerin korunmasını konu edinir. Kişisel verilere ilişkin suç tipleri de bu bölümde belirtilmiştir. Bu suç tipleri; "kişisel

[72] Korkmaz, İbrahim, "Kişisel verilerin Korunması Kanunu Hakkında Bir Değerlendirme", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.124, Y. 2016, s. 93 (Değerlendirme).
[73] Detaylı bilgi için bakınız: 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Madde Gerekçesi (https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/) (Erişim Tarihi: 12.2.2022).
[74] Dülger, s. 114.
[75] https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6563.pdf (Erişim Tarihi: 12.2.2022).

verilerin hukuka aykırı olarak kaydedilmesi", "verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme", "verileri yok etmeme" dir. Buna göre *"Hukuka aykırı olarak kişisel verileri kaydeden kimseye bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası verilir."* Kişisel verileri hukuka aykırı bir şekilde elde etmeye ilişkin suç tipine ek olarak "*kişisel verileri hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, iki yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır."* Ayrıca "*kanunların belirlediği sürelerin geçmiş olmasına karşın verileri sistem içinde yok etmekle yükümlü olanlara görevlerini yerine getirmediklerinde bir yıldan iki yıla kadar hapis cezası verilir."* Görüldüğü üzere yalnızca kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde elde edilmesi ile sınırlandırılabilecek bir suç tipi bulunmaz. Kanun sistematiğine bakıldığında kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde elde edilmesine ek olarak bu verilerin yayılması, ele geçirilmesi ve belirlenen sürede verilerin, yok etmekle yükümlü kişilerce yok edilmemesi halleri de suç tipi olarak yer almıştır. Dolayısıyla kişisel verilere ilişkin gerçekleştirilebilecek ihlaller farklı durumlar gözetilerek yaptırıma tabi kılınmıştır.

#### 1.1.4.1.5. Yönetmelikler

Elektronik Ticarette Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik' in 10. maddesinde hizmet sağlayıcılarının ve aracı hizmet sağlayıcılarının yönetmelik çerçevesinde yaptığı işlemlerde ve sunduğu hizmetlerde elde ettiği kişisel verilerin muhafazasını sağlamak için gerekli önlemleri almakla mükellef oldukları belirtilir. İlgili maddenin ikinci fıkrasında ise veri sahiplerinin onayı olmadan bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı ve işlenemeyeceği ifade edilmiştir.

"Telekomünikasyon Kurumu Tarafından Erişim Sağlayıcılara ve Yer Sağlayıcılara Faaliyet Belgesi Verilmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" te de kişisel verilerin korunmasına ilişkin özel bir düzenleme vardır. Yönetmelik madde 15/2 hükmünde erişim sağlayıcılarının müşterilerine ilişkin bilgilerin başkaları tarafından suiistimal edilmesini engellemekle mükellef olduğu belirtilir.

### 1.1.4.2. Uluslararası Düzenlemeler

#### 1.1.4.2.1. Genel Olarak

Uluslararası anlamda kişisel veri kavramı ilk kez 10 Aralık 1948 tarihli "Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi" nin madde 12 hükmünde yer almıştır. Sonrasında 4 Kasım 1950 tarihli "Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi" nin özel hayata saygı hakkını düzenleyen madde 8 hükmüne, kişisel veriler de dahil edilerek kişisel verilerin

korunması sağlandı. Ancak gelişen teknoloji ile kişisel verilerin korunmasına ilişkin genel nitelikte kurallar yetersiz kalmaya başladı ve 1970'li yıllara gelindiğinde Avrupa Konseyi özel hayatın korunmasını sağlamaya yönelik bir çalışma başlattı. Çalışma sonucunda iki tavsiye karar kabul edildi ve Konsey üyesi ülkeler mevzuatlarına kişisel verilerin korunması ile ilgili özel yasaları dahil etmeye başladılar.[76] İsveç bu alanda ilk ulusal düzenleme yapan ülke oldu. OECD ülkelerinin kişisel verilerin korunmasına ilişkin çalışmalar yürütmesi ile birlikte de konu, dünya genelinde değerlendirilmeye başlandı[77].

#### 1.1.4.2.2. OECD Rehber İlkeleri

23 Eylül 1980 tarihinde OECD "Özel Yaşamın Korunması ve Kişisel Verilerin Sınır Ötesi Akışına İlişkin Rehber İlkeleri" ni kabul etmiştir ve kişisel verilerin korunması ile ilgili uluslararası alanda düzenleme getiren ilk kuruluş olmuştur. Hukuken tavsiye niteliğinde olan bu ilkelerle birlikte çağımızda son derece hızlanan veri akışının kişisel verilerin mahremiyetinin korunmasını zorunlu kıldığı kabul edilmiştir.[78] Bu doğrultuda kişisel verilerin serbest dolaşımını düzenlemeye yönelik sekiz tane temel ilke yayınlanmıştır[79]. Esasen bu temel ilkeler teknolojinin ekonomiyi etkilemeye başlamasının; çağ ile birlikte ekonominin de değişmesinin bir sonucudur[80]. OECD rehber ilkeleri şu şekildedir[81]: Veri toplamada sınırlama ilkesi (*Collection Limitation Principle*), veri kalitesi ilkesi (*Data Quality Principle*), belirli amaç ilkesi (*Purpose Specification Principle*), kullanım sınırlılığı ilkesi (*Use Limitation Principle),* veri güvenliği ilkesi (*Security Safeguards Principle*), açıklık ilkesi *(Openness Principle)*, bireyin katılımı ilkesi *(Individual Participation Principle*) ve hesap verebilirlik ilkesidir *(Accountability Principle*). OECD rehber ilkeleri, tavsiye niteliğinde olsa da üye devletlerin kişisel verilere ilişkin düzenlemelerine

[76] Ünver, Yener, "Kişisel Verilerin Korunması", Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 1, 2008, s. 164.
[77] Hoşnut, Yasime, "Uluslararası Düzenlemelerde ve Türkiye'de Kişisel Verilerin Korunması", Yeni Medya Hakemli, Akademik, E-Dergi, Sayı: 6 / 2019 Bahar, s. 35.
[78] Korkmaz, İbrahim, Kişisel Verilerin Ceza Hukuku Kapsamında Korunması, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019, s. 156 (Ceza Hukuku).
[79] Altındere, Murat, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku ve Uygulama, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, 2020, s. 20.
[80] Göçmen Uyarer, s. 43.
[81] OECD Basic Principles of National Applicationhttps://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecdguidelinesontheprotectionofprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

bakıldığında ilkelerin üye devletler üzerinde tesiri olduğu söylenebilir. Ulusal düzenlememiz 6698 sayılı KVKK da söz konusu ilkeler gözetilerek hazırlanmıştır[82].[83]

#### 1.1.4.2.3. 108 No'lu Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi

Kişisel verilerin düzenlenmesine ilişkin 108 No'lu "Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi*",* kişisel veri alanına ilişkin bağlayıcı niteliğe sahip ilk uluslararası sözleşmedir ve kendisinden sonra gelen birçok düzenleme için kaynak teşkil etmiştir[84]. Fakat kişisel verilerin korunmasına ilişkin güçlü bir koruma mekanizması öngörmemektedir[85]. Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan 1981 tarihli (ancak 1985 yılında yürürlüğe girmiştir) sözleşmenin asıl amacı madde 1 (*object and purpose*) hükmünde düzenlenmiştir. Buna göre sözleşme, kişilerin uyruğu veya ikametgah adresi ne olursa olsun kişilerin verilerinin otomatik işlenmesi halinde özel hayat hakkını güvence altına almayı amaçlar[86]. Türkiye sözleşmeye 1981 yılında taraf olmuştur. Ayrıca 17 Mart 2016 tarih 29656 sayılı Resmi Gazete[87] 'de yayımlanarak iç hukuk haline gelmiştir[88].

#### 1.1.4.2.4. 2016/679 Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü (GDPR)

Avrupa Birliği'nin 1995 tarihli "*95/46/EC Sayılı Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Serbest Dolaşımı Bakımından Bireylerin Korunmasına İlişkin Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi Direktif"i* uygulandığı tarihten günümüze kadar özellikle internet alanında köklü değişiklikler meydana gelmiştir. Gerçekleşen değişimler karşısında 1995 tarihli olan

---

[82] Dülger, s. 87.

[83] 6698 sayılı KVKK'nın genel gerekçesinde OECD ilkelerinden şu şekilde bahsedilmiştir: "*Kişisel verilerin korunması konusu 1980'li yıllardan itibaren uluslararası belgelerde yer almaya başlamıştır. İlk olarak, ülkemizin de üyesi bulunduğu, İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) tarafından 23/9/1980 tarihinde "Kişisel Alanın ve Sınır Aşan Kişisel Bilgi Trafiğinin Korunmasına İlişkin Rehber İlkeler" kabul edilmiştir."* https://kvkk.pro/kvkk-gerekcesi.html (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

[84] Altındere, s. 21;Göçmen Uyarer, s. 48.

[85] Atak, Songül, "Avrupa Konseyi'nin Kişisel Veriler Açısından Sağladığı Temel Güvenceler", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 87, Y. 2010, s.90.

[86] Kişisel Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında Bireylerin Korunması Sözleşmesi' nin orijinal hüküm şu şekildedir: "*The purpose of this Convention is to secure in the territory of each Party for every individual, whatever his nationality or residence, respect for his rights and fundamental freedoms, and in particular his right to privacy, with regard to automatic processing of personal data relating to him ("data protection").*" https://rm.coe.int/1680078b37 (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

[87] https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/03/20160317.pdf (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

[88] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Verilerin Korunması Alanında Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4183/Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Alaninda-Uluslararasi-ve-Ulusal-Duzenlemeler#:~:text=Bug%C3%BCn%20108%20say%C4%B1l%C4%B1%20S%C3%B6zle%C5%9Fme%20olarak,kar%C5%9F%C4%B1s%C4%B1nda%20%C3%B6zel%20ya%C5%9Fam%20haklar%C4%B1n%C4%B1%20g%C3%BCvence) (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

direktif çağın gerisinde kalmıştır.[89] Bu nedenle yeni bir düzenleme ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyaç, 14 Nisan 2016'da GDPR ile karşılanmıştır[90].

Tüzük, 95/46 sayılı direktife göre önemli farklılıklar içerir. Bu farklılıkların başında ise kişisel verilerin korunmasının bağımsız bir hak[91] olarak ele alınmış olması gelir.[92] İkinci olarak kapsam itibariyle değişiklik yapılmıştır. GDPR madde 3 düzenlemesine bakıldığından kapsamın genişletildiği ve bazı hallerde veri sorumlularının Birlik içinde bulunmasalar dahi GDPR 'ye tabi olacakları düzenlenmiştir.[93]

## 1.2. Tüketici ve Tüketicinin Korunması Kavramları ile Kalıcı Veri Sağlayıcısı

### 1.2.1. Tüketici ve Tüketici İşlemi Kavramı

#### 1.2.1.1. Tüketici Kavramı

Mülga 4077 sayılı TKHK 2003 yılında yapılan değişiklik sonucunda 3/e hükmü tüketiciyi, "*bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi*" olarak tanımlamıştır[94].6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun madde 3/1-k hükmünde tüketicinin tanımı yapılmıştır. Buna göre tüketici, "*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek ve tüzel kişiyi"*[95]

---

[89] Akıncı, Ayşe Nur, "Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü'nün Getirdiği Yenilikler ve Türk Hukuku Bakımından Değerlendirilmesi", İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı, Haziran 2017, s. 11 (http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2017/07/AB_Veri_Koruma_Tuzugu.pdf) (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

[90] Akıncı, s. 13.

[91] Bnkz: GDPR madde 2/1 "*Bu Tüzük'te gerçek kişilerin temel hakları ve özgürlükleri ve özellikle, kişisel verilerin korunması hakkı korunur."* https://www.kisiselverilerinkorunmasi.org/wp-content/uploads/2017/09/GDPR-T%C3%BCrk%C3%A7e-%C3%87eviri-AB-Bakanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1.pdf (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

[92] Nur, Pınar, Vergi Hukuku Açısından Kişisel Verilerin Korunması (Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi), 2022, s. 93.

[93] GDPR madde 3: "*1. Bu Tüzük, işleme faaliyeti Birlik içerisinde gerçekleşip gerçekleşmediğine bakılmaksızın, Birlik içerisindeki bir kontrolör veya işleyicinin işletmesinin faaliyetleri bağlamında kişisel verilerin işlenmesine uygulanır. 2. Bu Tüzük, işleme faaliyetlerinin aşağıdaki hususlarla alakalı olması durumunda, Birlik içerisinde bulunan veri sahiplerinin kişisel verilerinin Birlik içerisinde kurulu olmayan bir kontrolör veya işleyici tarafından işlenmesine uygulanır: (a) Veri sahibine bir ödeme yapılmasına gerek olup olmadığına bakılmaksızın, Birlik içerisindeki söz konusu veri sahiplerine mal ya da hizmetlerin sunulması veya (b) Davranışları birlik içerisinde gerçekleştiği ölçüde, davranışlarının izlenmesi. 3. Bu Tüzük, Birlik içerisinde değil, ancak bir üye devletin hukukunun uluslararası kamu hukuku vasıtasıyla uygulandığı bir yerde kurulu bulunan bir kontrolör tarafından kişisel verilerin işlenmesine uygulanır."* https://www.kisiselverilerinkorunmasi.org/wp-content/uploads/2017/09/GDPR-T%C3%BCrk%C3%A7e-%C3%87eviri-AB-Bakanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1.pdf (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

[94] 4077 sayılı mülga TKHK için bknz: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4077&MevzuatTur=5&MevzuatTertip=5 (Erişim Tarihi: 21.2.2022).

[95] 6502 sayılı TKHK için bknz: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6502.pdf (Erişim Tarihi: 21.2.2022).

ifade eder.[96] Avrupa Parlamentosu ve Konseyi' nin 2008 tarihli 2008/48 sayılı "Tüketiciler İçin Kredi Sözleşmeleri Yönergesi", AB ülkeleri için tüketici kredilerine ilişkin mevzuatı uyumlu hale getirmeyi amaçlar. 6502 sayılı TKHK da bazı alanlarda bu yönergeye uyumu esas alarak 2013 tarihinde çıkarılan bir kanundur. Yönergenin Art. 3/1 hükmünde tüketicinin tanımı şu şekilde yapılmıştır: "*2008/48/CE sayılı Yönerge kapsamında giren hukuki işlemleri, ticari ve mesleki faaliyetleri yapan gerçek kişidir."*[97] Yönerge kapsamında on iki adet işlem belirlenmiştir. Belirlenen işlemler dışında yer alan ve aynı zamanda hem ticari hem de mesleki hedefler dışında kredi sözleşmesi yapan gerçek kişiler tüketici olarak değerlendirilmiştir[98]. Belirtilen hükümlerden anlaşılacağı üzere bir kişinin tüketici olabilmesi için bazı kriterler belirtilmiştir. Bu kriterlerden ilki gerçek ve tüzel kişilerin tüketici olabileceğidir. Ancak çalışma konumuz tüketicilerin kişisel verilerinin korunması olduğundan ve KVKK kapsamında gerçek kişilerin kişisel verileri korunduğundan yalnızca gerçek kişi tüketiciler incelenecektir. İkinci olarak kişinin bir malı ticari veya mesleki amaçlarla edinememesi, kullanmaması veya yararlanmaması gerekir. Başka bir anlamda kişinin mal veya hizmeti bizzat özel kullanımı için edinmesi gerekir[99]. Bu nedenle satın aldığı şeyi işleyerek ya da doğrudan bir başka kişiye satıp, kar etme amacı güden bir kişi tüketici olarak değerlendirilemez[100]. Dolayısıyla bir kişinin tüketici olup olmadığının ve bir işlemin tüketici işlemi olup olmadığını tespitinde belirleyici ölçüt amaçtır.[101]

#### 1.2.1.2.Tüketici İşlemi Kavramı

Tüketici işlemini tanımlamadan önce 6502 sayılı Kanunun kapsamına girmek gerekir. Kanun madde 2 düzenlemesi, bütün tüketici işlemlerinde ve tüketiciyi kapsamına alan uygulamalarda tüketicinin korunduğunu ifade eder. Görüldüğü üzere "her türlü tüketici işlemi" ile "tüketiciye yönelik uygulamalar" kanunun kapsamını oluşturur[102]. Bu nedenle

[96] Dokrinde tüketici kavramını açıklamaya yönelik yapılmış en kapsamlı tanım şu şekildedir: *"Buna göre tüketici, temel gereksinimlerinin giderilmesi ve sağlıklı bir çevrede yaşama gereğinin yerine getirilmesi için, seçim hakkını kullanabileceği bir ortamda, eğitilmiş ve bilgilendirilmiş olarak güvenlik içinde ekonomik faaliyetlere katılan, bu katılımı nedeniyle uğrayabileceği zararı tazmin edilen, bu haklarının korunması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi hususundaki taleplerini oluşturacağı örgütler aracılığıyla ya da bireysel olarak kamuoyuna duyurma hakkına ve taleplerinin dikkate alınmasını isteme yetkisine sahip kabul edilen kişidir."* Özel, Çağlar, "Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme", Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi, C. 26, S.1, 2008, s. 295.
[97] İnal, Tamer, Tüketici Hukuku, 3. Baskı, Seçkin Yayınevi, 2014, s. 66.
[98] İnal, Tamer, "Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar", Terazi Hukuk Dergisi, C.9, S.89, 2014, s. 33.
[99] Zevkliler, Aydın/Özel, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, 1. Baskı, Seçkin Yayınları, 2016, s. 94.
[100] Zevkliler/Özel, s. 94.
[101] Ozanoğlu, Hasan Seçkin, "Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.50, S.1, 2001, s. 59.
[102] Ancak ortada bir hukuki işlem yoksa, örneğin bir haksız fiil varsa artık tüketici işlemi kapsamında değerlendirilemez. Buna ilişkin Yargıtay 17. Hukuk Dairesi 2014/16134 Esas, 2014/16563 Karar sayılı kararı

kanunun öngördüğü korumanın tüketici işlemleriyle sınırlı olmadığı, bunun dışında öznesinin tüketici olduğu uygulamaların da bu kapsamda korunduğu söylenebilir. Tüketiciye yönelik uygulamaların da dahil edilmesiyle birlikte kanunun konu bakımından kapsamı büyük ölçüde genişlemiştir[103].

4077 sayılı TKHK madde 3/h hükmünde tüketici işlemi "*mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem"* olarak tanımlanmıştır. 6502 sayılı TKHK' da ise daha ayrıntılı ve şüpheye yer bırakmayacak şekilde bir tanım yapılmıştır ve tüketici işleminin "*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,"* kapsadığı belirtilmiştir. Doktrinde tüketici işlemlerinin, tüketici sözleşmelerine indirgenip indirgenemeyeceğine ilişkin farklı görüşler mevcuttur. Buna göre bir görüş[104], TKHK' un, tüketicinin taraflardan birisi olduğu piyasa işlemlerinde, belirli ögeleri içeren tüketici sözleşmelerine uygulanabileceğini savunur. Başka bir görüş[105] ise, hukuki işlem sözleşme olarak ortaya çıkmasa bile tüketici işlemi olarak değerlendirilebileceği ve kanun kapsamına gireceği görüşündedir. Buna göre kanun bilinçli olarak "hukuki işlem" ve "sözleşme" terimlerini ayı ayrı kullanmıştır[106]. Çünkü bununla birlikte tüketicilerin gerçekleştireceği tek tarafları ve çok taraflı hukuki işlemler de tüketici işlemi olarak kabul edilecektir[107].

şu şekildedir: "*Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir.Dosya kapsamından, davacı ile davalı müteahhit ... arasında düzenleme şeklinde satış vaadi sözleşmesi yapıldığı ve çekişmeli taşınmazın davacıya satıldığı anlaşılmaktadır. Davacı, satın aldığı ve onbir yıldan beri oturduğunu belirttiği dairenin, müteahhite düşen dairelerden olduğu ve peşin para ile müteahhitten satın aldığı halde davalı kooperatifin hileli yollarla bu taşınmazı tapuda satın alarak aleyhine meni müdahale ve ecrimisil davası açtığını idda ederek, davalı kooperatif adına olan tapunun iptali ile adına tesciline karar verilmesini talep etmektedir. Dava, haksız fiil ve sebepsiz zenginleşme iddasına dayalı tapu iptal ve tescil istemine ilişkindir. Davanın yukarıda belirtilen niteliği ve tarafların yargılama sırasındaki iddia ve savunmaları değerlendirildiğinde, davacının 4077 sayılı Kanunda belirtilen "Tüketici" tanımına girmediği anlaşılmakla, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında bulunmayan uyuşmazlığın Asliye Hukuk Mahkemesinde görülüp, sonuçlandırılması gerekmektedir."* (https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/) (Erişim Tarihi: 21.2.2022).

[103] Havutçu, Ayşe, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun'un Kapsamı", Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 8.

[104] Zevkliler/Özel, s. 77.

[105] Bulut, Uğur, "Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumlulukta Tüketici Mahkemelerinin Görevine İlişkin Bir Yargıtay Kararı İncelemesi", Ankara Barosu Dergisi, S. 2, 2012, s. 336-337.

[106] Havutçu, s. 16.

[107] Havutçu, s. 15-16.

Bir sözleşmenin tüketici sözleşmesi olup olmadığına ilişkin bir değerlendirme yapılırken, sözleşmenin türü ve yapısı önemli değildir[108]. Örneğin sözleşme TBK' da düzenlenen ani edimli bir sözleşme olabilir. Bu anlamda bir sözleşmenin tüketici sözleşmesi olması için TKHK' da düzenlenmesi gerekmez. Bu nedenle tüketici sözleşmesi kavramını, sözleşmeler bakımından bir "*şemsiye kavram"* olarak görmek mümkündür[109]. Sözleşmenin tüketici sözleşmesi olması için mal ve hizmet arzına yönelik olması ve bunun karşılığında kararlaştırılmış bir bedelin bulunması gerekir[110]. Yani tüketici sözleşmeleri ivazlı sözleşmelerdir. Sözleşmenin taraflardan birinin mutlaka tüketici olması gerekir. Tüketici kavramından daha önce ayrı bir başlıkta bahsedildiğinden burada tekrardan bahsetme gereği duymuyoruz.

Tüketici sözleşmeleri dışında kanunun kapsamını oluşturan bir diğer kavram "tüketiciye yönelik uygulamalar" dır. Kanunda bu kavramdan ne anlaşılması gerektiği yer almaz. Ancak gerekçede "*Böylece, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onuna adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, tüketicilerle sözleşme imzalamadan önce, sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamalar da kanun kapsamında değerlendirilecektir. Örneğin, tüketici kredisi verilmeden önce tüketicilere verilmesi öngörülen sözleşme öncesi bilgi formu…gibi uygulamalar konusunda çıkabilecek uyuşmazlıklara bu Kanun hükümleri uygulanacaktır. Bu hüküm ile özellikle bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamalarında Kanun kapsamında olduğu açıklığa kavuşturulmuş olmaktadır."* demek sureyle kavram açıklanmıştır. Görüldüğü üzere, tüketicilere yönelik uygulamalar ile tüketiciler, sözleşmenin kurulmasından önceki aşamada da kanun kapsamında korunmak istenmiştir. Başka bir ifade ile *culpa in contrahendo* sorumluluğu yasal bir zemine oturtulmuştur[111]. Ayrıca sözleşmenin kurulmasından sonra da gerçekleştirilen eylemlerin kanun kapsamında değerlendirileceği belirtilmiştir. Ancak sözleşme öncesi ve sonrası gerçekleştirilen işlemlerin tüketiciye yönelik uygulamalar kapsamında değerlendirilip özel olarak korunması için hukuki fiil olmaları gerekir.

[108] Ozanoğlu, s. 60 .
[109] Ozanoğlu, s. 66.
[110] Zevkliler/Özel, s. 79.
[111] Zevkliler/Özel, s. 88.

### 1.2.2. Tüketicinin Korunması

#### 1.2.2.1. Tüketicinin Korunma Sebebi ve Tüketiciyi Koruma İhtiyacı

Serbest piyasa ekonomisinin geçerli olduğu ülkelerin hukuklarında tüketiciler, korunması gereken zayıf bir grup olarak görülür[112]. Çünkü hedefi en çok karı elde etmek olan ve bunu nasıl elde edeceğini bilen sermaye karşısında tüketici genelde bilinçsiz kalır[113]. Bu bilinçsizlik ve güçsüz konum nedeniyle mal ve hizmet sunanlar, kendi belirledikleri koşulları tüketicilere dayatarak kabul ettirebilirler[114]. Tüketicilerin sosyal yönden zayıf olmaları tüketicinin korunması olgusunu doğurmuştur.

TKHK madde 1 hükmünde kanunun amacıyla birlikte tüketicinin korunmasındaki amaç açıklanmıştır. Buna göre tüketiciyi koruyucu düzenlemeler ile tüketicinin sağlığını, güvenliğini ve ekonomik çıkarlarını korumak amaçlanır. Ayrıca tüketicilerin zararlarını tazmin etmek, çevresel tehlikelerden korunmalarını sağlamak ve onları aydınlatıcı, bilinçlendirici önlemler almanın yanında tüketicilerinde kendilerini koruması için girişimlerde bulunmasını sağlamak için tüketicilerin korunması alanı oluşturulmuştur.

Tüketicilerin kişisel verilerinin korunması noktasında ise veri işleme sürecindeki "güç dengesizliği" göz önünde bulundurulmalıdır ve veri öznesinin tüketici olması halinde tüketici hukukuna ilişkin prensipler ve düzenlemeler uygulama alanı bulmalıdır[115]. Nitekim verinin kar anlamına geldiği çağımızda, sosyal yönden zayıf konumda olan tüketiciler, verilerinin işlenmesi aşamasında da bilinçsizliklerinden yararlanılıp sömürülmektedirler.

## 1.3.6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Kişisel Verilerin ve Tüketiciler Açısından İncelenmesi

### 1.3.1. Kanunun Amaç ve Kapsamı

5982 sayılı Kanun ile Anayasanın 20. maddesine eklenen üçüncü fıkra ile kişisel verilerin korunmasını bir anayasal hak olarak teminat altına alınmıştır. İlgili hüküm, bireylerin kişisel verileri üzerinde sahip oldukları hak ve yetkiler ile kişisel verilerin işlenebileceği hallere ilişkin düzenleme getirmiş olmakla birlikte, son cümlesinde kişisel

[112] Özel, 292.
[113] Serozan, Rona, "Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi", Yasa Hukuk Dergisi, C. 15, S. 173/4, 1996, s. 198.
[114] Zevkliler/Özel, s. 43.
[115] Keser, Yıldırım, "Tüketicinin Kişisel Verisinin İşlenmesinde Açık Rıza", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 28, S. 3, 2020, s. 1181.

verilerin korunmasına ilişkin usul ve esasın kanunla düzenleneceğini öngörür. Başka bir anlatımla Anayasa'da çizilen çerçevenin detayı kanuni düzenleme ile belirlenecektir.

Kişisel verilerin korunmasına ilişkin usul ve esasların öngörüldüğü 6698 sayılı Kanun'un amacı madde 1 hükmünde şu şekilde belirtilmiştir: "- *(1) Bu Kanunun amacı, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir."*[116] Görüldüğü üzere hükümde, özel hayatın gizliliği ile kişisel verilerin korunması arasındaki ilişki vurgulandıktan sonra, kişisel verilerin korunmasındaki esas kaygının verileri korumak değil; verilerin ilişkili olduğu kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak olduğu belirtilmiştir[117]. Bu hükümden ulusal mevzuatta kişisel verilerin insan hakkı yaklaşımı kapsamında korunduğu da çıkartılabilir.

6698 Sayılı Kanun madde gerekçesinde, kanunun amacının kişisel verilerin işlenmesine "*disiplin getirmek*" olduğu belirtilmiştir. "*Disiplin getirmek"* ifadesi ile belirtilmek istenilen, Anayasa hükmünde belirsiz kalan noktaların, modern ölçütler dikkate alınarak düzenlenmesidir[118]. Bu doğrultuda kanun, kişinin kanun kapsamındaki haklarına ve bu hakları nasıl kullanacağına, veri işleme işleminin hangi şartlarda hukuka uygun olacağına ilişkin düzenlemeler içerir. Madde gerekçesinin devamında ayrıca kişinin "…*mahremiyet hakkı ile bilgi güvenliği hakkının korunması*…" ndan bahsedilerek, söz konusu haklarında temel haklar kapsamında kanun tarafından korunacağı belirtilmiştir.

Gerek kanun hükmünde gerekse gerekçede kişisel verilerin korunmasının özel hayatın gizliliğinin korunması ile açıklanması ve kişisel verilerin korunmasının bağımsız bir hak olarak kanundan zikredilmemesi doktrinde eleştirilmiştir. Buna göre bir görüş[119] kanunun düzenleme biçiminin, kişisel verilerin korunmasının tek başına bir hak olduğu algısının yansıtılmasından farklı olarak aksine kişisel verilerin korunmasının temel haklar ve özgürlüklerin sağlanması adına getirilen, doğrudan olmayan bir koruma yolu olduğu algısının yansıtıldığını belirtir.

6698 sayılı kanunun madde 2 hükmü ise kanunun kapsamına ilişkindir. Buna göre: "*Bu Kanun hükümleri, kişisel verileri işlenen gerçek kişiler ile bu verileri tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla*

[116] https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6698.pdf (Erişim Tarihi: 13.2.2022).
[117] Küzeci, s. 13.
[118] Özkan, s. 85.
[119] Dülger, s. 114.

*otomatik olmayan yollarla işleyen gerçek ve tüzel kişiler hakkında uygulanır."*[120] İlgili düzenleme KVKK'nın kimlere, hangi durumlarda uygulanacağının tespitini yapmak bakımından önemlidir. Çünkü maddeden anlaşıldığı üzere kanun sadece kapsamındaki kişileri korur ya da sorumluluk getirir.

Kanun, kişisel verileri işlenen gerçek kişileri ve bazı şartlar ile veri işleme faaliyetini gerçekleştiren gerçek ve tüzel kişileri kapsamına alır. Veri işleyen gerçek ve tüzel kişilere ilişkin olarak getirilen şart, veri işleme sisteminin özelliğine ilişkindir. Şöyle ki veri işleyen olarak gerçek ve tüzel kişilerin kanun kapsamına girmesi için verileri, tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işlemeleri gerekir. Başka bir anlatımla, kanunun yaptığı ayrıma göre kişisel veriler "otomatik yollar" ve "otomatik olmayan yollar" olmak üzere iki şekilde işlenebilir ve tamamen ya da kısmen bir otomatik işleme söz konusu ise 6698 sayılı kanun uygulama alanı bulur. Otomatik veri işleme, "*; bilgisayar, telefon, saat vb. işlemci sahibi cihazlar tarafından yerine getirilen, yazılım veya donanım özellikleri aracılığıyla önceden hazırlanan algoritmalar kapsamında insan müdahalesi olmadan kendiliğinden gerçekleşen işleme faaliyetidir"*[121]. Görüldüğü üzere otomatik veri işleme, özellikle bilgisayarlar aracılığıyla bilişim sistemleri üzerinden gerçekleştirilen faaliyetlerdir ve KVKK kapsamında değerlendirilir[122].

Kısmen otomatik yollar ile veri işlenmesi halinde de KVKK uygulama alanı bulur. Kısmen otomatik veri işleme, verilerin bir bilişim sisteminde yer aldığı, ancak bu sisteme veri girişinin insan eliyle gerçekleştirildiği hallerdir[123]. Otomatik olmayan yollar ile gerçekleştirilen veri işleme faaliyeti kural olarak KVKK kapsamında değerlendirilmez. Bu durumun istisnasını verilerin "veri kayıt sistemi" aracılığıyla işlenmesi oluşturur. Bu sistem, Kanunda yer alan madde 3/1-(h)' ye göre *"Kişisel verilerin belirli kriterlere göre yapılandırılarak işlendiği kayıt sistemini"* ifade eder. Burada işleme faaliyetini veri kayıt sisteminin parçası haline getiren unsur, belirli kriterler gözetilerek yapılandırılmasıdır. Şöyle ki bir arada yığılı halde bulunan evraklar bir veri kayıt sistemi oluşturmazken; bu evrakların

---

[120] https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6698&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5 (Erişim Tarihi: 13.2.2022).
[121] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, 6698 Sayılı Kanunda Yer Alan Temel Kavramlar, s. 18 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/8110dc3c-2856-4e54-9129-5e2e375469af.pdf) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).
[122] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, 6698 Sayılı Kanunda Yer Alan Temel Kavramlar, s. 18 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/8110dc3c-2856-4e54-9129-5e2e375469af.pdf) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).
[123] Çekin, Kişisel Veri, s. 26.

çeşitli kriterler (tarih, yer vb) gözetilmek suretiyle işlenmeye hazır biçimde bulundurulması bir veri kayıt sisteminden bahsetmek mümkün olacağı için KVKK' ya tabi olan bir işlemenin mevcut olduğunun da kabulü gerekir[124].

Kanun kapsamında kişisel verileri korunanlar gerçek kişilerdir. Bu doğrultuda tüzel kişilerin verileri kanun kapsamında korunmaz; tüzel kişiler sadece veri sorumlusu olabilirler. Tüzel kişiler noktasında kamu ve özel sektör ayrımı söz konusu yapılmaz. Her iki tüzel kişi de kanun kapsamında veri sorumlusu olarak değerlendirilir ve öngörülen usul ve esaslar ikisi için de işletilir[125].

Belirtilen haller dışında madde 28'de, kanun kapsamında olmayan hallere ilişkin istisnalara yer verilmiştir. İstisnalar, tam istisnalar ve kısmi istisnalar olmak üzere iki grupta incelenir. Kanun hükümleri hiçbir şekilde uygulama alanı bulmuyorsa tam istisna söz konusu olur. Ancak kanunun yalnızca bazı hükümleri uygulama alanı bulmuyorsa kısmi istisnadan bahsedilir. Kanunda öngörülen tam istisna halleri madde 28/1 hükmünde şu şekilde belirtilmiştir:

"*a) Kişisel verilerin, üçüncü kişilere verilmemek ve veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklere uyulmak kaydıyla gerçek kişiler tarafından tamamen kendisiyle veya aynı konutta yaşayan aile fertleriyle ilgili faaliyetler kapsamında işlenmesi,*

*b) Kişisel verilerin resmi istatistik ile anonim hâle getirilmek suretiyle araştırma, planlama ve istatistik gibi amaçlarla işlenmesi,*

*c) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini, ekonomik güvenliği, özel hayatın gizliliğini veya kişilik haklarını ihlal etmemek ya da suç teşkil etmemek kaydıyla, sanat, tarih, edebiyat veya bilimsel amaçlarla ya da ifade özgürlüğü kapsamında işlenmesi,*

*ç) Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini veya ekonomik güvenliği sağlamaya yönelik olarak kanunla görev ve yetki verilmiş kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen önleyici, koruyucu ve istihbari faaliyetler kapsamında işlenmesi,*

[124] Çekin, Kişisel Veri, s. 28.
[125] KVKK madde 2 gerekçesi (https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

*d) Kişisel verilerin soruşturma, kovuşturma, yargılama veya infaz işlemlerine ilişkin olarak yargı makamları veya infaz mercileri tarafından işlenmesi."*

Kanunun bazı hükümlerinin uygulama alanı bulmadığı kısmi istisna halleri madde 28/2 hükmünde düzenlenmiştir. Bu hükümde Kanunun amacına ve temel ilkelerine uygun ve orantılı olmak kaydıyla veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğünü düzenleyen 10 uncu, zararın giderilmesini talep etme hakkı hariç olmak üzere, ilgili kişinin haklarını düzenleyen madde 11 ve Veri Sorumluları Siciline kayıt yükümlülüğünü düzenleyen madde 16 hükümlerinin bazı hallerde uygulanmayacağı belirtilmiştir. Bu haller şu şekildedir:

"*a) Kişisel veri işlemenin suç işlenmesinin önlenmesi veya suç soruşturması için gerekli olması.*

*b) İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş kişisel verilerin işlenmesi.*

*c) Kişisel veri işlemenin kanunun verdiği yetkiye dayanılarak görevli ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca, denetleme veya düzenleme görevlerinin yürütülmesi ile disiplin soruşturma veya kovuşturması için gerekli olması.*

*ç) Kişisel veri işlemenin bütçe, vergi ve mali konulara ilişkin olarak Devletin ekonomik ve mali çıkarlarının korunması için gerekli olması."*

### 1.3.2. Kişisel Verilerin İşlenmesi

#### 1.3.2.1.Genel Olarak

Bireyler, dijital işlemlerin fazlasıyla çoğaldığı dünyamızda, kullandıkları online platformlar, internet, akıllı telefonlar ve daha başka iletişim vasıtaları aracılığı ile her gün daha fazla ve yeni veriler üretiyorlar[126]. Ayrıca çağımızda, bireylerin ürettikleri verilerin sadece miktarında değişiklik olmamıştır; bireylerin ürettikleri verilerin niteliğinde de değişimler yaşanmıştır[127]. Klasik anlamda yazılı verilere ek olarak, farklı şekillerde veri üreten elektronik cihazlar vasıtasıyla veriler format bakımından farklılık göstermeye bağlamıştır[128]. Bireylerin sosyal medya üyeliklerinden, e- ticaret işlemlerinden ve daha birçok farklı aktivitelerinden elde edilen veriler, dijital platformların belleklerinde

[126] Ayata, Zeynep, "Büyük Yenilik Büyük Değişiklik Gerektirir Mi? Avrupa Birliği Rekabet Hukukunun Büyük Veriler İle İmtihanı", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 34, S. 4, 2018, s. 206.
[127] Çekin, Mesut Serdar, "6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanunun'un Big Data (Büyük Veri) ve İrade Serbestisi Açısından Değerlendirilmesi", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi, C. 74, S. 2, 2016, s. 630 (Big Data).
[128] Çekin, Big Data, s. 630.

depolanmakta ve platformlara kişi hakkında öngörü sahibi olma imkanı vermektedirler[129]. Çünkü işlenmiş, yani analiz edilmiş veri, şirketlere tüketicileri yönlendirebilme imkanını vermektedir[130]. Ek olarak şirketler veri analizi yoluyla potansiyel müşterilerini de tespit edebilirler[131]. Bu şekilde pazarlama yeteneklerini geliştirebilir, reklam maliyetlerini azaltabilir ve yeni trendleri takip edebilirler.[132] Bütün bu nedenlerle şirketler artık rekabetlerini özellikle tüketicilerin verileri üzerinden yürütmeye başlamışlardır[133].

Tüketicilerin elektronik ortamda gerçekleştirdiği işlemler kişisel verilerin en yoğun paylaşıldığı alanlardandır. Bu alanlarda tüketiciler veri girişi ile faaliyetlerini sürdürürler. Özellikle son zamanlarda artan internet alışverişlerinde tüketicilerin isimlerini, kimlik numaralarını ve e-posta ile şifrelerini kullanmaları gerekir. Bu şekilde web sayfalarının sunduğu imkanlardan faydalandıktan sonra teslim işleminin gerçekleşebilmesi için kişilerden ikametleri ve kart bilgileri istenir.[134]

Kişisel verilerin bu derece önem kazanması ile şirketler, kişisel veri tabanlarını şirket varlığı olarak görmeye başlamışlardır. Ancak diğer tarafta kişisel verilerinden yararlanılan bireylerin güvenlik açısından duyduğu endişeler artmıştır.[135] 6698 sayılı KVKK, artan bu veri trafiğinde bireylerin verilerinin kanuna uygun bir şekilde işlenmesini sağlamak amacıyla çeşitli şartlar ve ilkeler getirmiştir[136]. Kanunun madde 3-(e) hükmünde öncelikle "kişisel verileri işleme" kavramını açıklar. Buna göre veri işleme faaliyeti, "*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 işlemi,"*[137]dir. Görüldüğü üzere tanımda veri işleme fiilinin kapsamı oldukça geniş ele alınmıştır. Kanunun gerekçesinde de veri işleme fiilinin

[129] Ayata, s. 206.
[130] Ayata, s. 212.
[131] Acquisti, Alessandro,"The Economics of Personal Data and the Economics of Privacy", OECD Privacy Guidelines, 2010, s. 8 (https://www.oecd.org/sti/ieconomy/46968784.pdf) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).
[132] Acquisti, s. 8.
[133] Ayata, s. 212.
[134] Demirbaş, Harun, Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2015, s. 54-55.
[135] Karlıdağ, Serpil, "Ekonomik Politik Açıdan Kişisel Verilerin Korunması", Amme İdaresi Dergisi, C. 46, S. 1, 2013, s. 138.
[136] Malkoç, Seda/Budak, Alparslan, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na Aykırı Davranılmasında Hukuki Sorumluluk, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, 2021, s. 60.
[137] https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6698&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5 (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

verinin elde edilme aşamasından başladığı; verinin silinmesi, yok edilmesi, anonimleştirilmesi aşamaları dahil olacak şekilde, gerçekleştirilen eylemlerin veri işleme kapsamında değerlendirildiği belirtilmiştir. Dolayısıyla kişisel verilerin işlenmesi kapsamında değerlendirilecek işlemler kanunda sınırlı sayıda olacak şekilde belirtilmemiştir.[138]

Kanunun madde 4 ve madde 5 düzenlemelerinde kişisel verilerin işlenmesi hususunda dikkate alınacak genel ilkeler ile kişisel verilerin işlenme şartlarına yer verilmiştir; madde 6 düzenlemesinde ise özel nitelikli kişisel veriler işlenme şartları ayrıca ele alınmıştır. Aşağıda kişisel verilerin işlenmesi bu sistematik içinde incelenecektir.

#### 1.3.2.2. Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Genel İlkeler

Kanun, kişisel verilerin elde edilmesinden itibaren veriler ile gerçekleştirilecek her türlü eylemde uyulması gereken genel kuralları "*genel ilkeler"* başlığı altında belirtir. Bir istisna söz konusu değil ise genel ilkeler hem verilerin işlenmesinin her aşamasında uygulanacaktır hem de özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde ve veri sorumlusu ile ilgili kişinin hak ve sorumluluklarının belirlenmesinde etkinliğini sürdürecektir[139].

KVKK madde 4 düzenlemesinde, verilerin KVKK ve diğer kanunlarda yer alan düzenlemelere uygun bir şekilde işlenebileceği belirtilmiştir ve devamında ikinci fıkra da 95/46 sayılı AB Yönergesi' nin madde 3 hükmünden iktibas edilen genel ilkelere yer verilmiştir[140]. Buna göre veri işleme söz konusu olduğundan uyulması zorunlu tutulan ilkeler şu şekildedir:

- "*Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma.*
- *Doğru ve gerektiğinde güncel olma.*
- *Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme.*
- *İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma.*
- *İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme."*[141]

---

[138] Gürses, Bekir, AB ve Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, Platon Plus Yayıncılık, 2022, s. 50.
[139] Dülger, s. 261.
[140] Oğuz, Sefer, "Kişisel Verilerin Korunması Hukukunun Genel İlkeleri", Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi, C. 13, S. 2, 2018, s. 129.
[141] KVKK madde 4/2 (https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6698&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

Kanunda sayılan bu ilkelerin birbirlerinden farklı olarak değerlendirilmesi mümkün değildir. Bu doğrultuda bazı ilkeler birbirini tamamlarken bazıları ise diğerlerinin kaynağı konumundadır[142]. Örneğin "hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun hareket etme ilkesi" diğer bütün ilkeler ile bağlantılıdır[143].

#### 1.3.2.2.1. Hukuka ve Dürüstlük Kurallarına Uygun Olma

Kişisel verileri işleme sürecinin öncelikle hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olması gerekir. Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma kriterine birincil olarak yer verilmesinin nedeni ilkenin bazı ilkeleri kapsaması ve bazılarına ise kaynaklık ediyor olmasıdır[144]. Bu nedenle hukuk ve dürüstlük kuralı dikkate alınarak işlenmeyen veriler doğal olarak diğer ilkeler nezdinde de uygun bir işlem olarak değerlendirilmez[145].

Kanun sistematiğinde hukuka uygunluk ve dürüstlük kurallarına uygunluk birlikte bir ilke olarak verilse de iki ilkenin de ayrı ayrı değerlendirilmesi gerekir. Buna göre ilk olarak veri işlemenin hukuka uygun olması gerekir. Esasen kişisel verilerin hukuka uygun olarak işlenmesi hukuk devletinin bir gereğidir[146]. Ancak verilerin korunması alanında hukuka uygunluk ilkesi ayrıca belirlenmelidir. Buna göre veri işleme eyleminin hukuka uygun olup olmadığı değerlendirilirken yalnızca 6698 sayılı kanun dikkate alınmaz; bütün kanunlar ve diğer hukuksal düzenlemeler değerlendirme kapsamına alınır[147]. Dolayısıyla evrensel hukuk ilkeleri de bu kapsamda kriter oluşturur[148].

İkinci olarak veri işleme faaliyetinin dürüstlük kuralına uygun olması gerekir. Dürüstlük kuralına uygun olma ilkesi ile TMK madde 2[149]'de düzenlenen dürüstlük kuralının, kişisel veriler işlenirken ihlal edilmemesi gerekliliği kast edilir[150]. Ancak KVKK açısından dürüstlük kuralının ayrıca değerlendirilmesi gerekir. Buna göre verilerin işlenmesinde dürüstlük kurallarına uyulması, ilgili kişinin "*çıkar ve makul beklentilerinin*"

---

[142] Küzeci, s. 195.
[143] Gürler, Halil Emre, "Türk Hukukunda Kişisel Verilerin İşlenmesinin Sınırları", İstanbul Barosu Dergisi, C. 93, S. 5, 2019, s. 44.
[144] Küzeci s, 196.
[145] Dülger, s. 263.
[146] Altındere, s. 40.
[147] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s. 2 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4189/Kisisel-Verilerin-Islenmesine-Iliskin-Temel-Ilkeler) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).
[148] Dülger, s. 263.
[149] TMK I. Dürüst davranma Madde 2 – "*Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz*." (https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4721.pdf) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).
[150] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s. 2 .

dikkate alınmasını ve en az miktarda verinin işlenmesini gerektirir[151]. Başka anlatımla ilgili kişinin beklenmedik sonuçlar ile karşılaşmasını önleyici şekilde hareket eden kişinin KVKK kapsamında dürüstlük kuralına da uygun hareket ettiği söylenebilir[152]. Aksi Yönde bir hareket dürüstlük kuralına aykırı olacağından kanun tarafından korunmayacaktır ve veri işleme eylemi hukuka aykırı olacaktır[153]. Doktrinde başka bir görüş ise veri işleme kapsamında dürüstlük ilkesine uygun eylemin, ilgili kişilerin makul beklentilerinin dikkate alındığı, ilgili kişinin yanılgısından yararlanılmadığı ve ilgili kişinin güveninin kötüye kullanılmadığı eylem olarak anlaşılabileceğini savunur[154]. GDPR' de yer alan şeffaflık ilkesi KVKK' da yer almamıştır. Ancak doktrinde[155] şeffaflığın dürüstlük kurallarına uyma ilkesinden kaynaklandığı kabul edilmektedir.[156] Şeffaf davranma ilkesi gereği veri sorumluları, veri işleme faaliyetinde bulunurken bilgilendirme ve uyarı yükümlülüklerine uygun davranmalıdır[157].

#### 1.3.2.2.2. Doğru ve Gerektiğinde Güncel Olması

Veri işlenme faaliyetinde gözetilmesi gereken bir diğer ilke "*doğru ve gerektiğinde güncel olma"* dır. İlke veri sorumlusuna, veri sahibinin bilgilerinin doğruluk ve güncellik şartlarını sağlanmasını garanti edecek imkanların her zaman bulundurulması yükümlülüğü getirir. Bunun nedeni ise güncel olmayan veya doğru olmayan kişisel verilerin kişilere maddi ve manevi zarar vermesinin mümkün olmasıdır[158]. Ancak burada bilgileri gerektiğinde güncelleme yükümlülüğünde olan veri sorumlusu değil veri sahibidir. Veri sorumlusu sadece ilgili kişiye bir güncelleme kanalı sunmak ile mükelleftir. Bu nedenle veri sahibinin ilgili kişisel verilerine ulaşarak, gerektiğinde verilerin silinmesini ya da düzeltilmesini isteme hakkı vardır[159]. Kişisel Verilerin Korunması Kurumu bir kararında ise doğru olmayan

[151] Küzeci, s. 201.
[152] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s. 2.
[153] Bknz: Kişisel Verilerin Korunması Kurumu Kararı, 31.05.2019 Tarih , 2019/159 Karar *" Şirket tarafından ilgili kişinin telefon numarasına aynı içerikteki mesajların farklı tarihlerde birden fazla gönderilmesinin veri sorumlusunun sahip olduğu hakkı kötüye kullanımı olarak değerlendirilmesi ve bu durumun Kanunun 4 üncü maddesinin (2) numaralı fıkrasının (a) bendinde yer alan kişisel verilerin işlenmesinin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma ilkesine aykırılık teşkil etmesi…"* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5494/2019-159) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).
[154] Yücecağ, Nafiye, "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Genel İlkeler", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C. 1, S.1, 2019, s. 50 (Genel İlkeler).
[155] Bknz: Küzeci, s. 207; Develioğlu, Hüseyin Murat, Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü Uyarınca Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 1. Baskı, OnikiLevha Yayınları, 2017, s, 45.
[156] Baskın, Onur, Türk Hukuku Bakımından Kişilik Hakkı Kapsamında Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2021, s. 59.
[157] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s. 2.
[158] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s. 3 .
[159] Malkoç/Budak, s. 67.

bilgilerin kişiler için olumsuz sonuç doğurmasını engellemek amacıyla veri sorumlularının, kişilerin beyan ettiği iletişim bilgilerinin doğrulanmasına yönelik önlemler almasını gerektiğini belirtir[160]. Tüketiciler açıcından ise ilke gereğince, tüketicilere ait verilerin, kişilerden ya da teknik donanımdan kaynaklı olarak yanlış işlenmesi halinde hukuka aykırılık oluşacağı söylenebilir[161].

#### 1.3.2.2.3. İşleme Amacının Belirli, Açık ve Meşru Olması

"*Belirli, açık ve meşru amaçlar ile işleme*" ilkesi ile amaçlanan, veri sorumlusunun veriyi işlemedeki amacını kesin olarak belirlemesini ve bu amacın meşru olmasını sağlamaktır. Verilerin işlenmesi kapsamında meşruiyeti sağlayacak kriterin, veri sorumlusunun işlediği verilerin yapmış olduğu iş veya sunduğu hizmet ile bağlantılı olması olduğu kanunun gerekçesinde belirtilmiştir[162]. Buna göre veri sorumlusu ilgili kişilere verileri işlemedeki meşru amaçlarını bildirir ve artık bildirilenden farklı hiçbir amaçla kişilerin verileri işlenemez[163]. Yeni bir amaç için verilerin işlenmesi gerekliliği söz konusu olursa, bu işlem yeni bir bilgilendirme ve yeni bir rıza gerektirir[164]. Ayrıca veri sahibine yapılacak olan bilgilendirmede kullanılacak metinlerin dili anlaşılabilir olmalıdır[165]. Başka

---

[160] Kişisel Verileri Koruma Kurumu Kararı 22/12/2020 Tarih 2020/966 Sayılı kararı şu şekildedir:
"*Bu ilkeler arasında yer alan kişisel verilerin doğru ve gerektiğinde güncel bir şekilde tutulması, veri sorumlusunun çıkarına uygun olduğu gibi ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerinin korunması açısından da gerekli olup, veri sorumlusunun eğer kişisel verilere dayalı olarak ilgili kişiye dair bir sonuç oluşturuyor ve doğuruyorsa kişisel verilerin doğru ve gerektiğinde güncel olmasının sağlanması noktasında aktif özen yükümlülüğü bulunmaktadır. Bunun dışında veri sorumlusunun her zaman ilgili kişinin bilgilerinin doğru ve gerektiğinde güncel olmasını temin edecek kanalları açık tutması önem arz etmektedir. Aksi takdirde, kişilerin, güncel olmayan veya yanlış tutulan kişisel verileri nedeniyle maddi ve manevi zarar görmesi gündeme gelebilecektir. Bu anlamda, kişisel verilerin doğru ve gerektiğinde güncel tutulabilmesini temin etmek amacıyla; kişisel verilerin elde edildiği kaynakların belirli olması ve kişisel verilerin toplandığı kaynağın doğruluğunun tespit edilmesi ile kişisel verilerin doğru olmamasından kaynaklı ilgili kişiler açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkmasının önlenmesi kapsamında ilgili kişilerce beyan edilen iletişim bilgilerinin doğrulanmasına yönelik ( telefon numarası ve/veya e-posta adresine doğrulama kodu/linki gönderilmesi vb.) makul önlemler alınması gerekli görülmektedir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6858/2020-966) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

[161] Özdemir, Hayrunnisa, Türk Hukukunda Tüketicilerin Kişisel Verilerinin Korunması, 1. Baskı, Aristo Yayınevi, 2020, s. 28 (Tüketici).

[162] Kişisel Verilerin Korunması Kanunu madde gerekçe: "*Amacın meşru olması, veri sorumlusunun işlediği verilerin, yapmış olduğu iş veya sunmuş olduğu hizmetle bağlantılı ve bunlar için gerekli olması anlamına gelmektedir. Örneğin, bir hazır giyim mağazasının, müşterilerinin kimlik ve iletişim bilgilerini işlemesi meşru amaç kapsamındayken, kan gruplarını işlemesi meşru amaç kapsamında değerlendirilemeyecektir."* (https://kvkk.pro/kvkk-gerekcesi.html) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

[163] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s.8.

[164] Oğuz, "Kişisel Verilerin Korunması Hukuku", s. 134.

[165] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s.9 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4189/Kisisel-Verilerin-Islenmesine-Iliskin-Temel-Ilkeler) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

bir anlatımla veri sahipleri, verilerinin işlenmesine ilişkin verecekleri rızayı bilinçli olarak vermelidirler.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 17/02/2022 tarih ve 2022/137 sayılı kararına ilişkin olayda veri sorumlusu bir alışveriş merkezi tarafından, senetli alışverişler için ilgili kişilerden e-Devlet şifresi, internet sayfasında üyelik oluşturulması için ise T.C. kimlik numarası talep edilmiştir. Veri sorumlusu savunmasında kişilere ait kişisel, mali ve ekonomik verilerin, kişilerin mali gücünü doğrulamak için işlendiğini ifade etmiştir. Kurul kararında "*muhtemel müşteri ile iletişime geçilerek verilecek ürün ile ilgili ödeme gücünün tespit edildiği gibi genel nitelikte ve muğlak ifadelere yer verildiği"* ni ve "*veri sorumlusu her ne kadar sözleşmenin kurulması ve ifasıyla doğrudan ilgili olan veriler olduğunu iddia etse de ödeme gücü tespit edilmeksizin de sözleşmenin kurulmasının mümkün olabileceği*" ni belirtmek suretiyle gerçekleştirilen veri işleme faaliyetinin hukuka uygunluğunda noksanlıklar olduğu kanaatine varmıştır.[166] Bu anlamda yalnızca mali gücün tespiti gibi bir amacın veri işleme faaliyetinin gerçekleştirilmesi için muğlak olduğu tespiti yapılmıştır.

#### 1.3.2.2.4. İşlendikleri Amaçla Bağlantılı, Sınırlı ve Ölçülü Olma

Söz konusu ilkeye, "veri minimizasyonu" ya da "verilerin asgarileştirilmesi" ilkesi de denir. Çünkü ilkenin amacı işlenen veri sayısını en azda tutmaktır.[167] Şöyle ki KVKK' ya göre işleme faaliyetinin hukuka uygun olabilmesi için verilerin işlendikleri amaç ile bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olması gerekir. Veri işleme faaliyeti sırasında elde edilen verilerin işlenme amaçları ile bağlantı olması gerekliliğinin sebebi yalnızca ilgili olan ve ihtiyaç duyulan verilerin işlenmesini yani veri minimizasyonunu sağlamaktır[168]. Bu nedenle veri sorumluları, veriyi işlemeden önce söz konusu faaliyetin zorunlu olup olmadığını sorgulamalılar ve şayet belirledikleri amaca veri işlemeden ulaşılabiliyorsa veri işlememeyi tercih etmelilerdir[169]. Veri işleme faaliyetine bu şekilde yaklaşabilmek önceden belirli ve sınırlı bir amacın olmasını gerektirir. Çünkü sınırlandırılmış, belirli bir amacın yokluğu, ileri yönelik (tedbir amaçlı) bir veri işleme faaliyetinin doğmasına sebep olur ki bu tür bir eylem "*veri depolama*" olarak adlandırılır ve hukuka aykırılık teşkil eder[170].Veri sorumlularının verileri topladıktan sonra bir amaç belirlemeleri de veri işlemenin genel ilkelerine

[166] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 17/02/2022 tarih ve 2022/137 sayılı kararı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7192/2022-137) (Erişim Tarihi: 30.3.2022).
[167] Oğuz, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 134.
[168] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s.9.
[169] Oğuz, "Kişisel Verilerin Korunması Hukuku", s. 134.
[170] Çekin, Mesut Serdar, Avrupa Birliği Hukukuyla Mukayeseli Olarak 6698 Sayılı Kanun Çerçevesinde Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 3. Baskı, OnİkiLevha Yayınları, 2020, s. 72.

aykırıdır.[171] Ayrıca belirli ve meşru bir amaç kapsamında toplanan veriler faydalarını yitirdikleri zaman, veri sorumlularının bu verileri tutmamaları gerekir[172]. Kişisel verilerin işlenmesinde ölçülülük ise işlenen verinin amacı sağlayacak kapsamda olmasını gerektirir. Bu anlamda amaç ile işlenen veri arasında bir denge olmalıdır. Bu dengenin sağlanabilmesi için veri işleme faaliyetinin "*yeterli*", "*ilgili"* ve "*gerekli olanla yetinme*" niteliklerini sağlayabilmesi gerekir.[173]

Kişisel Verileri Koruma Kurumunun 01.09.2019 tarihli "bir havayolu taşımacılık şirketinin sunduğu sadakat programını kullanan ilgili kişinin kullanıcı adı ve parola bilgilerini değiştirme talebi karşısında ilgili kişiden arkalı önlü kimlik görüntüsü talep edilmesine ilişkin kararı" şu şekildedir *"...veri sorumlusunun, Kanun kapsamındaki başvurusuna cevap verebilmek amacıyla ilgili kişinin kimliğinin teyidi noktasında ek bilgi istemesinin yerinde olduğu değerlendirilmekle birlikte, ilgili kişinin din ve kan grubu gibi özel nitelikli kişisel verilerini de içeren arkalı önlü kimlik görüntüsünün talep edilmesinin, Kanunun "Genel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinde düzenlenen "işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma" ilkesine uygun olmadığı gibi.."*[174]. Görüldüğü üzere Kişisel Verilerin Korunması Kurumu bu kararında veri sorumlusunun ek bilgi talebini uygun bulmakla birlikte, ek bilgi talebinin içeriğini oluşturan kişisel verinin işlenmesini amaçla bağlantılı, ölçülü ve sınırlı bulmamıştır.

Tüketicilerin kişisel verileri işlenirken veri sorumlusu bir tüketici işleminin gerçekleştirilmesi için gereken kişisel verileri talep edebilir. Örneğin kişinin ikametgah adresi veya kart bilgileri tüketici işlemleri nezdinde talep edilmesi amaç dahilinde olabilecek bilgilerdir. Ancak tüketicinin dini inancına yönelik ya da cinsel tercihlerine yönelik bilgilerin talep edilmesi tüketici işlemi kapsamında amacın gerçekleşmesi mantığı ile bağdaştırılamaz.

#### 1.3.2.2.5. İlgili Mevzuatta Öngörülen veya İşlendikleri Amaç İçin Gerekli Olan Süre Kadar Muhafaza Edilme

Bu ilkenin amaçladığı, kişisel verinin amacın gerektirdiğinden daha uzun süre tutulmamasını sağlamaktır. Bu anlamda veri sorumlusuna sınırsız bir süre ile kişisel verileri elinde bulundurma imkanı tanınmamıştır.[175] Veri sorumlusunun ileride bireylere ait verilerin

[171] Çekin, Avrupa Birliği Hukukuyla, s. 73.
[172] Oğuz, "Kişisel Verilerin Korunması Hukuku", s. 134.
[173] Yücedağ, Genel İlkeler, s. 60.
[174] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, 01.10.2019 Tarih 2019/294 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6556/2019-294) (Erişim Tarihi: 15.2.2022).
[175] Özkan, s. 113.

kullanılabileceğine ilişkin bir mazeret sunması mümkün değildir. Verinin işlenmesine ilişkin amaç gerçekleştiğinde ya da amacın gerçekleşmesinin mümkün olmadığı anlaşıldığında verilerin silinmesi ya da anonimleştirilmesi gerekir.[176] Bu konuda veri sorumlusunun idari ve teknik her türlü tedbiri alması gerekir; veri sahibinin bu konuya ilişkin bir yükümlülüğü bulunmaz[177].

Bazı hallerde mevzuatta[178] kişisel verilerin muhafaza edilebileceği azami süre belirtilmiştir. Bu yönde bir düzenlemenin olmadığı hallerde amacın gerçekleştirilmesi için gerekli olan süre azami sürenin belirlenmesinde dikkate alınır. "*Amacın gerçekleştirilmesi için gerekli olan süre"* sınırlaması uygulamada suistimale sebep olabilecek niteliktedir.[179]. Nitekim kanunda bu süreye ilişkin düzenleme[180] getirilerek, veri sorumlularının veri sorumluları siciline kayıt olurken işleme amaçlarını ve azami işleme sürelerini bildirmeleri istenmiştir. Dolayısıyla veri işleme faaliyetinin hukuka uygun olup olmadığı değerlendirilirken bu süre dikkate alınır. Ancak doktrinde, amacın gerçekleşmesi için gerekli olan azami sürenin dürüstlük kuralına göre belirleneceği yönünde bir görüş de bulunmaktadır[181].

İlke gereğince tüketicilerin taraf olduğu sözleşmelerde, tüketicilerin veri sorumlusuna verdiği kişisel verileri yalnızca amaç gerçekleşene kadar muhafaza edilebilir. Uygulamada sıklıkla görüldüğü üzere, bazı veri sorumluları tüketicileri ait kişisel verileri, özellikle telefon numaralarını, tüketici işlemi amacına ulaştıktan sonra dahi "reklam amaçlı" kullanmaktadırlar. Örneğin daha önce bir mağazadan alışveriş yapan tüketici, sonrasında indirim amaçlı aranmaktadır. İleride de belirteceğimiz üzere tüketicinin açık rızası olmadan yapılan bu uygulama hukuka aykırıdır.

---

[176] Malkoç/Budak, s. 69.
[177] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", s.12
[178] Bknz: 5411 sayılı Bankacılık Kanunu madde 42 *"Alınan yazılar ve faaliyetler ile ilgili belgelerin asılları veya bunun mümkün olmadığı hâllerde sıhhatlerinden şüpheye mahal vermeyecek kopyaları ve yazılan yazıların makine ile alınmış, tarih ve numara sırası verilerek düzenlenecek suretleri, usûlleri çerçevesinde ilgili banka nezdinde on yıl süreyle saklanır."* (https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5411.pdf) (Erişim Tarihi: 15.2.2022).
[179] Özkan, s. 115.
[180] KVKK madde 16/3: "*Veri Sorumluları Siciline kayıt başvurusu aşağıdaki hususları içeren bir bildirimle yapılır: b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, f) Kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre."* (https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6698&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5) (Erişim Tarihi: 15.2.2022).
[181] Bknz: Kaya, İslam Safa/ Tolun, Yüksel, Türkiye'de ve Avrupa'da Kişisel Verilerin İşlenmesi, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, 2020, s. 71.

#### 1.3.2.3. Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Şartlar

##### 1.3.2.3.1. Genel Olarak

Kural olarak[182] kişisel verilerin işlenmesi hukuka aykırı olmakla birlikte kanunda belirtilen bazı haller veri işleme faaliyetini meşru kılar[183]. Başka bir anlatımla işlenen bir kişisel veri karine olarak hukuka aykırıdır[184]. Ancak KVKK kapsamında kişisel verileri işlenmesi eylemine ilişkin bazı hukuka uygunluk halleri düzenlenmiştir[185]. Nitekim Anayasa madde 20/3 hükmünde verilerin sadece kanunda yer alan durumlarda veya veri sahibinin açık rızasının bulunduğu hallerde işleme faaliyetine konu edilebileceği belirtilir.

6698 sayılı KVKK madde 5 hükmünde ilgili Anayasa hükmüne paralel bir düzenleme getirilmiştir. Buna göre ilk fıkrada kişisel verilerin ilgili kişinin açık rızası olmadan işlenemeyeceği belirtilmiştir. İkinci fıkrada ise kişisel verilerin işlenmesinde rızanın aranmayacağı haller sayılmıştır. Kanun burada sınırlı bir sayma gerçekleştirdiği için belirtilen haller dışında, veri sahibinin açık rızası olmadan veri işleme faaliyetinin gerçekleştirilmesi mümkün değildir.

Kanun sistematiğine uygun olarak çalışmamızda kişisel verilerin işlenmesine ilişkin şartlar "açık rıza gereken haller" ve "açık rıza gerekmeyen haller" olmak üzere ikiye ayrılıp incelenecektir. Ayrıca 6698 sayılı kanunun madde 6 düzenlemesinde yer alan özel nitelikli verilerin işlenme şartları ayrı bir başlık altında incelenecektir.

##### 1.3.2.3.2. Açık Rıza Gereken Haller

###### 1.3.2.3.2.1.Genel Olarak

6698 sayılı kanun madde 3/1- (a)'da "açık rıza" kavramının tanımı yapılmıştır. Kanuna göre açık rıza şartının sağlanabilmesi için rızanın, önceden belirlenen spesifik bir konu hakkında verilmesi, bilgilendirilmeye dayanması ve özgür irade ile verilmesi gerekir. Doktrinde bazı yazarlar, kişisel verilerin işlenmesi kapsamında "açık rıza" kavramının "rıza" kavramı ile açıklanmasını eleştirirler. Eleştiriler, GDPR madde 4/11[186] düzenlemesinden

[182] Kişisel verilerin işlenmemesinin kural olması, kişisel verilerin işlenmesinin istisna olduğu anlamına gelir. Bu nedenle kişisel verilerin işlenmesine ilişkin şartlar dar yorumlanmalıdır ve şartların oluşup oluşmadığına ilişkin tereddüt halinde veri sahibi lehine yorum yapılmalıdır. Özkan, s. 116.
[183] Çekin, Avrupa Birliği Hukukuyla, s.67.
[184] Gürses, s. 57.
[185] Bozkurt, Habip, Kişisel Verilerin İşlenmesinin Hukuki Boyutu, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, 2021, s. 167.
[186] GDPR madde 4/11: "*veri sahibinin 'rızası' veri sahibinin bir beyan yoluyla ya da açık bir onay eylemiyle kendisine ait kişisel verilerin işlenmesine onay verdiğini gösteren özgür bir şekilde verilmiş spesifik, bilinçli*

kaynaklanır. GDPR düzenlemesinde açık rızanın *"tereddüde yer bırakmayacak açıklıkta"* olması gerektiği öngörülür. Ancak KVKK düzenlemesinde yer alan açık rıza tanımında bu yönde bir nitelendirme bulunmaz.[187] Yine doktrinde başka bir görüş, kişisel verilerim korunması kapsamında açık rızanın hukuka uygunluk sebebi oluşturmasında "eşiğin" genel hukuka uygunluk sebebi olan rızadan daha yüksek olduğu görüşündedir[188]. Bizim görüşümüz de açık rızada eşiğin daha yüksek olduğu yönündedir. Çünkü açık rıza, rızaya nazaran daha fazla netlik gerektirir ve önceden aktif bir bilgilendirme gerektirir.

Açık rızanın sınırlarının her somut olay bazında farklı olarak belirlenmesi gerekir[189]. Ancak değerlendirme yapılırken kanunun öngördüğü üç şart çerçevesinde hareket edilmelidir. Bu nedenle öncelikle açık rızanın varlığı için KVKK' da da yer alan şartları incelemek gerekir.

Açık rızanın varlığını kabul etmek için gerekli olan birinci husus, rızanın belirli bir konu dikkate alınarak verilmesidir. İlke gereğince veri sahibinin yapacağı irade açıklamasının genel ve belirsiz olmaması; çerçevesinin çizilmiş olması gerekir[190]. Örneğin "*her türlü ticari işlem*", "*her türlü bankacılık işlemi*" gibi genel ifadeler karşısında verilerin rıza hukuka uygunluk sebebi oluşturmaz[191]. Birden fazla amaç için veri işleme ihtiyacı doğarsa veri sorumlusu hepsi için ortak bir işlemle rıza alabilir. Ancak kişisel verisi işlenecek kişinin bütün amaçlar hakkında tek tek bilgilendirilmesi gerekir.[192] Nitekim bu husus "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" madde 5/1-(g) hükmünde şu şekilde ifade edilmiştir: *"Aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilirken, genel nitelikte ve muğlak ifadelere yer verilmemelidir.*

---

*ve açık göstergedir;"* (https://www.kisiselverilerinkorunmasi.org/wp-content/uploads/2017/09/GDPR-T%C3%BCrk%C3%A7e-%C3%87eviri-AB-Bakanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1.pdf) (Erişim Tarihi: 16.2.2022).

[187] Keser, Yıldırım, "Tüketicinin Kişisel Verisinin İşlenmesinde Açık Rıza", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 28, S. 3, 2020, s. 1191.

[188] Yücedağ, Nafiye, "Medeni Hukuk Açısından Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun Uygulama Alanı ve Genel Hukuka Uygunluk Sebepleri", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. 75, S. 2, 2017 s. 774 (Medeni Hukuk).

[189] Malkoç/Badak, s. 75.

[190] Çelikel, Serdar, "Kişisel Verilerin İşlenmesinde, Açık Rıza Hukuka Uygunluk Nedeninin, 94/46 Sayılı Direktif Ve GDPR'la Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, C. 9, S. 17, 2021, s. 179 (Hukuka Uygunluk).

[191] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Açık Rıza Alırken Dikkat Edilecek Hususlar https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2037/Acik-Riza-Alirken-Dikkat-Edilecek-Hususlar (Erişim Tarihi: 16.2.2022).

[192] Avcı Braun, Cihan, "Kişisel Verilerin İşlenmesinde Rıza", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 15, S.1, 2018, s. 23 (Rıza).

*Gündeme gelmesi muhtemel başka amaçlar için kişisel verilerin işlenebileceği kanaatini uyandıran ifadeler kullanılmamalıdır*."

İkinci olarak açık rızanın ortaya çıkmasını sağlayan unsur, rızanın bilgilendirmeye dayalı olmasıdır[193]. Bilgilendirmenin temel mantığı, ilgili kişilerin rıza gösterdikleri hususu tam anlamıyla anlamalarını sağlamak olduğundan, bilgilendirme işleminin, rıza talep edilmeden önce yapılması gerekir. O zaman denebilir ki; açık rızanın temelinde "bilinçli rıza" gösterilmesi bulunur. Bilgilendirmenin kapsamının tespiti de bu noktada önemli bir konudur. Kapsamın belirlenmesinde aydınlatma yükümlülüğüne ilişkin KVKK madde 10 ve 11 dikkate alınır[194]. Dolayısıyla bilgilendirmenin içeriğinde veri sorumlusunun kimliğine, kişisel verileri işlemedeki amaca, işlenen kişisel verilerin aktarılmasına ilişkin hususlara, kişisel veri toplamanın yöntemine, hukuki sebebine ve madde 11'de yer alan haklara ilişkin bilgi bulunmalıdır. Ayrıca bütün bu bilgileri içeren bilgilendirmenin dili de önemlidir. Çünkü burada yegane amaç veri sorumlusunun bilinçlendirilmesidir; veri sorumlularının eylemlerini aklaması değil. Buna göre bilgilendirme terimlerden arındırılmalı ve makul bir uzunlukta olmalıdır[195].

"Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" madde 5 düzenlemesinde aydınlatma yükümlülüğünün sözlü, yazılı, ses kaydı ile, çağrı kaydı gibi fiziksel veya elektronik ortamdan yapılabileceği belirtilir. Bu anlamda bilgilendirme için uyulması zorunlu bir şekil şartı öngörülmemiştir. Ancak rıza beyanının yazılı olarak yapılmaması durumunda veri sorumlusunun açık rıza şartının sağlandığını ispat etmesi zorlaşır[196].

Tebliğ'in madde 5/1-(f) hükmünde, açık rıza ile tüketicinin bilgilendirilmesi işlemlerinin nasıl gerçekleştirilmesi gerektiği belirtilmiştir. Buna göre açık rıza şartına bağlı bir veri işleme faaliyeti söz konusu ise veri sahibinin bilgilendirilmesi işlemi ve açık rızanın gösterilmesi işleminin ayrı ayrı gerçekleştirilmesi gerekir[197]. Doktrinde bir görüşe göre rıza

[193] Açık rızanın şartı olarak "bilgilendirme", aynı zamanda veri sorumlusunun aydınlatma yükümlülüğünü oluşturur. Aydınlatma yükümlülüğüne ilişkin detaylı açıklama üçüncü bölümde yapılacaktır. Bknz: s. 137.
[194] Avcu Braun, Rıza, s. 25.
[195] Çelikel, Hukuka Uygunluk, s. 182.
[196] Gürses, s. 60.
[197] Rıza alınması ve bilgilendirme işlemlerinin birbirlerinden ayrılmasına ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulu 26/07/2018 Tarihli ve 2018/90 Sayılı karar*: "Online platformda iş başvurusunda bulunurken üyelik kaydı yapılmasının zorunlu olduğu, üyelik kaydı yapılması sırasında ise, aynı kutucuğun işaretlenmesi yoluyla hem aydınlatma metninin okunduğuna, hem de kişisel verilerin işlenmesi hususunda açık rıza verildiğine ilişkin onay alınması yoluna gidildiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda;*
*Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğin 5 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (f) bendinde kişisel veri işleme faaliyetinin açık rıza şartına dayalı olarak*

alınması işlemi ile bilgilendirme işleminin birbirinden ayrılması veri sorumluları için süreci karmaşıklaştırdığı için aynı metin içinde aydınlatma metninin ve diğer sözleşme hükümlerinin sunulması gerekir[198].

Açık rızanın varlığı için aranan son unsur, rızanın özgür iradeye dayanmasıdır. Buna göre veri sahibinin rızası, cebir, tehdit, hata, hile olmadan kendi muhakemesi sonucunda oluşmalıdır[199]. Ek olarak veri sahibi kişi rıza göstermediği zaman olumsuz sonuçlar ile karşılaşabileceğine yönelik düşünceler içine girmemelidir[200]. Yani gerçekten veri sahibine seçme imkanı tanınmalıdır[201]. Belirtilen bu şartların olmaması halinde veri sahibinin açık rızasının bulunmama durumu ortaya çıkar ve bu nedenle veri işleme, hukuka aykırı bir hal alır. GDPR madde 7/4 düzenlemesinde rızanın özgür iradeye dayalı bir şekilde verilip verilmediğine ilişkin bir kriter getirilmiştir. Buna göre öncelikle "*bir hizmetin sağlanması da dahil olmak üzere bir sözleşmenin ifasının söz konusu sözleşmenin ifası için gerekmeyen kişisel verilerin işlenmesine yönelik bir rızaya bağlı olup olmadığına azami özen gösterilir.*"

Doktrinde KVKK' da her türlü kişisel verinin (istisnalar dışında) açık rıza şartına bağlanması; rıza ile açık rıza arasında bir ayrım yapılmaması eleştirilmiştir. Bu görüşe göre aynı beyan ile rızanın alınması, aydınlatmanın ve hizmet sözleşmesinin onaylanması gerekir. Aksi bir burum "*bilgi yılgınlığı*" na sebebiyet vermektedir.[202]

---

*gerçekleştirilmesi halinde, aydınlatma yükümlülüğü ve açık rızanın alınması işlemlerinin ayrı ayrı yerine getirilmesi gerektiği hükme bağlanmıştır*
*Ayrıca, veri sorumlusu tarafından aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi herhangi bir onaya bağlı değildir. Aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesindeki amaç kişisel verilerin işlenmesi noktasında ilgili kişinin bilgi sahibi olmasının temin edilmesidir. Açık rıza alınmasında amaç ise, veri sorumlusu tarafından kişisel verilerinin işlenmesinin hukuki bir gerekçeye dayandırılmasıdır. Bu sebeple, ilgili kişi aydınlatma metni sayesinde kişisel veri işleme faaliyeti ile ilgili olarak bilgi edinmiş olmakla birlikte, söz konusu metinde yazılanlara açık rıza vermek zorunda değildir.*
*Tüm bu hususlar bir arada değerlendirildiğinde; söz konusu uygulamanın 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun (Kanun) amacına ve Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğin 5 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (f) bendinde yer alan hükme uygun olmadığı, bu itibarla aydınlatma metninin okunduğuna ilişkin geri bildirim alınması ile ilgili kişilerin kişisel verilerinin işlenmesi hususunda gerekli seçimlik haklarının da tanındığı açık rıza metninin onaylandığının ispatını sağlayacak mekanizmaların ayrıştırılması hususunda veri sorumlusunun talimatlandırılmasına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5420/2018-90) (Erişim Tarihi: 7.4.2022).

[198] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 177.
[199] Altınok, s. 32.
[200] Özkan, s. 129.
[201] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 91.
[202] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 254.

#### 1.3.2.3.2.2. Tüketicinin Açık Rızası

Tüketiciler, yapacakları bir sözleşmenin tarafı olarak TKHK tarafından korunurlar. Çünkü gerçekleştirecekleri işlemlerde tüketiciler ile karşı taraf arasındaki güç dengesizliği, tüketici nezdinde bazı suiistimallere yol açabilir. Bunu kişisel verilerin korunması alanına uyarlarsak; veri sorumlusu üstün konumu kullanarak tüketicilerin kişisel verilerinden yararlanabilirler. Bu çoğunlukla tüketicilerin dikkatsizliğinden ve yeterince bilinçli olmamalarından kaynaklanır. Özellikle online tüketici işlemlerinde tüketicilerin, bilinçsizce önlerine çıkan rıza taleplerine onay verdikleri görülür[203]. Ayrıca online platformların tüketicileri bilgilendirme şekli de buna sebep olur. "*Information overload"* ya da "bilgi bombardımanı" denen durumla karşılaşan tüketiciler, bu nitelikteki bir metni okumaksızın sadece "kutucuğu" işaretlemek suretiyle verilerinin işlenmesine rıza gösterme yolunu seçerler. Online rıza metinlerinin uzunluğuna ilişkin olarak McDonald ve Canor tarafından yapılan bir araştırmada veri öznelerinin, bütün gizlilik politikasını detaylıca okumasının 224 saatlerini alacağı tespit edilmiştir[204]. Bu durum tüketicilerden talep edilen rızanın bir bakıma formaliteye dönüşmesine sebep olmaktadır. Online platformların tüketicilere yönelen bir diğer uygulaması ise "*take it or leave it choise"* kurgusudur. Şöyle ki platformlar, *"non-negotiable"* yani tartışılması, değiştirilmesi mümkün olmayan rıza metinleri kullanmaktadırlar ve tüketiciye "ya rıza göster ya da hizmetimden yararlanma" demektedirler[205].

Tüketicilerin ve e-ticaret aktörlerinin davranışlarının bu şekilde olduğu bir ortamda, tüketicilerin kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin gösterecekleri rızanın bazı özellikleri içermesi gerekir. Aksi halde veri öznesi olarak tüketicilerin verilerinin işlenmesine ilişkin gösterecekleri rızalar, aceleyle işaretlenen kutucuklardan ibaret olacaktır.

Tüketiciler, kişisel verilerinin işlenmesine açık rıza göstermeden önce bilgilendirilmelidir. Bilgilendirme belirli bir konuya ilişkin olmalıdır. Bu nedenle tüketicilerin bir e-ticaret platformundan gerçekleştirecekleri işlemlerde *"kişisel verilerimin işlenmesini ve paylaşılmasını kabul ediyorum"* benzeri bir cümle ile rıza alınması kanuna

[203] Schemer, Bart/ Custers, Bart/ Van Der Hof, Simone, "The Crisis of Consent: How Stronger Legal Protection may lead to Weaker Consent in Data Protection", (February 25,2014), s. 1 (https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2412418) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).
[204] Schemer/Custers/Van Der Hof, s. 11.
[205] Schemer/Custers/Van Der Hof, s. 12.

uygun değildir[206]. Bilgilendirme teknik terim içermemelidir eğer yazılı yapılacaksa normal zekada, ortalama bir insan için kabul edilebilir boyutta olmalıdır. Ancak bu şekilde tüketiciye doğru bir muhakeme yaparak, bilinçli bir rıza gösterme imkanı sağlanır. Teknik terimler kullanılan veya aşırı uzun tutulan bilgilendirme metinleri, veri sorumlusu konumundaki satıcının, tüketicinin dezavantajlı konumunu kendi lehine kullanmasına sebep olur. Nitekim "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun" madde 4/1 düzenlemesinde tüketicilere uygulanan sözleşmelerin yazılı olarak düzenlenmesi halinde sözleşmenin, "*en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir"* olması gerektiği belirtilmiştir. Tüketicilerin TKHK kapsamında korunması için konunun bu kanunda düzenlenmiş olması gerekmez; herhangi bir yasada yer alan düzenlemenin tüketici için uygulama alanı bulması yeterlidir[207]. Bu nedenle KVKK düzenlemeleri tüketiciye uygulanırken dahi tüketici, tüketici hukukunun korumasından yararlanır[208]. Dolayısıyla TKHK' nın ilgili düzenlemesinin KVKK' da yer alan açık rızayı da kapsadığı söylenebilir.

Tüketicilerin rızalarını özgür iradeleri ile vermesi gerekir. Özgür irade altında verilmiş rıza sosyal, finansal, psikolojik veya diğer konularda birey üzerinde bir zorlama yokken verilen rızadır[209]. Özgür iradeye zarar veren durum cebir, tehdit, hata, hile olabilir ancak tüketiciler nezdinde özgür irade yalnızca bu şekilde etkilenmez. Bu nedenle özgür irade kavramı değerlendirilirken tüketicinin güçsüz konumu göz önünde bulundurulmalıdır. Uygulamada tüketicilerin iradesi özellikle sözleşmenin ifası yönünden baskı altına alınmaktadır. Başka bir anlatımla tüketicinin taraf olduğu bir sözleşmede, hizmetin sağlanması ya da sözleşmenin ifası için kişisel verilerin işlenmesine ilişkin bir rızanın verilmesi gerekmediği halde, bunların gerçekleşmesi vaadiyle tüketici, kişisel verilerinin işlenmesine rıza göstermeye zorlanıyorsa, tüketicinin göstereceği rıza özgür irade ile verilmediğinden veri işleme faaliyeti hukuka aykırı olacaktır[210].[211] GDPR madde 7/4

---

[206] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Doğru Bilinen Yanlışlar, s. 28 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/ca752cda-c3df-4645-8d5e-e2a507e63200.pdf) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[207] Keser, s. 1182.

[208] Keser, s. 1182.

[209] Article 29 Data Protection Working Party, Opinion 15/2011 on the definition of consent, s, 13 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2011/wp187_en.pdf) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).

[210] Yücedağ, "Medeni Hukuk", s. 774.

[211] Bu konuda Kişisel Verileri Koruma Kurulu 08/07/2019 tarih ve 2019/206 sayılı Karar şu şekildedir: *"6698 sayılı Kişisel Verilerim Korunması Kanunu çerçevesinde açık rızanın, kişinin sahip olduğu verinin işlenmesine, kendi isteği ile ya da karşı taraftan gelen istek üzerine, onay vermesi anlamını taşıdığı, kişinin açık rıza açıklaması ile aslında veri sorumlusuna kendi hukuksal değerine ilişkin verdiği kararı bildirdiği ve açık rıza*

düzenlemesinde özgür irade değerlendirilirken öncelikli olarak "*bir hizmetin sağlanması da dahil olmak üzere bir sözleşmenin ifasının söz konusu sözleşmenin ifası için gerekmeyen kişisel verilerin işlenmesine yönelik bir rızaya bağlı olup olmadığına"* dikkat edileceği belirtilir. Bu yönde 25/03/2019 tarihli kurul kararı şu şekildedir: *"... "herhangi bir ürün ve/veya hizmetin sunumunun, açık rıza verme ön şartına bağlanmaması gerektiği ve eğer yapılan seçimin sonuçları, kişisel veri sahibinin seçim özgürlüğünü etki altında bırakıyorsa, bu durumda rızanın özgürce verildiğini söylemenin mümkün bulunmadığı…".*[212] Dolayısıyla rızanın özgür irade ile verilmesi için tüketicilere rıza göstermeyi reddetme ve gerekirse rıza metnini şekillendirme imkanı tanınmalıdır[213]. Tüketicinin olumsuz bir durum ile karşılaşmamak için rıza göstermesi halinde de özgür iradenin varlığından söz edilemez. Örneğin online alışveriş sitesinden alışveriş yapan bir tüketiciye telefon numarasını vermesi karşılığı ile çekilişe katılabileceği söyleniyorsa ve tüketici de bu kaydı ile hareket ederek

---

*açıklamasının, ilgili kişinin, işlenmesine izin verdiği verinin sınırlarını, kapsamını ve gerçekleştirilme biçimini de belirlemesini sağlayacağı, açık rızanın bu anlamda, rıza veren kişinin "olumlu irade beyanı"nı içermesi gerektiği,*
*Kanunun 3 üncü maddesinde yer verilen açık rıza tanımı kapsamında açık rızanın "belirli bir konuya ilişkin olması, rızanın bilgilendirmeye dayanması ve özgür iradeyle açıklanması" şeklinde üç unsurunun bulunduğu, Açık rızanın özgür irade ile açıklanması gerektiğinden, ilgili kişinin açık rızasının alınmasının, bir ürün veya hizmetin sunulmasının ya da ürün veya hizmetten yararlandırılmasının ön şartı olarak ileri sürülmemesi gerektiği, Kurumumuza intikal eden ihbarda bahse konu web sayfasının, kişisel verinin işlenmesini bir hizmet şartı olarak talep ettiğinin iddia edildiği,*
*Bir ürün veya hizmetin sunulmasının ya da ürün veya hizmetten yararlandırılmasının açık rıza şartına dayandırılmasının, açık rızanın özgür iradeyle açıklanmış olması kuralına aykırılık teşkil edecek olmakla birlikte, incelemeye konu web sitesinin, site bünyesinde kullanıcılara sunulan çeşitli alanlardaki mal ve hizmetlerin doğrudan tedarikçisi/sağlayıcısı niteliğinde olmadığı; farklı illerde, farklı sektörlerde ve farklı hizmet sağlayıcıları tarafından sunulan çeşitli hizmetlerin, indirimli fiyatlar üzerinden üyeler tarafından satın alınmasını sağlayan bir aracı firma/hizmet sağlayıcı rolü üstlendiğinin görüldüğü,*
*Bu çerçevede söz konusu Sitenin, farklı illerde, farklı sektörlerde ve farklı hizmet sağlayıcıları tarafından sunulan çeşitli hizmetler açısından üyelerine artı bir menfaat/avantaj sağladığı; siteye üye olmak istemeyen müşterilerin, söz konusu site bünyesinde yer almakla birlikte, farklı illerde, farklı sektörlerde ve farklı hizmet sağlayıcıları tarafından sunulan çeşitli hizmetlere erişim, bu ürünleri ya da hizmetleri satın alma imkânlarının da ortadan kaldırılmadığı;*
*Bu anlamda iddiaya konu hususta, bir ürün veya hizmetin sunulmasının ya da ürün veya hizmetten yararlandırılmasının açık rıza şartına dayandırılmasından ziyade Site bünyesinde sunulan indirimli fiyatların ve avantajların yalnızca üye olanlara sunulmasının söz konusu olduğu*
*değerlendirmelerinden hareketle, iddiaya konu hususa ilişkin olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında tesis edilecek herhangi bir işlem bulunmadığına… karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6709/2019-206#:~:text=say%C4%B1%C4%B1%20Karar%20%C3%96zeti-,%E2%80%9CVeri%20sorumlusunun%2C%20web%20sitesinde%20ki%C5%9Fisel%20verilerin%20i%C5%9Flenmesini%20hizmet%20%C5%9Fart%C4%B1%20olarak,2019%2F206%20say%C4%B1%C4%B1%20Karar%20%C3%96zeti&text=karar%20verilmi%C5%9Ftir.) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[212] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 25/03/2019 Tarihli ve 2019/81 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5496/2019-81-165) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).

[213] Bietti, Elettra, "Consent as a Free Pass: Platform Power and the Limits of the Informational Turn", Pace Law Review, C. 40, S. 1, 2020, s. 320.

yani söz konusu olumsuz durumdan kaçınmak için telefon numarasını veriyorsa, veri işleme faaliyeti hukuka aykırı olarak değerlendirilir[214].

Tüketicinin verilerin işlenmesine ilişkin rızayı aktif olarak vermesi gerekir. Aktif rıza ile kast edilen husus bir irade açıklamasının bulunması olup; irade açıklaması bulunmaması halinde aktif rıza şartı gerçekleşmemiş olur. Başka bir anlatımla susma, rıza sayılamaz ve tüketicinin aktif rıza iradesi yoksa rıza verildiği varsayılamaz.[215] Bu husus online işlemler için çok önemlidir. Çünkü KVKK' da benimsenen aktif rıza sistemi, "*opt-in"* detüketicinin karşısına önceden seçili olmayan ve onay vermeyi gerektiren bir rıza sistemi çıkarken; bu sistemin tersi olan "*opt-out"* sisteminde ise tüketicilerin aktif hareketine gerek olmadan, önceden seçili sunulan ve rızanın varlığının varsayıldığı bir sistem çıkar. Örneğin tüketici internet üzerinden gerçekleştirdiği alışverişini tamamladıktan sonra karşısına çıkan "indirimlerden haberdar olmak istiyor musunuz?" seçeneği seçili olarak geliyor ve tüketicini haberdar olmak istememesi halinde işaretlemeyi kaldırması gerekiyorsa bu opt-out sistemidir.[216]

İnternet platformlarında opt-out sisteminin nasıl işlediğini anlamak için Kurulun Amazon Türkiye hakkındaki 27/02/2020 tarihli kararına bakılabilir. Karardaki ifadeler şu şekildedir: *"Bu ifadeler[217] birlikte değerlendirildiğinde, amazon.com.tr sitesini sadece ziyaret eden bir kişinin ilgili hükümleri kabul ettiği ve sadece internet sitesini ziyaret etmekle elektronik olarak iletişim almaya onay verdiği şeklinde bir uygulamaya gidildiğinin görüldüğü…".*[218] Kanaatimizce opt-in sistemi tüketicinin korunması açısından çok daha etkili bir yöntemdir. Çünkü tüketicilerden kişisel verilerini korumak için ortalama bir insanın üstünde dikkat beklemek, tüketicinin korunması mantığına aykırıdır. Ayrıca KVKK

[214] Keser, s. 1202.
[215] Yücedağ, "Medeni Hukuk", s. 774.
[216] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Doğru Bilinen Yanlışlar-2, s. 19 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7151/6698-Sayili-Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Kanunu-Hakkinda-Dogru-Bilinen-Yanlislar-2) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).
[217] Kurul, 27/02/2020 Tarihli ve 2020/173 Sayılı Karar ile şu ifadelere dayanarak kişisel verilerin işlenmesi hususunda bir ihlal olduğunu belirtmiştir: *"Herhangi bir Amazon Hizmeti'ni kullandığınızda veya masaüstünüzden veya mobil cihazınızdan bize e-postalar, SMS veya diğer iletişimler gönderdiğinizde bizimle elektronik olarak iletişim kurmuş olursunuz. Sizinle, örneğin e-posta, SMS, uygulama içi anlık iletişimler gibi çeşitli şekillerde veya internet sayfasında e-posta mesajları veya iletişimler göndererek veya yayınlayarak veya Mesaj Merkezimiz gibi diğer Amazon Hizmetleri aracılığıyla elektronik olarak iletişim kuracağız. Sözleşmesel amaçlı olarak, bizden elektronik olarak iletişim almaya onay vermektesiniz ve size elektronik olarak temin ettiğimiz tüm sözleşmelerin, bildirimlerin, açıklamaların ve diğer iletişimlerin, uygulanan kanunlar farklı bir iletişim şeklini öngörmediği sürece, söz konusu iletişimlerin yazılı olmasına ilişkin her türlü yasal gerekliliğe uygunluk gösterdiğini kabul etmektesiniz."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).
[218] Kişisel Verilerin Korunması Kurulu, 27/02/2020 Tarihli ve 2020/173 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).

kapsamında verilecek rızanın veriler işlenmeden önce verilmesi gerekirken opt-out sistemi bu mantığa uymamaktadır[219].

Veri sahibi olarak tüketicinin verdiği rızayı her zaman geri çekme hakkı vardır. Rızanın geri çekilmesi, rızadan dönme anlamına gelir. Bu hak KVKK' da açıkça düzenlenmese de GDPR madde 7/3[220]'de yer alır. Ancak online platformlar, özellikle "üyelik iptali" gibi işlemlerde, gerekli olan prosedürü oldukça zorlaştırırlar. Bu tür eylemlere ilişkin olarak aynı maddede rızanın geri alınmasının rızanın verilmesi kadar kolay olması gerektiği düzenlemesi yer alır. Bu anlamda veri sorumlularının, tüketicilerin teknik anlamda bilgisizliğinden faydalanmaları engellenmek istenmiştir.

Tüketicilerin kişisel verilerinin işlenmesi halinde, veri sorumlusu ile tüketici arasındaki güç dengesizliği sebebiyle, karine olarak tüketicinin açık rızayı özgürce vermediği kabul edilir. Bu nedenle tüketicinin veri işleme faaliyetine açık rızası olduğunu veri sorumlusunun ispat etmesi gerekir.[221]

#### 1.3.2.3.2.3. Kişisel Verinin İşlenmesine İlişkin Rızanın Genel İşlem Koşulları Dahilinde Talep Edilip Edilemeyeceği

TBK madde 20/1'e göre "*genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin ileride çok sayıda benzer sözleşmede kullanmak için, tek başına hazırlayıp karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir".* Tüketiciye sunulan rıza taleplerinin genel işlem koşulları içinde talep edilip edilemeyeceğini değerlendirmeden önce TKHK kapsamında haksız şartın ne olduğuna bakılmalıdır. Çünkü tüketiciler nezdinde TBK hükümlerinden önce TKHK hükümleri uygulanır[222]. TKHK madde 5 kapsamında haksız şart, *"tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlardır."* Bu anlamda haksız şartın, "müzakere edilmeme" ve "dürüstlük kurallarına aykırı olarak şekilde tüketici aleyhine dengesizliğe sebep olma" şeklinde iki unsuru vardır. TKHK kapsamında müzakere edilmiş olma niteliğinden

[219] Özkan, s. 122.
[220] GDPR Madde 7/3: "*Veri sahibinin istediği zaman rızasını geri çekme hakkı vardır. Rızanın geri çekilmesi, geri çekim işleminden önce rızaya dayalı olarak yapılan işleme faaliyetinin hukuka uygunluğunu etkilemez. Veri sahibi, rıza vermeden önce, bu hususta bilgilendirilir. Rızanın geri çekilmesi rıza vermek kadar kolaydır."* (https://www.kisiselverilerinkorunmasi.org/wp-content/uploads/2017/09/GDPR-T%C3%BCrk%C3%A7e-%C3%87eviri-AB-Bakanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1.pdf) (Erişim Tarihi: 18.2.2022).
[221] Keser, s. 1181.
[222] Yurt, Hilal, "E-Ticarette Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Haksız Şart Hükümlerinin Uygulama Alanı, Ankara Barosu Dergisi, S. 3, 2020, s. 280.

bahsedebilmek için tarafların şartları birlikte gözden geçirmesi ve tüketiciye şartlarda değişiklik yapma imkanının tanınması gerekir[223]. Ancak uygulamaya bakıldığında özellikle web sitesi üzerinden kurulan elektronik sözleşmelerin tek taraflı olarak hazırlanıp tüketiciye, müzakere hakkı tanınmadan sunulduğu görülür. Bu tip "*click-wrap*[224]" sözleşmelerin tüketici aleyhine olan hükümleri haksız şart kapsamında değerlendirilir. Kanun, madde 5/2'de tüketici sözleşmelerinde yer alan haksız şartların kesin olarak hükümsüz olduğunu belirtir.

Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin rızanın ayrı bir beyan ile alınması uygulaması yerine, taraflar arasındaki sözleşme içerisinde alınması, veri sorumlusu için süreci hızlandıran bir uygulama olur[225]. Ancak KVKK' nın amaçladığı şey veri sorumlusunun işlerini kolaylaştırmak değil kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumaktır. THK'nın amacı ise tüketicilerin çıkarlarını korumak ve tüketicileri aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almaktır. Bu nedenle temel mantığı, veri sahiplerinin bilgilendirilerek özgür irade ile muhakeme yapmalarının sağlanması olan açık rızanın, "*alelade bir hükümle*[226]*"* alınması kanunun amaç ve sistematiğine aykırı olduğu gibi tüketicinin korunması düşüncesiyle de bağdaşmaz.

Konuyla alakalı olarak değinilmesi gereken diğer bir husus ise genel işlem koşulları için öngörülen yürürlük denetimidir. Yürürlük denetimi, genel işlem koşulunun sözleşmenin bir parçası haline gelmesi için geçmesi gereken denetimlerden birisidir. Somut olayda açık rıza şartının sağlanıp sağlanmadığına ilişkin bir değerlendirme yapmak ile genel işlem koşullarına yönelik yürürlük denetimi yapmak benzer kriterleri değerlendirmeyi gerektirir. Şöyle ki TBK madde 21/1 hükmünde belirtildiği üzere, sözleşmenin diğer tarafının menfaatine ters düşen koşulların sözleşmenin kapsamına dahil olabilmesi için karşı tarafa konuyla alakalı bilgi verilmesi ve menfaate aykırı koşulun içeriğini öğrenme imkanının sağlanması gerekir. Kişi bu şekilde bilgilendirildikten sonra genel işlem koşulunun sözleşmenin parçası haline gelmesi, kabule bağlıdır. Genel işlem koşullarına ilişkin bu prosedür işlenmezse genel işlem koşulları yazılmamış sayılır. Görüldüğü üzere bu süreç açık rızanın verilmesine ilişkin sürece birçok açıdan benzemektedir. Kişisel verilerin işlenmesine

[223] Yurt, s. 282.
[224] Detaylı bilgi için bknz: Güngör, Gülin, "Yeni Düzenleme Çalışmalarında Elektronik Akitlerin Kuruluşu ve Click-Wrap Yazılım Lisansı Sözleşmelerinde Hukuk Seçimi Kaydı", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 51, S. 1, 2022 (19-42).
[225] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 96.
[226] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 96.

ilişkin rıza genel işlem koşulları çerçevesinde alınmak isteniyorsa, tüketici lehine hareket edilip, bu koşulların tüketicinin menfaatine aykırı olduğu kabul edilip yine tüketicinin aydınlatılması sağlanmalıdır.

#### 1.3.2.3.3. Açık Rızanın Gerekmediği İstisnai Haller

Esas olan verilerin, veri sahibinin açık rızası ile işlenmesidir. Fakat KVKK madde 5/2'de kişisel verilerin açık rıza olmaksızın işlenebileceği haller sınırlı bir şekilde sayılmıştır. Sayılan bu hallerin birinin mevcut olması veri işleme faaliyetinin hukuka uygun olması için yeterlidir. Buna göre istisnai durumlar şunlardır: "*a) Kanunlarda açıkça öngörülmesi. 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. 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.*"

KVKK' da yer alan bu istisnai hallerin TMK madde 24/2 hükmü ile uyumlu olduğu söylenebilir. TMK hükmünde, kişilik hakkı zedelenen kişinin rızası dışında, daha üstün nitelikle özel veya kamusal yararın ve kanunun verdiği yetkinin kullanılmasının da kişilik haklarına yapılan saldırı için hukuka uygunluk sebebi oluşturabileceği düzenlenir.[227]

Veri sahibinin rızasını almaya gerek olmadan veri işleme faaliyetinin yapılması mümkünken kişiden rıza alınması, ilgili kişinin yanıltılması olarak değerlendirilir[228]. Çünkü

[227] Develioğlu, s. 51.

[228] Bu konuda Kişisel Verileri Koruma Kurulu 08/07/2019 tarih ve 2019/206 sayılı Karar şu şekildedir: "*İlgili kişilerin kişisel verilerin işlenmesinin hukuki sebebi olarak "ilgili mevzuattan kaynaklanan yasal yükümlülük"ten bahsedildikten sonra, aydınlatma metninin devamında, "... söz konusu amaç ve yasal yükümlülüklerini yerine getirebilmeyi sağlayacak kişisel verilerinizi ... sizlerden talep etmektedir. Bu kişisel veriler veri sorumlusunun sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanabilmeniz adına, açık rızanıza istinaden, ... işlenecek ve saklanacaktır." şeklinde bir bilgilendirmede bulunularak, kişisel veri işleme faaliyetinin asıl olarak ve yalnızca ilgili kişilerin açık rızalarına dayanılarak geçekleştirildiği izlenimine neden olunduğu, Oysa kişisel veri işleme faaliyetinin, Kanunda bulunan açık rıza dışındaki şartlardan birine dayanıyorsa, bu durumda ilgili kişiden açık rıza alınmasına gerek bulunmadığı ve veri işleme faaliyetinin, açık rıza dışında bir dayanakla yürütülmesi mümkün iken açık rızaya dayandırılmasının, aldatıcı ve hakkın kötüye kullanımı niteliğinde olacağı; nitekim ilgili kişi tarafından verilen açık rızanın geri alınması halinde veri sorumlusunun diğer kişisel veri işleme şartlarından birine dayalı olarak veri işleme faaliyetini sürdürmesinin hukuka ve dürüstlük kurallarına aykırı işlem yapılması anlamına geleceği, dikkate alındığında, bahse konu web adresi üzerinden erişim sağlanan "GİZLİLİK ve KVK Politikamız" başlıklı metnin, "Aydınlatma Yükümlülüğünün*

bu tür bir işleme gösterilmiş açık rızanın geri alınması halinde verilerin işlenmesinin sürdürülmesi hukuka ve dürüstlük kuralına aykırı bir durum oluşturur. Dolayısıyla bu işlem, kişisel verilerin işlenmesine hakim olan ilkelerden "hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma" ilkesine de aykırılık oluşturur.[229]

İstisnai hallerden ilki kanunlarda açık bir düzenlemenin olmasıdır. Başka bir anlatımla herhangi bir kanunda bulunan verilerin işlenebileceğine dair hüküm, veri sahibinin açık rızası olmadan veri işleme şartı yerine geçecektir. Hukukumuzda bazı kanunlarda rıza olmaksızın veri işleme yetkisi öngörülmüşken bazılarında ise bu bir yükümlülük haline getirilmiştir. Kanunda öngörülen hallere dayanılarak veri işlenmesi halinde ortaya çıkan en önemli sonuç ilgili kişilerin kanun kapsamındaki hakları olan, verilerin silinmesini talep etme ve itiraz etme haklarını kullanamamalarıdır.[230] Kişisel verilerin işlenmesinin kanunda öngörüldüğü hallere, "4857 sayılı İş Kanunu" nun madde 75 düzenlemesinde bulunan işverenin çalıştırdığı işçilerle ilgili olarak özlük dosyası tutması ve bu dosyanın içinde işçinin kimlik bilgilerine yer verilmesi gerekliliği örnek gösterilebilir[231].

İkinci istisnai hal, fiili imkansızlık halidir. Fiili imkânsızlık halinin kapsamına, *"fiili imkansızlık nedeniyle rıza veremeyecek olan ya da ayırt etme gücü olmayan kişiler"* dahil edilir. Ayrıca bu kişilerin veya üçüncü bir kişinin hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için verilerin işlenmesinin zorunluluk oluşturması gerekir. Örneğin hürriyeti kısıtlanan bir kimsenin yerini tespit amacıyla telefon sinyalinin kullanılması durumunda fiili imkansızlık sebebiyle kişinin rızasının alınması beklenemez[232]. Bu örnekte kişinin kişisel verisini oluşturan telefon numarasının, açık rızası olmadan kullanılması suretiyle işlem gerçekleştirilmektedir. Ancak kişinin yerini sinyal ile tespit etme işlemi hukuka aykırılık oluşturmaz. Çünkü kişiden açık rıza alınması fiili imkansızlık nedeniyle mümkün değildir.

---

*Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ"e uygun düzenlenmediği, bu kapsamda söz konusu metnin Tebliğde yer verilen hükümler dikkate alınmak suretiyle güncellenmesi, ayrıca aydınlatma yükümlülüğü ve açık rızanın alınması işlemlerinin ayrı ayrı yerine getirilmesi gerektiği yönünde Şirketin talimatlandırılmasına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6709/2019-206#:~:text=say%C4%B1%C4%B1%20Karar%20%C3%96zeti-,%E2%80%9CVeri%20sorumlusunun%2C%20web%20sitesinde%20ki%C5%9Fisel%20verilerin%20i%C5%9Flenmesini%20hizmet%20%C5%9Fart%C4%B1%20olarak,2019%2F206%20say%C4%B1%C4%B1%20Karar%20%C3%96zeti&text=karar%20verilmi%C5%9Ftir.) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[229] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Doğru Bilinen Yanlışlar, s. 26 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/ca752cda-c3df-4645-8d5e-e2a507e63200.pdf) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[230] Dülger, s. 392-393.

[231] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Kişisel Verilerin İşlenmesi Şartları, s.6, (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4190/Kisisel-Verilerin-Islenme-Sartlari) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[232] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Kişisel Verilerin İşlenmesi Şartları, s.7, (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4190/Kisisel-Verilerin-Islenme-Sartlari) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

Tüketiciler nezdinde kişisel verilerin rıza olmadan işlenebilmesine ilişkin en önemli istisna "*verilerin işlenmesinin sözleşmenin kurulması veya ifası için gerekli olması"* dır. Bu anlamda veri işlemeden de aynı sonuca ulaşılabilecekse, gereklilikten bahsedilemeyeceği için hukuka uyguluk sebebi oluşmaz. Sözleşme, tarafların karşılıklı ve birbirine uygun iradelerini beyan ederek ortaya çıkan hukuki işlemdir. Bir sözleşmenin kurulabilmesi tarafların karşılıklı görüşmelerini ve müzakere etmelerini gerektirir. Hayatın olağan akışında bu süreçte tarafların bazı kişisel verilerini paylaşması gerekir. Bu gereklilik ilk olarak sözleşmenin kurulabilmesi için vardır. Kanunun gerekçesinde[233] bu husus, bir banka ile kredi sözleşmesi yapılması amacıyla bankaya maaş bordosunun, tapu kayıtlarının ve icra borcu olmadığına dair belgenin verilmesi ile açıklanmıştır. Sözleşmenin ifasının sağlanması için gerekli olan bilgiler de rıza olmadan işlenebilecektir. Aksi bir durum sözleşmenin doğasına uygun olmaz[234]. Şöyle ki tüketicilerin gerçekleştirdiği online alışveriş işlemlerinde mesafeli satış sözleşmesinin ifanın sağlanabilmesi için adres bilgilerinin karşı taraf ile paylaşılması gerekir[235]. Bu halde tüketicinin adres bilgilerinin elde edilmesi için veri öznesinin rızası aransaydı hem veri sahibinin bu rızayı göstermeme hakkı hem de sözleşmenin ifasını talep etme hakkı ortaya çıkacaktı. Dolayısıyla bu durum bireyin veri öznesi olarak ve tüketici olarak çatışan haklara sahip olmasına yol açacaktı. Bu istisna hal ile ilgili olarak belirtilmesi gereken önemli hususlarsan birisi de söz konusu istisnanın yalnızca sözleşmenin tarafı olan veri öznesi için geçerli olmasıdır. Üçüncü kişiler diğer bir istisna hal olan hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi için zorunlu olma şartı kapsamında değerlendirilir[236].

Diğer bir istisnai hal, veri işleme faaliyetinin veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünün yerine getirmesi noktasında zorunluluk teşkil etmesidir. Burada işleme faaliyeti bir hukuki yükümlülüğünün yerine getirilmesinin gereği olarak zorunlu olmalıdır. Örneğin veri sorumlusu işverenin çalışanına maaş öderken bakmakla yükümlü olduğu kişilerin ismini öğrenmesi için söz konusu kişilerin açık rızasına ihtiyaç duyulmaz[237].[238]

---

[233] KVKK Gerekçe Metni https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/ (Erişim Tarihi: 19.2.2022).
[234] Gçömen Uyarer, s. 132.
[235] Dülger, s. 397.
[236] Dülger, s. 398.
[237] KVKK Gerekçe Metni https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/ (Erişim Tarihi: 19.2.2022).
[238] Konuya ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulu 14.01.2020 Tarihli ve 2020/26 Sayılı Karar şu şekildedir: *"Şikayete konu olayda, Bankaya borçlu olan ve bu borca ilişkin işlemlerin yürütülmesini teminen kişisel verileri Banka tarafından avukata aktarılan ve avukat tarafından kişisel verileri işlenen "ilgili kişi", Banka adına icra işlemlerini yürüten ve bu işlemle ilgili olmak üzere ilgili kişinin kişisel verilerini işleyen avukatın "veri sorumlusu", ilgili kişinin bankaya olan borcunu tahsil edebilmek için avukat tarafından ilgili kişiye ait iletişim bilgileri ve diğer ilgili bilgilerinin işlenmesi eyleminin ise veri işleme faaliyeti olduğu,*
*Diğer yandan, Kanunda, kişisel verilerin sınırlı sayma yöntemi ile belirlenmediği, bir verinin kişisel veri olması için belirli ya da belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin olma kriteri getirildiği, bu bağlamda, ilgili kişinin kardeşine*

Kişinin kişisel verilerinin kendisi tarafından alenileştirilmesi durumunda da alenileştirilmiş verilerin işlenmesi için açık rıza şartı aranmayacaktır. Bu yönde bir istisna öngörülmesinin mantığının, alenileştirilmiş verilerin işlenmesi hususunda artık korunması gereken bir hukuki yararın kalmadığı düşüncesi olduğu KVKK madde 5[239] gerekçesinde belirtilmiştir. Alenileştirmenin bu kapsamda bir istisna olarak değerlendirilebilmesi için ilgili kişinin kişisel verisini kendisinin alenileştirmesi gerekir; başka bir anlatımla kişinin alenileştirme yönünde iradesinin bulunmalıdır. Bu istisna ile ilgili olarak kurul kararlarına da yansımış olan önemli husus alenileştirilen hususun amacı dışında kullanılmasıdır. Buna göre alenileştirilen kişisel veriler tamamen açık rızanın kapsamında çıkarılamaz; "alenileştirme amacına" göre değerlendirme yapılır[240]. Eğer kişinin alenileştirdiği verileri, alenileştirme amacına uygun olarak işleniyorsa, açık rıza aranmaz. Ancak alenileştirme amacına aykırı olarak işleniyorsa hukuka aykırılık oluşturur. Bu konuya ilişkin kurul kararı şu şekildedir: "*Şikâyetçinin kişisel verilerine kendisi tarafından daha önce alenileştirilen internet sitesinden ulaşılması halinde dahi Şirket tarafından Şikâyetçinin bu bilgilerinin internet sitesinde bulunma ve alenileştirilme amacıyla kullanılmadığı, diğer bir deyişle Şikâyetçinin mesleki yetkinliğinden faydalanmak için kendisine ulaşılmaya çalışılmadığı, aksine Şirket faaliyetlerine ilişkin randevu talebi ile Şikâyetçinin arandığı anlaşıldığından, Şirket tarafından gerçekleştirilen veri işleme faaliyetinin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 5 inci maddesinin (2) numaralı fıkrasının (d) bendi çerçevesinde değerlendirilemeyeceği kanaatine varılmış olup..*"[241]

Kişisel verilerin işlenmesi faaliyeti, "*bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması"* için zorunluluk teşkil ediyorsa açık rıza şartı hukuka uygunluğun sağlanmasında aranmaz. Kanunda hakkın türüne ya da kaynağına ilişkin bir ayrım yapılmadığından önemli olan veri işleme faaliyetinin belirtilen amaçlar için gerçekleştiriliyor olmasıdır. Bir şirketin çalışanının

---

*gönderilen mesajın içeriği incelendiğinde, ilgili kişinin açık adını, borçlu olduğu bankayı ve icra dosyası borcuna ilişkin bilgileri ihtiva eden kısa mesaj içeriğinin, ilgili kişiye ait kişisel veri niteliğindeki bilgileri içerdiği,*
*Somut olayda, veri sorumlusu bir avukat olup, vekili olduğu Banka adına, Bankanın haklarını ve menfaatlerini korumak amacıyla hareket ettiği, bu anlamda Avukatlık Kanunundan kaynaklanan yükümlülükleri ve yürütmekte olduğu icra işlemleri bakımından İcra İflas Kanunu ve ikincil mevzuat düzenlemelerinden kaynaklanan hukuki yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla borçluya ait bilgileri, kanuna uygun olarak işleme ve ilgili birim/mercilere bildirme yetkisi olduğu ve bu bağlamda işlediği kişisel verilerin Kanunun 5 inci maddesinin 2 numaralı fıkrası çerçevesinde ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlemesinin kanuna uygun olacağına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6697/2020-26) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[239] KVKK Gerekçe Metni https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/ (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[240] Göçmen Uyarer, s. 133.

[241] Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 07/11/2019 Tarihli ve 2019/331 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6623/2019-331) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

açtığı davada ispat amacıyla çalışanına ait verileri kullanması bu duruma örnek olarak gösterilebilir[242].

Son olarak veri işlemenin açık rıza aranmadan hukuka uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerçekleştirilen faaliyetin *"veri sorumlusunun menfaatleri için zorunlu olması ve veri sahibinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemesi*" gerekir. Görüldüğü üzere bu bende dayanılarak işlem yapılabilmesi için iki şartın bulunması ve ikisinin de birlikte bulunması gerekir. Kişisel Verileri Koruma Kurulu bir kararında somut bir olayda menfaat ile hak kıyaslamasında menfaatin önde olup olmadığını tespit ederken nelerin değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Kurulun belirlediği kriterler şu şekildir:

- *"Kişisel verinin işlenmesi sonucunda elde edilecek menfaat ile ilgili kişinin temel hak ve hürriyetlerinin yarışabilir düzeyde olması;*
- *Söz konusu menfaate ulaşılabilmesi bakımından kişisel veri işlenmesinin zorunluluk arz etmesi;*
- *Meşru menfaatin halihazırda mevcut, belirli ve açık olması;*
- *İlgili kişinin temel hak ve hürriyetleri ile yarışabilir nitelikte olan meşru menfaatin elde edilmesi halinde bir yarar sağlanacak olması ve kişisel veri işlenmeksizin başkaca bir yol ve yöntemle bu yararın ortaya çıkmasının mümkün olmaması;*
- *Meşru menfaat belirlenirken söz konusu yararın çok sayıda kişiyi etkilemesi, yalnızca kâr elde edilmesi ya da ekonomik yararın sağlanması amacına yönelik olmaması, iş süreçlerini ya da bir işleyişi kolaylaştırması (örneğin bir birim ya da az sayıda personel nezdinde değil, kurumsal olarak geneli etkileyecek şekilde) gibi şeffaf ve hesap verilebilir nitelikleri haiz kriterlerin esas alınması;*
- *Bu açıdan ilgili kişinin başta kişisel verilerinin korunması olmak üzere temel hak ve hürriyetlerinin zarar görmesini engellemek amacıyla öngörülebilir, açık ve yakın her türlü tehlikeden uzak tutulması;*
- *Kişisel verilerin bir veri kayıt sisteminde amaçla sınırlı olarak hukuka uygun işleyişinin temini ile zararı ve ihlalleri engellemek için her türlü teknik ve idari tedbirin alınması;*
- *Kişisel verilerin işlenmesinde genel ilkelere uygunluğun sağlanması,*

[242] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Kişisel Verilerin İşlenmesi Şartları, s.11, (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4190/Kisisel-Verilerin-Islenme-Sartlari) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

– *Bu kapsamda, kişinin temel hak ve hürriyetleri ile veri sorumlusunun meşru menfaatinin karşılaştırılarak denge testinin yapılması hususlarının değerlendirilmesi koşullarına bağlıdır."*[243]

Karardan çıkaracağımız üzere düzenleme kapsamındaki menfaatin mevcut ve belirli olması gerekir. Dolayısıyla henüz ortaya çıkmamış bir menfaat için veri işlenmesi, veri depolanması olacağından hukuka aykırılık oluşturur. Meşru menfaat ile temel hak ve hürriyetlerin yarışabilir nitelikte olması gerekir. Kurul, sadece kar elde etmekten ibaret olan menfaatin temel hak ve hürriyetler ile yarışamayacağı değerlendirmesinde bulunmuş olacak ki, menfaatin daha üstün bir amaca hizmet etmesi gerektiğini öngörmüştür. Ayrıca menfaat ne kadar üstün olursa olsun veri işleme faaliyeti sebebiyle ilgili kişinin aleyhine hiçbir durumun oluşmaması gerekir[244].

### 1.3.3. Özel Nitelikli Kişisel Veri ve Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesi

#### 1.3.2.3.4.1.Özel Nitelikli (Hassas) Kişisel Veri Kavramı

6698 sayılı kanunun madde 6 düzenlemesinde kişisel verilere ilişkin ayrı bir kategori yaratılmıştır. Bu kategori, "özel nitelikli" verilerdir. Kanunun bu yönde bir ayrım yapmasının nedeni esasen bütün kişisel verilerin korunmasını amaçlamak ile birlikte bazı tür kişisel verilerin daha sıkı korunmasını sağlamaktır. Çünkü bu tür verilerin işlenmesi halinde kişilerin ayrımcılığa uğrama ihtimali vardır[245].

KVVK' nın madde 6 gerekçesinde de bu tür kişisel verilerin özel nitelikli kabul edilmesinin sebebinin, bu bilgilerin öğrenilmesinin kişinin mağduriyetine yol açabileceği veya kişinin bu bilgiler sebebiyle ayrımcılığa uğrayabileceği olduğu söylenmiştir[246]. İlgili hükümde sayılan veriler, *"kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri"* dir. Buna göre özel nitelikli kişisel verileri, "sağlık ve cinsel hayata ilişkin olanlar" ve diğerleri olmak üzere ikiye ayırabiliriz. Yargıtay ise 6698 sayılı KVKK' dan önce verdiği 15.5.2012 tarihli kararında[247] kişisel verileri, "*yaşam şekline ilişkin kişisel*

[243] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 25/03/2019 tarihli ve 2019/78 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5434/2019-78) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).
[244] Dülger, s. 416.
[245] Öztürk/Altınok Çalışkan/Seyhan, s. 69.
[246] KVKK madde 6 Gerekçe (https://kisiselveriihlali.com/Anasayfa/258/) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).
[247] İlgili karar şu şekildedir:
"*Bilimsel görüşlerden hareketle kişisel verilerin neler olabileceğini şu başlıkları altında sınıflandırabiliriz.*

*veriler*", "*ekonomik ve finansal kişisel veriler*", "*bilişim alanına ilişkin kişisel veriler*", "*sağlıkla ilgili kişisel veriler*" ve "*politik kişisel veriler*" şeklinde ayrıma tabi tutmuştur. Görüldüğü üzere Anayasa Mahkemesi çok daha geniş kapsamda bir belirlemede bulunmuştur.

Özel nitelikli kişisel veriler kanunda sınırlı sayıda sayılmıştır, yorum yoluyla genişletilemez[248]. Ancak doktrinde, kişilerin "web tarama geçmişleri" ile e-ticaret alanında "satın alma ve mal arama geçmişleri" nin de kişisel veri olduğuna ilişkin görüşler mevcuttur[249]. Kanaatimizce çağımızda web tarayıcısı ve online alışveriş geçmişleri, insanların birçok verisine ulaşılmasını sağlamaktadır. Bu platformlar aracılığıyla kişilerin özel nitelikli kişisel verilerine kolayca ulaşmak mümkündür. Örneğin kişinin izlediği videolardan cinsel yönelimini anlamak; online alışveriş geçmişinden kılık kıyafetini öğrenmek mümkündür. Yani web tarayıcı ve online alışveriş geçmişleri, kişilerin özel nitelikli verileri için bir depo görevi görür. Durum böyleyken web tarayıcısı ve online alışveriş geçmişini özel nitelikli veri gibi korumak günümüz için bir gereksinim olabilir. Ancak kanunun şu an ki sistematiği sınırlı saymayı öngördüğünden buna riayet etmek gerekir.

---

*a- Yaşam şekline ilişkin kişisel veriler: Kişilerin üçüncü kişiler tarafından ayırımcılığa uğramaması ve haysiyetinin korunmasıyla ilişkili olarak, dini inançları, cinsel tercihleri, etnik kökeni, suç geçmişi, politik eğilimleri ve kişisel özel aktivitelere ilişkin bilgiler bu bağlamda sayılabilecektir.*
*b- Ekonomik ve finansal kişisel veriler: Suçlular tarafından suistimale ve kimlik hırsızlığına hedef olmamak için kişinin mali varlığı, sahip olduğu hisse ve hesaplar, borçları, yaptığı alış verişler, kredi kartlarına ilişkin veriler. Ayrıca sayılan bu bilgiler ile kişinin nerede ve kimlerle bulunduğuna, sağlık bilgilerine ilişkin bilgiler de ortaya çıkarabileceğinden ve varlık bilgisinin toplumsal açıdan da özel sayılmasından dolayı önemi artmaktadır.*
*c- Bilişim alanına ilişkin kişisel veriler: e-postaların bizzat adresleri veya şifreleri, internet ortamında paylaşılan kişisel veriler mahrem olarak değerlendirilebilir. Bunun önemi şu bakımdan artmaktadır. İnternette gezinti yapan kişi birçok kişisel bilgileri paylaşmakta, bu bilgiler kayıt altına alınmakta, yine internet erişimine ilişkin iz kayıtlarının hizmet sağlayıcı ve sunucu sahipleri tarafından tutulabiliyor olması nedenleriyle artmaktadır.*
*d- Sağlıkla ilgili kişisel veriler: Sağlık verileri kişilerin iş güvenliğini, toplum içindeki statüsünü ve sigorta kapsamını etkileyen hassas bilgilerdir. Ayrıca sağlık verileri kişilerin sosyal yaşantısı ve psikolojik durumları hakkında bilgi edinilmesine neden olabilir. Biyometrik ( Kişinin kendine özgü fiziksel veya biyolojik niteliklerine dayalı olarak insanların kimliğini tespit için dijital teknolojiden faydalanma bilimi ) veriler de kişisel veriler arasındadır.*
*e- Politik kişisel veriler: Toplum içinde yaşayan kişilerin siyasi tercihleri toplum katmanları arasında bilinme halinde ayırımcılığa maruz kalma ihtimali bulunduğundan bu bilgilerde kişisel veridir."* Yargıtay 12. CD, E. 2011/20072 K. 2012/12126 T. 15.5.2012 (https://lib.kazanci.com.tr/kho3/ibb/files/12cd-2011-20072.htm) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

[248] Bulut, Metin, "Özel Bir Hukuksal Koruma ve Veri Kategorisi Alanı: Hassas Kişisel Veriler", Ankara Barosu Degisi, C. 78, S. 3, 2019, s. 111.

[249] Çakan, Cansu, "Kişilik Hakkı Kapsamında Korunan Bir Değer Olarak Kişisel Veriler", Maltepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Yıl: 2013, Sayı: 2, s. 195.

Doktrinde aksi görüşler de mevcuttur. Buna göre kimi yazarlar özel nitelikli kişisel verilerin sınırlı sayma ilkesine tabi olmasını isabetli bulmayarak ilgili düzenlemede örnekleyici bir sayma yapıldığını savunmaktadırlar. Bunun nedeni olarak ise, kişisel verilerin bir üst başlık olarak özel nitelikli kişisel verileri kapsadığını ve bir parça olarak özel nitelikli kişisel verilerin bütüne yani kişisel verileri tabi olduğunu ve dolayısıyla kişisel veri kavramı kanun tarafından sınırlandırılmamışken özel nitelikli veriler için de sınırlı sayma öngörülmeyeceğini gösterirler.[250]

#### 1.3.2.3.4.2.Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesi

KVKK madde 6' da açıkça özel nitelikli kişisel verilerin ilgilinin açık rızası olmadan işlenemeyeceği; işlenmesi halinde hukuka aykırı olacağı belirtilir. Açık rıza şartı, genel işleme faaliyeti için de özel nitelikli sayılan verilerin işlenmesi için de aranan bir şarttır. Ancak özel nitelikli kişisel verilerin daha çok korumaya ihtiyaç duyduğu söylenebilir. Zira açık rıza olmadan özel nitelikli kişisel verilin işlenmesi sonucu kişi maddi kayıp yaşamanın ötesinde yaşadığı çevre nezdinde çeşitli sorunlara maruz kalabilir[251]. Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi hususunda, daha sıkı koruma gerektirdiği hem yargı kararlarına[252] yansımıştır hem de kanunun madde 6/4 düzenlemesinde *"kurulun, özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde alınması gereken yeterli önlemleri belirleyeceği*" düzenlemesini getirerek bu gerekliliği ifade etmiştir.

Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde açık rızanın önemi büyük olmakla birlikte kanunun madde 6/3 düzenlemesinde istisnai bir hale de yer verilir. İlgili düzenlemede "sağlık ve cinsel hayat" a ait özel nitelikli kişisel verileri ile birinci maddede yer alan diğer kişisel veriler arasında ikili bir ayrıma gidilir. Buna göre "sağlık ve cinsel hayat" a ilişkin özel nitelikli kişisel veriler dışında kalanlar, kanunlarda öngörülen hâllerde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. "Sağlık ve cinsel hayat" a ilişkin kişisel veriler ise yalnızca kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, açık rıza olmaksızın işlenebilir. Ancak burada kanunun sağlık ve cinsel hayat verilerinin açık rıza olmaksızın işlenmesine ilişkin olarak getirdiği bir diğer şart, veri işleme faaliyetinin yalnızca

[250] Detaylı bilgi için bakınız: Çavuşoğlu/ Yılmaz, s. 41.
[251] Çavuşoğlu/Yılmaz, s. 43.
[252] " *...kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı veya cinsel hayatı ile ilgili verilerinin kaydı, bir başkasına verilmesi veya ele geçirilmesi bunlar hassas veriler oldukları için mutlak olarak cezai yaptırımlarla korunmaları gereken kişisel verilerdir."* Yargıtay 12. Ceza Dairesi 2013/27402 E. , 2014/15379 K (https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilebilmesidir. Kişisel Verileri Koruma Kurulu, sağlık verilerinin kamu yararı olmadan ve sır saklama yükümlülüğü bulunmayan kişilerce işlenmesine ilişkin 9/12/2019 tarih ve 2019/372 sayılı kararında[253] kişi hakkında kanser hastalığı sebebiyle işlerine ara verdiğine ilişkin çıkan bir habere ilişkin olarak herhangi bir kamu yararının bulunmadığı ve veri sahibinin kişisel sağlık verilerinin ihlal edildiği kanaatine varmıştır ve idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir.

#### 1.3.2.4. TKHK' da Yer Alan Kalıcı Veri Sağlayıcısı Kavramının KVKK Bakımından Değerlendirilmesi

"Kalıcı veri sağlayıcısı" kavramı TKHK' un madde 3/1-f hükmünde düzenlenmiştir. Hüküm kapsamında *"tüketicinin gönderdiği veya tüketiciye gönderilen bilginin, amacına uygun olarak makul bir süre incelenmesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bilgiye aynen ulaşılması imkanını sağlayan kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortama*" kalıcı veri sağlayıcı denir.

Kalıcı veri sağlayıcısının, internet ortamından yapılan mesafeli sözleşmeler için ayrıca önemi vardır. Çünkü bu sözleşmelerde tüketicilerin bilgilendirilmesi ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye gönderilmesi kalıcı veri sağlayıcısı ile yapılır. Bu anlamda sistem özellikle tüketicilerin bilgilendirilmesini kolaylaştırılır ve ispat hususuna netlik getirir. [254] TKHK' da belirtildiği üzere kaydedilme işleminin amacına uygun olarak kaydedilmesi ve yalnızca makul bir süre için tutulması gerekir. Kayıtların tutulmasına ilişkin makul sürenin kriteri ise bu kayıtların incelenmesi için elverişli olacak süredir. Ayrıca kaydedilen bilgilerin değiştirilmeden aynen saklanması gerekir.

---

[253] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 9/12/2019 Tarih ve 2019/372 Sayılı Karar şu şekildedir: *" ...özel nitelikli kişisel veri niteliğindeki sağlık verisinin söz konusu köşe yazısına konu edilerek yayımlanmasında halihazırda kamu yararı bulunmadığı, bu itibarla çatışan haklar bakımından kişilik haklarının ifade özgürlüğüne üstün geldiği kanaatine varıldığından, konunun 6698 sayılı Kanunun 28 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (c) bendi çerçevesinde değerlendirilemeyeceğine ve bu itibarla söz konusu başvurunun 6698 sayılı Kanunun 15 inci maddesinin (1) numaralı fıkrası çerçevesinde incelemeye alınmasına karar verilmiş olup yapılan inceleme çerçevesinde Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 09/12/2019 tarih ve 2019/372 sayılı kararı ile;*
*Gazete tarafından Kanunun 6 ncı maddesinde sayılan şartlardan birine dayanmaksızın ilgili kişinin özel nitelikli kişisel verilerinin, köşe yazısında paylaşılmasının Kanunun 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (a) bendine aykırılık teşkil ettiği kanaatine varıldığından, Kanunun 18 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi kapsamında söz konusu Gazete hakkında 125.000 TL idari para cezasının uygulanmasına,karar vermiştir."*(https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6663/2019-372) (Erişim Tarihi: 20.2.2022).

[254] Çabri, Sezer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, 2016, s. 32-33.

Kalıcı veri sağlayıcısı ile amaçlanan esasen sözleşmeye ve sözleşmenin taraflarına ilişkin detayların kaydedilmesidir. Sözleşmeye ilişkin hususlar arasında elbette ki tüketiciye ait kişisel veriler de bulunur. Dolayısıyla TKHK' da yer alan sınırlamalar dışında bu verilerin kaydedilmesi KVKK kapsamında da değerlendirilir. Çünkü kalıcı veri sağlama faaliyeti ile bilgilerin "*amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesi"* esasen bir veri işleme faaliyetidir. Bu nedenle TKHK' un belirttiği "amacına uygun olarak işlenme" ve "makul bir süre" kriterleri esasen KVKK' da belirtilen verilerin belirli bir amaç çevresinde işlenmesi kriteri ile uyumludur. Kanaatimizce TKHK burada amaç ve zamana ilişkin bir sınırlama getirerek, tüketicilere ait verilerin sadece sözleşme ile alakalı olmak üzere kaydedilmesini sağlamaya çalışmıştır. Sözleşmenin içeriği ile alakasız kişisel verilerin süresiz olarak kaydedilmesi bilgi depolanmasına yol açabilir. Ancak bu durum KVKK hükümlerince hukuka aykırılık oluşturur.

# İKİNCİ BÖLÜM

# MESAFELİ ELEKTRONİK SÖZLEŞMELER VE SÖZLEŞMELERİN KURULMASI

## 2.1. Elektronik Ticaret ve Elektronik Sözleşmeler

### 2.1.1. Genel Olarak

İnternetin gelişmesi ve yaygınlaşması ile internet, 1995'li yıllardan itibaren ticari amaçlı olarak sıkça kullanılmaya bağlanmıştır[255]. Bu nedenle çağımızda internet artık yalnızca bir bilgi kaynağı olarak görülmemektedir. Bireyler interneti, saat sınırlaması olmadan ve evlerinden çıkmadan alışveriş yapabilecekleri bir platform olarak görmeye başlamışlardır. Oluşan bu "*yeni ekonomi"* [256] de tüketiciler, bilgisayarlarıyla ya da akıllı telefonlarıyla en uygun seçeneği belirleyip sipariş vermekte ve ödemeyi de internet aracılığıyla gerçekleştirmektedirler[257]. Satıcılar ise hem sanal mağazaları sayesinde maliyetlerini azaltmaktadırlar hem de internetin imkanlarından faydalanarak geniş müşteri kitlelerine ulaşmaktadırlar[258]. O zaman denebilir ki; oluşan bu yeni ekonomi, dijital ve iletişim ağları ile bütünleşmiş bir ekonomidir[259].

İnternetin yaygınlaşması aynı oranda bilgiye ulaşma ve bilgiyi paylaşma hızını da artırmıştır[260]. Tüketicilerin internet üzerinden paylaştığı bilgiler zamanla farklı bir değer kazanmıştır. Şöyle ki internet üzerinden tüketicilerin paylaştığı verilerin büyük bir kısmı kişisel verilerdir ve bu verilere ulaşanlar üretim stratejilerini belirlemek, katma değer yaratmak, reklam faaliyetlerini oluşturmak gibi birçok kar amaçlı faaliyette bulunup verileri kendi menfaatlerine kullanabilirler[261]. Bu nedenle oluşan yeni ekonomiye "*bilgi ekonomisi"*[262] demek mümkündür.

---

[255] Serhateri, Ayhan, "Elektronik Ticarette Güvenliğin Tüketicilerin İnternet Üzerinden Alışveriş Yapma Tutumlarına Etkisi: Kocaeli Örneği", Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergisi, C. 1, S. 27, 2015, s. 228.
[256] Akbulut, Akın, Bilişim Ekonomisi ve E-ticaret, 1. Baskı, Yapım Tanıtım Yayıncılık, 2007, s. 5.
[257] Sarıakçalı, Turgay, İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, 2021, s. 15.
[258] Sarıakçalı, s. 15.
[259] Çakırer, Mehmet Akif, E-Ticaret, 2. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2019, s. 49.
[260] Kaya, Ferman, E-Ticaret Hukuku, 4. Baskı, Seçkin Kitabevi, 2021, s. 39.
[261] Kuntoğlu, Ömer Faruk, "Elektronik Ticarette Kişisel Verilerin Korunması", Bilişim Hukuku Dergisi, S. 1, 2021, s. 178; Kaya, s. 49.
[262] Bilginin günümüzde geldiği konumu Peter Drucker şu şekilde ifade etmiştir: "*Bilgi, emek ve sermayenin pabucunu dama atarak adeta yegane üretim faktörü haline gelmiştir."* Aktaran: Çakırer, s. 49.

### 2.1.2. Elektronik Ticaret Kavramı

Elektronik ticaret geniş anlamda ve dar (teknik) anlamda tanımlanabilir. "Geniş anlamda elektronik ticaret kavramı", bir elektronik iletişim aracı (telefon, internet, faks, elektronik ödeme sistemleri, EDI) kullanarak gerçekleştirilen, ticari elektronik iletişim işlemlerinin tümünü kapsar[263]. Başka bir anlatımla, açık (online) veya kapalı ağlar (offline) aracılığıyla, fiziksel temas olmadan, elektronik iletişim araçları ile yapılan faaliyete elektronik ticaret denir[264]. Dar anlamda elektronik ticaret ise internet üzerinden gerçekleştirilen ticari faaliyetlerdir. Bu anlamda dar anlamda e-ticaret internet üzerinden gerçekleştirilen işlemlere indirgenir[265].[266]

Hukukumuzda doğrudan elektronik ticarete ilişkin olarak getirilmiş, 01.05.2015 tarihinde yürürlüğe giren, "6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun" ve bu kanunun uygulanmasına yönelik iki tane yönetmelik bulunur[267]. Bunlar, "Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik" ve "Elektronik Ticarettte Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik" dir.

6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, madde 2/1-(a)[268] hükmünde elektronik ticaretin, *"Fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyeti"* ifade ettiği yönünde bir tanım yapılmıştır. Kanunun tanımda kullandığı "elektronik ortam" ifadesi ile ne anlaşılması gerektiği "Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik" madde 4/1-/f)'de "*Verilerin sayısallaştırılarak işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortamı"* şeklinde ifade edilmiştir[269].

OECD[270] de e-ticareti geniş ve dar anlamda olmak üzere iki şekilde tanımlar. Buna göre geniş anlamda (*broad definition*) elektronik ticaret, bilgisayar ağları üzerinden, mal ve hizmetlerin satılması ve satın alınması kapsayan elektronik işlemlerdir. Dar anlamda

[263] Demir, Mehmet, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, 1. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara-2004, s. 118.
[264] Altınışık, Ulvi, Elektronik Sözleşmeler, 1. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara-2003, s. 25.
[265] Demir, s. 119.
[266] Ancak şu bir gerçektir ki elektronik ticaret kavramı internetin yaygınlaşmasından daha önce hayatımızda var olan bir kavramdır. Detaylı bilgi için bknz: Sarıakçalı, s. 21.
[267] Akipek Öcal, Şebnem, E-Sözleşmelerin Kurulması Öneri ve Kabulün Geri Alınması, Kavram ve Tanımlar, E- Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ed: Hakan Tokbaş, Ali Suphi Kurşun, 1. Baskı, Aristo Yayınevi, İstanbul- 2017, s. 43-44.
[268] https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6563.pdf (Erişim Tarihi: 27.2.2022).
[269] https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150715-4.htm (Erişim Tarihi: 27.2.2022).
[270] OECD, The OECD Definitions of İnternet and E-Commerce Transactions, s. 1 (https://www.oecd.org/digital/ieconomy/2771174.pdf) (Erişim Tarihi: 27.2.2022).

(*narrow definition*) e-ticaret ise mal ve hizmetlerin satılması ve satın alınması işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirilmesidir. Faks ve telefon, dar anlamda tanımında, e-ticaret kapsamından dışlanmıştır. Görüldüğü üzere e-ticaret işlemlerinin tespitinde önemli olan husus elektronik iletişim araçlarının tespitidir[271].

### 2.1.3. İnternet Kavramı

Elektronik ticaretin en kullanışlı aracı olan internet[272], milyonlarca bilgisayar arasında kurulmuş bir iletişim ortamıdır[273]. Kişiler bu iletişim ortamında, üye olunmaksızın, birbirleri ile sınırsız iletişim kurma ve veri paylaşma imkanına erişirler. Ağı meydana getiren bilgisayarlar iletişimde "*Transmission Control Protocol ve İnternet Protocol"* (TCP/IP) isminde bir "dil" kullanırlar[274]. Bu dil internet kullanıcıları için ortak bir iletişim dilidir[275]. Küresel iletişim ortamı olan interneti işleten kimse olmadığı gibi, küresel iletişim kimsenin mülkiyetinde de değildir[276]. Ayrıca interneti denetleyen bir merkezi otorite de bulunmaz[277].

Tarafları bakımından elektronik sözleşmenin birçok türü vardır[278]. Çalışma konumuz gereği bizim için en önemli olanı *"Business to Consumer- B2C"* ve *"Goverment to Consumer-G2C"* türü elektronik ticarettir. Çünkü bu e-ticaret modellerinde hedef tüketicilerdir[279]. Tüketicilerin karşısında ise kar amacı güden özel sektör gerçek ya da tüzel kişileri ile kamu tüzel kişileri vardır. Bu anlamda B2C ve G2C modeli, internet üzerinden tüketicilere mal satışı ve hizmet sunumu şeklinde gerçekleşir[280]. Dolayısıyla bu modelde gerçekleştirilen işlemler birer tüketici işlemi olup TKHK hükümleri uygulanır[281].

Elektronik ticarete ilişkin olarak yapılan bir diğer ayrım ise "dolaylı elektronik ticaret" ve "doğrudan elektronik ticaret" ayrımdır. Bu ayrım ifa yerine göre yapılır[282].

---

[271] Gezder, Ümit, "Elektronik Ticaret Hukuki İşlemlerinin Ayrımı- Dijital İçerik ve Hukuki Niteliği", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C. 22, S.2, 2016, s. 1121 (Elektronik).
[272] Sarıakçalı, s. 25.
[273] TDK interneti şu şekilde tanımlamıştır: "Bilgisayar ağlarının birbirine bağlanması sonucu ortaya çıkan, herhangi bir sınırlaması ve yöneticisi olmayan uluslararası bilgi iletişim ağı, internet." (https://sozluk.gov.tr/) (Erişim Tarihi: 27.2.2022).
[274] Sarıakçalı, s. 26.
[275] Çakırer, s. 116.
[276] Sözer, Bülent, Elektronik Sözleşmeler, 1. Baskı, Beta Yayınevi, 2002, s.7-11.
[277] Sözer, s. 11.
[278] Bunlar: İşletmeler arası elektronik ticaret, işletme ve tüketici arası elektronik ticaret tüketiciler arası elektronik ticaret, işletme ve devlet arası elektronik ticaret, devlet ve tüketici arası elektronik ticarettir. Bknz. Kaya, s. 80-83.
[279] Kaya, s. 81.
[280] Sarıakçalı, s. 36.
[281] Kaya, s. 81.
[282] Arslan, Merve, Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, 1. Baskı, Seçkin Kitabevi, 2021, s. 46.

Dolaylı elektronik ticaret, fiziken teslim edilmesi gereken malların elektronik ortamdan siparişine ilişkindir[283]. Buna göre sözleşme ve ödeme elektronik ortamda yapılmakla birlikte ifa için geleneksel yollara (kargo vb.) başvurulur[284]. Örneğin internetten alınan kitaplar, kıyafetler ve diğer birçok eşya dolaylı elektronik ticareti oluşturur. Doktrinde bu tür işlemlere "*offline işlemler*" de denmektedir[285]. Ancak başka bir görüş sadece ifa aşamasının offline olması sebebiyle bu tür hukuki işlemlere "offline ifa" denmesinin daha doğru olacağı görüşündedir[286]. Doğrudan elektronik ticaret ise tarafların sadece sözleşmenin kurulması aşamasını değil karşılıklı yükümlülüklerini de internet üzerinden gerçekleştirdikleri e-ticaret türüdür[287]. Bu ticaretin konusunu genellikle elektronik veri haline getirilebilen veriler ve danışmanlık hizmetleri oluşturur[288]. Görüldüğü üzere elektronik ticarette kurulan sözleşmelerin konusu, mal satışına, hizmet teminine, bilgi teminine ve dijital ürün teminine ilişkin olabilir[289].

### 2.1.4. Elektronik Sözleşme Kavramı ve Hukuki Niteliği

#### 2.1.4.1.Elektronik Sözleşme Kavramı

Elektronik sözleşme, elektronik ticaretin gerçekleştirilmesi için gerekli olan en önemli araçtır ve çağımızda fiziki ortamda gerçekleştirilen sözleşmeler kadar yaygındır[290]. Bu tür sözleşmelerin, klasik sözleşme kavramı ile birlikte tanımlanması gerekir. Çünkü klasik bir sözleşme için aranan temel şartlar elektronik ortamda gerçekleştirilen sözleşmeler bakımından da aranır. Yani temelde elektronik sözlemeler ile klasik sözleşmeler arasında fark bulunmamaktadır[291].

TBK madde 1 hükmüne göre[292] "*Sözleşme, tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulur."* Elektronik sözleşmeler de TBK madde 1 hükmünde belirtildiği üzere "karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının" açıklanması ile kurulur.[293] Bu anlamda elektronik bir sözleşmeyi, klasik bir sözleşmeden ayrı kılan özelliği sözleşmelerin elektronik ortamda kurulmasıdır. Elektronik sözleşmelerde taraflar

[283] Altınışık, s. 26.
[284] Sarıakçalı, s, 37.
[285] Gezder, Elektronik Ticaret, s. 1122.
[286] Arslan, s. 49.
[287] Gezder, Elektronik Ticaret, s. 1123.
[288] Sarıakçalı, s. 28.
[289] Sağlam, İpek, Elektronik Sözleşmeler, 1. Baskı, Legal Yayınevi, 2007, s. 65-68.
[290] Bayram, s. 332.
[291] Akipek Öcal, s. 21.
[292] https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6098.pdf (Erişim Tarihi: 27.2.2022).
[293] Sağlam, s. 71.

internet araçlarını[294] kullanarak sözleşme ilişkisi içine girerler.[295] Başka bir anlatımla iradelerini elektronik yoldan beyan ederler ve elektronik yoldan kabul işlemini gerçekleştirirler. Ancak internet üzerinden kurulan sözleşmelerin elektronik sözleşme oluşturması durumunun istisnaları da vardır. Örneğin web sayfası kurulmasını ya da bir server üzerinden reklam yapılmasını konu edinen sözleşmeler elektronik sözleşme teşkil etmezler[296]. Doktrinde bu sözleşmelerin eser sözleşmesi olarak nitelendirilebileceğine ilişkin görüşler mevcuttur[297].

"Elektronik sözleşme" kavramı sözleşmenin içeriği ile alakalı bir kavram değildir. Bu anlamda bir sözleşme türü olarak nitelendirilemez. Bir sözleşmenin elektronik sözleşme olarak adlandırılması onun kuruluş yönteminden kaynaklanır.[298] TBK madde 12 gereğince kanunda aksi öngörülmedikçe sözleşmeler, hiçbir şekle tabi değildir. Önemli olan iradelerin iletilmesi ve birleşmesidir[299]. Bu açıdan elektronik sözleşme, tarafların iradelerini internet ortamından birbirlerine iletmesidir ve mantıken şekil serbestisi ile uyumludur.

#### 2.1.4.2. Elektronik Sözleşmelerin Hukuki Niteliği

##### 2.1.4.2.1. Hazır Olmayanlar Arasında Yapılan Bir Sözleşme Olması

Hazır olmayanlar arasında yapılan sözleşmeler tarafların, önerilerden hemen haberdar olamadıkları sözleşmelerdir[300]. Hazırlar arasında kurulan sözleşme ise tarafların doğrudan birbirleriyle iletişim içindeki bulundukları ve bu nedenle önerilerini öğrenip beyanlarını iletebilecekleri sözleşmelerdir. Ancak bir sözleşmenin hazırlar arasında olarak nitelendirilebilmesi için kişilerin arasındaki mesafe gözetilerek bir değerlendirme yapılmaz. Kişilerin akustik açıdan aynı yerde bulunup iletişim kurmaları yeterlidir[301].

Elektronik sözleşmelerin hazırlar arasında mı yoksa hazır olmayanlar arasında mı kurulan bir sözleşme olduğu doktrinde tartışmalıdır. Ayrıca bu hususun tespiti önerinin

[294] Elektronik sözleşmeler kapsamında da geniş anlamda ve dar anlamda bir tanım yapmak mümkündür. Buna göre geniş anlamda bir tanım yaparsak elektronik sözleşmelerin bütün elektronik iletişim araçları ile kurulabileceği kabul edilir. Dar anlamda ise elektronik sözleşemeler, internet üzerinden ve internet araçları ile gerçekleştirilen sözleşmelerdir. Biz çalışmamızda elektronik sözleşmeyi dar anlamda kullanacağız.
[295] Sağlam, s. 71.
[296] Sözer, s. 89.
[297] Sağlam, s. 72.
[298] Bayram, s. 334.
[299] Sarıakçalı, s. 39.
[300] Oğuzman, M. Kemal/ Öz, Turgut: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 18. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul-2020, s. 65.
[301] Kırca, Çiğdem, "İnternette Sözleşme Kurulması", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 20, S.4, 2000, s. 107.

hüküm ifade edeceği zamanın tespiti bakımından önemlidir[302]. Doktrinde bir görüş[303] elektronik sözleşmelerin hazırlar arasında yapılmayan sözleşmelerden olduğu görüşündedir. Doktrinde diğer bir görüş[304] ise elektronik sözleşmelerin hazırlar arası bir sözleşme olduğu görüşündedir. Dayanak olarak ise Web sitelerinin çalışma prosedürleri gösterilir. Buna göre ziyaretçinin beyanı web sitesinin bilgi işlem sistemine derhal ulaştırılır ve web sitesi buna sayfanın yenilenmesi şeklinde karşılık verir. Bu nedenle Web sitelerinde gerçekleştirilen işlemler hazırlar arası sözleşme kapsamında değerlendirilir. Kanaatimizce bilgisayar ya da bilgi işlem sistemi ile kişiler arasında gerçekleştirilen bu işlemi hazırlar arasında olarak değerlendirmek mümkün değildir. Çünkü buradaki iletişim taraflar arasında bir diyaloğun gerçekleştiği anlamına gelmez[305].

Başka bir görüş[306] bu konuyla ilgili olarak ikili bir ayrıma gidilmesi gerektiği görüşündedir. Buna göre elektronik sözleşmelerin kurulmasını sağlayan iletişim araçlarını "*tek yönlü iletişim araçları*" (E-posta) ve "*iki taraflı iletişim araçları"* (telefon) olarak ikiye ayırmak mümkündür. Tek yönlü iletişim araçlarında kişiler akustik ve mekânsal olarak *interaktif şekilde*[307] iletişim içinde değillerdir. Bu nedenle bu kategorideki sözleşmeler hazırlar arasında olmayan sözleşmeler niteliğindedir. İki taraflı iletişim araçlarında ise kişiler arasında doğrudan bir diyalog vardır. Örneğin telefonla ya da chat ile gerçekleştirilen bir iletişim söz konusu ise hazır olmayanlar arasında gerçekleştirilen bir elektronik sözleşme ortaya çıkacaktır Kanaatimizce de elektronik sözleşmelerin hazırlar arasında olup olmadığı değerlendirilirken elektronik aracın niteliği gözetilmelidir.

#### 2.1.4.2.2. Katılmalı Bir Sözleşme Olması

Katılmalı sözleşmeler, tarafların sözleşmenin içeriği ve şartları ile ilgili olarak görüşüp tartışmadığı sözleşmelerdir. Bu sözleşmelerde sözleşmenin içeriği önceden belirlenmiştir ve kişilere sözleşmenin içeriği ile alakalı hiçbir şekilde müzakere etme imkanı

[302] Oğuzman/Öz, s. 65, Bknz: TBK madde 5/1: "*Kabul için süre belirlenmeksizin hazır olmayan bir kişiye yapılan öneri, zamanında ve usulüne uygun olarak gönderilmiş bir yanıtın ulaşmasının beklenebileceği ana kadar, önereni bağlar."*
[303] Bknz: Sağlam, s. 75.
[304] Uyumaz, Alper, "Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 9, Özel Sayı, 2007, s. 922.
[305] Kırca, s. 108.
[306] Kırca, s. 108; Hatemi/Gökyayla, s. 40.
[307] Oğuzman/Öz, s. 65.

tanınmaz.[308] Bunun sonucu olarak da kişiye yalnızca sözleşmeyi kabul etme ya da etmeme olmak üzere iki seçenek sunulur; kişinin müzakere etme imkanı bulunmaz[309]. Bu açıdan katılmalı sözleşmeler TBK madde 26'da yer alan sözleşme serbestisinin bir istisnasını oluşturur[310]. Ayrıca katılmalı sözleşmeler genel işlem koşulları içerdiğinden[311] TKHK' da bulunan haksız şartlara ilişkin hükümler ve (eğer düzenleme yoksa) TBK hükümleri bu sözleşmelere uygulanır[312].[313] Buna göre şayet web sitesinde genel işlem şartları kullanılıyorsa bu duruma açıkça dikkat çekilmesi ve genel işlem şartlarının içeriğinin bir şekilde tüketiciye sunulması gerekir[314]. Burada TKHK' dan hareketle genel işlem şartlarının yer aldığı metnin tüketici tarafından anlaşılabilecek bir içeriğe ve ideal punto ayarına sahip olması gerektiği söylenebilir[315].

Tarafların iradelerini dijital ortamda beyan ettiği ve müzakere imkanının bulunmadığı elektronik sözleşmeler de katılmalı sözleşmelerdir[316]. Özellikle internet ve web siteleri aracılığıyla yapılan elektronik sözleşmeler olmak üzere neredeyse tüm elektronik sözleşmelerde önceden hazırlanmış hükümler yer alır ve tarafların bunları müzakere etme imkanı bulunmaz[317]. Özellikle günümüzde fazlasıyla gerçekleştirilen elektronik satım sözleşmelerinde web sitesinde tüketiciye sunulan sözleşme hükümleri, sözleşmeyi yapmayı düşünen herkes için aynı niteliktedir ve tüketiciye tartışma, teklif verme gibi imkanlar tanınmaz[318]. Yalnızca alıcı belirli konulara ilgili bilgi verir ve sözleşmeyi somutlaştırmak adına tercihlerini bildirir[319]. Bu anlamda elektronik sözleşmelerde tüketici sözleşmenin içeriğini müzakeresiz aynen kabul ettiği gibi aynı zamanda satıcının talep ettiği bilgileri de sözleşmenin kurulabilmesi için vermek zorundadır[320].

Ancak burada da iletişim ortamının niteliğine göre bir değerlendirme yapılması doğru olur[321]. Buna göre e-mail aracılığıyla kurulan sözleşmelerin ve web sitesi aracılığıyla

[308] Eren, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 22. Baskı, Yetkin Yayınları, 2017, s. 214.
[309] Eren, s. 214.
[310] Akkurt, Sinan Sami, "Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 60, S. 1, 2011, s. 33.
[311] Akkurt, s. 33.
[312] Arslan, s. 89.
[313] Genel işlem koşulları ile katılmalı sözleşmeler arasındaki farklar hakkında detaylı bilgi için bknz: Sağlam, s. 75-80.
[314] Bozbel, Savaş, "İnternet Üzerinden Yapılan Hukuki İşlemler", Yargıtay Dergisi, C. 27, S. 4, 2001, s. 287.
[315] Bozbel, s. 287.
[316] Sağlam, s. 80.
[317] Akkurt, s. 33-34.
[318] Sağlam, s. 80.
[319] Sözer, s. 115.
[320] Sözer, s. 116.
[321] Arslan, s. 91.

kurulan sözleşmelerin katılma sözleşme olduğu söylenebilirse de bir şekilde taraflara müzakere ve sözleşmenin içeriğine etki edebilme imkanı tanınırsa artık katılmalı sözleşme olarak kabul edilemezler. Chat[322] ile kurulan elektronik sözleşmelerde ise tarafların doğrudan iletişimi söz konusu olduğundan bir müzakerenin olduğunun da kabulü gerekir[323]. Dolayısıyla chat ile kurulan elektronik sözleşmelerin katılmalı sözleşme olmadığı söylenebilir. Ancak tabi ki chat aracılığıyla kurulan elektronik sözleşmelerde de müzakere olasılığı söz konusu olmadan kişinin doğrudan kabulü beklenilirse, sözleşme chat ile kurulmuş olsa dahi katılmalı sözleşme niteliğinde olacaktır.

#### 2.1.4.2.3. Mesafeli Sözleşme Niteliği

Mesafeli sözleşme kavramı, tüketici hukukuna ilişkin bir kavram olarak TKHK ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde tanımlanmıştır. TKHK madde 48/1 hükmüne göre *"Mesafeli sözleşme, 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 sözleşmelerdir."* Buna göre sözleşmelerin mesafeli sözleşme kapsamında bulunabilmesi "uzaktan pazarlamaya yönelik bir sistemin" varlığını gerektirir. Bu sistem aracılığıyla tüketici ve satıcı/sağlayıcı, eş zamanlı fiziksel varlıkları olmadan sözleşme kurarlar. Elektronik sözleşmeler kapsamında bu sistem internettir. İnternet üzerinden kurulan sözleşmeler mesafeli sözleşmelere ilişkin diğer şartları sağlıyorlarsa mesafeli elektronik sözleşme olarak kabul edilebilirler[324]. Başka bir anlatımla B2C ve G2C elektronik ticaret türleri kapsamında yapılan sözleşmeler, tüketici unsurunu sağlamakla birlikte, diğer şartları da içerdikleri takdirde elektronik mesafeli sözleşme oluşturabilirler[325].

### 2.1.4.3. Elektronik Sözleşmelerin Kurulması

Elektronik sözleşmeler farklı şekillerde kurulabilirler. Nitekim teknolojide gerçekleşen sürekli değişimler ile birlikte sözleşmelerin kurulmasına ilişkin birçok farklı yöntem ortaya çıkmıştır. İnternetin sözleşme kurma noktasında sunduğu hizmetler şu

[322] Aşağıda değineceğimiz üzere doktrinde bazı yazarlar, elektronik sözleşmelerin insan ve bilgisayar arasında kurulan sözleşmeler olduğunu belirtip chat gibi araçlarlar kurulan sözleşmelerde karşılıklı iki insan bulunduğundan bir elektronik sözleşme bulunmadığını savunurlar. Bknz: Sözer, s. 90.
[323] Arslan, s. 91.
[324] Bu konuya İlişkin olarak bölümün ikinci başlığında ayrıntılı bilgi verileceğinden şimdilik elektronik sözleşmelerin bazı şartları sağlaması koşuluyla mesafeli sözleşme olabileceğini belirtmekle yetiniyoruz.
[325] Arslan, s. 96.

şekildedir: 1. Elektronik Posta (e-mail), 2. Web Siteleri, 3. Chat Aracılığıyla Kurulan Sözleşmeler (IRC) 4. Diğer Yöntemler şeklinde sayılabilir.

#### 2.1.4.3.1. Elektronik Posta Aracılığıyla Kurulan Sözleşmeler (e-posta)

Elektronik posta, internet kullanıcılarının bir sunucu vasıtasıyla ağ üzerinden başka kullanıcılar ile iletişime geçebildiği elektronik iletişim sistemidir. Bu iletişim sistemi ile elektronik yol ile üretilen bilgi, yine elektronik yol ile, kullanılır, saklanır, dağıtılır ve değiştirilir.[326]

Kişilerin elektronik posta sistemini kullanabilmesi için e-posta adresine sahip olması gerekir. E-posta adresleri internet servis sağlayıcıları ile elde edilebileceği gibi "gmail" ve "yahoo" gibi "world wide web" sunucuları ile de elde edilebilir. Bu adreslere gönderilen mesajlar sunucunun "*server"*ında depolanır.[327]

Elektronik posta yoluyla sözleşme kurulma aşaması şu şekilde ifade edilebilir: bilgisayar kullanıcısı veya bu bağlamda irade beyanında bulunacak kişi, e-posta sistemi dahilinde beyanını yazılı hale getirir ve sonrasında metnin kime gönderileceğini belirler ve internet üzerinden muhatabın e-postasına gönderir.[328] Görüldüğü üzere TBK madde 1 anlamında irade beyanları e-posta yoluyla yapılır. Beyanın iletilmesinden sonra muhatabın e-postasına gelen iletinin içeriği postanın açılması suretiyle öğrenilebilir[329]. Bu şekilde taraflar iradeleri uyuşup sözleşmenin kurulmasına karar verilinceye kadar müzakerelerde bulunabilirler[330]. Ancak sözleşmenin ifası offline gerçekleştirilir. Dolayısıyla sözleşmenin kurulduğu ortam hariç, e-posta aracılığıyla kurulan sözleşmelerin, web sayfası aracılığıyla kurulan sözleşmelerden ayrı olarak, herhangi bir yenilik getirmediği söylenebilir.[331] Nitekim doktrinde bir görüş[332] e-postanın klasik iletişim araçlarından (mektup vb) tek farkının, elektronik ortamda ortaya çıkması olduğunu belirterek e-posta ile kurulan sözleşmelerin elektronik sözleşme oluşturmayacağı görüşündedir. Çünkü e- postanın iki tarafında da insan bulunmaktadır ve dolayısıyla sözleşmenin her aşaması kişiler arasında gerçekleşmektedir[333].

[326] Soysal, Tamer, İnternet Alan Adları Hukuku, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, 2014, s. 78-80.
[327] İnal, Emrehan, E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, 2015, s. 11.
[328] Sağlam, s. 40; İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 108.
[329] Şeker, Muzaffer, "6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanununa Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 22, 2012, s. 137.
[330] Şeker, s. 137.
[331] Şeker, s. 138.
[332] Sözer, s. 92.
[333] Sözer, s. 92.

Sözleşme kurma aracı olarak e-posta, akıcı bir iletişim sonucunda sözleşmenin kurulmasını sağlamaz. Buna göre taraflar müzakere aşamasında birbirlerinin iradelerini ancak e-postanın varlığından haberdar olup, e-postayı açarak öğrenebilirler. Dolayısıyla aynı zamanda dilimi içinde iradeleri öğrenme imkanı bulunmaz. İrade beyanının zamanı ile öğrenme zamanı arasında bulunan bu fark sebebiyle e-posta ile kurulan sözleşmelerin hazırlar arasında kurulan bir sözleşme olmadığı kabul edilir[334].

#### 2.1.4.3.2. Web Siteleri Aracılığıyla Kurulan Sözleşmeler ve World Wide Web (www)

"World wide web", Türkçe karşılığı ile "*dünyayı saran ağ*"[335] , internet tarayıcıları (*browsers*) vasıtasıyla internette dolaşım imkanı sağlayan bir ağdır[336]. "Ağ" kavramı ise "Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi ve Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ" madde 4/1-(a)'da şu şekilde tanımlanmıştır: *"Elektronik ticarete dair işlemlerin yapılmasına imkân sağlayan internet gibi bilgisayar tabanlı ortamları… ifade eder."*[337] Bu ağ ile birlikte internet kullanıcıları web sitelerini[338] ziyaret edebilmektedirler. World wide web kapsamında en önemli şey web siteleridir ve kullanıcılar web sitelerine linkler aracılığıyla ulaşırlar[339]. Web siteleri, web sunucuları içinde barındırılan (hosting) ve web sayfalarından oluşan sistemi ifade eder[340]. Web siteleri, web sunucuları aracılığıyla görüntülenebilir. Web sunucularının burada sağladığı "barındırma" işlemi, web sitesinde yayınlanmak istenen sayfaların ve dokümanların, internet kullanıcıları tarafından erişilebilecek bir bilgisayarda tutulmasıdır[341].

İşletmeler, mal ve hizmet sunumunda bulunurken daha geniş bir pazar imkanına sahip olmak için sıklıkla web sitelerini kullanırlar. Bunun yanında web siteleri sayesinde olumlu bir imaj yaratabilir, ürün hakkında detaylı bilgi sağlayabilir ve müşteri şikayet ve önerilerini değerlendirebilirler[342].

---

[334] Şeker, s. 138.
[335] Soysal, s. 71.
[336] Soysal, s. 75.
[337] https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/08/20170811-7.htm (Erişim Tarihi: 14.3.2022).
[338] Detaylı Bilgi için bknz: Öztekin, Alp, Teori ve Uygulamada Türk İnternet Hukuku, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2021, s. 81-83.
[339] Okan, Neval, Ağ Reklamları ve Haksız Rekabet, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2011, s. 6.
[340] Sugözü, Halil/ Demir, Sait, İnternet Teknolojisi ve Elektronik Ticaret, 1. Baskı, Nobel Yayınevi, 2011, s. 26.
[341] Sugözü/Demir, s. 29.
[342] Sever, Neşe, "Pazarlama İletişimi Aracı Olarak World Wide Web", Kurgu Dergisi, S. 17, 2000, s. 240-241.

Web siteleri aracılığıyla kurulan elektronik sözleşmelerin bir tarafını bilgisayar vasıtasıyla ileti gönderen gerek kişi, diğer tarafını ise web sitesine daha önceden yüklenmiş ve herkes için aynı şekilde oluşturulmuş parametreler bulunur[343]. Web sitesi burada yalnızca sitenin sahibinin iradesini ilettiği bir araç konumundadır. Web sitesini kullanan kişilerin karşına çıkan sözleşme metnini müzakere etme imkanı tanınmaz; kullanıcılara yalnızca karşısına çıkan talimatlara harfiyen uyarak sözleşmeni kurulmasını sağlama imkanı tanınır[344]. Başka bir anlatımla kişiler yalnızca web sitesinde yer alan "Kabul Ediyorum" ya da "Kabul Etmiyorum" seçeneklerine tıklamak yolu ile irade beyanında bulunurlar[345]. Seçilen ürüne ilişkin sipariş formunda sunulan seçeneklere olumlu yanıt vermek suretiyle süreç tamamlanır[346]. Web siteleri vasıtasıyla kurulan sözleşmeler genel de satım sözleşmesi olup bunun yanında hizmet, bilgi ve dijital ürün teminine ilişkin de olabilir[347]. Ancak her halükarda bu sözleşmeler, sözleşmenin kurulmasının yanında ifasının da elektronik ortamdan gerçekleştirilmesine imkan tanıdığından[348] "gerçek anlamda elektronik sözleşme" teşkil ediyor olup, çalışmamızın da esas odak noktasını oluşturmaktadır[349]. Bu nedenle konuya ilişkin olarak aşağıda daha detaylı açıklama yapılacaktır.

#### 2.1.4.3.3. Chat Aracılığıyla Kurulan Sözleşmeler (IRC)

Chat, internet üzerinden birden çok kişinin aynı zaman dilimi içinde, karşılıklı mesajlaşma yolu ile çevrimiçi iletişim kurmalarını sağlar. Taraflar arasında, iradelerini öğrenme hususunda gecikmenin yaşanmadığı bir sohbet ortamı mevcuttur. Bu çevrimiçi ortamda karşılıklı iradeler beyan edilir. Müzakereler taraflar arasında doğrudan, eş zamanlı olarak gerçekleştirilir. Bu nedenle chat ile kurulan sözleşmelerin hazırlar arasında yapıldığı kabul edilir.[350] Chat ile yapılan sözleşmelerin TBK madde 4 hükmünde yer alan "*Telefon, bilgisayar gibi iletişim sağlayabilen araçlarla doğrudan iletişim sırasında yapılan öneri, hazır olanlar arasında yapılmış sayılır."* düzenlemesi kapsamında değerlendirileceği söylenebilir.

Chat sisteminin e-postadan farkı sözleşme kurmayı hedefleyen tarafların görüşmelerinin akıcı olması ve zamana yayılmamasıdır. Bunun dışında chat kullanılarak

[343] Sarıakçalı, s. 40.
[344] Sözer, s. 92; Sarıakçalı, s. 40.
[345] Bayram, s. 347.
[346] Uyumaz, s. 914.
[347] Şeker, s. 139.
[348] Arslan, s. 81.
[349] Sözer, s. 92.
[350] Sağlam, s. 94-95.

yapılan sözleşmelerde de ifa offline olarak gerçekleştirilir. Bundan yola çıkarak chat sisteminin sözleşme kurma noktasında büyük bir yenilik getirmediği, yalnızca iletişimi online ortama taşıdığı söylenebilir.

#### 2.1.4.3.4. Diğer Yöntemler

Yukarıda elektronik sözleşmelerin kurulmasına ilişkin olarak kullanılan en yaygın yöntemler belirtilmiştir. Bunun dışında elektronik temsilci aracılığıyla, online kitlesel pazar aracılığıyla ve EDI aracılığıyla elektronik sözleşme kurmak mümkündür. Ancak çalışmamızda elektronik sözleşme kavramını dar anlamlı olarak ele alacağımız için bu yöntemlere ilişkin detaylı bilgi verilemeyecektir. Çünkü dar anlamda elektronik sözleşme kavramı, yalnızca internet vasıtası ile gerçekleştirilen elektronik sözleşmeleri kapsar.

## 2.2. Mesafeli Sözleşmeler ve Sözleşmelerin Elektronik Ortamdan Kurulmasıyla Ortaya Çıkan Elektronik Mesafeli Sözleşmeler

### 2.2.1. Genel Olarak

Daha önce de belirtildiği üzere mesafeli sözleşmeler, tüketici hukukuna ait sözleşme tipleridir. Nitekim TKHK madde 48[351] hükmünde düzenlenmiş olup bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olabilmesi için aranan temel şartlardan birisi sözleşmenin taraflarından birisinin tüketici olmasıdır. 6502 sayılı kanunun mesafeli sözleşmeleri ayrıca düzenlemesi esasen bu tür sözleşmelerin tüketiciler açısından riskli olmasından kaynaklanır. Çünkü tüketici bir uzaktan iletişim aracı ile sözleşmenin kurulmasına ilişkin işlemleri gerçekleştirirken sözleşmenin diğer tarafını ya da sözleşme konusu görmeden hareket eder. Bu durum elbette ki diğer sözleşmelere oranla mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin daha az bilgi sahibi olmasına ya da tüketicinin, satıcı/sağlayıcının belirttiği bilgilerle sınırlı olarak bilgilenmesine yol açar. Tüketicinin bu dezavantajlı konumu gözetilerek, mesafeli sözleşmelerin tarafı olarak tüketiciler özel olarak korunmuştur.[352] Nitekim e-ticaretin yaygınlaşması ile değişen alışveriş alışkanlıkları, mesafeli sözleşmelere ve hatta mesafeli elektronik sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin önemini artırmaktadır. Özellikle de internetten yapılan alışverişler tüketicinin korunmasını gerektirir. Çünkü internet üzerinde

[351] Mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak hukukumuzda bulunan TKHK madde 38 hükmü ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, 20 Mayıs 1997 tarihli 97/7/EC "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması" başlıklı direktife uygun düzenlemeler getirir. Detaylı bilgi için bknz: Kuğuoğlu, Dilhan/Kalkan, Nilhan, "Mesafeli Sözleşmeler", İstanbul Barosu Dergisi, C.90, S.4, 2016, s. 268.

[352] Baş Süzel, Ece, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü, Galatasaray Üniversitesi Dergisi, C.2, S.2, 2018, s. 340.

yapılacak olan mesafeli sözleşmelerde, tüketicilerin detaylıca değerlendirmesine imkan tanımama, bir bakıma süreci aceleye getirmelerime sebep olma yönünde riskler bulunur[353].

Elektronik sözleşmeler genelde mesafeli sözleşme şeklinde kurulsalar da her elektronik sözleşme mesafeli sözleşme değildir. Başka bir anlatımla internet ortamından kurulsa dahi, sözleşmeler bazı şartların bulunmaması halinde mesafeli sözleşme olarak değerlendirilemez.[354] Bu nedenle bir sözleşmenin mesafeli elektronik sözleşme olup olmadığının değerlendirmesini yaparken yalnızca yukarıda belirtilen elektronik sözleşmelere ilişkin şartlar değil ayrıca TKHK madde 48'de yer alan şartların da değerlendirilmesi gerekir.

### 2.2.2. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerin Unsurları

TKHK madde 48/1 düzenlemesinde sözleşmelerin mesafeli sözleşme olarak değerlendirilebilmesi için gerekli olan unsurlar yer alır. Buna göre; satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığının olmaması, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem olması ve sözleşmenin her aşamasında uzaktan iletişim araçları ile gerçekleştirilen bir iletişimin olması gerekir. Bu unsurlar kümülatif olup, biri dahi sözleşme kapsamında sağlanamazsa, sözleşme mesafeli sözleşme olarak değerlendirilmez[355]. Aşağıda bu unsurlar daha ayrıntılı olarak incelenecektir.

#### 2.2.2.1. Tarafların Eş Zamanlı Fiziksel Varlığının Bulunmaması[356]

Bir sözleşmenin mesafeli sözleşme olabilmesi için sözleşmenin taraflarının, sözleşmenin "*kuruluş anına kadar*" ve kurulduğu an dahil olmak üzere fiziksel olarak bir araya gelmemiş olması gerekir. Buna göre taraflar sözleşme görüşmeleri süresince ve sözleşme kurulurken eş zamanlı fiziksel varlık gösteremezler.[357] Kuruluş anına kadar geçen

[353] Demir, s. 16.
[354] Uzun Kazmacı, Özge, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 22, S.3, 2016, s. 2796.
[355] Uzun Kazmacı, s.2795.
[356] Bu unsura doktrinde "*mesafe"* unsuru da denmektedir. Mesafe terimi için bknz: Gezder, Ümit, Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler, 1. Baskı, Beta Yayınevi, 2006, s. 28.
[357] Vardar Hamamcıolu, Gülşah, Elektronik Sözleşme Mesafeli Sözleşme Ayırımı, E- Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ed: Hakan Tokbaş, Ali Suphi Kurşun, 1. Baskı Aristo Yayınevi, 2017, s. 55.

aşamanın müzakere aşaması ile sınırlanması, tüketicinin lehine olur[358]. Nitekim kanunun gerekçesinde de belirttiği üzere tüketici yalnızca ürünler hakkında fikir sahibi olmak adına satıcı ile eş zamanlı bir varlık gösterir ve sonrasında sözleşme görüşmeleri ve sözleşmenin kurulması uzaktan iletişim araçları ile gerçekleştirilirse, bir mesafeli sözleşmenin varlığından söz edilebilir. Ancak sözleşme görüşmeleri tarafların "eş zamanlı fiziksel varlığı" eşliğinde gerçekleştirilir; sonrasında sözleşme "uzaktan iletişim araçları" ile kurulursa artık bir mesafeli sözleme oluşmaz.[359]

Nitekim bu durum, 2011/83 sayılı AB Yönergesi' nin 20 numaralı gerekçesinde de belirtilmiştir. Yönerge' de geçen ifade şu şekildedir: "*Mesafeli sözleşme tanımı; tüketicinin sadece bilgi toplamak amacıyla işyerine gittiği ancak sözleşmenin müzakere edilme ve kurulmasının mesafeli olarak yapıldığı hali de kapsamalıdır…"*[360] Ancak doktrindeki bir görüşe göre tüketicinin işyerine giderek ürün ve satıcı hakkında bilgi edinmesi halinde eş zamanlı fiziksel varlık gösterilecek olup mesafeli sözleşmenin varlığından bahsedilemeyecektir[361]. Çünkü bu halde tüketicinin özel olarak korunmasını gerektiren dezavantajlı olduğu durumlar ortan kalkmıştır ve tüketici bazı konularsa kendisi doğrudan fikir sahibi olmuştur[362].

Mesafeli elektronik sözleşmelerde fiziken eş zamanlı varlık gösterme unsuru genellikle sağlanır. Tüketiciler web siteleri, e-posta, chat gibi uzaktan iletişim araçlarından yararlanmak suretiyle mal veya hizmet temininde bulunurlar. Fakat elektronik mesafeli sözleşmelerde de sözleşme görüşmeleri esnasında fiziksel olarak aynı ortamda bulunulup, sadece sözleşmenin internet aracılığıyla kurulması halinde mesafeli sözleşmenin olumsuz unsuru sağlanamamış olacaktır.

#### 2.2.2.2. Pazarlamaya Yönelik Bir Sistem Çerçevesinde Gerçekleşme

Mesafeli sözleşmelerin kurulması, *"mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem"* gerektirir. Sistemin bulunması demek esasen Bir defaya mahsus olarak ya da tesadüfen, uzaktan iletişim sistemlerinin kullanılmasıyla

[358] Uzun Kazmacı, Özge, s. 2795.
[359] Avcı Braun, Cihan, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler", Yeditepe Üniverstesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S.2, 2015, s. 30.
[360] Uyaroğlu, Osman, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Cayma Hakkı Kapsamında Korunması, On İki Levha Yayıncılık, 1. Baskı, 2021, s. 11.
[361] Gezder, Ümit, Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler, 1. Baskı, Beta Yayınevi, 2006, s. 40; Uyaroğlu, s. 12 ( Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler).
[362] Vardar Hamamcıoğlu, s. 56.

gerçekleştirilen sözleşmelerin mesafeli sözleşme oluşturmayacağı anlamına gelir[363]. Satıcının, bütün işlemlerinde istikrarlı olarak kullandığı bir sisteminin bulunması gerekir. Doktrinde bir görüşe göre organize bir uzaktan iletişim sisteminin bulunduğunun kabulü için satıcının belli bir personele ve teknik donanıma sahip olması gerekir[364]. Özellikle satıcının web sitesinin olması organize bir sisteminin olduğunu gösterebilir[365].

Konuya ilişkin olarak doktrinde yer alan bir görüşe göre, sistemin bulunmaması halinde mesafeli sözleşmenin oluşmayacağı söylesen de satıcı/sağlayıcının bu durumu iddia ederek tüketiciyi koruyan hükümlerden kaçmasının önü de açılmamalıdır. Bu anlamda sistemin varlığına ilişkin değerlendirme de tüketici lehine yorum yapılmalıdır.[366]

Doktrinde bir görüş[367] mesafeli elektronik sözleşmelerde kullanılabilecek uzaktan iletişim araçlarını, bir sistem oluşturma yönünden ikiye ayırıp incelemiştir. Buna göre e-mail ve chat kullanılarak kurulan sözleşmelerde uzaktan pazarlamaya yönelik bir sistemin varlığından bahsedilemez; yalnızca istisnai hallerde bu araçlar ile bir sistem dahilinde sözleşme kurmak mümkündür. Bu nedenle de istisnai haller dışında chat ve e-mail ile kurulan sözleşmeler mesafeli sözleşme niteliğinde olmaz. Ancak web sitesi üzerinden kurulan sözleşmelerde bir sistem üzerinden sözleşmenin kurulması kural olup; sadece istisnai hallerde bir sistemin yokluğundan bahsedilebilir.[368] Kanaatimizce, günümüzde tüketiciler, daha çok web siteleri üzerinden mesafeli sözleşmeler kurmaktadırlar ve satıcılar/ sağlayıcılar ticari amaçlarını gerçekleştirmek için daha çok web sitelerini kullanmayı tercih etmektedirler. Nitekim tüketici alışkanlıkları da internet ortamında web sitelerinin bir pazarlama sistemi olarak kullanılmasını ön plana çıkarmaktadır. Ayrıca e-posta sistemini "*alışılmış yöntemlerin gelişmiş bir ortamda uygulanması"*[369] olarak tanımlamak mümkünken, chat' in ise e-postadan tek farkı kesintisiz mesajlaşmayı sağlamasıdır. Bu anlamda özellikle ödemeye ve tüketicinin bilgilendirmesine yönelik organize bir sistem bulunmaz. Dolayısıyla biz de doktrindeki bu görüşe katılıyoruz. Bu nedenle de açıklamalarımızı daha çok web sitesi üzerinden kurulan elektronik sözleşmelere ilişkin olarak yapacağız.

[363] Uzun Kazmacı, s. 2795.
[364] Demir, s. 29.
[365] Demir, s. 25.
[366] Vardar Hamamcıoğlu, s. 57-58.
[367] Arslan, s. 113.
[368] Arslan, s. 113.
[369] Sözer, s. 92.

#### 2.2.2.3. Uzaktan İletişim Araçlarının Kullanılması

Genel anlamda mesafeli sözleşmelerde taraflar, geleneksel iletişim araçlarıyla (el ilanı, postalama vb) ve internet aracılığıyla uzaktan iletişimi sağlayabilirler[370]. Kanun burada "*uzaktan iletişim araçları*"[371] demek suretiyle kapsamlı bir düzenleme yapmıştır. Ayrıca Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde de sınırlı sayıda bir sayma yapılmayarak sürekli gelişen teknoloji ile değişen imkanlara uygun bir düzenleme yapılmıştır[372]. Ancak elektronik mesafeli sözleşmeler yalnızca elektronik iletişim araçları ile kurulabilir. Bizim kabul ettiğimiz dar anlamda elektronik sözleşmeler olduğundan burada mesafeli elektronik sözleşmelerin ortaya çıkabilmesi için kullanılacak olan uzaktan iletişim aracı internettir. Sözleşmenin kurulması süresince taraflar, birden fazla elektronik iletişim aracı kullanabilirler[373].

#### 2.2.2.4. Taraflardan Birinin Tüketici Diğerinin Satıcı Ya Da Sağlayıcı Olması

Uzaktan iletişim araçları ile ve bir pazarlama sistemi etrafında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığı olmadan gerçekleştirilen sözleşmenin mesafeli bir sözleşme olması için tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yapılması gerekir. Daha önce de belirttiğimiz üzere, mesafeli sözleşme, tüketici hukukuna ilişkin bir kavram olup; burada amaç mali ve ürün hakkında bilgi edinebilme bakımından güçsüz konumda olan tüketicinin korunmasıdır[374].

Tüketicinin ve tüketici işleminin tanımını birinci bölümde yaptığımız için burada tekrardan yapma gereği duymuyoruz[375]. Ancak satıcı ve sağlayıcı kavramlarının tanımlanması gerekir. TKHK madde 3/1-(ı) düzenlemesinde sağlayıcı kavramı, "*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi…ifade eder."* şeklinde belirlenmiştir. TKHK madde 3/1-(ı) hükmünde satıcı kavramı ise "*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi… ifade eder."* şeklinde

[370] Bozbel, Savaş, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler- 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma", Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 3-4-, 2003, s.788.
[371] Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği madde 4/1-(h) düzenlemesine göre uzaktan iletişim araçları "*Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı*," ifade eder. (https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-6.htm) (Erişim Tarihi: 2.3.2022).
[372] Yılmaz, s. 1014.
[373] Çakırca, Seda İrem, "6502 Sayışı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 34, S. 3, 2018, s. 109.
[374] Demir, s. 20 .
[375] Bakınız: s. 16-19.

tanımlanmıştır. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde de kavramların tanımları kanuna paralel olarak yapılmıştır. Açıkça anlaşıldığı üzere satıcı ve sağlayıcı, mesleki ve ticari amaçlarla hareket eden gerçek ve tüzel kişilerdir. Kamu tüzel kişileri de satıcı ve sağlayıcı kapsamında değerlendirilebilir. İki kavramı birbirinden ayıran unsur ise mal ve hizmet sunumudur. Buna göre tüketiciye bir mal satışı gerçekleştiren kişi satıcı konumundayken, tüketiciye hizmet sunan kişi sağlayıcı konumundadır.[376]

Her elektronik sözleşmenin mesafeli sözleşme oluşturmayacağı kuralı, bu unsurda çok daha belirginleşir. Şöyle ki sözleşmenin bir tarafı mesleki ve ticari amaçlarla hareket eden satıcı ya da sağlayıcı olsa ve sözleşme bir pazarla sistemi üzerinden, uzaktan iletişim araçlarıyla kurulsa dahi, sözleşmenin diğer tarafında tüketici bulunmadığı sürece elektronik bir sözleşme ortaya çıkabilirse de elektronik mesafeli sözleşme oluşmaz.

### 2.2.3. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerin Kurulma Aşamaları ve Şekil

#### 2.2.3.1.Elektronik İrade Beyanları

##### 2.2.3.1.1. Genel Olarak İrade Beyanı Kavramı

Hukuki işlemin temel kurucu unsuru olarak irade açıklaması, kişilerin bir sözleşmeyi kurma, değiştirme ya da ortadan kaldırma iradelerini dış dünyaya aktarmalarıdır[377]. İrade, dış dünyaya aktarılmadıkça hukuksal bir değeri bulunmaz[378]. Taraflar iradelerini dış dünyaya söz, yazı veya işaret vasıtası ile aktarabilirler[379]. İrade beyanının, objektif ve sübjektif unsurları bulunur. Objektif unsur, irade unsurunu ifade etmekte olup, irade beyanında bulunacak kişinin "*fiil iradesi",* "*beyan iradesi*" ve "*işlem iradesi*" ne sahip olmasını gerektirir. Buna göre kişinin dış dünyaya yansıyan beyan fiilini bilinçli bir şekilde gerçekleştirmesi ve hukuki işlem yapma iradesine sahip olması gerekir.[380] Ayrıca kişinin iradesini muhataba beyan etmeye yönelik de özgür iradeye dayalı olarak bir karara varmış olması gerekir. İrade beyanının objektif unsuru ise "*beyan unsuru"* dur. Beyan, işlem iradesinin dış dünyaya çeşitli şekillerde aktarılmasıdır[381]. Beyan unsurunda tarafın kendi içinde kurguladığı iradesi artık dış dünyada duyulabilir, okunabilir hale getirilir.[382] İrade beyanının açık veya örtülü olarak gerçekleştirilebileceği TBK madde 1'de belirtilmiştir. Ayrıca sözleşme serbestisi ilkesi gereği, irade açıklamalarının geçerlilik kazanabilmesi için

[376] Uyaroğlu, s. 23.
[377] Eren, s. 127.
[378] Kılıçoğlu, Ahmet, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, Turhan Kitabevi, 2012, s. 41.
[379] Kılıçoğlu, s. 43.
[380] Eren, s. 128-130.
[381] Eren, s. 130.
[382] Eren, s. 132.

belirli bir şekle bağlı olarak gerçekleştirilmesi gerekmez. Ancak taraflar bunun aksini kararlaştırabileceği gibi bazı hallerde kanun da şekil şartı öngörebilir[383].

#### 2.2.3.1.2. Elektronik İrade Beyanı Kavramı

İnternetin sunduğu imkanlar ile birlikte kişilerin irade beyanlarını geleneksel yollar dışında elektronik olarak da iletmesi mümkün hale gelmiştir[384]. Özellikle "*sanal eşya sepetleri"* ne ürünler eklenildikten sonra sipariş formunun doldurulması yolu ile web sitesi üzerinden yapılan alışverişler, internet aracılığıyla yapılan sözleşmelerin en yaygınıdır[385]. Bu gelişme elektronik irade beyanı kavramını ortaya çıkarmıştır. İrade beyanının elektronik irade beyanı olarak kabul edilebilmesi için gereken unsur irade beyanının elektronik ortamdan gerçekleştirilmesidir. Bunun dışında bir fiilin irade beyanı olarak adlandırılması hususunda aranan objektif ve sübjektif kriterlerin, elektronik irade beyanında da bulunması gerekir. Başka bir anlatımla kişinin fiil iradesini, beyan bilincini ve hukuki sonuç iradesini elektronik ortamda dış dünyaya aktarması gerekir.[386] Çalışmamızın esas konusunu web siteleri üzerinden kurulan mesafeli elektronik sözleşmeler oluşturduğundan, elektronik ortam kavramını, web siteleri ile sınırlı olmak üzere kullanacağız.

Sanal ticaret ortamları olan web siteleri üzerinden tüketici iradeleri farklı şekillerde iletilebilir[387]. Tüketiciler, web sitesinde yer alan alışveriş formunu doldurarak web sitesi sağlayıcısına gönderebilir ya da tüketiciler yalnızca, "kabul et", "kabul etme" ifadelerinin yer aldığı bölümlere mouse yardımıyla tıklayarak irade beyanında bulunabilirler[388]. Bu hallerde irade beyanında bizzat tüketicini kendisi bulunur[389]. Tüketicilerin karşısında ise *"bilgisayar açıklamaları"*[390] bulunur. Bu duruma "*otomatikleştirilmiş irade beyanları"*[391] denir. Bu irade beyanında açıklama davranışı bir insan tarafından yapılmamaktadır; bilgisayar, programlama ile açıklamayı otomatik olarak oluşturur ve internet vasıtası ile karşı tarafa gönderir[392]. Elektronik irade beyanının, insanın doğrudan katılımı olmaksızın

[383] Hatemi, Hüseyin/ Gökyayla, K. Emre, Borçlar Hukuku Genel Bölüm, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, 2011, s. 43.
[384] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 96.
[385] Gezder, Ümit, Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler, s. 109.
[386] Bayram, s. 346.
[387] Korkmaz, Nuray, Sorularla İnternet ve E-Ticaret Rehberi, 1. Baskı, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul- 2002, s. 53.
[388] İnal, s. 97.
[389] Şahin Turan, "Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 95, 2011, s. 342.
[390] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 99.
[391] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 99.
[392] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 99.

açıklanması, web siteleri aracılığıyla kurulan sözleşmelerde mevcuttur ve hukukumuzda bu tür bir irade açıklamasına engel olmaya yönelik bir düzenleme bulunmamaktadır[393]. Ancak burada söz konusu iradenin programa ait olduğu düşünülmemelidir. Şöyle ki irade, cihazı kullanan kişiye aittir ve web sitesi burada yalnızca iradenin iletilmesi hususunda bir araç konumundadır[394]. Nitekim başlangıçta otomatik irade beyanında bulunan cihazı, belirli şekillerde tepki göstermek için programlayan bir kişi vardır ve kişinin programlama eylemi ile iradesini önceden, genel olarak açığa vurduğu kabul edilir[395]. Bu nedenle bilgisayar vasıtasıyla yapılan irade beyanları normal irade beyanı gibi değerlendirilmelidir[396].

#### 2.2.3.1.3. Elektronik İrade Beyanlarının Hazır Olmayanlar Arasında mı Yoksa Hazırlar Arasında mı Yapıldığının Tespiti

Elektronik irade beyanlarının hazırlar arasında mı yoksa hazır olmayanlar arasında mı yapıldığının tespiti önemlidir. Çünkü sözleşmeler nezdinde belirlenecek bu unsur, sözleşmelerin kurulduğu zamanın ve sözleşmelerin hüküm ve sonuçlarını doğuracağı zamanın belirlenmesi gibi önemli konularda karşımıza bazı ayrımlar çıkarır.

Web siteleri aracılığıyla kurulan sözleşmelerin, hazır olmayanlar arasında kurulduğunun kabulü gerekir. Çünkü bu tür sözleşmeler, tarafların mutlaka çift yönlü ve eş zamanlı, doğrudan iletişim halinde olmasını gerektirmez[397]. Şöyle ki sipariş formu doldurduktan sonra tüketiciye, ifanın taahhüdünü içeren ve siparişin alındığına ilişkin mesaj, sipariş sistemi aracılığıyla ya da e-posta ile gönderilir[398].Önceden hazırlanmış sistem üzerinden tüketicilerin soru sorması ve müzakere etmesi mümkün değildir; tüketiciler yalnızca sonraki aşamalara yönlendirilirler ve sonrasında konuyla alakalı olarak bilgilendirilirler[399]. Ancak doktrinde aksi yönde görüşler de mevcuttur. Buna göre web sitesi aracılığıyla kurulan sözleşmeler, gerekli işlemlerin tamamlanmasından sonra doğrudan web sitesinin bilgi işlem sistemine ulaşır ve web sayfası tüketiciyi anında ödeme sayfasına yönlendirir[400]. Bu nedenle de bu tür sözleşmelerin hazırlar arasında olduğunun kabulü

[393] Bayram, s. 349.
[394] Bayram, s. 349.
[395] Kocayusufpaşaoğlu, Necip, Borçlar Hukuku Genel Bölüm Birinci Cilt: Borçlar Hukukuna Giriş Hukuki İşlem Sözleşme, 7. Baskı, Filiz Kitabevi, 2017, s. 132; İnal, s. 100; Antalya, Gökhan, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt: V/1, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2019, s. 312.
[396] Meriç, Nedim, "Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması İle Cayma Hakkının Kullanılmasına İlişkin 4077 Sayılı Kanunun Hükümlerinin TBK ve HMK Bakımından Değerlendirilmesi", İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S. 1, 2013, s. 108.
[397] Demir, s. 178.
[398] Demir, s. 178.
[399] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 115.
[400] Uyumaz, s. 922.

gerekir. Bizim kabul ettiğimiz görüşe göre web sayfası aracılığıyla gerçekleştirilen sözleşmeler, hazır olmayanlar arasında gerçekleştirilir.

#### 2.2.3.2. Mesafeli Elektronik Sözleşmenin Kurulmasına İlişkin İrade Beyanları

##### 2.2.3.2.1. Genel Olarak

Daha önce belirtildiği üzere elektronik sözleşmelerin kurulabilmesi için tarafların "karşılıklı ve birbirine uygun iradelerinin" varlığı gerekir. Beyan edilecek bu iradelerden zaman itibariyle önce yapılacak olana "öneri", öneriyi takip eden beyana ise "kabul" denir[401]. Elektronik sözleşmeler, elektronik irade beyanlarının (elektronik öneri ve elektronik kabul) birbirine uyması ile kurulur.

Web sitelerinin tamamı internet üzerinden sözleşme yapılmasına imkan vermez. Bu tür web sitelerinin tasarlanma şekilleri irade beyanının yapılmasına imkan tanımaz[402]. Bu yönde bir tasarıma sahip olan "etkileşimsiz web siteleri" özellikle reklam amaçlı oluşturulurlar ancak sözleşmenin kurulmasına ilişkin irade açıklamasının e-posta, telefon gibi araçlar ile iletilmesini gerektirirler[403]. Web sitesi tüketicilere kabul beyanında bulunma imkanı veriyor ise "etkileşimli web sitesi" nden bahsedilir. Etkileşimli web sitelerinde kabul beyanının iletilmesi için farklı bir uzaktan iletişim aracının kullanılması gerekmez. İnternet aracılığıyla ve web sitesi üzerinden süreç devam ettirilir. Tüketicinin önüne çıkacak olan kabul kutucuğunun işaretlenmesi suretiyle kabul beyanının iletilmesi sağlanır. Aşağıda etkileşimli web siteleri bakımından öneri ve kabule ilişkin açıklamalar yapılacaktır.

##### 2.2.3.2.2. Elektronik Sözleşmelerin Kurulması Bakımından Öneri Beyanı (İcap)

Genel anlamda öneri, şahsın sözleşme yapma niyetiyle karşı tarafa teklifte bulunmasını konu edinen irade açıklamasıdır[404]. Birbirine uyumlu irade beyanlarından zaman itibariyle ilk olarak yapılan tek taraflı bir hukuki işlemdir[405]. Tarafın önerisi belirli kişi veya kişilere yöneltilebileceği gibi genele yönelik bir teklifte bulunulması da mümkündür. Genele yönelik yapılan öneri TBK madde 8/2'de şu şekilde belirtilmiştir: "*Fiyatını göstererek mal sergilenmesi veya tarife, fiyat listesi ya da benzerlerinin*

[401] Eren, s. 258.
[402] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 114.
[403] Falcıoğlu, Mete Özgür, Karşılaştırmalı hukuk ve (Amerikan hukuku ve Viyana Antlaşması) Türk hukukunda elektronik satım sözleşmesi ve kuruluşu, 1.Baskı, Yetkin Yayınları, 2004, s. 191.
[404] Oğuzman/Öz, s. 53.
[405] Eren, s. 259.

*gönderilmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça öneri sayılır."* Ancak herhalde irade beyanının öneri olarak değerlendirilebilmesi için karşı tarafa varması, sözleşmenin objektif ve sübjektif esaslı noktalarını içermesi ve önerenin, önerisiyle bağlanma niyetinde olması gerekir[406]. Fakat irade açıklaması yalnızca bir müzakere içine girmek için açıklanıyorsa ve tarafın sözleşme kurma arzusundan bahsedilemezse veya irade beyanında sözleşmenin bütün esaslı unsurlarına yer verilmiyorsa burada öneri olarak değerlendirilebilecek bir irade açıklaması bulunmaz; irade açıklaması öneriye davet olarak değerlendirilir[407]. Önerinin karşı tarafa iletilmesi için kullanılan araç veya yöntemler ne olursa olsun belirtilen niteliklere sahip olması gerekir; aksi halde öneri olarak nitelendirilemez ve öneriye ilişkin hüküm ve sonuçları doğuramaz[408]. Tüketiciler nezdinde TKHK kapsamında satıcı ve sağlayıcılara ilave bazı yükümlülükler getirilmiştir ve tüketicilere ise ilave bazı haklar tanınmıştır. Söz konusu yükümlülükler ve haklara ilişkin açıklamalar ayrı bir bölümde yapılacaktır.

Web siteleri, internet vasıtasıyla öneri veya öneriye davet beyanında bulunabilecek platformlardır. Mal ve hizmetlerini geniş bir pazara sunmak isteyenler web sitelerini sıklıkla kullanırlar. İşleyişi itibariyle web sitelerinde satıcılar/sağlayıcılar, ürünlerin fiyatlarına, fotoğraflarına ve özelliklerine ilişkin bilgilere yer vererek esasen bir öneri ya da öneriye davet beyanında bulunurlar[409]. Doktrinde web sitelerinde mal ve hizmetlerin teşhir edilmesinin hukuki niteliğine ilişkin farklı görüşler mevcuttur[410]. Buna göre bir görüş[411] TBK madde 8/2 hükmünden hareketle, web sitesinde ürünün veya hizmetin özellikleri ve fiyatı belirtilerek teşhir edilmesinin artık öneri olarak kabul edileceğini savunur. Şayet web sitesinin öneride bulunduğu sonucuna ulaşılırsa web sitelerinde mal ve hizmetlerin niteliğine ilişkin olarak yapılan açıklamaların ve belirlenen fiyatların, internet aracılığıyla dünyanın her yerinde ulaşılabilir olduğu gözetilerek, bu tür önerilerin genele yapılan (umumi icap) niteliğinde olduğunu kabul edilir[412].

[406] Eren, s. 259-261.
[407] Oğuzman/Öz, s. 54.
[408] Özdemir Kocasakal, Hatice, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, 2003, s. 55.
[409] Bayram, s. 358.
[410] 818 Sayılı TBK döneminde 6098 sayılı TBK madde 8/2 düzenlemesi olmadığından konuya ilişkin farklı değerlendirmeler yapılmaktaydı. Özellikle doktrinde, web sitesi aracılığıyla ödeme yapılıp yapılmadığına bakılarak açıklama getirilmeye çalışılmıştır. Konuya ilişkin dataylı bilgi için bknz: Özdemir Kocasakal, s. 57-62; Altınışık, s. 43-46.
[411] Sever, s. 135.
[412] Özdemir Kocasakal, s. 57.

Diğer görüşe[413] göre ise web sayfalarının hukuki nitelik itibariyle öneri ya da öneriye davet niteliğinde olduğunu genelleme yaparak söylemek mümkün değildir. Bu değerlendirme yapılırken her bir web sayfasının hukuki niteliği ayrıca TBK madde 8/2 hükmü de gözetilerek güven ilkesine göre yorumlanmalıdır. Son olarak diğer bir görüş[414] ise, web sitesinde bedeli belirtilerek teşhir edilen mal ve hizmetlerin öneri niteliğinde olduğunu ve ürünlerin *"sepete eklenme"* gibi gerekli işlemlerin yapılması suretiyle sözleşmenin kurulacağını belirtir. Doktrinde, web sitelerindeki mal ve hizmet teşhirinin öneri sayılamayacağı yönünde de yorumlar mevcuttur[415]. TBK madde 8 düzenlemesine rağmen getirilen bu yorumların temel dayanağı, web sitesinde yer alan mal ve hizmet teşhirinin, TBK madde 8/2'de yer alan malın bizzat sergilenmesi unsurunu sağlamadığıdır. Çünkü internet global bir iletişim ağı olarak çok sayıda kişiye belirli bir ürünün ulaşmasını sağlayabilir ve belirli bir stok dahilinde olan ürünlere yönelik, web sitesi aracılığıyla oluşabilecek taleplerin karşılanması her zaman mümkün olmayabilir. Ancak günümüz koşulları değerlendirildiğinde stok durumuna ilişkin olarak yapılan değerlendirmenin güncel olmadığı; günümüz teknolojik şartlarında stok durumunun bir problem oluşturmayacağı söylenebilir[416].

Kanaatimizce her somut web sitesi, kendi içinde bağımsız olarak değerlendirilerek web sitesinin işlevinin öneride ya da öneriye davette bulunmak olduğuna karar verilmelidir. Şöyle ki önerinin bütün esaslı unsurları içermesi gerektiğinden, web sitesinde bütün esaslı unsurlar yer almaz ise, web sitesinin işlevinin öneriye davette bulunmak olduğu kabul edilir. Örneğin ürünün fiyatı belirtilmemişse artık teşhir faaliyeti öneriye davet olarak değerlendirilir. 6098 sayılı TBK'nın madde 8 hükmüne ilişkin Adalet Komisyonu Raporu da bu görüşü destekler niteliktedir[417]. Ancak tüketiciler nezdinde durum TKHK madde 6/1 düzenlemesi sebebiyle farklıdır. Söz konusu düzenleme şu şekildedir: "*Vitrinde, rafta,*

---

[413] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 131; Bayram, s. 359; Özdemir Kocasakal, s. 62.
[414] Antalya, Gökhan, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt: V/1,1, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2019, s. 312.
[415] Kocayusufpaşaoğlu, s. 185-186.
[416] Uyaroğlu, s. 48.
[417] Adalet Komisyonu Raporu şu şekildedir:
*"Ülkemizde giderek yoğunlaşan bir biçimde ticarî kuruluşların reklâm ve pazarlama faaliyetleri sırasında kişilerin posta kutularına varıncaya kadar sattıkları ürünlere veya sundukları hizmetlere ilişkin tarife, fiyat listesi ya da benzerlerini ulaştırdıkları görülmektedir. Bu tür belgeler kendilerine ulaşanlar, belgelerde yer alan ürünlerden veya hizmetlerden yararlanma amacıyla söz konusu ticari kuruluşlara başvurduklarında, belirtilen fiyatların veya niteliklerin değiştirildiği ya da belgede basım hatası olduğu gibi açıklamalarla karşılaşmaktadırlar. Bu olgunun göz önünde tutulması sonucunda, 818 sayılı Borçlar Kanunundan farklı olarak, Tasarıda aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça, bu tür belgelerdeki açıklamaların öneri sayılacağı kabul edilmiştir."* (https://www.muglabarosu.org.tr/Upload/files/pdf/BK%20Madde%20Gerek%C3%A7eleri.pdf) (Erişim Tarihi: 18.3.2022).

*elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz."*. Buna göre web siteleri üzerinden bir mal teşhiri yapılıyorsa, tüketiciler nezdinde, ayrıca bir ibareye yer verilmedikçe satıştan kaçınılamaz. Örneğin web sitesinde teşhiri yapılan malın fiyatı belirtilmese dahi, eğer bir tüketici söz konusu ise mal sergilenmesi öneri olarak değerlendirilir. Dolayısıyla tüketiciler için elektronik ortamda mal sergilenmesi TKHK kapsamında yer alır ve web sitesinde malın fiyatı belirtilmemiş olsa bile, tüketiciler için bu teşhir öneri olarak değerlendirilerek, öneriye ilişkin sonuçları doğurur. [418].

Doktrinde bir görüş, elektronik sözleşmelerin öneri metnini, "*özelleşmiş internet sayfası"* kavramı ile açıklar. Özelleşmiş internet sayfası, web sitelerinin sözleşme kurmaya yönelik sistemlerinin, tüketicilerin karşısına çıkardığı son sayfadır. Bu sayfada ürünün ücreti, mesafeli sözleşme metni yer alır ve ayrıca tüketiciye ödemeye ilişkin tercihler sunulur ve tüketiciye ön bilgilendirme yapılır. Bu sayfa herkese açık değildir; sadece belirli ürünleri seçip öngörülen adımları tamamlayan tüketicilerin karşısına çıkar. Bütün bunlar değerlendirildiğinde tüketicinin karşısına çıkan bu sayfanın öneri niteliğinde olduğu kabul edilebilir.[419]

Web sitesi aracılığıyla kurulan sözleşmelerin hazır olmayanlar arasında yapılan sözleşmeler olduğu yukarıda belirtilmişti. Sözleşmelerin bu nitelikte olması önerinin bağlayıcılığı açısından önemlidir. Çünkü sözleşmenin hazırlar arasında ya da hazır olmayanlar arasında yapılması önerinin geçerli olacağı zamanı belirleme açısından kriter oluşturur[420]. TBK madde 5/1 hükmünde süresiz önerilerin hazır olmayan kişiye yapılması halinde önerinin, *"zamanında ve usulüne uygun olarak gönderilmiş bir yanıtın ulaşmasının beklenebileceği ana kadar, önereni bağlayacağı"* düzenlenmiştir.

#### 2.2.3.2.3. Elektronik Sözleşmelerin Kurulması Bakımından Kabul Beyanı

İki taraflı hukuki işlem olarak sözleşmenin kurulabilmesi için yapılan öneriye karşılık olarak, muhatabın öneriyi kabul etmesi yani sözleşmeyi öneride belirtilen şekilde kurma iradesini karşı tarafa bildirmesi gerekir[421]. Muhatabın bu şekilde sözleşmenin kurulmasını sağlayacak olan irade açıklamasına kabul denir[422]. Kabul, sözleşmenin

[418] Arslan, s. 122.
[419] Uyaroğlu, s. 46-49.
[420] Oğuzman/Öz, s. 65.
[421] Kılıçoğlu, s. 66
[422] Oğuzman/Öz, s. 68.

kurulmasını sağlayan tek taraflı ve varması gerekli bir hukuki işlemdir. Ancak bunun için kabulün öneriye uygun olması; önerinin esaslı noktalarında değişiklikler yapmaması gerekir. Aksi halde artık sözleşmenin kurulması ile sonuçlanacak bir kabul beyanından değil, önerinin reddi ya da yeni bir öneri olarak değerlendirilecek bir iradeden bahsedilir.[423] Tüketicilerin web sitelerine aracılığıyla gerçekleştirecekleri mal ve hizmet talepleri, web sitesinin sunduğu öneri karşısında kabul olarak değerlendirilir[424]. Tüketicilerin kabul iradeleri herhalde web sitesinin önerisine uygun olacaktır. Çünkü web sitesi önerisini tek taraflı olarak hazırlamakta ve tüketiciye müzakere imkanı tanınmamaktadır. Tüketici yalnızca web sitesinin önerisini kabul edebilir ya da kabul etmeyebilir. Bunun dışında yeni bir öneri olarak nitelendirilebilecek bir teklifte bulunamaz. Ancak çoğu zaman web sitelerinde ürüne ilişkin olarak tüketiciye renk, boyut, miktar, kalite vb açısından tercih hakkı tanınmaktadır. Bu halde tüketicinin kabul beyanında bu seçeneklere ilişkin tercihlerine yer vermesi, beyanın kabul olarak nitelendirilmesini engellemez[425].

#### 2.2.3.2.4. Öneri ve Kabul Beyanının Geri Alınması

Mesafeli elektronik sözleşmelere TBK'nın kuruluşa, ifaya ve sona ermeye ilişkin genel hükümleri, tüketici hukukundaki genel kurallara aykırı düşmediği sürece uygulanır. Elektronik ortamda yapılan öneri ve kabulde, irade beyanlarının geri alınması herhangi bir özellik göstermez; genel hükümlere göre değerlendirme yapılır[426]. TBK madde 10 hükmünde öneri ve kabulün geri alınması düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre "*Geri alma açıklaması, diğer tarafa öneriden önce veya aynı anda ulaşmış ya da daha sonra ulaşmakla birlikte diğer tarafça öneriden önce öğrenilmiş olursa, öneri yapılmamış sayılır. Bu kural, kabulün geri alınmasında da uygulanır."* Hükümde kullanılan *"ulaşma"* ifadesinden anlaşılacağı üzere, öneri ya da kabulün geri alınması, sadece öneri ve kabul iradelerinin eş zamanlı olarak gerçekleştirilmediği; hazır olmayanlar arasında kurulan mesafeli elektronik sözleşmeler de kullanılabilecek bozucu yenilik doğuran bir haktır[427]. Bu hakkın kullanılması ile birlikte öneri ve kabul hiç yapılmamış sayılır ve hüküm doğurmaz[428]. Web sayfası üzerinden yapılan bir irade açıklamasının geri alınabilmesi, irade beyanının alıcının hakimiyet alanına girmesine rağmen, irade beyanı hakkında bilgi sahibi olmasının

[423] Eren, s. 270.
[424] Uyumaz, s. 919.
[425] Oğuzman/Öz, s. 68-69.
[426] Bozbel, İnternet, s. 285.
[427] Eren, s. 274.
[428] Eren, s. 275.

beklenemeyeceği hallerde söz konusu olacaktır[429]. Doktrinde bir görüşe[430] göre her ne kadar kanunen web sitesi üzerinden yapılan önerilerin geri alınmasına ilişkin kanunda bir engel olmasa da teknik anlamda web sitelerinin internete erişimi olan herkesçe erişilebilir olduğu düşünüldüğünde, önerilerin geri alınması pratikte mümkün değildir. Gerçekten de web sitesi üzerinden kurulan mesafeli elektronik sözleşmeler de internet ortamının özelliğinden kaynaklanan, özellikle işlemlerin yapılma hızı gibi, bazı unsurlar sebebiyle, iradeyi geri alma işlemini elektronik ortamda yapılmayan sözleşmelere göre daha az gerçekleşir[431]. Özellikle dijital ürünlerin satımına ilişkin elektronik sözleşmelerde sözleşmenin kurulması ile ifası arasındaki süre yok denebilecek kadar az olduğundan, bu tür sözleşmelerde iradenin geri alınması mümkün değildir[432].

#### 2.2.3.3. Öneri ve Kabulde Şekil

İrade beyanını dış dünyaya yansıtmak için elverişli her türlü vasıtaya şekil denir[433]. Hukukumuzda sözleşmelerin kurulması bakımından kural olarak şekil serbestisi vardır. Bu nedenle sözleşmenin ortaya çıkabilmesi açısından zorunlu olan "uygun irade açıklamaları" sözlü olarak, yazılı olarak ya da başka bir davranış türüyle açıklanabilir[434]. Bu serbesti TBK madde 12/1 hükmünde şu şekilde ifade edilir: "*Sözleşmelerin geçerliliği, kanunda aksi öngörülmedikçe, hiçbir şekle bağlı değildir."* Ancak hükümden de anlaşıldığı üzere şekil serbestisi kuralının istisnaları da mevcuttur. Bu istisnalar kanun tarafından yaratılabileceği gibi taraflar da aralarında anlaşarak sözleşmeye ilişkin şekil şartı öngörebilirler. Bu anlamda kanundan ya da tarafların iradelerinden kaynaklanan bir şekil şartı yok ise genel kural şekil serbestisidir. Belirli sözleşme tipleri için kanun tarafından öngörülen şekil şartı "*kanuni şekil*" olarak adlandırılır. Sözleşmeler için kanun tarafından getirilen şekil şartı kural olarak geçerlilik şartı olup, belirtilen şekle uyulmaksızın kurulan sözleşmeler hüküm doğurmaz (TBK madde 12/2). Ancak kanunda öngörülen bütün şekil şartları geçerlilik şartı değildir; kanun bazı sözleşmeler için şekil unsurunu ispat şartı olarak öngörebilir[435]. Kanunda belirli bir sözleşme tipine ilişkin şekil şartı öngörülmemiş olsa dahi taraflar kendi iradeleri ile şekil şartı kararlaştırabilir. Tarafların iradeleri sonucu ortaya çıkan şekil şartlarına "*iradi şekil*"

[429] Meriç, s. 112.
[430] Özdemir Kocasakal, s. 78.
[431] Kırca , s. 112.
[432] Altınışık, s. 48.
[433] Aydos, Oğuz Sadık, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2022, s. 46.
[434] Oğuzman/Öz, s. 144.
[435] Kanunda ispat şartı olarak öngörülen şekil unsuruna örnek olarak HMK madde 200 hükmü gösterilebilir. İlgili hükümde değeri 2500 TL 'yi aşan hukuki işlemlerin sadece senetle ispat edilebileceği düzenlenmiştir. Fakat bu şekil şartına uyulmaması hukuki işlemi geçersiz kılmaz.

denir. İradi şekil şartının varlığı halinde, belirlenen şekilde yapılmayan sözleşme tarafları bağlamaz (TBK madde 17). Mesafeli sözleşmeler bakımından, TKHK madde 48 düzenlemesine bakıldığında, şekle ilişkin herhangi bir düzenlemenin getirilmediği görülür. Bu nedenle mesafeli sözleşmeler bakımından genel hükümler uygulanır ve kural olarak şekil serbestisinin geçerli olduğu kabul edilir.

Elektronik mesafeli sözleşmeler açısından da iradi şekil şartının kararlaştırılması mümkündür. Yazılı şekil şartının unsurları olan "imza" ile "metin" in elektronik sözleşmeler açısından da sağlanması mümkündür. Çünkü yazılı şekil şartının ilk unsuru olan metin mekanik araçlarla da yazılabilir[436]. İmza unsuru ise "elektronik imza" ile sağlanır. Elektronik imza, el vasıtasıyla atılan imzanın özelliklerinin elektronik belgeler bakımından da gerçekleştirilmesini sağlamaya yönelik bir sistemdir[437]. Bu sistem elektronik ortamdan gönderilen bir verinin kesinlikle göndericiye ait olduğunu doğrulamak için kullanılır[438]. Hukukumuzda, elektronik imzaların, el ile atılan imzaların doğurduğu bütün hukuk sonuçları ortaya çıkaracağı kabul edilir[439]. Ancak mesafeli elektronik sözleşmeler, elektronik bir ortam aracılığı ile yapıldığı için bu sözleşmelerin noter aracılığıyla, yani resmi yazılı şekilde yapılması mümkün değildir[440].

#### 2.2.3.4. Elektronik İrade Beyanı ile Kurulan Sözleşmenin Hüküm ve Sonuçlarını Doğurma Anı ve Sözleşmenin Kurulması

Sözleşmelerin kurulduğu anı açıklamaya yönelik doktrinde *"açıklama teorisi*", "*gönderme teorisi*", "*varma teorisi*", "*öğrenme teorisi*" olarak dört tane teori mevcuttur. Açıklama teorisinde irade beyanının öne çıkarılan unsuru irade beyanının açıklanmasıdır. Buna göre irade açıklandıktan sonra sözleşme kurulduğu kabul edilir; ayrıca iradenin öneri sahibine gönderilmesi gerekmez. Gönderme teorisinde iradenin açıklanmasıyla değil, kabul beyanının gönderildiği andan itibaren sözleşmenin kurulduğu kabul edilir. Varma teorisi açısından ise kabul beyanının, öneride bulunanın hakimiyet alanına ulaşması aranır. Son

[436] Kayıhan, Şabah/ Ünlütepe, Mustafa, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 6. Baskı, Seçkin Yayınevi, 2018, s. 111.
[437] Keser Berber, Leyla, İnternet Üzerindne Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza, 1. Baskı, Yetkin Yayınevi, 2002, s. 126.
[438] Keser Berber, s. 136.
[439] Bknz TBK madde 15/1: "Güvenli elektronik imza da, el yazısıyla atılmış imzanın bütün hukuki sonuçlarını doğurur."
[440] Zevkliler/Özel, s. 333.

olarak öğrenme teorisi, sözleşmenin kurulması için kabul beyanının hakimiyet alanına ulaşmasını yeterli bulmaz; ayrıca öneri sahibince iradenin öğrenilmesi aranır.[441]

Hukukumuzda sözleşmelerin ne zaman kurulacağı ve ne zaman hüküm ve sonuçlarını doğuracağı belirlenirken, kuruluş aşamasında sözleşmenin hazırlar arasında mı yoksa hazır olmayanlar arasında mı kurulduğuna bakılarak değerlendirme yapılır. Sözleşme hazırlar arasında kurulmuş ise, öneriye karşılık olarak eş zamanlı olarak gerçekleştirilen kabul beyanında bulunulması ile sözleşme kurulmuş olur ve o andan itibaren hüküm ve sonuçlarını doğurmaya başlar (TBK madde 4/1). Yani sözleşme bu andan itibaren bağlayıcılık kazanır[442].

Hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmeler bakımından ise daha farklı bir değerlendirme yapılması gerekir. Çünkü bu tür sözleşmelerde "kurulma anı" ile sözleşmenin "hükümlerini doğurduğu an" farklıdır (TBK madde 5). Hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmeler için kabul beyanının önerene ulaştığı an sözleşme kurulmuş olur. Ancak sözleşmenin hüküm ve sonuçlarını doğurması, kabul beyanının gönderilmesinden bağlar (TBK madde 11/1). Bu anlamda hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmeler için hüküm ve sonuçların doğması, sözleşmenin kurulmasından daha önce gerçekleşir. Sözleşmenin kurulması için açık bir kabulün bulunması gerekmeyen haller ise bu durumun istisnasıdır. Buna göre hazır olmayanlar arasında kurulan bir sözleşme örtülü kabul ile kurulabilen bir sözleşme ise sözleşme önerinin ulaşma anından itibaren hüküm ve sonuçlarını doğurur (TBK madde 11/2). Görüldüğü üzere kanun sözleşmelerin kurulması bakımından kanun varma teorisini kabul etmiş olup, sözleşmenin kurulması için kabul iradesinin öneride bulunanın hakimiyet alanına ulaşması yeterlidir ve ayrıca öğrenme unsuru aranmaz. Sözleşmelerin hüküm ve sonuçlarını doğurması noktasında ise kanun, gönderme teorisini kabul etmiştir. Bu anlamda kabul iradesinin kişi tarafından muhataba gönderilmesi yeterlidir. Ayrıca iradenin varması ve öğrenilmesi gerekmez.

Web sayfaları aracılığıyla kurulan elektronik mesafeli sözleşmeler bakımından değerlendirme yapılırsa; kullanıcının, sözleşmenin kurulmasına ilişkin kabul beyanının sağlayıcının bilgisayar sistemine ulaşması ile sözleşme kurulmuş olur[443]. Kabul beyanının web siteleri nezdinde ulaşmış sayılabilmesi için irade açıklamasının muhatap tarafından

[441] Eren, s. 276.
[442] Kayıhan/Ünlütepe, s. 105.
[443] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması, s. 134.

internet erişimi vasıtasıyla öğrenilebiliyor olması gerekir[444]. Ayrıca irade açıklamasının kaydedilmesi ya da yazılı hale dönüştürülmesi gerekmez[445]. Web sitesi üzerinden kurulan elektronik sözleşmeler hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmeler olduğundan, bu tür sözleşmeler hüküm ve sonuçlarını, sözleşmenin kurulmasından önce doğurmaya başlayacaktır. Buna göre tüketicilerin önlerine çıkan elektronik sistem içerisinde kabule ilişkin yeri işaretlemeleri ile sözleşme hüküm ve sonuçlarını doğurmaya başlar[446].

#### 2.2.3.5. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde İfa

Her sözleşme kurulurken, tarafların ulaşmak istedikleri bir hukuki sonuç bulunur. Taraflar, bu hukuki sonuca ifa ile ulaşırlar[447]. Bu anlamda ifa ile sözleşmeden doğan borç sona erer. Ancak bunun için ifanın bazı kriterleri sağlayacak şekilde gerçekleştirilmesi gerekir. Bu kriterlerin sağlanması ile tam ve doğru ifadan bahsedilebilir. Öncelikle sözleşme kapsamında borçlanılan edime uygun bir ifanın gerçekleştirilmesi gerekir[448]. Bu durum esasen iki taraflı bir unsurdur. Şöyle ki borçlu ancak borçlanılan edimi ifa etmek suretiyle borçtan kurutulabileceği gibi, alacaklı da yalnızca borçlanılan edimin ifasını isteyebilir[449]. İkinci olarak ifanın dürüstlük kuralına uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekir. Son olarak sözleşmenin ifasının nicelik bakımından da sözleşmeye uygun olarak gerçekleştirilmelidir. Bu anlamda edim bir bütün halinde ifa edilmelidir[450]. Bunun yanında tam ve doğru bir ifadan bahsedilebilmesi için ifaların doğru yerde ve zamanda gerçekleştirilmesi gerekir. İfa yeri, borçlunun ifasını nerede gerçekleştirmek zorunda olduğunu ifade eden bir kavramdır. Taraflar sözleşmede ifa yerini kendi iradeleri ile kararlaştırabilirler. Ancak taraflar arasında bu yönde bir kararlaştırma olmamışsa TBK madde 89 hükmü yedek hukuk kuralı olarak uygulama alanı bulur. Bu anlamda TBK, emredici nitelikte bir ifa yeri belirlememiştir[451]. TBK madde 89'a göre ifa yeri şu şekilde

---

[444] Bayram, s. 360.
[445] Gezder, Ümit, Mukayeseli Hukuk Açısından İnternette Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, 1. Baskı, Beta Yayınevi, 2004, s. 128.
[446] Altınışık, s. 55.
[447] Antalya, Gökhan, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt: V/1,3, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2019, s. 42.
[448] Kılıçoğlu, s. 533.
[449] Yargıtay 14. HD, 2007/14538 E., 2008/2331 K., T. 26.02.2008: "*İfanın konusu, borçlanılan edimdir. Edimin konusu ile ifanın konusu ilke olarak aynıdır. Borçlu, alacaklıya yalnız borçlanılan edimi ifa etmek suretiyle borçtan kurtulur; bu suretle borç sona erer. Alacaklı da esas itibariyle borçludan yalnız borçlanılan edimin ifasını talep edebilir. Alacaklı ve borçlu borçlanılan edimle bağlı olup, başka bir edim ifa konusu olamayacağı gibi, talep de edilemez. İfa olanağı bulunduğu sürece de borçludan sadece borçlanılan edim istenebilir. Alacaklı, borçludan kural olarak ifanın yerine geçen bir edimi ve somut olayda olduğu gibi alternatif bir edimin yerine getirilmesini isteyemez.*" (https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/) (Erişim Tarihi: 19.3.2022)
[450] Antalya, Cilt: V/1,3, s. 44-45.
[451] Hatemi/Gökyayla, s. 225.

belirlenir: *"1. Para borçları, alacaklının ödeme zamanındaki yerleşim yerinde, 2. Parça borçları, sözleşmenin kurulduğu sırada borç konusunun bulunduğu yerde, 3. Bunların dışındaki bütün borçlar, doğumları sırasında borçlunun yerleşim yerinde, ifa edilir."* İfa zamanı, sözleşmelerin tarafları açısından iki anlama gelir. İlk olarak, borcun muaccel olduğu ve alacaklının borçludan edimin ifasını talep edebildiği zamanı ifade eder[452]. İkinci olarak, borcun ifa edilebilir olma zamanını belirtir[453]. TBK madde 90-98 hükümlerinde ifa zamanı süreye bağlanmamış borç ve diğer süreye bağlanmış borçlar şeklinde ikili bir ayrım yaparak düzenlenmiştir. Süreye bağlanmamış bir borç mevcutsa yani ifa zamanı taraflarca kararlaştırılmamışsa, tüm borçlar doğumlar anında muaccel olur ifası talep edilebilir (TBK madde 90). Taraflar borcun ifası için belirli bir süre de öngörebilirler ya da işin niteliği de süre öngörülmesini zorunlu kılabilir[454]. Bu halde vade söz konusu olur ve vadeden önce *"müeccel*" olan borç, vade geldiğinde muaccel olur[455].

Mesafeli sözleşmeler için TKHK madde 48/3 hükmünde ve MSY madde 16/1'de ifa zamanına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. Buna göre satıcı/sağlayıcının, siparişin kendisine ulaşmasından başlayarak, taahhüt ettiği süre içinde edimini ifa etmesi gerekir. Kanun ayrıca mal satışlarına ilişkin olarak azami bir ifa süresi öngörmüştür. Buna göre mal satışlarında edimin yerine getirilmesi süresi otuz günü aşamaz. Aksi halde tüketiciler sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olur. Sözleşmenin feshi halinde satıcı veya sağlayıcı için öngörülen yükümlülük ise Yönetmeliğin madde 16 hükmünün üçüncü fıkrasında şu şekilde düzenlenmiştir: "*varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde… tüketiciye kanuni faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır."* Buna göre tüketicinin gerçekleştirdiği fesih ile birlikte satıcı/sağlayıcının yasal faiz ile birlikte iade borcu doğar.

Mesafeli elektronik sözleşmelerde ifanın konusunu dijital bir mal, maddi bir mal veya bir hizmet oluşturabilir[456]. Tüketicinin yerine getirmesi gereken edim ise, ödeme yöntemleri bakımından fark gözetmeksizin, para borcudur[457]. Bu nedenle mesafeli elektronik sözleşmelerde sağlayıcının/satıcının edimine ilişkin bir değerlendirme yapılırken sözleşmenin konusunu oluşturan hukuki ilişkinin doğrudan e-ticaret ya da dolaylı e-ticaret

[452]Antalya, Cilt: V/1,3, s. 85.
[453]Antalya, Cilt: V/1,3, s. 85.
[454] Özellikle eser sözleşmelerinde bu zorunluluk ortaya çıkar.
[455] Kayıhan/Ünlütepe, s. 321.
[456] Arslan, s. 131.
[457] Arslan, s. 137.

oluşturması gözetilmelidir[458]. Tarafların ifasının ayrıca zaman ve yer bakımından da değerlendirilmesi gerekir. Çünkü elektronik ortamda gerçekleştirilecek olan ifalar, geleneksel yollarla sağlanan ifalardan hem mekan hem de zaman itibariyle farklılık gösterirler.

#### 2.2.3.5.1. Satıcı/Sağlayıcı Bakımından Edimin İfası

Satıcı/sağlayıcı bakımından edimin ifası, sözleşme konusu malın tüketiciye teslimi ya da sözleşme konusu hizmetin sağlanmasıdır. Yukarıda da belirttiğimiz üzere satıcı/sağlayıcı açısından edimin konusu dijital bir mal ya da bilgi temini (danışmanlık) oluşturabilir. Bu halde sözleşmenin kurulması ile birlikte ifasının da online gerçekleştirildiği bir sözleşme söz konusu olur. Edimin ifası bilgisayar ortamında tüketicinin kullanımına sunulmakla sağlanır ve fiziksel bir ifa bulunmaz.[459] İfanın bilgisayar üzerinden online gerçekleştirildiği, doğrudan elektronik ticaret durumunda ifa yeri, sözleşmenin konusunu oluşturan ürün veya hizmetten yararlanacak kişinin bilgisayarının bulunduğu yerdir[460].[461]

Web siteleri üzerinden sadece sözleşmenin kurulması aşamasının gerçekleştirilip, ifanın fiziksel olarak (offline) gerçekleştirildiği durumlarda, dolaylı elektronik ticaret ortaya çıkar. Dolaylı elektronik ticaret halinde tüketici siparişini elektronik ortamdan verir ve ödemeyi elektronik ortamda gerçekleştirir. Ancak satıcı/sağlayıcı ifayı kargo, kurye vb geleneksel yollar ile gerçekleştirir.[462] Bu nedenle doğrudan elektronik ticaretten farklı olarak burada ifanın yeri açısından TBK madde 89 hükmü doğrudan uygulama alanı bulur.

TBK'nın ifa zamanına ilişkin düzenlemeleri mesafeli elektronik sözleşmelerde de uygulama alanı bulacaktır. Buna göre taraflar ifa için belirli bir tarih öngörmemişse ve işin niteliği de ifa için belirli bir süreyi gerektirmiyorsa, borç doğduğu anda aynı zamanda ifa edilebilir olur. Doğrudan ticaret açısından hemen ifa sağlanabilir olsa da dolaylı ticarette ifa için araya bir aracı (kargo vb) girdiğinden, bu durum gözetilerek ifanın süresi belirlenmelidir.[463]

#### 2.2.3.5.2. Tüketici Bakımından Edimin İfası

[458] Uyumaz, s. 924.
[459] Özdemir Kocasakal, s. 103.
[460] Özdemir Kocasakal, s. 105.
[461] Doğrudan elektronik ticaret halinde ifa yerinin neresi olacağı ile ilgili doktrinde birden çok ihtimal gözetilmiştir. Ancak en kayda değeri ve en çok kabul edileni belirttiğimiz ifa yeridir. Ayrıntılı bilgi için bknz: Özdemir Kocasakal, s. 104.
[462] Özdemir Kocasakal, s. 103; Sağlam, s. 63.
[463] Özdemir Kocasakal, s. 110.

Mesafeli elektronik sözleşmelerde tüketiciye düşen edimin ifası sözleşme konusu malın ya da hizmetin bedelini ödemektir. Bu anlamda tüketicinin borcunu para borcu oluşturur. TBK madde 89'da yer alan düzenlemeye göre para borçlarında ifa yeri, taraflar aksini kararlaştırmamış ise, alacaklının ödeme zamanındaki yerleşim yeridir. Ancak mesafeli elektronik sözleşmeler kapsamında tüketicilerin alacaklının yerleşim yerinde ifayı gerçekleştirmeleri, hem tüketicilerin aleyhine bir durum yaratır[464] hem de e-ticaret olgusunun mantığına aykırı bir durum yaratır ve teknik olarak uygulanması mümkün olmaz. Çünkü web siteleri aracılığı ile tüketiciler bazen farklı illerdeki bazen ise farklı ülkelerdeki satıcılara ulaşırlar ve bu halde alacaklının yerleşim yerini ifa yeri olarak kabul etmek mümkün değildir. İstisna olarak ise konusu bir hizmetin ifası olan mesafeli sözleşmeler gösterilebilir[465]. Şöyle ki sözleşmede belirlenen hizmet, sağlayıcının yerleşim yerinde ifa ediliyorsa, tüketici para borcunu hizmet borcunun ifa edileceği yerde de yerine getirebilir.

Web sitesi üzerinden yapılan elektronik ticaret işlemlerinde, mesafeli sözleşmenin kurulmasından önceki son aşamada tüketicilere ödemeye ilişkin tercihleri sorulur ve ödemeye ilişkin bilgileri doldurmaları istenir[466]. Tüketiciler bu durumda iki farklı şekilde hareket edebilirler. Öncelikle mesafeli sözleşmenin kurulması sırasında kredi ya da banka kartı kullanarak ödemeyi gerçekleştirebilirler[467]. Ancak tüketicilerim sözleşme kurulduktan sonra EFT/havale ile ya da kapıda ödeme yapmaları mümkündür[468]. Bu anlamda günümüzde elektronik ticaret geliştikçe nakit para ile elden gerçekleştirilen ifaya alternatif ödeme şekilleri geliştirilmektedir[469].

Havale, alacaklının banka hesabına borçlunun aynı bankadaki hesabından para göndermesidir. EFT de ise alacaklının hesabının bulunduğu bankadan farklı bir bankadaki hesap kullanılarak ödeme yapılır. Bu anlamda EFT ile havale arasındaki fark, alacaklının banka hesabıyla borçlunun banka hesabı arasında fark olmasından ya da olmamasından kaynaklanır.[470] Bu işlemlerde borçlunun hesabında bulunan paranın alacaklının hesabına aktarılması söz konusudur[471]. Bu nedenle ödeme satıcı/sağlayıcının hesabının bulunduğu

[464] Yıldırım, Abdülkerim, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, 1. Baskı, Oniki Levha Yayınları, 2009, s. 262.
[465] Tançağı Çetin, Betül, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. Maddesi Kapsamında Mesafeli Sözleşmelerde İfa, (Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir), 2019, s. 68.
[466] Uyaroğlu, s. 46.
[467] Tançağı Çetin, s. 59.
[468] Tançağı Çetin, s. 59.
[469] Antalya, Cilt: V/1,3, s. 80.
[470] Antalya, Cilt: V/1,3, s. 81.
[471] Türk, Ahmet, Hukuki Yönden Banka Havalesi, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, 2007, s. 271.

bankaya yapılır. Dolayısıyla ifa yeri, satıcı/sağlayıcının hesabının bulunduğu banka şubesidir[472]. Havale ya da EFT ile yapılan ifalarda para borcunu oluşturan miktarın satıcı/sağlayıcının hesabına geçip alacaklının bu para üzerinden tasarruf imkanının doğması ile ifa gerçekleşmiş sayılır[473]. Kapıda ödeme yapmak suretiyle gerçekleştirilen ifalarda, ifa yeri tüketicinin yerleşim yeridir. Bu halde tarafların, TBK madde 89 düzenlemesinin uygulama alanı bulması gerekmeksizin ifa yerini kararlaştırdığı kabul edilebileceği gibi tüketicinin korunması mantığı ile[474]. genel düzenlemeden farklı olarak ifa yerinin tüketicinin yerleşim yeri olduğu da kabul edilebilir

Banka kartıyla ödeme yapılması esasen nakdi ödeme olarak değerlendirilir. Şöyle ki banka kartı ile ödeme yapılabilmesi için tüketicinin hesabında para bulunması gerekir. Yani burada banka, tüketicinin hesabında olmayan bir para ile işlem yürütmez. Sadece tüketicinin nakit olarak sunamadığı para banka tarafından satıcı/sağlayıcıya aktarılır. Kredi kartı ile yapılan ödemelerde ise yine banka tarafından satıcı/sağlayıcıya para aktarımı mevcuttur ancak bu para tüketicinin hesabında bulunmayan, tüketiciye bankanın kredi sağlaması sonucu elde edilen paradır[475]. Görüldüğü üzere burada ifayı tüketici adına banka, para aktarımı yolu ile gerçekleştirir[476]. Bu nedenle banka/kredi kartı ile yapılan ifalarda ifa yeri tüketicinin hesabının bulunduğu banka şubesidir[477].

### 2.2.4. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde İspat

Kişiler elektronik sözleşme yaptıklarında, elektronik veriler ortaya çıkar. Elektronik veri, *"optik veya benzeri yollarla üretilen, taşınan veya saklanan kayıtları"* ifade eder[478]. Elektronik ortamda kullanıcı ve sistem tarafından üretilen bilgilerin veri olarak kaydedilmesi sonucunda elektronik veri ortaya çıkar. Elektronik ortamda sayısal olarak kodlanmış olan veriler, hukuken anlamlı bir bütünlük ile bir araya gelerek elektronik belgeyi oluştururlar[479].[480] Bu doğrultuda internet üzerinden yapılan hukuki işlemler, web sitesinde

[472] Türk, s. 271.
[473] Antalya, Cilt: V/1,3, s. 82.
[474] Türk, s. 262.
[475] Tançağı Çetin, s. 68.
[476] Arslan, s. 137.
[477] Tançağı Çetin, s. 68.
[478] 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu Madde 3/1-(a) (https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5070&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5) (Erişim Tarihi: 21.3.2022).
[479] Futtu, Elif, Delili Başlangıcı ve Elektronik Belgelerin Delil Başlangıcı Niteliği, 1. Baskı, Seçkin Yayınları, 2021, s. 95.
[480] Ancak her elektronik veri bir araya gelerek elektronik belge oluşturmaz. Verinin en azından vakıayı hukuken bir bütün olarak gerçeğe yakın göstermesi gerekir. Detaylı bilgi için bknz: Futtu, s. 95.

yayınlanan veriler, e-mail yoluyla gönderilen irade beyanları ve veri taşıyıcılarına kaydedilmiş irade açıklamaları, elektronik belge oluştururlar[481]. Elektronik belgeler sayesinde veriler anlamlı bir bütün içinde, fiziki görünüm kazanırlar ve hukuken önemli bir hal alırlar[482].

Elektronik belgeler üç şekilde ortaya çıkabilir. İlk olarak bilgisayarın belleğinde ya da veri taşıyıcında kayıtlı veriler elektronik belge oluşturabilir. İkinci olarak bilgisayar ekranında görülen veriler elektronik belge oluşturabilirler. Web sitelerinde yer alan veriler bu tür elektronik belgeye örnektir. Son olarak elektronik verilerin bilgisayar çıktısı ile kopyası alınarak yazılı hale dönüştürülmesi de mümkündür.[483]

Delil olarak elektronik veriler, bir işlem, belge, ses kaydı ve video kaydı şeklinde ortaya çıkabilir. Ancak elektronik delil bir "delil tipi" oluşturmaz. Sadece delilin elektronik ortamda bulunması durumunu ifade eder. Bu nedenle vakıanın gerçekleştiğine ilişkin olarak hakimde kanaat oluşturuyorsa elektronik veri, delil olarak kabul edilir. Bu anlamda, elektronik ortamda cereyan etmesi dışında elektronik bir verinin delil olarak değerlendirilmesi ile bir senedin delil olarak değerlendirilmesi farklı değildir.[484] Fakat elektronik verilerin delil olarak mahkemeye sunulması elbette senetlere göre farklılık arz eder. Çünkü elektronik verilerin maddi bir varlığı yoktur ve ancak bilgisayar ekranı yardımıyla görünürler. Bu nedenle bu tür elektronik veriler çoğu zaman çıktısının alınması suretiyle mahkemeye sunulurlar[485]. Ancak bu halde çıktı alma yoluyla kağıda aktarılan elektronik verinin kağıt üzerindeki sureti değil, elektronik ortamdaki hali esas alınır ve delil olmaya devam eder. Çünkü çıktı alınarak sadece o delilin kopyası oluşturulmuş olur ve kopya asıl delil teşkil etmez.[486]

Elektronik verilerde, verilerin güvenliğinin ve gerçekliğinin korunması ayrıca bir önem taşır. Çünkü elektronik verilerin delil olarak değerlendirilmesi içeriğine bir müdahalede bulunulup bulunulmadığının tespit edilebilmesi ile mümkündür.[487] Elektronik

[481] Erturgut, Mine, "Elektronik İmza Kanunu Bakımından E-belge ve E-imza", Bankacılar Dergisi, S. 48, 2003, s. 66; Mazlum, İsmet, Medeni Usul Hukukunda Belge ve Senet Ayrımı, (Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, s. 20.
[482] Futtu, s. 95.
[483] Pekcanıtez, Hakan, Elektronik Ticaretin Türk İspat Hukukuna Getirdiği Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu, Dokuz Eylül Üniversitesi, 2001, s. 409.
[484] Erturgut, Mine, Medeni usul Hukukunda Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Olarak Değerlendirilmesi, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, 2004, s. 34.
[485] Çetin, Emine Halman, "Elektronik Belgelerin Hakim Tarafından Delil Olarak Değerlendirilmesi", Terazi Hukuk Dergisi, C. 6, S. 54, 2011, s. 61.
[486] Erturgut, Medeni Usul Hukukunda, s. 43.
[487] Çetin, s. 62.

ortamda bulunan delillerin içeriğinin deforme edilmediğinin garantisi olarak ise elektronik imza kullanılır. Elektronik imza kullanılarak yapılan işlemler ile elektronik imza kullanılmadan yapılan işlemler delil oluşturma açısından farklılık gösterirler. Şöyle ki güvenli elektronik imzanın bulunduğu bir elektronik belge yargılamada senet olarak dikkate alınırken (HMK madde 295/A), güvenli elektronik imzalı olmayan veriler yalnızca takdiri delil olarak değerlendirilir[488]. Ayrıca elektronik imzalı bir belgede, imzanın çıktı alınmak suretiyle kontrol edilmesi mümkün değildir; kontrol yalnızca elektronik ortamdan sağlanabilir[489].

### 2.2.5. 7392 Sayılı Kanun ile Getirilen Düzenleme

7392 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun"[490] madde 7 hükmü ile 1 Nisan 2022 Tarihinde TKHK' da bazı değişiklikler yapılmıştır. Bu kapsamda 1/10/2022 tarihinde yürürlüğe girmek üzere mesafeli sözleşmelere ilişkin madde 48 hükmüne de değişiklikler getirilmiştir. Değişiklikler ile madde 48 hükmünün üçüncü fıkrasının ikinci cümlesi, *"Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez."* olarak değiştirilmiştir. Aynı hükmün beşinci fıkrası ise *"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."* şeklinde değiştirilmiştir. Aynı hükmün altıncı fıkrası yedinci olacak şekilde değiştirilerek, fıkrada bulunan *"tüketici ile satıcı ve sağlayıcının"* ibaresi *"tüketici, satıcı ve sağlayıcı ile mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcının"* olarak değişikliğe uğramıştır. Değişiklikler dışında madde 48 hükmüne beşinci fıkra hükmünden sonra gelmek üzere altıncı fıkra eklenmiştir. İlgili altıncı fıkra hükmü şu şekildedir: *"Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; a) Tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen, b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu*

[488] Çetin, s. 62.
[489] Erturgut, Elektronik İmza Kanunu, s. 67.
[490] 31796 sayılı Resmî Gazete https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/04/20220401-17.htm (Erişim Tarihi: 12.4.2022).

*hususlardaki eksikliklerden, c) Bu maddede yer alan hususlardan dolayı tüketicilerin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden, ç) Satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları her bir işlemden, d) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen, e) Satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden, f) Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından, sorumludur."*

Görüldüğü üzere, üçüncü fıkra düzenlemesinde mal satışına ilişkin sözleşmelerde her hâlükârda otuz günü geçemeyen ifa süresi için ifa konusu mallar üzerinden bir ayrıma gidilmiştir. Buna göre mal satışına ilişkin sözleşmenin konusu oluşturan mal, tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan bir mal niteliğindeyse, bu tür mallarda teslim süresi otuz günü geçebilecektir ve teslim süresinin otuz günü geçmesi fesih hakkının doğmasına sebep olmayacaktır. Beşinci fıkrada yapılan değişiklik ile aracı hizmet sağlayıcıları, tüketicilerin "*mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerini kullanım süresi boyunca, yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla"* yükümlü kılınmışlardır. Mevcut beşinci fıkra düzenlemesinde ise aracı hizmet sağlayıcıları, satıcı veya sağlayıcı ile *"yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle"* yükümlüdürler.

Kanaatimizce eklenen altıncı fıkra düzenlemesi, elektronik ticaretin artık neredeyse tamamen web siteleri aracılığıyla gerçekleştirilmesinin bir yansımasıdır. Şöyle ki günümüzde tüketiciler tarafından sıklıkla kullanılan elektronik ticaret siteleri, hizmet sağlayıcısı konumundadırlar ve satıcı/sağlayıcılar bu web siteleri aracılığıyla faaliyetlerini sürdürmektedirler. Bu nedenle aracı hizmet sağlayıcılarına madde 6 düzenlemesi ile satıcı/sağlayıcı ile birlikte birçok yükümlülük öngörülmüştür.

## 2.3. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Tüketicinin Cayma Hakkı

### 2.3.1. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketiciyi Bilgilendirme Yükümlülüğü

Tüketicilerin ticaret içerisindeki gerek ekonomik konumları gerekse de bilgisel anlamda yeterlilikleri değerlendirildiğinde, özel olarak korunmaları gerekliliği ortaya çıkar. Bu gereklilik tüketicilerin korunmasına ilişkin özel yasal düzenlemelerin ortaya çıkmasına ve tüketici hukuku alanının oluşmasına sebep olmuştur[491]. Bilgilendirme yükümlülüğü de tüketicileri korumak için getirilmiş bir düzenlemedir. Hukuki niteliği itibariyle borç ilişkisinden doğan bir yan yükümlülük olan bilgilendirme yükümlülüğü, kanundan, sözleşmeden veya dürüstlük kuralından kaynaklanabilir[492]. Ancak hukukumuzda tüketici hukukunda ayrı bir kanuni düzenleme ile tüketicileri bilgilendirme yükümlülüğüne yer verilmiştir. Tüketicinin bilgilendirilmesi, en temel tüketici hakları arasında olup tüketicilerin harcamalarına ilişkin akılcı kararlar vermelerini sağlayacak şekilde eksiksiz ve gerçekçi bilgilendirilmelerini amaçlar[493]. Çünkü uzaktan iletişim araçları ile yapılan mesafeli sözleşmelerde tüketici, yalnızca satıcı/sağlayıcının ona sağlayacağı bilgiler ile yetinir. Dolayısıyla tüketicinin bilgilendirilmesi sağlıklı kararlar verilebilmesi için zorunludur[494].

Hukukumuzda tüketicilerin bilgilendirilmesine ilişkin yükümlülük TKHK madde 4/1 hükmünde genel bir çerçevede düzenlenmiştir. Ancak bilgilendirmeye ilişkin detaylar yönetmeliklere bırakılmıştır.[495] Mesafeli sözleşmelere ilişkin bilgilendirme yükümlülüğü TKHK madde 48/2 ve madde 49/2 hükümlerinde; MSY madde 5,6,7,8,'de düzenleme bulmuştur. Ayrıca elektronik mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak ayrıca ETDHK madde 3, 4 hükümlerinde tüketicinin bilgilendirilmesi ilişkin yükümlülük düzenleme alanı bulur. Ancak tüketiciye yapılacak olan bilgilendirmenin hukuki dayanağı, TMK madde 2' de yer alan dürüstlük kuralındır; ön bilgilendirme dürüstlük kuralından doğan bir yan yükümlülüktür.

#### 2.3.1.1. Tüketiciye Yapılacak Bilgilendirmenin Zamanı

[491] Kara Kılıçarslan, Seda, "Tüketici Sözleşmelerinde Bilgilendirme Yükümlülüğü", Hacettepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 5, S.2, 2015, s. 186.
[492] Eren, s. 39; Gezder, Tüketicinin Korunması, s. 173.
[493] Demir, s. 36-37.
[494] Uzun Kazmacı, s. 2802.
[495] Kara Kılıçarslan, s. 207.

Tüketicinin bilgilendirilmesi, mallara ait çeşitli nitelikler ile ilgili olarak tüketiciye güncel bilgilerin sunulmasıdır[496]. Yukarıda da belirtildiği üzere burada amaçlanan husus tüketicinin gerçekleştireceği alışveriş konusunda bilinçlendirilerek korunmasıdır. Ancak koruma amacının gerçekleştirilmesi için bilgilendirmenin tüketici aleyhine gerçekleştirilmemesi gerekir. Bilgilendirme, tüketici açısından olması gereken zamanda, içerikte ve şekilde olmalıdır[497]. Aksi bir durumda TBK madde 219' da yer alan ayıptan sorumluluk düzenlemesi gündeme gelir. Buna göre satıcının alıcıya bildirdiği niteliklerin satılan malda bulunmaması halinde satıcı ayıptan sorumlu olur. Konumuz kapsamında anlatılırsa, web sitesinde "ürün bilgileri", "ürün açıklaması" gibi başlıklar altında yer alan niteliklerin, satılan malda sağlanmaması halinde, satıcı bu durumdan haberi olmasa bile ayıptan sorumlu olur. Nitekim TKHK madde 8 hükmünde "*internet portalında"* belirtilen özelliklerden *"bir veya birden fazlasını taşımayan mallar ile satıcı tarafından bildirilen niteliğe aykırı olan malların*" ayıplı olarak kabul edileceği belirtilir. Ancak bunun için ayıbın önemli nitelikte olması (TBK madde 222); alıcının ayıbı bilmemesi (TBK madde 222); ayıptan doğan sorumluluğun sözleşme ile kaldırılmamış olması (TBK madde 221) ve ayıbın satıcıya bildirilmesi gerekir (TBK madde 223). Örneğin web sitesi ile gerçekleştirilecek olan mesafeli elektronik sözleşmeye konu malın satıcı tarafından belirtilen niteliklerden özellikle malın işlevine ilişkin niteliklerin sağlanmaması halinde ayıp ortaya çıkar. Şöyle ki web sitesinden alınan hoparlör için iyi bir ses kalitesi taahhüt edilmiş ve belirtilen markanın orijinal ürünü olduğu garanti edilmiş ise sözleşme konusu malın bu nitelikleri sağlamaması halinde ayıptan sorumluluk ortaya çıkar.

Mesafeli sözleşmelerde tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğünün satıcı/sağlayıcı tarafından henüz sözleşme kurulmadan; sözleşme görüşmeleri sırasında yerine getirilmesi gerekir[498]. Bu doğrultuda bilgilendirme yükümlülüğü hukuki nitelik itibariyle koruma yükümlülüğü kapsamında değerlendirilir[499]. Kanunda tüketicinin sözleşmenin kurulmasından ne kadar süre önce bilgilendirileceği yönünde bir düzenleme bulunmaz. Ancak bu sürenin hem tüketiciyi koruma amacı hem de dürüstlük kuralı gereği, tüketicinin muhakeme yapmasına yetecek kadar makul bir süre olması gerekir[500]. Web sitesi üzerinden yapılan alışverişlerde sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü, sözleşmenin

[496] Zevkliler/Özel, s. 106.
[497] Arslan, s. 146.
[498] Terzi, Sibel, "Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları", Terazi Hukuk Dergisi, C. 12, S. 129, 2017, s. 134.
[499] Kara Kılıçarlan, s. 200.
[500] Çabri, Sezer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, 2016, s. 754.

kurulmasından hemen önce yapılır ve tüketicilerden bir kutucuğa tıklayarak bilgilendirildiklerini teyit etmeleri istenir[501]. Kanaatimizce web sitelerinin tüketiciyi sözleşmenin kurulmasından önce bilgilendirmeye yönelik sistemleri, gerçekten tüketicilerin bilgilendirilmesini sağlamamaktadır. Uygulamaya bakıldığında tüketicilerin çoğu zaman söz konusu metinleri okumadan geçtikleri görülür. Çünkü tüketicilerin karşısına çıkarılan metinler tüketicilerde, sözleşmenin tamamlanmasına yönelik, aşılması gereken bir adım izlenimi yaratır. Bu nedenle web sitelerinde gerçekleştirilen bilgilendirmenin sözleşmenin kurulmasından hemen önce yapılmaması gerekir. Bilgilendirme işleminin, ürünün sanal sepete eklenmesi ile ya da tüketici web sitesine girer girmez gerçekleştirilmesi, tüketicilerin muhakeme yapması için gerekli olan makul süreyi onlara tanıyacaktır.

6502 sayılı TKHK' a ilişkin MSY' ne bakıldığında bilgilendirme yükümlülüğünün sadece sözleşmesi öncesindeki aşamaya ilişkin bir yükümlülük olmadığı görülür. MSY madde 6/1 hükmünde mesafeli sözleşmenin kurulmasından sonra tüketicinin yazılı şekilde ya da kalıcı veri sağlayıcısı vasıtasıyla bilgilendirileceği yer alır. Dolayısıyla sözleşme sonrası bilgilendirme esasen bir belgelendirme yükümlülüğü olup, tüketici açısından ispat kolaylığı sağlanarak tüketicinin korunması amaçlanır.[502] Web siteleri aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerde, özellikle sözleşme hükümlerinin kalıcı bir şekilde tüketicinin tasarrufuna sunulması gerekir[503]. Çünkü web sitesi üzerinden, satıcı/sağlayıcının aktardığı bilgiler tüketici nezdinde kalıcı olmaz[504].

#### 2.3.1.2. Tüketiciye Yapılacak Bilgilendirmenin İçeriği

Tüketicinin bilgilendirilmesi gereken hususların içeriği TKHK madde 48/2 hükmünde belirtilmiştir. Hükme göre tüketici, "*siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda"* ve "*ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda*" bilgilendirilecektir. Bilgilendirmenin içeriğine ilişkin ayrıntılar MSY madde 5/1 düzenlemesinde yer alır. İlgili hükümde sayılan hususlar şu şekildedir:

*"a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,*

*b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası,*

[501] Çabri, s. 755.
[502] Kara Kılıçarslan, s. 206-207.
[503] Yıldırım, s. 201.
[504] Siller, Nahide, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Web Sitesi Vasıtasıyla Sözleşmelerin Kurulması, 1. Baskı, On İki Levha Yayınları, 2019, s. 87.

*c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,*

*ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,*

*d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,*

*e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanamadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,*

*f) Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri,*

*g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler,*

*ğ) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,*

*h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılamadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,*

*ı) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,*

*i) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,*

*j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,*

*k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi."*

Görüldüğü üzere tüketiciye sözleşme konusu malın niteliğine ve fiyatına ilişkin bilgilerin yanında satıcının iletişim bilgilerine, cayma hakkına, yasal başvuru yollarına ve daha birçok konuya ilişkin detaylı bilginin verilmesi gerekir.

Hükme göre tüketiciye belirtilen hususların tamamını kapsayacak şekilde bir bilgilendirme yapılmalıdır. Yani bilgilendirmenin içeriğini belirleme satıcı/sağlayıcının seçimine bırakılmamıştır. Nitekim MSY madde 5/2'de birinci fıkrada belirtilen bilgilerin mesafeli sözleşmeler için ayrılmaz bir parça olduğu ve taraflar aksini kararlaştırmadığı sürece bu bilgilerin değiştirilemeyeceği düzenlenmiştir. MSY madde 5/3 düzenlemesinde, ek masraflara (d bendinde yer alan) ilişkin bilgilendirilmeyen tüketicinin bu masrafları karşılamak ile yükümlü olmadığı düzenlemiştir. MSY madde 5/6' da ise ön bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat yükünün satıcı/sağlayıcı da olduğu belirtilmiştir.

Mesafeli sözleşmelerin internet üzerinden kurulmasına ilişkin olarak yönetmelikte (MSY madde 6/2) ayrıca bir düzenleme getirilmiştir. Düzenleme, internet üzerinden kurulan elektronik sözleşmelerde yapılacak olan ön bilgilendirmeyi ağırlaştırmaya ve bazı bilgilerin ayrıca vurgulanmasına yöneliktir. Buna göre mal veya hizmetin temel nitelikleri, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ve ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi ve cayma hakkına ilişkin tüm hususların, bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca belirtilmesi gerekir. Ek olarak herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanılmadığı ve hangi ödeme araçlarının kabul edilip edilmediğinin en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtilmesi zorunluluğu ayrıca düzenlemede vurgulanmıştır. İnternet üzerinden gerçekleştirilen mesafeli elektronik sözleşmeler için getirilen "*ilave bilgilendirme yükümlülüğü*"[505] nü, "gösterme açısından ilave bilgilendirme" ve "içerik açısından ilave bilgilendirme" olmak üzere sınıflandırabiliriz. Buna göre tüketiciye ilave bilgilendirme kapsamında, müşteri memnuniyetine ilişkin bilgilerin, kaç kişinin malı iade ettiğinin bilgisinin verilmesi gerekir. MSY madde 6/2-(a) hükmü içerik olarak MSY madde 5/1 hükmünde farklı bir düzenleme getirmemekle birlikte, bazı bilgilerin tüketiciye, ödeme yükümlülüğü altına girmeden önce, hatırlatılmasına yöneliktir. MSY madde 6/2-(b) hükmü ise MSY madde 5/1' de yer alan bilgilendirme içeriğine, internet üzerinden gerçekleştirilen sözleşmeler bakımından, ekleme yapar.

MSY madde 8/1'de tüketicinin siparişi onaylamasından hemen önce gerçekleştirilmesi gereken ayrı bir bilgilendirme yükümlülüğüne yer verilmiştir. Düzenlemede yer alan bilgilendirmenin içeriği, tüketicinin gerçekleştireceği sipariş verme işleminin ödeme yükümlülüğü anlamına geleceğine ilişkindir. Buna göre tüketiciler, sipariş

[505] Uyaroğlu s. 81.

vermenin bir yükümlülük doğuracağı hususunda, yükümlülük altına girmeden hemen önce, tekrardan uyarılmak istenmiştir. Diğer bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemelere paralel olarak bu yükümlülüğün de satıcı/sağlayıcı tarafından açık ve anlaşılır şekilde yerine getirilmesi gerektiği hükümde yer alır.

ETDHK madde 3[506]'te de elektronik ticarette tüketicilerin bilgilendirilmesine ilişkin düzenlemeye yer verilmiştir ve bilgilendirmenin kapsamını düzenleyen birinci ve ikinci fıkra hükümlerinin, internet üzerinden gerçekleştirilen sözleşmelerden yalnızca "uzaktan pazarlamaya yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem" çerçevesinde kurulan sözleşmelere uygulanacağı; "*elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere"* uygulanmayacağı belirtilerek bir istisna yaratılmıştır. Düzenlemeye bakıldığında, tüketicilerin daha çok teknik konularda bilgilendirilmesine yönelik olduğu görülür. Tüketicilerin web sitesinin sistemi hakkında, kolayca ulaşabilecekleri güncel bilgiler ile bilgilendirilmeleri amaçlanmıştır. Sistemsel bilgilerin yanında tüketicilerin kişisel verilerinin korunması bakımından da düzenleme getirilmiştir. Buna göre sözleşme metninin "*hizmet sağlayıcı tarafından saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgilerin"* de tüketiciye aktarılacağı belirtilmiştir. Ayrıca web sitesinde *"uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgiler*", bilgi verme yükümlülüğünün kapsamına alınmıştır. ETDHK madde 4/1-(a)'da henüz ödeme yapılmadan önce ve siparişin onaylanma aşamasında hizmet sağlayıcısının, tüketicinin ödeyeceği bedeli ve sözleşmenin şartlarını açıkça görmesini sağlamasına yönelik bir yükümlülük getirilmiştir.

#### 2.3.1.3. Bilgilendirmenin Şekli

[506] İlgili hüküm şu şekildedir: *"(1) Hizmet sağlayıcı, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce; a) Alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini, b) Sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgileri, c) Sözleşme metninin sözleşmenin kurulmasından sonra, hizmet sağlayıcı tarafından saklanıp saklanmayacağı ile bu sözleşmeye alıcının daha sonra erişiminin mümkün olup olmayacağı ve bu erişimin ne kadar süreyle sağlanacağına ilişkin bilgileri, ç) Veri girişindeki hataların açık ve anlaşılır bir şekilde belirlenmesine ve düzeltilmesine ilişkin teknik araçlara ilişkin bilgileri, d) Uygulanan gizlilik kuralları ve varsa alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarına ilişkin bilgileri, sunar. (2) Hizmet sağlayıcı, varsa mensubu olduğu meslek odası ile meslekle ilgili davranış kurallarını ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabileceğini belirtir. (3) Tarafların tüketici olmadığı hâllerde taraflar, birinci ve ikinci fıkralardaki düzenlemelerin aksini kararlaştırabilirler. (4) Hizmet sağlayıcı, sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının alıcı tarafından saklanmasına imkan sağlar. (5) Birinci ve ikinci fıkralar, münhasıran elektronik posta yoluyla veya benzeri bireysel iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelere uygulanmaz."*

Tüketiciyi bilgilendirmeye yönelik metnin, gerçekten amacını gerçekleştirebilmesi için bazı niteliklere sahip olması gerektiği öngörülmüştür. Belirtilen nitelikler ile bilgilendirme metninin, orta zekalı tüketicilerin hem anlama kabiliyetine hem de görme duyularına hitap etmesi istenilmiştir. Buna göre sözleşme öncesinde tüketiciye yapılacak olan bilgilendirmenin "en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sadece ve okunabilir bir şekilde" yapılması gerekir. Sayılan niteliklere sahip olacak şekilde bilgilendirme yazılı olarak veya kalıcı veri sağlayıcısı ile gerçekleştirilebilir. Sözleşmenin "*açık, sadece ve anlaşılır"* olabilmesi için teknik terimler içermemesi gerekir. Bunun yanında metin, tüketicide okumama isteği uyandıracak derecede uzun olmamalıdır. Öngörülen şekil şartları geçerlilik şartı değildir ve ön bilgilendirmede şekil şartına uyulmaması ön bilgilendirmenin kesin hükümsüzlüğü sonucunu doğurmaz.[507] Nitekim mesafeli sözleşme ile şekil şartı kavramları birbiriyle bağdaşmaz. Çünkü mesafeli sözleşme, bir sözleşme türü değildir; sözleşmenin kurulma yöntemidir ve bir sözleşme kurma yönteminin şekle tabi olması düşünülemez.[508] Örneğin mesafeli elektronik sözleşmelerde bilgilendirmenin kalıcı veri sağlayıcısı ile gerçekleştirilmesi gerekir ve bu şekilde bilgilendirme yapıldıktan sonra puntonun belirtilen şekilde olmaması, bilgilendirmenin kesin hükümsüzlüğüne sebep olmaz.

Mesafeli elektronik sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü, kalıcı veri sağlayıcısı ile gerçekleştirilir. Kalıcı veri sağlayıcısı, tüketiciye gönderilen bilgileri, incelenmesini sağlayacak şekilde kaydeden bir ortam olarak ön bilgilendirme kapsamında yer alan bilgilere tüketicilerin sonrasında ulaşma imkanını sağlar[509]. Mesafeli elektronik sözleşmelerde tüketiciye bu yönde bir imkan sağlanmaması, bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmemiş olmasına sebep olur[510]. Ayıptan sorumluluğa ilişkin TBK madde 219 düzenlemesinde, satıcının bilgilendirmeyi herhangi bir şekilde yapabileceği öngörülür. Bu açıdan mesafeli sözleşmelerde yer alan bilgilendirme yükümlülüğü ile TBK madde 219'da yer alan bilgilendirme birbirinden ayrılır. Başka bir anlatımla mesafeli sözleşmelerde kalıcı veri sağlayıcısı ile belirtilen niteliklerin satılan malda sağlanmaması halinde ayıptan sorumluluk gündeme gelir.

[507] Kalkan/Kuğuoğlu, s. 278.
[508] İnal, İnternette Sözleşmelerin Kurulması ,s. 177.
[509] Arslan, s. 150.
[510] Uzun Kazmacı, s. 2804.

#### 2.3.1.4. Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yerine Getirildiğinin Teyit Edilmesi ve İspat

MSY madde 7 hükmünde satıcı/sağlayıcının, belirtilen yöntemler ile tüketiciyi bilgilendirdiğinin, tüketici tarafından teyit edilmesi gerektiğini düzenler. Buna göre satıcı/sağlayıcılar web siteleri üzerinden bu teyidin gerçekleştirilmesini sağlamak zorundadırlar. Web sitelerine bu yönde bir sistemi entegre etmeleri gerekir. Aksi bir durumda elektronik mesafeli sözleşme kurulmamış sayılır[511]. Mesafeli sözleşmelerde "teyit" bu açıdan geçerlilik şartı haline gelmiştir[512]. Bu teyit web sitelerinde bir kutucuğu tıklamak suretiyle gerçekleştirilir[513].

Mesafeli sözleşmelerde karine olarak tüketicinin bilgilendirilmediği kabul edilir ve bunun aksini kanıtlaması gereken kişi satıcı/sağlayıcıdır. Tüketicinin web sitesinde yer alan bilgilendirildiğine ilişkin teyit kutucuğunu işaretlemesi ile satıcı/sağlayıcı tarafından bilgilendirilmediğine ilişkin iddiasını ispatlaması mümkün değildir. Tüketici teyide ilişkin kutucuğu okumadan işaretlediğine de ileri süremez.[514]

#### 2.3.1.5. Bilgilendirme Yükümlülüğünü Yerine Getirmeme Halinde Yaptırım

Mesafeli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmemesi hiç bilgilendirme yapılmaması halinden daha geniş kapsamlıdır. Buna göre bilgilendirmenin eksik yapılması, hatalı yapılması veya zamanında yapılmaması durumları da bilgilendirmenin hiç yapılmaması ile aynı sonuçları doğurur. Örneğin bilgilendirme metninde ödeme, teslimat ve ifaya ilişkin bilgilerin yer almaması halinde eksik bilgilendirmeden söz edilirken; satıcının iletişim adresinin yanlış ya da eski olması hatalı bilgilendirmeye yol açar. Ancak mesafeli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmemesine karşılık öngörülen genel bir yaptırım bulunmadığından ayrı ayrı değerlendirme yaparak yaptırımın belirlenmesi gerekir.[515]

[511] Uzun Kazmacı, s. 2805.
[512] Topaloğlu, Mustafa, "Mesafeli Sözleşmeler", Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi", C. 2, S. 3, 2016, s. 28.
[513] Topaloğlu, s. 28.
[514] Çabri, 754.
[515] Baş Süzel, Ece, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü", Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 17, S. 2, 2018, s. 360 (Bilgilendirme).

Ön bilgilendirmenin tüketici tarafından teyit edilmemesi halinde sözleşme kurulmamış yani yok hükmünde sayılır[516]. Siparişin ödeme yükümlülüğü doğurduğuna ilişkin bilgilendirme yapılmaz ise tüketici siparişi ile bağlı olmaz (MSY madde 8/1). Tüketicinin siparişi ile bağlı olmaması, tüketici lehine getirilen *"sınırlı esnek hükümsüzlük yaptırımı"* dır[517]. Tüketici bu halde hükümsüzlüğü ileri sürebileceği gibi, ödeme yaparak ifayı da talep edebilir[518]. Ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında sayılan hususlardan biri hakkında bile tüketici bilgilendirilmemişse TKHK madde 77/1 hükmünde bu duruma ilişkin olarak iki yüz Türk Lirası idari para cezası öngörülmüştür. Satıcı/sağlayıcı, ek masraflara yönelik bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, tüketici bu masrafları karşılamakla yükümlü olmaz. Cayma hakkının varlığı ile alakalı bilgilendirme yapılmamasının yaptırımı ise cayma hakkı süresinin uzamasıdır. Ancak bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali sebebiyle sözleşmenin geçersiz olduğunu ya da tüketicinin siparişi ile bağlı olmadığını ve diğer yaptırımları ileri sürme hakkı yalnızca tüketiciye aittir; satıcı/sağlayıcı bu halde herhangi bir iddia bulunamaz[519].

TBK madde 219 kapsamında, ayıp halinde sözleşme geçerliliğinin sürdürür. Ancak "ayıba karşı tekeffül borcu" doğar. Satıcının ayıba karşı tekeffül borcunun ortaya çıktığı hallerde alıcı TBK madde 227' de yer alan seçimlik haklarından birini kullanabilecektir. Bu anlamda ayıptan sorumluluk hükümleri kapsamında, alıcıya bildirilen niteliklerin sağlanmaması mesafeli sözleşmeler nezdinde hem hatalı bilgilendirme olarak değerlendirilir hem de madde 219 dikkate alınarak bir ayıp ortaya çıkarır. Dolayısıyla tüketici cayma hakkını kullanabileceği gibi seçimlik hakları da kullanabilir.

### 2.3.2. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı

Elektronik mesafeli sözleşmelerin, satıcı/sağlayıcı ile tüketici karşı karşıya gelmeden; tüketicinin yalnızca sipariş ver kutucuğuna tıklamak suretiyle kurulduğu yukarıda belirtilmiştir. Tüketicinin bu şekilde gerçekleştirdiği sözleşmeler elbette geleneksel sözleşme kurma yollarından farklı olarak bazı tehlikeleri içinde barındırır[520]. Örneğin

[516] Çabri, s. 759.
[517] Baş Süzel, Bilgilendirme, s. 363.
[518] Baş Süzel, Bilgilendirme, s. 363.
[519] Çabri, s. 759.
[520] Klasik sözleşme kurma yöntemleri göztilerek hazırlanan kanuni düzenlemeler, teknolojinin ilerlemesi ve e-ticaretin hayatımıza girmesi ile yetersiz kalmıştır. Çünkü taraflar artık alışagelmiş yollarla değil elektronik irade beyanı kullanmak suretiyle sözleşme yapmaya başlamışlardır. Sözleşme kurmaya ilişkin bu gelişmeler, tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce ve sonrasında daha farklı şekilde korunması gerektirmektedir. Detaylı bilgi için bknz: Akipek, Şebnem, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Uyumu", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 21, S. 4, 2002, s. 45-47.

tüketici somut bir ürün görmeden gerçekleştirdiği alışverişinde malın kalitesini kendisi tayin edemez; satıcının web sitesinde belirttiği özellikler ile yetinmek zorunda kalır. İfa aşamasına gelindiğinde de tüketici açısından birçok risk mevcuttur. Mesela tüketiciler çoğunlukla ödemeyi online gerçekleştirirken; satıcı/sağlayıcı ifayı offline gerçekleştirir. Bu halde tüketicinin kendisine paket içinde teslim edilen ürünün kontrolünü gerçekleştirmesi mümkün olmaz.[521] Cayma hakkı da tüketicinin sözleşme konusu mal ve hizmete olan hakimiyetinin düşüklüğü gözetilerek tanınmıştır. Mesafeli sözleşmelerde tüketiciyi korumak ve detaylı düşünmeden, acele ile verilen kararlar ile yapılan sözleşmelerden tüketicinin kurtulmasını sağlamak amaçlanmıştır[522]. Bu hak, tüketicinin korunması için getirilmiş en etkili yollardan birisi olarak kabul edilir[523]. Çünkü cayma hakkı ile birlikte sözleşme kurulduktan sonra tüketicilere, sözleşme kurma kararını göden geçirme ve olumsuz bir kanıya varırlarsa sözleşmeyi geçmişe etkili olarak sonlandırma imkanı tanınmıştır[524].

#### 2.3.2.1. Cayma Hakkının Kullanılması

Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının düzenlendiği TKHK madde 48 hükmüne göre tüketici, "*herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin"* sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu anlamda sözleşmeden cayma karşılığında satıcı/sağlayıcı tüketiciden herhangi bir karşılık bekleyemez ve tüketicinin ödediği ücretten herhangi bir kesinti yapamaz. Tüketici cayma hakkını kullanmak için geçerli olarak değerlendirilmesi gereken bir sebep de göstermek zorunda değildir. Bu nedenle tüketici aynı ürünü sonradan daha uygun bir fiyata bulmuşsa, bu ürünü edinmek için cayma hakkını kullanabilir ve bu eylemin dürüstlük kurallına aykırı olduğu iddia edilemez[525]. Ancak cayma hakkının doğması için satıcı/sağlayıcı ve tüketici arasında kurulmuş olan geçerli bir sözleşmenin bulunması gerekir[526]. Cayma hakkının kullanılması TKHK' da herhangi bir şekle bağlanmamıştır. Şekle ilişkin düzenleme MSY' de getirilmiştir. MSY madde 11/1 hükmünde cayma hakkının yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile kullanılacağı belirtilmiştir. Web siteleri üzerinden kurulan sözleşmelerde genellikle web sitesinin sisteminde cayma beyanında

[521] Bozbel, Savaş, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar", Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 9, S. 1-2, 2005, s. 451-452 (Mesafeli Sözleşmeler).
[522] Çabri, s. 760; Gezder, Mesafeli Sözleşmeler, s. 165.
[523] Çilenti Konuralp, Ayşen, "Elektronik Ürünler İçin Yapılan İnternet Satışlarında Cayma Hakkının Kullanılması ve Mutat Kullanım Kavramı", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 29, S. 4, 2021, s. 2730.
[524] Yıldırım, s. 211.
[525] Yücedağ Göztepe, Nafiye, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı", Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, S. 27, 2016, s. 671.
[526] Yıldırım, s. 228.

bulunmaya ilişkin bir seçenek bulunur ve tüketiciler bu sistem aracılığı ile kolayca cayma hakkını kullanabilirler[527]. Ancak tüketiciler cayma haklarını, web sitesinin kendilerine sunduğu seçenek ile kullanmak zorunda değillerdir; tüketici cayma hakkını, MSY madde 11/2'de yer alan cayma hakkını kullanmaya ilişkin diğer imkanları kullanmak suretiyle de gerçekleştirebilir. [528]. Bu haklar EK' te yer alan formun kullanılması ve cayma hakkının kullanılmasına ilişkin açık bir beyanda bulunulmasıdır. Düzenlemede web sitesinde sunulan seçeneği kullanmak suretiyle gerçekleştirilecek olan cayma hakkına ilişkin özel bir düzenleme getirilmiştir ve bu durumda satıcı/ sağlayıcının tüketicilerin iletmiş olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketiciye derhal iletmek zorunda olduğu belirtilmiştir.

Cayma hakkının kullanılmasına yönelik getirilen şekil şartının hukuki niteliği doktrinde tartışmalıdır. Doktrinde bir görüş[529] yönetmelikte öngörülen şekil şartına uygun olarak gerçekleştirilmeyen caymanın geçerli olmayacağını belirtir. İkinci bir görüş konuyla alakalı olarak geçerlilik şekli ya da ispat şekli olmak üzere ikili bir tasnifin doğru olmadığını; burada öngörülen şeklin yalnızca ispatı kolaylaştırmaya yönelik bir yöntem olduğunu ifade eder[530]. Bizim de katıldığımız diğer bir görüş[531] ise tüketicinin kanundan kaynaklanan bir hakkının, yönetmelik hükümleri ile sınırlamanın mümkün olmadığını ve öngörülen şekil şartının ancak bir ispat şartı olabileceğini belirtir. Nitekim MSY madde 11/4 hükmünde cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğünün tüketiciye ait olduğu ifade edilmiştir. Tüketicinin, cayma hakkını zamanında (hak düşürücü süre geçmeden) kullandığını ispat etme noktasında da korunması gerektiği gözetilerek, hakkın kullanımının yazılı şekil şartıyla ya da kalıcı veri sağlayıcı yolu ile gerçekleştirilmesinin öngörülmüş olması muhtemeldir. Bu nedenle ispat şekline uyulmaması sebebiyle cayma hakkının geçerli olmadığı ileri sürülemeyecektir ve satıcı/sağlayıcının bu yönde bir iddiada bulunamaması tüketici yönünden hak kayıplarının oluşmasına engel olacaktır[532]. Zira tüketiciler genellikle şekle bağlı hareket edilmesi gerektiği yönünde bir bilince sahip değillerdir ve onlara hakkın

[527] Yücedağ Göztepe, s. 674.
[528] Yücadağ Göztepe, s. 674.
[529] Çabri, s. 764.
[530] Yıldırım, s. 237-238.
[531] Yücedağ Göztepe, s. 674; Yıldırım, s. 141.
[532] Baş Süzel, Ece, "Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 35, S.1, 2019, s. 153.

kullanılmasına yönelik bir külfet yüklemek, hakkın kullanılabilirliği açısından tüketici aleyhine sonuçlar ortaya çıkarabilir[533].

İrade sakatlıkları sebebiyle ortaya çıkan iptal hakkı ile tüketicilerin gerçekleştirdikleri mesafeli sözleşmelerdeki cayma hakkı birçok açıdan birbirlerinden farklıdırlar. İrade sakatlığı halinde askıda hükümsüz bir sözleşme ortaya çıkar ve bu sözleşme, "*yanılma veya aldatma sebebiyle ya da korkutulma sonucunda sözleşme yapan taraf, yanılma veya aldatmayı öğrendiği ya da korkutmanın etkisinin ortadan kalktığı andan başlayarak bir yıl içinde"* iptal edilebilir (TBK madde 39). İptal hakkının söz konusu olduğu hallerde sözleşmeler bir yıllık bir süre için askıda hükümsüz olarak varlıklarını sürdürürler[534]. İptal hakkının öngörülen hak düşürücü askı süresi içinde kullanılması gerekir. İptal hakkının kullanımı hiçbir şekle bağlı olmadığı gibi, örtülü irade beyanıyla da bu hak kullanılabilir[535]. İptale ilişkin iradenin karşı tarafın hukuk alanına ulaşması ile sözleşme geçmişe etkili olarak sona erer[536]. Cayma hakkının ortaya çıkması için ise herhangi bir irade sakatlığı halinin bulunması gerekmediği gibi, tüketicinin cayma hakkını kullanıp sözleşmeyi sona erdirebilmesi için gerekçe dahi göstermesi gerekmez. Cayma hakkı, geçerli olarak kurulmuş ve herhangi bir askı süresi içinde bulunmayan sözleşmelerde gündeme gelir. İptal hakkının ise irade sakatlığı halinin öğrenilmesinden itibaren bir yıllık hak düşürücü süre içinde kullanılması gerekir[537]. İptal hakkından farklı olarak cayma hakkının örtülü irade beyanı ile gerçekleştirilmesi düşünülemez. Bu anlamda cayma hakkının aktif irade beyanı ile kullanılması gerekir.

#### 2.3.2.2. Caymanın Süresi

Cayma hakkının kullanım süresini iki ihtimali gözeterek değerlendirmek gerekir. İlk ihtimal, tüketicinin sözleşmenin kurulmasından önce cayma hakkı konusunda gereken şekilde bilgilendirilmiş olmasıdır. Bu ihtimalde cayma süresi on dört gündür (TKHK madde 58/4) (MSY madde 9/1). Cayma süresinin başlayacağı zamanın tespiti sözleşmenin konusuna göre belirlenir. Hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı, sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Taşıyıcıya yapılan teslim, tüketiciye yapılan teslim olarak değerlendirilemez. Fakat mal teslimine ilişkin sözleşmelerde

[533] Baş Süzel, Finansal, s. 153.
[534] Eren, s. 429.
[535] Kılıçoğlu, s. 193.
[536] Eren, s. 431.
[537] Hatemi/Gökyayla, s. 96

tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için malın teslim edilmesini beklemesi gerekmez; sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Sözleşmenin konusunu oluşturan edim hem mal teslimine hem de hizmet ifasına ilişkin ise mal teslimine ilişkin cayma hükümleri uygulanır. Yani cayma süresi, malın tesliminden itibaren başlar ve cayma hakkının kullanılabilmesi için malın teslim edilmesinin beklenilmesi gerekmez.

Mal teslimine ilişkin sözleşmelerin ifasının farklı şekillerde gerçekleştirilebileceği gözetilerek, MSY' de cayma süresinin belirlenmesi bakımından detaylı bir düzenlemeye yer verilmiştir. MSY madde 9/3 hükmünün (a) bendinde, tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallara ilişkin cayma süresinin, son malın teslim edildiği gün başlayacağı; (b) bendinde, birden fazla parçadan oluşan mallarda cayma süresinin son parçanın teslim alındığı gün başlayacağı; belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde cayma süresinin, ilk malın teslim alındığı gün başlayacağı ifade edilmiştir. Cayma hakkı iradesinin, belirtilen zamanlarda başlamak üzere, on dört gün için satıcı/sağlayıcıya yöneltilmesi gerekir. Başka bir anlatımla, hukuki niteliği[538] itibariyle yenilik doğuran bir hak olan cayma hakkı için öngörülen on dört günlük süre hak düşürücü süredir ve bu süre dahilinde cayma iradesinin satıcı/sağlayıcıya yöneltilmesi gerekir; iradenin satıcı/sağlayıcı tarafından süre dahilinde öğrenilmesi gerekmez[539]. İkinci ihtimal, tüketiciye cayma hakkına ilişkin olarak gereken şekilde bilgilendirme yapılmamasıdır. Bu durumda tüketici on dört günlük süre ile sınırlı olarak cayma hakkını kullanmaz; cayma süresi, cayma hakkına ilişkin on dört günlük sürenin bitmesinden itibaren bir yıl sonra sona erer.

#### 2.3.2.3. Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları

Cayma hakkının tüketici tarafından öngörülen hak düşürücü süre içinde kullanılması ve bu iradenin satıcı/sağlayıcı 'ya varması ile birlikte sözleşme baştan itibaren kesin hükümsüz hale gelir[540]. Mesafeli sözleşme ile birlikte yapılan yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Ayrıca tüketici ve satıcı/sağlayıcı için farklı kapsamlarda, teslim aldıkları edimleri, iade borcu doğar. Bu iade borcunun dayanağı sebepsiz zenginleşme

[538] Doktrinde cayma hakkının hukuki niteliği tartışmalıdır. Bazı yazarlar cayma hakkının geri alma hakkı olduğunu ifade ederken; bazı yazarlar ise bozucu yenilik doğuran hak olarak değerlendiriler. Detaylı bilgi için bknz: Uyaroğlu, s. 100-107.
[539] Topaloğlu, s. 42- 43.
[540] Çabri, s. 765.

hükümleridir[541]. Cayma hakkının doğurduğu sonuçlar MSY madde 12 ve madde 13 hükümlerinde tüketici ve satıcı/sağlayıcı açısından ayrı ayrı ele alınmıştır. Aşağıda da hakkın kullanılmasının sonuçları, mesafeli sözleşmenin tarafları bakımından incelenecektir.

#### 2.3.2.3.1. Satıcı/ Sağlayıcı Açısından İade Borcu

MSY madde 12 uyarınca satıcı/sağlayıcı, *"tüketicinin cayma hakkına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, malın tüketiciye teslim masrafları dahil olmak üzere, tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür."* Satıcı/sağlayıcı açısından öngörülen on dört günlük iade süresinin başlaması olarak cayma iradesinin öğrenilmesi değil, varması esas alınır ve bu sürenin dolması ile ihtara gerek olmaksızın satıcı/sağlayıcı temerrüde düşer[542]. Satıcı/sağlayıcının iade borcunun kapsamını, tüketiciden alınan para, kıymetli evrak ve tüketiciyi borçlandıran tüm belgeler oluşturur[543]. Ancak mesafeli elektronik sözleşmelerde iade borcunun konusu, tüketiciden tahsil edilen bedel oluşturur.

Satıcı/sağlayıcı iade borcunu*, "tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde"* yerine getirecektir (MSY madde 12/1). Örnek olarak tüketici ödemeyi havale ile gerçekleştirmişse, iade işlemi de tüketicinin havalede kullanılan banka hesabına yapılır. Ayrıca iade için herhangi bir masraf getirilemediğinden havale ücreti de talep edilemez.

Satıcı/sağlayıcı, tüketicinin iade borcunu gerçekleştirirken hiçbir masrafta bulunmamasını sağlamak ile yükümlüdür. Şöyle ki satıcı/sağlayıcı iade için bir taşıyıcı öngörmüş ise belirtilen taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda, iade edilecek olan malın tüketiciden alınması, ilave hiçbir masraf talep etmeden, sağlanmalıdır. Ön bilgilendirmede iade için bir taşıyıcı belirtilmediği durumlarda da tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez.

Mesafeli elektronik sözleşmelerde ifa online gerçekleştirilmiş ise satıcı/sağlayıcı iadeyi, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde gerçekleştirir.

---

[541] Demir, Mehmet, Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, 1. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara-2003, s. 328 (Kapıda İşlemler).
[542] Çabri, s. 766-767.
[543] İslamoğlu, Gülşah, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı", Terazi Hukuk Dergisi, C. 13, S. 145, 2018, s. 123.

İfası offline gerçekleştirilen mesafeli elektronik sözleşmelerde ise tüketicinin gerçekleştireceği iade kapsamında tüketiciden hiçbir masraf talep edilemez.

#### 2.3.2.3.2. Tüketicinin İade Borcu

MSY madde 13/1 uyarınca, tüketicinin cayma hakkını kullanması ile birlikte tüketici açısından da iade yükümlülüğü doğar. İade yükümlülüğü, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin satıcı/sağlayıcı 'ya yöneltilmesi ile başlar ve bu tarihten itibaren on gün içinde malın satıcı/sağlayıcının yetkilendirdiği kişiye gönderilmesi gerekir. Aksi halde sürenin sonunda tüketici ihtara gerek olmaksızın temerrüde düşer[544]. Ancak satıcı/sağlayıcı tarafından malın tüketiciden alınacağı bildirilmişse, tüketicinin malı gönderme yükümlülüğü bulunmaz.

Tüketici cayma süresi (on dört gün) boyunca malı saklamak ile yükümlüdür[545]. Fakat TKHK madde 48/4 hükmü gereğince, bu süre içinde *"malın mutat kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan"* tüketici sorumlu tutulamayacaktır. MSY madde 13/2 düzenlemesinde, "*cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde"* tüketicinin ortaya çıkan değişiklik ve bozulmalar sebebiyle sorumlu tutulamayacağı belirtilir. Ancak buradaki kullanımın, daha önce malı görmemiş olan tüketicinin malı incelemesine ve denemesine yönelik olması gerekir[546]. Ayrıca mesafeli sözleşmelerin mantığı gereği, tüketicilerin mal ile ilgili kanaate varabilmeleri için inceleme ve deneme imkanına sahip olmaları gerekir. Nitekim tüketicilere de bu hak tanınmıştır. Fakat tüketicilerin malın kullanımına ilişkin bilinçli hareket etmesi gerekir. Çünkü yalnızca olağan kullanım sonucunda ortaya çıkan "değişiklik ve bozulmalar" nedeniyle tüketiciden tazminat istenemeyecek ve ortaya çıkan durum tüketicinin cayma hakkını kullanmasına engel olmayacaktır; bunun dışında tüketicinin kusuru sebebiyle bir değişiklik veya bozulma yaşanırsa, tüketicinin zararı karşılaması gerekecektir[547].

### 2.3.2.4. Cayma Hakkının Kullanılması Sonucunda Yan Sözleşmeler İçin Ortaya Çıkan Durum

[544] Çabri, s. 768
[545] İslamoğlu, s. 123.
[546] İslamoğlu, s. 123.
[547] Avcı Braun, Cihan, "Tüketicinin Korunması Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S. 2, 2016, s. 38.

Cayma hakkının kullanılmasının mesafeli sözleşme ile birlikte yapılan yan sözleşmelere etkisi MSY madde 14 hükmünde düzenlenmiştir. Buna göre tüketicinin cayma hakkını kullanması, yan sözleşmeleri de kendiliğinden sona erdirir. Bu halde tüketicinin herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemesi gerekmez. Ancak düzenlemede satıcı/sağlayıcı için bir yükümlülük öngörülmüştür ve tüketicinin cayma hakkını kullandığı bilgisinin, yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye derhal bildirileceği ifade edilmiştir. Yükümlülüğün yerine getirilmemesi sebebiyle ortaya çıkacak olan zararları, satıcı/sağlayıcı giderir[548]. İlgili yönetmelik hükmünde, yan sözleşmenin kendiliğinden sona ermesine ilişkin kurala istisna da öngörülmüştür. TKHK' un bağlı kredilere ilişkin madde 30 hükmüne atıfta bulunulmuştur. İstisna yaratan düzenleme, bağlı kredilerde asıl sözleşmeden cayılmasının kredi sözleşmesinde de cayılması sonucunu doğurmayacağına ilişkindir.

#### 2.3.2.5. Cayma Hakkını Kullanılmayacağı Haller

Bazı durumlarda cayma hakkının, satıcı/sağlayıcı bakımından, menfaat dengesini bozacak, adil olmayan sonuçlar doğurabileceği gözetilerek MSY madde 15 hükmünde cayma hakkının kullanılamayacağı istisnai hallere[549] yer verilmiştir. Yönetmelikte yer alan istisnai haller mevcut ise taraflar aksini kararlaştırmadığı sürece cayma hakkı kullanılamaz.[550] Ancak nasıl tüketicinin cayma hakkına ilişkin olarak sözleşmenin kurulmasından önce bilgilendirilmesi gerekiyorsa, cayma hakkına sahip olmadığına ilişkin olarak da bilgilendirilmesi gerekir. Aksi halde tüketicinin işleminin içinde bulunduğu

[548] Çabri, s. 766.

[549] MSY madde 15 düzenlemesinde sayılan istisnai haller şu şekildedir: "*a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.*
*b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.*
*c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
*ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
*d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.*
*e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.*
*f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.*
*g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.*
*ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.*
*h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler."*

[550] Akipek, s. 55

istisnai hal dikkate alınmayacak ve tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi sağlanacaktır[551].

Sayılan istisna durumlar arasında mesafeli elektronik sözleşmeler açısından da getirilmiş düzenlemeler mevcuttur. Düzenlemenin "ğ" bendine göre: *"Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler"* bakımından cayma hakkı kullanılamaz. Buna göre offline elektronik sözleşmeler için değil; online elektronik sözleşmeler için tüketicinin cayma hakkını kullanamaması öngörülmüştür. Örneğin bir antivirüs programı satın alınarak bilgisayara yüklendikten sonra cayma hakkının kullanılması mümkün olmaz[552]. Doktrinde bir görüşe göre elektronik sözleşmelere getirilmiş olan bu istisnanın sebebi, bilgisayar programları gibi anında ifası sağlanabilen dijital verilerin iadesinin pratikte mümkün olmamasıdır[553]. Diğer bir görüş ise dijital verilerin ifasının anında sağlanması sebebiyle cayma hakkının kullanılması mümkün değildir[554]. Son olarak ise elektronik ortamdan, istisna kapsamında gerçekleştirilen mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının kullanılmasının, sözleşme konusuna biçilen piyasa değerinde, satıcı/sağlayıcı aleyhine değişiklik gösterebileceği ve bu nedenle söz konusu sözleşmelerde cayma hakkının kullanılmasının dürüstlük kuralına aykırılık oluşturacağı yönünde bir görüş de mevcuttur[555]. Kanaatimizce doktrinde yer alan bu açıklamaların hepsi kümülatif olarak istisnai düzenlemeyi değerlendirirken göz önünde bulundurulmalıdır.

[551] Bas Süzel, Ece, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması: Cayma Hakkı", Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi, C. 13, S. 169-170, 2018, s. 278.
[552] Baş Süzel, Cayma Hakkı, s. 287.
[553] Atamer, Yeşim, "THKH Madde 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 23, S. 1, 2006, s. 191.
[554] Savaş, Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşemeler: 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma", Erzincan Binali Yıldırım Üniversitei Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 3-4, 2003, s. 801.
[555] Arslan, s. 166.

# ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

# MESAFELİ ELEKTRONİK SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİLERİN KİŞİSEL VERİLERİNİN KORUNMASI

## 3.1. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Korunması Gereken Tüketici Kişisel Verileri

### 3.1.1. Genel Olarak

İnternet aracılığıyla web siteleri üzerinden e-ticaret işlemi gerçekleştiren tüketiciler, bu işlemi gerçekleştirme sürecinde birçok kişisel veriyi dijital ortama aktarırlar. Başka bir anlatımla tüketicilere ait sayısız veri, mesafeli elektronik sözleşme gerçekleştirme sürecinde internet ortamında bir araya gelir[556].

Tüketici ve veri sahibi kavramları ayrı ayrı ele alındığında, belirtilen konumlarda yer alan kişilerin muhatap oldukları, veri sorumluları ve ticari hayatın aktörleri karşısında güçsüz konumda olduğu görülür[557]. Çünkü tüketiciler ticari hayatın dinamiklerine ve kişisel verilerin işlenmesinin doğurduğu sonuçlara hakim değillerdir[558]. Ayrıca her geçen gün, teknolojinin gelişmesi ile verilerin toplanması, analiz edilmesi ve yeniden kullanılması için yeni yöntemler ortaya çıktıkça veri sorumluları ile veri sahibi tüketiciler arasındaki güç dengesizliği daha da artmaktadır[559].

Global veri alışverişinin gerçekleştirildiği yer olarak internet, elektronik ticaret sırasında yaygın ve hızlı veri akışı sağlarken, bu verilerin korunması hususunda endişeleri de beraberinde getirir[560]. Nitekim tüketiciler internet üzerinden mesafeli sözleşme gerçekleştirirken çoğu zaman paylaştıkları verilerin korunmasına ilişkin bazı endişeler içine girerler. Bu endişeler özellikle ödeme bilgilerine ilişkin verilerde yoğunlaşsa da günümüzde

[556] Lodder, Arno R., "Internet Law: A Brief Introduction", SAGE Encyclopedia of the Internet edited by Barney Warf, 2018, s. 4.
[557] Ratti, Matilde, Personal Data in Competition, Consumer Protection and Intellectual Property Law Towards a Holistic Approach, Personal-Data and Consumer Protection: What Do They Have in Common?, Ed. Mor Bakhoum, Beatriz Conde Gallego, Mark-Oliver Mackenrodt, Gintarė Surblytė-Namavičienė, MPI Studies on Intellectual Property and Competition Law, S.. 28, 2018, s. 379.
[558] Ratti, s. 379.
[559] CMA, The Commercial Use of Consumer Data Report on the CMA's Call for Information, 2015, p. 11, (https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/435817/The_commercial_use_of_consumer_data.pdf) (Erişim Tarihi: 21.7.2022).
[560] Çamlıbel Taylan, Esin, Eelektronik Ticaret ve İnternet Üzerinde Bilgi Akışında Gizlilik ve Bilgi Koruması, Bilişim Toplumuna Giderken Psikoloji, Sosyoloji ve Hukuk'ta Etkiler Sempozyumu, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, 2001, s. 227.

özellikle oluşturulan "kullanıcı profilleri" nin alınıp satılan bir meta haline dönüşmesi, farklı kişisel verilere ilişkin kaygıların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Aşağıda tüketicilerin elektronik işlemlerde korunması gereken kişisel verileri detaylı olarak incelenecektir.

Hukukumuzda elektronik ticaretin düzenlenmesine ilişkin özel bir kanuni düzenleme vardır. Bu düzenleme 2014 yılında yürürlüğe giren 6563 sayılı "Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun" dur. ETDHK genel gerekçesine bakıldığında, özellikle son otuz yılda bilişim teknolojilerinde ortaya çıkan ilerlemenin topluma etkilerinden bahsedildikten sonra, gelişmelerin, faydanın yanında beklenmedik; eski sistem ve mevzuatlar ile çözümü mümkün olmayan sonuçlar ortaya çıkardığından bahsedilmiştir. Metnin devamında elektronik ticaretin yaygınlaşmasının ancak tüketicilerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemlere karşı güven duymalarının sağlanması ile mümkün olacağı ifade edilmiştir ve *"şeffaflık*" ile "*erişebilirlik"* in bu güveni sağlayacağı belirtilmiştir. Tüketicinin güvenini sağlamaya yönelik olan belirlenen kriterlerin gerçekleşmesi için ise birtakım yükümlülükler öngörülmektedir.[561]

6563 sayılı Kanunun madde 10 düzenlemesinde, tüketicilerin kişisel verilerinin korunmasına ilişkin özel bir düzenleme getirilmiştir[562]. Bu düzenlemeye göre hizmet sağlayıcısı ve aracı hizmet sağlayıcısı, elektronik ticaret kapsamında gerçekleştirilen işlemler ile ulaşılan kişisel verilerin muhafazasından ve güvenliğinin sağlanmasından sorumludur. Ayrıca elektronik ticaret işlemi süresince elde edilen kişisel veriler, veri sahibinin onayı olmadan üçüncü kişilere iletilemez ve bu veriler elde edilme amaçları dışında başka herhangi bir amaç için kullanılamaz.

Yine "Elektronik Ticarette Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik" in madde 10 hükmünde de benzer bir düzenlemeye yer verilmiştir. Düzenlemeye göre, hizmet sağlayıcıları ile aracı hizmet sağlayıcıları, elektronik ticaret işlemleri nedeniyle elde ettikleri kişisel verilerin muhafazasından ve hukuka aykırı olarak bunlara erişilmesini ve işlenmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur.

---

[561] TBMM Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı s. 5-6 (https://www5.tbmm.gov.tr//develop/owa/tasari_teklif_sd.onerge_bilgileri?kanunlar_sira_no=95756) (Erişim Tarihi: 29.3.3022).

[562] Doktrinde bir görüşe göre KVKK dışında ETHDK' da kişisel verilerin korunmasına ilişkin bir düzenlemeye yer verilmemelidir. Bunun yerine doğrudan KVKK'ya atıf yapılmalıdır. Çünkü kişisel verlerin korunması hususu özel kanun olan KVKK'da da çok daha kapsamlı düzenlenmiştir. (Kaya, s. 148).

6563 sayılı kanun kapsamında, tüketicilerin kişisel verilerinin korunması ile ilgili olarak yükümlülük altına sokulan kişiler, yani veri sorumlusu olan kişiler, hizmet sağlayıcıları ve aracı hizmet sağlayıcılarıdır. Hizmet sağlayıcısının, 6563 sayılı kanunun madde 2/1-(ç) düzenlemesinde, *"Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişileri"* ifade ettiği belirtilmiştir. Aracı hizmet sağlayıcısı ise aynı hükmün (d) bendinde "*Başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişileri"* ifade edecek şekilde tanımlanmıştır. Hizmet sağlayıcıları ve aracı hizmet sağlayıcıları, kendileri ile kişisel veri paylaşımında bulunan bütün tüketicilerin kişisel verilerini korumak ile yükümlüdürler. Söz konusu yükümlülüğün doğması için hizmet sağlayıcı ile tüketici arasında elektronik ticaret kapsamında değerlendirilen bir temasın kurulması gerekir[563]. Bu anlamda yalnızca elektronik mesafeli bir satım sözleşmesinin tarafı olan tüketicilerin kişisel verileri korunmayacaktır; elektronik ticaret faaliyeti amacıyla web sitelerine girişi yapılan bütün veriler korunacaktır. Başka bir anlatımla kişisel verileri koruma yükümlülüğünün doğması için tüketici ile hizmet sağlayıcı arasında bir sözleşmenin bulunması gerekmez; elektronik ortama kişisel veri girişinin olması yeterlidir.[564] Dolayısıyla elektronik ticaret kapsamında veri sorumlusu hizmet sağlayıcıları ve aracı hizmet sağlayıcılarıdır.

KVKK, ETDHK' dan sonra yürürlüğe girdiği (2016) için ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin daha özel ve kapsamlı düzenlemeler getirdiğinden, tüketicilerin kişisel verilerinin korunmasında öncelikli olarak KVKK esas alınır[565]. Ayrıca 6698 sayılı KVKK' da veri sorumlularına getirilen yükümlülük ETDHK' dan çok daha geniştir. Bu anlamda elektronik ticarette yer alan hizmet sağlayıcılarını ve aracı hizmet sağlayıcılarını, veri sorumlusu olarak değerlendirmek tüketicilerin de yararına olacaktır. Nitekim ETHDK' da her ne kadar tüketicilerin kişisel verilerinin korunmasına ilişkin bir düzenleme getirilmiş olsa da yükümlülüğün hizmet sağlayıcısı tarafından ihlal edilmesi hali için belirli bir yaptırım öngörülmemiştir[566]. KVKK' da ise yaptırımlar detaylı bir şekilde düzenleme bulmuştur.

[563] Demirbaş, Harun, 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Knun Kapsamında Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2015, s. 64.
[564] Demirbaş, s. 64.
[565] Kaya, s. 148.
[566] Kuntoğlu, s. 207.

### 3.1.2. Tüketiciye Ait Korunması Gereken Kişisel Veriler

Tüketiciye ait korunması gereken kişisel veriler, tüketici işlemlerinin gerçekleştirilmesi ile ortaya çıkan ve KVKK gereğince korunması gereken kişisel verilerdir. Tüketicilere ait kişisel veriler bazen kağıt üzerinde bulunur bazen ise tüketicilerin, kişisel verilerini dijital ortama aktarması ve tüketici işleminin dijital ortamdan gerçekleştirilmesi ile elektronik ortamda ortaya çıkar. Konumuz gereğince aşağıda, elektronik ortamda bulunan tüketici kişisel verilerinin korunmasına değinilecektir.

Tüketicilerin web sitesinden bir satın alma işlemi gerçekleştirebilmesi için öncelikle üye olmaları gerekir. Üyelik süreci, web sitesinde yer alan "*yeni üye girişi"* bölümüne tıklamak ile başlar. Sonrasında tüketicilerden kendileri hakkında veri elde etmeye yönelik formların doldurulması ve şifre belirlemesi istenir. Bu formlarda tüketicilerden en çok istenen bilgiler tüketicilerin isimleri, soy isimleri ve e-posta adresleridir.[567] Tüketici sanal sepetine ürün ekleyip siparişi onayladıktan sonra ise siparişin teslimine ilişkin olarak adres, telefon numarası, ödemeyi banka ya da kredi kartı ile gerçekleştirecekse ödeme bilgilerini girmesi istenir. Web sitesi tarafından istenen verilerin, kullanım yerine bağlı olarak bir nedeni olmalıdır; sırf tüketiciler hakkında bilgi toplamaya yönelik, amaçtan bağımsız bilgilerin elde edilmeye çalışılması kişisel verilerin korunmasına ilişkin bir ihlal hali oluşturur.

OECD, tüketicilerin veri hakları (*consumer data right*)'na ilişkin raporunda[568] tüketicilerin kişisel verilerini yedi kategoriye ayırmıştır. Bunlardan ilki "kullanıcı tarafından oluşturulan içerik" (*user generated content*) dir. Bu kategoriye tüketicilerin dijital ortamda yaptığı yorumlar, paylaştığı fotoğraf ve videolar girer. İkinci kategori, "aktiviteleri ve davranışsal verileri" *(activity or behavioural data)* dir. Tüketicilerin internette neler arattıkları, hangi web sitelerini kullandıkları ve hangi ürünü internet vasıtası ile ne kadar aldıkları gibi hususlar bu kapsamda değerlendirilir. Üçüncü kategori, konum verileri (*locational data*) dir. Tüketicilerin yerleşim yeri adresleri, IP adresleri ve coğrafi konum bilgileri, konum bilgisi kapsamında tüketici kişisel verilerini oluşturur. Dördüncü kategori demografik verilerdir. Tüketicinin yaşı, cinsiyeti, cinsel tercihi, politik görüşü vb hususlar demografik veri kategorisinde yer alır. Beşinci kategori resmi nitelik taşıyan veriler

[567] Özmen, Şule, Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu: E-Ticaret, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 3. Baskı, 2009, s. 183-184.

[568] OECD, "Consumer Data Rights and Competition", 2020, s. 7-8, (https://www.oecd.org/competition/consumer-data-rights-and-competition.htm) (Erişim Tarihi: 20.7.2022).

*(identifying data of an official nature*) dir. Tüketicinin ismi, finansal durumu, hesap numarası, T.C. kimlik numarası tüketicinin resmi verileridir. Altıncı kategori, tüketicilerin parmak izleri gibi verilerinin yer aldığı "biyometrik veriler" dir. Son kategori ise "sosyal veriler" (*social da*ta) dir. Sosyal paylaşım sitelerinden başkaları ile kurulan iletişim bu kapsamda değerlendirilir.[569]

Görüldüğü üzere web sitesine üye olup, sunduğu imkanlardan yararlanmak için dahi tüketicilerin birçok kişisel verisini paylaşması gerekir. Ancak yalnızca bir web sitesine üye olma aşamasında tüketicilerin kişisel verileri elde edilmez. Şöyle ki tüketiciler, internet aracılığıyla gerçekleştirdiği her aramada, arkalarında verilerden oluşan izler bırakırlar. Bu dijital izler tüketicilerin kullanıcı profilleri çıkarılabilir[570].

Tüketicilerin paylaştığı kişisel verilerden yola çıkarak, tüketicilerin internet üzerinden gerçekleştirdikleri alışverişlerde korunması gereken kişisel verilerini şu şekilde dört gruba ayırabilir: "*Sistemsel veriler", "Bağlantı verileri", "İçerik Verileri", "Kullanım ve Ödeme Bilgileri"*[571] ve "*Kullanıcı Profilleri"* dir. Belirtilen hususlar dışında kullanıcı profili oluşturmaya yönelik olarak kullanılan *"cookie*" teknolojisine, "Kullanıcı Profilleri" başlığı altında değinilecektir ve kullanıcı profilinin ne şekilde oluşturulduğu hususundan bahsedilecektir.

#### 3.1.2.1. Sistemsel Veriler (Temel Veriler)

Sistemsel veriler, sistemin işlemesi veya hizmetin sunulması için elde edilen verilerdir. Bu amaçlar elde edilen veriler, hizmet ya da ağda süresiz olarak kayıtlı tutulur. Tüketicinin web sitesi üzerinden alışveriş yaparken elde edilen sistemsel verileri, ad ve soyadları, IP-numaraları[572], e-posta adresleri ve doğum tarihi gibi verilerdir.[573] Bilgisayarların IP-numaraları kişinin kimliğini ve konumunu belirleme imkanı sunan teknik araçlara sahip olduğundan, kişisel veri kabul edilir ve bu kapsamda korunur. Tüketicilerin

[569] OECD, "Consumer Data Rights and Competition", 2020, s. 7-8.
[570] Başalp, Nilgün, Kişisel Verilerin Korunması ve İnternet, İnternet ve Hukuk, Derleyen: Yeşim Atamer, 1. Baskı, İstanbul Bilgi Üniversitei Yayınları, 2004, s. 26.
[571] Başalp, s. 26-27.
[572] İnternete bağlanan her cihaza internet servis sağlayıcısı tarafından AP-numarası atanır. Bu açıdan AP-numarası, bilgisayarların TC kimlik numarası olarak düşünülebilir. Cihaza atanan bu numara, cihazı internet veya yerel ağ üzerinden tanımlayan benzersiz, cihaza özgü bir adrestir. Yapı itibariyle noktalar ile ayrılmış sayı dizelerinden oluşan IP-numarası, kişilerin konum bilgisini de içerdiğinden korunması gerekli bilgiler arasındadir. Detaylı bilgiöiçin bknz: Sugözü, Halil İbrahim/ Demir, Sait, İnternet Teknolojisi ve Elektronik Ticaret, 1. Baskı, Nobel Yayıncılık, 2011, s. 35-38.
[573] Başalp, s. 26.

web sitelerine üyelik esnasında belirledikleri şifreler de sistemsel veri kabul edilir ve tüketicilere ait kişisel veri olarak değerlendirilir.

Görüldüğü üzere tüketicinin kişisel verilerinin korunması gerekliliği, gerekli sistemsel verilerin, internet üzerinden alışveriş gerçekleştirme amacıyla web sitesine girilmesi ile başlar. Tüketicinin web sitesine ulaşmak için kullandığı bilgisayarın IP-numarası ilk aşamada kişisel veri olarak korunur. Web sitesine üyelik için gerekli olan kişisel veriler ve web sitesinde tüketiciye ait sayfaya ulaşmak için oluşturulan şifre elektronik ticarette tüketicilerin dijital ortama aktardığı kişisel ve ikinci aşamada korunacak olan kişisel verilerdir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 23/12/2021 tarih ve 2021/1324 sayılı "Yemek Sepeti Elektronik İletişim Perakende Gıda Lojistik AŞ" hakkındaki kararı, tüketicilerin sistemsel verilerine yönelik gerçekleştirilen ihlale ilişkindir. Kararda tüketicilerin "*kullanıcı adı, adres, telefon numarası, e-posta adresi, şifre ve IP bilgileri*" nin etkilenen kişisel veriler olduğu ifade edilmiştir ve gerekli veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli tedbirler almayan veri sorumlusuna idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.[574]

[574] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 23/12/2021 tarih ve 2021/1324 sayılı Karar:

- *"Veri sorumlusuna ait bir web uygulama sunucusu üzerindeki açık sebebiyle uygulama kurarak ve komut çalıştırmak suretiyle sunucuya erişildiği,*
- *İhlalden 21.504.083 Yemeksepeti kullanıcısının etkilendiği,*
- *Etkilenen kişisel verilerin kullanıcı adı, adres, telefon numarası, e-posta adresi, şifre ve IP bilgileri olduğu,*
- *İhlalden etkilenen kişi sayısının çok fazla olması ve neredeyse tüm müşteri veri tabanının dışarı sızdırıldığı dikkate alındığında ihlalin çok büyük çaplı olduğu,*
- *İhlalin boyutu, sızdırılan verinin büyüklüğü ve sızdırılan kişisel verilerin niteliği dikkate alındığında, ihlalin ilgili kişiler açısından kişisel veriler üzerinde kontrol kaybı gibi önemli riskler oluşturacağı,*
- *Sisteme giren kişi ya da kişilerce, zararlı yazılım ve araçlarla sisteme giriş yaptıktan sonra diğer sistemlere de erişilerek bilgi toplandığı, sisteme zararlı yazılımların yüklenip, çalıştırılmasının veri sorumlusunca 8 gün boyunca fark edilemediği dolayısıyla bilişim ağlarında hangi yazılım ve servislerin çalıştığının kontrol edilmesi ve bilişim ağlarında sızma veya olmaması gereken bir hareket olup olmadığının belirlenmesi noktasında veri sorumlusunun kusurunun bulunduğu,*
- *18.03.2021 tarihinden itibaren güvenlik yazılımlarında alarmlar oluştuğu, oluşan bu alarmların üçüncü parti firmalar tarafından izlenen ürünlerde Yemek Sepeti Güvenlik Ekiplerine ilgili bildirimler yapılamadan ve gerekli aksiyonlar alınmadan kapatıldığının ifade edildiği, 25.03.2021 tarihinde iletilen alarmın Yemek Sepeti Güvenlik Ekiplerince incelenmesi sonucu siber saldırının farkına varıldığı dikkate alındığında bu durumun veri sorumlusunun hizmet aldığı üçüncü parti firmalar üzerinde etkin bir denetim mekanizmasının bulunmadığının ve güvenlik yazılımlarının takibi ile güvenlik prosedürlerinin kullanılması noktasında da eksiklerinin bulunduğunun göstergesi olduğu,*
- *Saldırganların veri sorumlusundan elde ettikleri veriyi Fransa'da bulunan bir IP adresine/sunucuya ait lokasyona ilettiği, sistemden çıkan 28.2 GB'lık verinin/dışarı giden trafiğin veri sorumlusu tarafından fark edilemediği ve bu veri trafiğinin firewall (güvenlik duvarı) üzerinde izlerinin olduğu dikkate alındığında; firewall üzerinde izlerin olmasına rağmen bu boyutta verinin dışarı sızdırılmasının fark edilememesinin veri sorumlusu tarafından güvenlik kontrolleri ve veri güvenliği takibinin düzgün bir şekilde yapılmadığının göstergesi olduğu,*

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 7/09/2020 tarih ve 2020/715 sayılı kararında ise tüketicilerin e-posta ve şifrelerine üçüncü kişilerce rıza dışında erişilmesi hali veri ihlali kapsamında değerlendirilmiştir.[575]

#### 3.1.2.2. Bağlantı Verileri

Bağlantı verileri, tüketicinin paylaştığı ya da eriştiği içerik yer almasa da kimin kiminle ne kadar süre ile ne kadar veri değişiminde bulunduğuna ve yararlandığı hizmetlerin neler olduğuna ilişkin verilerin, "*log dosyaları*" halindeki bütünüdür[576]. Log dosyalarında ya da diğer adıyla günlük dosyalarda tüketici web sitesine ulaştığında, web sitesi içinde verdiği bütün komutların detaylı kaydı yer alır. Log dosyaları çoğu zaman veri sorumluları tarafından (web sitesi sahipleri), e-ticaret işlemlerini geliştirmek için kullanılır. Çünkü bu dosyalar sayesinde tüketicilerin talepleri çok daha yakından algılanabilir. Ancak örneğin bu dosyaların veri sorumlusu tarafından analiz edilmesi için üçüncü kişiler ile paylaşılması, tüketicilerin kişisel verilerinin ihlaline sebebiyet verir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 18/03/2021 tarihli ve 2021/242 sayılı kararında, tüketicinin kişisel verilerinin bir tur şirketi tarafından üçüncü kişilerle paylaşılmasına ilişkin yapılan bir şikayet üzerine, şirketin log kayıtlarını incelemek suretiyle, tüketicilerin rızası olmadan verilerinin üçüncü kişiler ile paylaşılması yoluyla kişisel verilerin korunmasına yönelik bir ihlalin olup olmadığını tespit etmiştir.[577] Bu anlamda log kayıtları ile veri

---

- *Açıklık bulunan sunucunun sızma testinden geçen bir sunucu olduğunun ifade edildiği dikkate alındığında bu durumun veri sorumlusu tarafından sızma testlerinin etkin bir şekilde yapılmadığını/yaptırılmadığını gösterdiği,*
- *Büyük miktarda kişisel veri işleyen veri sorumlusunun bu boyutta bir ihlal yaşamasının ve müdahalede geç kalmasının mevcut risk ve tehditleri iyi belirlemediğinin göstergesi olduğu*

*hususları dikkate alındığında, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası hükmü çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almayan veri sorumlusu hakkında Kanunun 18 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca ihlalin boyutu, kabahatin haksızlık içeriği, veri sorumlusunun kusuru ve ekonomik durumu da göz önünde bulundurularak 1.900.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7168/2021-1324) (Erişim Tarihi: 29.3.2022).

[575] Benzer bir karar için bknz: Kişisel Verileri Koruma Kurulu 7/09/2020 tarih ve 2020/715 sayılı karar: *"Veri sorumlusu tarafından her ne kadar bahsi geçen e-posta adreslerinin ve şifrelerinin internet sitesi üzerinden ele geçirilmediği ve ihlalden etkilenen herhangi bir kimlik, iletişim veya müşteri işlem bilgisinin bulunmadığı belirtilse de ilgili kişilerin hesaplarına yetkisiz kişilerce erişimde bulunulduğu, kişisel verilerin gizliliğinin bozulduğu ve söz konusu durumun da veri ihlali oluşturduğu… İhlalden 832 kişiye ait e-posta adresi ve şifre bilgilerinin etkilenmiş olduğunun beyan edildiği, değerlendirmelerinden hareketle; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun (Kanun) 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almayan veri sorumlusu hakkında kabahatin haksızlık içeriği, veri sorumlusunun kusuru ve ekonomik durumu da göz önünde bulundurularak Kanunun 18 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca 165.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7017/2020-715) (Erişim Tarihi: 29.3.2022).

[576] Başalp, s. 27; Demirbaş, s. 68.

[577] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 8/03/2021 tarihli ve 2021/242 sayılı Kararı:

sorumlusunun tüketicinin kişisel verileri üzerinde gerçekleştirdiği işlemleri tespit etmek de mümkündür.

#### 3.1.2.3. İçerik Verileri

İçerik verileri, elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemlerin içeriğine ilişkin verileri ifade eder. Tüketicilerin elektronik ortamda gerçekleştirdiği mesafeli sözleşmeler açısından içerik verileri, söz konusunu sözleşmenin içeriğine ilişkin verilerdir[578]. İçerik verilerine örnek olarak internet ortamında satışa sunulan bir malın niteliklerini belirten veriler gösterilebilir[579].

#### 3.1.2.4. Kullanım ve Ödeme Bilgileri

Ödeme verileri, tüketicilerin elektronik mesafeli sözleşme ile yüklendikleri edimlerin ifasını online gerçekleştirmek amacıyla, dijital ortama aktardıkları kredi kartı/banka kartı ya da banka hesap bilgileridir[580]. Tüketiciler elektronik ortamda mesafeli sözleşme gerçekleştirirken özellikle ödeme bilgilerinin üçüncü kişilerin eline geçmesi hususunda çekince duyarlar. Bunun nedeni, ödeme verilerinin üçüncü kişilerce elde edilmesinin tüketiciler adına ekonomik açıdan kayıplara yol açabilecek olmasıdır. Çünkü tüketiciler online bir şekilde ödeme gerçekleştirmek için ödeme yapacakları kredi/banka kartına ait şu bilgileri, web sayfasındaki ilgili yerlere girerler: kartın türü, kart sahibinin adı, kart numarası, kartın son kullanma tarihi ve kartın güvenlik numarası.

Karta ilişkin bilgilerin bu derece detaylı bir şekilde dijital ortama aktarılması, güvelik açısından banka kartından haksız biçimde para çekilmesi ve kredi kartından işlem yapılmasına ilişkin olarak, tüketicilerin endişelerinin doğmasına sebep olacaktır. Ödeme

---

"*İlgili kişiye gönderilen e-postaların iletim tarihi ve adresine ilişkin olarak log kayıtlarına bakıldığında, veri sorumlusu tarafından ilgili kişinin e-posta adresine 20.11.2018, 21.11.2018 ve 05.12.2018 tarihlerinde şikâyete konu rezervasyon için elektronik posta gönderildiği, bu mesajların içeriğine ilişkin log kayıtlarına bakıldığında; 20.11.2018 ve 21.11.2018 tarihinde gönderilen e-postaların onay için olduğu, 05.12.2018 tarihinde gönderilen e-postada ise rezervasyona ilişkin bilgilendirme yapıldığı… değerlendirmelerinden hareketle; Şikâyet dosyasında yer alan konaklamaya ilişkin detayları içeren "Alındı" belgesinin sadece konaklamayı satın alan tarafla paylaşılan bir doküman olduğu ve konaklamanın yapılacağı tesis ile paylaşılmadığı; veri sorumlusunun Kuruma sunduğu log kayıtlarında konaklamaya ilişkin gönderilen "voucher" ve "alındı" dokümanlarının sadece ilgili kişinin e-posta adresine iletildiğinin belirlendiği ve konaklamaya yönelik veri sorumlusu personelinin yaptığı görüntülemelerin her birinin söz konusu belgelerin mahkemeye sunulma tarihi olan 04.04.2019 tarihinden sonra ve ilgili kişinin başvurusuna ve/veya Kurum tarafından yapılan bilgi ve belge talebine istinaden yapılan görüntülemeler olduğu dikkate alındığında, ilgili kişinin verilerinin veri sorumlusu tarafından paylaşıldığını tevsik eden somut bilgi ve belge bulunmadığından ilgili şikâyet hakkında 6698 sayılı Kanun kapsamında tesis edilecek bir işlem bulunmadığına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7121/2021-242) (Erişim Tarihi: 29.3.2022).

[578] Demirbaş, s. 67.

[579] Demirbaş, s. 67.

[580] Demirbaş, s. 68.

bilgilerinin korunması hususunda 5464 sayılı "Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu" madde 23 hükmünde kart bilgilerinin saklanmasına ilişkin özel bir düzenleme getirmiştir. Düzenlemeye göre "*üye işyerleri, kartın kullanımı sonucunda kart ve kartın hamiline ilişkin edindikleri bilgileri, kart hamilinin yazılı rızası olmadan başkasına açıklayamaz, saklayamaz ve kopyalayamaz".* Yine üye işyerleri, *"kart bilgilerini üye işyeri anlaşması yaptığı kuruluş dışındaki şahıs veya kuruluşlarla paylaşamaz, satamaz, satın alamaz ve takas edemez"*

#### 3.1.2.5. Kullanıcı Profilleri

##### 3.1.2.5.1. Profilleme

Profil çıkarma ya da profilleme, GDPR madde 4 hükmünde ifade edildiği üzere, *"...gerçek kişiye ilişkin belirli kişisel özelliklerin değerlendirilmesi için kişisel verilerin kullanımını ihtiva eden her türlü otomatik kişisel veri işleme biçimidir".* Başka bir anlatım ile, farklı kaynaklardan elde edilen kişisel verilerin işlenmesi suretiyle gerçek kişilerin belirli konularda kategorize edilmesine yarayan sistem, profillemedir[581].

Bu sistemin günümüzde aktif olarak kullanılması, tüketici hukukunda karşılaşılan yeni bir sorun olarak değerlendirilir[582]. Sistemin işleyişi, tüketicilerin yeterince bilgilendirilmesi şartı, haksız uygulamalar, tercih hakkının temel bir tüketici hakkı olarak korunması ve tabi ki tüketicilerin kişisel veri güvenliğinin sağlanması gibi tüketiciyi korumaya yönelik uygulamaları ilgilendirir[583]. Çünkü büyük veri uygulamalarında kullanılan algoritmalar, çoğu zaman tüketiciye "tavsiye" olarak sunduğu seçenekler ile onlar adına seçim yaparak, tüketici özerkliğini ihlal eder[584].

Article 29 Working Party' e göre profillemenin üç unsuru bulunur. Birinci unsur, otomatik şekilde gerçekleştirilen bir veri işleme faaliyetinin bulunmasıdır; ikinci unsur, bu işleme faaliyetinin kişisel veriler üzerinden gerçekleştirilmesidir; üçüncü unsur ise faaliyetin amacının gerçek bir kişi hakkında kişisel yönleri değerlendirmek olmasıdır.[585] Profilleme, genel olarak kişilerin tercihlerine yönelik bir öngörü sağlanması amacıyla gerçekleştirilir.

---

[581] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 169.
[582] Helberger, Natali, "Profiling and Targeting Consumers in the Internet of Things – A New Challenge for Consumer Law", 2016, s. 5. (https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2728717) (Erişim Tarihi: 26.7.2022).
[583] Helberger, s. 5
[584] Kim, Wonkyung, Human-Centered Artificial Intelligence, Shopping with AI: Consumers' perceived autonomy in the age of AI, (Edit. Chang S. Nam, Jae-Yoon Jung and Sangwon Lee), 2022, s. 158.
[585] Article 29 Data Protection Working Party, idelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679, Ekim- 2017, s. 6 (https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053/en) (Erişim Tarihi: 29.3.2022).

Bu öngörü kişinin bir görevi yerine getirme yeteneğine, ilgili alanlarına veya olası davranışlarına ilişkin olabilir[586]. Esasen istatistiksel çıkarımlara dayanan profilleme sonucunda, kişisel verileri işlenen gerçek kişiler, benzerlikleri gözetilerek kategorize edilir. Ancak profilleme işlemi ile tüketicinin tercihlerine yönelik yüzeysel bir analiz yapılabileceği gibi tüketicilerin düşünme, hissetme ve davranış biçimlerini tahmine yönelik uygulamalar da geliştirilebilir[587].

Profilleme, günümüzün ileri teknolojisinin, büyük veri *(big data)* uygulamalarının[588] ve yapay zekanın ürünüdür[589]. Büyük veri, şirketler, yetkililer ve büyük kuruluşlar tarafından kontrol edilen kapsamlı bir analize tabi tutulmuş, bilgi varlıklarıdır[590]. Büyük verinin tanımı yapılırken genellikle bilgi miktarına (*volume*) odaklanılsada büyük verinin "veri çeşitliliği" (*data variety*), "veri hızı" (*data velocity*), "veri değeri" (*data value*) ve "veri doğruluğu" (*data veracity*) olmak üzere başkaca önemli özellikleri de mevcuttur[591]. Buna göre büyük veri kavramının ortaya çıkmasını sağlayan niteliklerden birisi de çok çeşitli kaynaklardan, birden çok veri türü şeklinde birikiyor olması, yani veri çeşitliliğinin sağlanmasıdır[592]. Birçok farklı kaynaktan elde edilen verinin birikim oranının yüksek olması, büyük verinin "veri hızı" unsurunu oluşturur[593]. Veri güvenliğinin garanti edilmesi ve veri geçerliliğinin sağlanması adına gerekli güvenlik önlemlerinin alınmış olması, "veri doğruluğu" nu ifade eder[594]. Farklı kaynaklardan elde edilen ham verilerin kullanışlı olabilmesi için analiz edilmesi gerekir. Biriken verilerin analiz edilmesi ve anlamlı bir bilgi haline dönüştürülmesi veri değerini ortaya çıkarır[595]. Büyük veri, belirtilen bütün özelliklerin toplamını ifade eden bir kavramdır.

Profillemenin özellikle reklam ve pazarlama alanlarında önemli bir yeri vardır. Çünkü bu yöntem sayesinde tüketiciler, olası davranışlarının analiz edilmesi yolu ile

---

[586] Article 29 Data Protection Working Party, 2016/679, s. 7.
[587] McClurg, Andrew J., "A Thousand Words are Worth a Picture a Privacy Tort Response to Consumer Data Profiling", Northwestern University Law Review, S. 98, C. 1, 2003, s. 70.
[588] "Büyük Veri" kavramı hakkında detaylı bilgi için bnkz: Aşıkoğlu, Şehriban İpek, Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması ve Büyük Veri, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, 2018.
[589] Article 29 Data Protection Working Party, 2016/679, s. 5.
[590] King, Nancy J./ Forder, Jay, "Data analytics and consumer profiling: Finding appropriate privacy principles for discovered data", Computer Law & Security Review, S. 32, C. 5, 2016, s. 698.
[591] Russom, Philip, "Big Data Analytics", TDWI Research, 2011, s. 6. (https://vivomente.com/wp-content/uploads/2016/04/big-data-analytics-white-paper.pdf) (Erişim Tarihi: 26.7.2022); Ateş, Emre Cihan/ Bostancı, Erkan/ Güzel, Mehmet Serdar, "Big Data, Data Mining, Machine Learning, and Deep Learning Concepts in Crime Data", Ceza Hukuku ve Kriminoloji Dergisi, C. 8, S. 2, 2020, s. 296.
[592] Russom, s. 7.
[593] Ateş/Bostancı/Güzel, s. 297.
[594] Ateş/Bostancı/Güzel, s. 297.
[595] Ateş/Bostancı/Güzel, s. 297.

kategorize edilmekte ve tercihlerine uygun fırsatlar sunan reklamlar ile karşılaşmaktadırlar. Bu şekilde tüketicilere geçmiş tercihleri hatırlatılarak, sınırlı bir alanda tercih yapmaları sağlanır[596]. Örneğin elektronik ticarette web siteleri, tüketicinin karşısına tüketicinin arama sonuçları ile alakalı reklamlar çıkarır. Ancak bu yöntemde kategori oluşturmak için kullanılan kaynak kişisel verilerdir. Dolayısıyla profilleme amacıyla gerçekleştirilen bütün veri işleme faaliyetinin KVKK' da yer alan veri işleme şartlarına uygun gerçekleştirilmesi gerekir. Bu anlamda veri sahibi tüketicinin bilgilendirmeye dayanan, özgür iradesi ile verdiği açık rızası olmadan veri sorumlusu tarafından profilleme amacıyla gerçekleştirilen veri işleme faaliyeti, hukuka aykırı olur.

Profilleme sonucunda elde edilen verilerin birçoğunun anonimleştirilmiş olduğu iddia edilse de bu veriler belirlenebilirlik unsurunu sağladığı sürece anonim bir verinin varlığını kabul etmek mümkün değildir[597]. Elektronik ticaret kapsamında tüketicilerin profillemesi genellikle internet aramaları ve tüketicilerin satın aldıkları mallara göre yapılır. Bu aramalara göre tüketicinin tüketim alışkanlıklarının belirlenmesi mümkündür. Örneğin tüketici web sitesi vasıtasıyla bir mesafeli elektronik sözleşme gerçekleştirdiğinde, esasen tüketime yönelik tercihlerini dijital ortamda bir bakıma ifşa etmiş olur ve bu bilgiye dayanan bir profilleme sonucunda tüketici ile aynı malı alan kişilerin tercih ettikleri diğer ürünler tüketicinin karşısına çıkartılır.

Profilleme işlemi, otomatik karar mekanizmalarından yararlanmak suretiyle gerçekleştirilebileceği gibi sadece otomatik karar mekanizmaları vasıtasıyla da profilleme yapılabilir. İşlem yalnızca otomatik karar mekanizması ile gerçekleştirilmişse, insan faktörü devre dışı bırakılmış ve sonuçlar tamamen algoritmalar sonucunda elde edilmiş olur. Profilleme yapılırken genellikle otomatik karar alma mekanizmalarından yararlanılırsa da otomatik karar mekanizmaları dışında da profilleme yapmak mümkündür. [598] Otomatik karar verme mekanizmaları, algoritmik karar sistemleri olup yapay zekanın kullanım alanlarından birisidir ve hiçbir şekilde insan müdahalesi olmadan analiz gerçekleştirebilirler[599].

[596] Kim, s. 165.
[597] Aşıkoğlu, s. 140.
[598] Aşıkoğlu, s. 143.
[599] Dülger, Murat Volkan/Çetin, Selin/Aydınlı, Celal Duruhan, "Algoritmik Karar Verme ve Veri Koruması", Yapay Zeka Çalışma Grubu, Şubat-2020 (https://www.istanbulbarosu.org.tr/files/docs/AlgoritmikKararVermeveVeriKorumas%C4%B1022020.pdf) (Erişim Tarihi: 5.4.2022).

#### 3.1.2.5.2. Çerezler

Tüketicilere ait verilerin toplanmasında kullanılan bir yöntem olan "çerez *(cookie)* teknolojisi"[600], tüketicilerin siteyi nasıl kullandığı konusunda bilgi toplamak ve sonucunda bir kullanıcı profili çıkarmak için kullanılan bir teknolojidir[601].[602] Çerez kullanılarak çıkarılan kullanıcı profilleri ise kullanıcıların internet üzerindeki alışkanlıkları ve tercihleri gözetilerek, kişilikleri hakkında elde edilen veri bütünüdür[603].

Çerezlerin kullanılması ile elde edilen bilgiler dil ayarları gibi kişisel veri niteliği bulunmayan bilgiler olabileceği gibi, IP-numarası, kullanıcı adı, e-posta adresi, log dosyaları gibi tüketicilere ait kişisel veriler de olabilir[604]. Örneğin e-ticaret işlemlerinin gerçekleştirildiği web siteleri, tüketicinin sanal alışveriş sepetine eklediği malları hatırlamak için ya da alışveriş tercihlerini belirlemek için çerez teknolojisini kullanılır[605]. Çerez teknolojisinin web sitesinin çeşitli işlevleri yerine getirmesine yönelik kullanılması söz konusu olduğunda tüketicilerin kişisel verilerinin elde edilmesinden bahsedilemez.

Çerez teknolojisi ile birlikte tüketicinin önce hangi siteye girdiği ve sonrasında hangi siteye gittiği; tüketicinin coğrafi konumu, tüketicinin web sitesi içinde verdiği komutlar ulaşılabilir hale gelir[606]. Başka bir anlatımla çerez teknolojisi ile birlikte tüketicilerin bu tür bilgileri elde edilebilmekte ve işlenebilmektedir ve aynı zamanda tüketicilerin internet üzerinden gerçekleştirdiği işlemler ile birlikte bıraktığı izlerden yola çıkarak kişinin profili çıkarılabilmektedir[607].

Çerezlerin farklı şekillerde sınıflandırılması mümkündür. Buna göre çerezleri işlevleri açısından ve kullanımları için açık rıza gerektirip gerektirmediklerine göre sınıflandırabiliriz. İşlevlerine göre çerezler, "zorunlu çerezler", "işlevsellik çerezleri",

---

[600] Çerez teknolojisinin işleyişine ilişkin detaylı teknik bilgi için bknz: Bayram, Mehmet Hanifi, Avrupa Birliği ve İnternet Hukuku, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2011, s. 28-29

[601] Karlıdağ, Serpil/Bulut, Selda, "E-Ticarette Tüketici Gizliliğinin Korunması Üzerine Bir Araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi, C. 7, S. 4, 2015, s. 208.

[602] Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun çerez teknolijisine ilişkin tanımı şu şekildedir: *"Diğer bir tanıma göre ise çerezler, bir internet sayfası ziyaret edildiğinde kullanıcılara ilişkin birtakım bilgilerin kullanıcıların terminal cihazlarında depolanmasına izin veren düşük boyutlu zengin metin biçimli text formatlarıdır."* Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, Ocak-2022 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/1336263f-22bb-4da3-a1b9-aabc0e0e8bff.pdf) (Erişim Tarihi: 4.4.2022).

[603] Demirbaş , s. 70.

[604] Aksoy, Hüseyin Can/ Halıcıoğlu, Mesut, "AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C. 3, S. 1, 2021, s. 63.

[605] Özdilek, Ali Osman, İnternet ve Hukuk, 1. Baskı, Papatya Yayıncılık, 2022, s. 194.

[606] Karlıdağ/Bulut, s. 209.

[607] Karlıdağ/Bulut, s. 209.

"istatistik çerezleri" ve "reklam/ pazarlama çerezleri" şeklinde ayrıma tabi tutulur. Dolayısıyla mal ve hizmet sağlayıcıları çerezleri, tüketicilere teklif sunma ve tüketicinin tüketim alışkanlıklarını dikkate alarak reklam oluşturmaya yönelik kullanabileceği gibi başka amaçlarla da kullanabilirler. [608]

Buna göre ilk tür "*zorunlu çerezler*", web sitesinin içeriğinden faydalanmak için kullanılması zorunlu olan çerezlerdir; ikinci tür *"işlevsellik çerezleri*", web sitesinin tüketicinin geçmişte gerçekleştirdiği tercihleri hatırlayabilmesini sağlayan çerezlerdir; üçüncü tür "*istatistik çerezleri*", tüketicinin web sitesini kullanma şeklini tespit etmeye yarayan çerezlerdir ve anonim bilgiler ile web sitesinin işlevini artırmayı amaçlarlar; son olarak "*reklam/pazarlama çerezleri*" ise tüketicilerin bilgilerini toplayarak, ilgilerini çekecek türden içerik ve reklamlar sunma imkanını ortaya çıkaran çerezlerdir[609].

Kişisel Verileri Koruma Kurumu Ocak 2022' de çerez uygulamaları hakkında bir rehber yayınlamıştır[610]. Bu rehberde çerezler, "açık rıza gerektirmeyen çerezler" ve "açık rıza gerektiren çerezler" olmak üzere ikili bir ayrım yapılmıştır. Dolayısıyla bütün çerezlerin kullanımı için açık rızanın alınması gerekmez. Aşağıdaki tabloda çerez türlerine göre açık rızanın gerekip gerekmediği belirtilmiştir.

[608] Çerezleri, "kullanım amaçlarına" göre sınıflandırmak dışında "saklanma sürelerine" ve "kaynaklarına göre" de sınıflandırabiliriz. Ancak biz konumuz açısından daha önemli olması sebebiyle biz çerezleri yalnızca kullanım amaçlarına göre sınıflandırdık. Çerezlerin sınıflandırılmasına ilişkin detaylı bilgi için bknz: Doğan, Başak/ Bozkurt, Tuğçe, "Kişisel Verilerin Korunması Çerçevesinde Çerezler; Türleri, Kullanımları ve Uygulama Örnekleriyle", Lexpera Blog (https://blog.lexpera.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi-cercevesinde-cerezler-turleri-kullanimlari-ve-uygulama-ornekleriyle/) (Erişim Tarihi: 30.3.2022).

[609] Aksoy/Halıcıoğlu, s. 63.

[610] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/1336263f-22bb-4da3-a1b9-aabc0e0e8bff.pdf) (Erişim Tarihi: 4.4.2022).

| Açık Rıza Gerektirmeyen Çerezler | Açık Rıza Gerektiren Çerezler |
|---|---|
| Kullanıcı Girdili Çerezler | Sosyal Eklenti Takip Çerezleri |
| Kimlik Doğrulama Çerezleri | Çevrimiçi Davranışsal Reklamcılık Çerezleri |
| Kullanıcı Merkezli Güvenlik Çerezleri | |
| Multimedya Oynatıcı Oturum Çerezleri | |
| Yük Dengelemesi Oturum Çerezleri | |
| Kullanıcı Ara Yüzünü Kişiselleştirme Çerezler | |
| Sosyal Eklenti İçerik Paylaşımı Çerezleri | |
| Açık Rıza Yönetim Platformu için Kullanılan Çerezler | |
| Birinci Taraf Analitik Çerezler | |
| İnternet Sitesinin Güvenliği İçin Kullanılan Çerezler | |

**Tablo 1: Çerezlerin Sınıflandırılması**

Açık rıza gerektirmeyen çerezler, *"açık rıza dışındaki diğer kişisel veri işleme şartlarına dayanabilecek*" çerezler olarak ifade edilmiştir[611]. Bu anlamda açık rıza gerekmeden işlenebilecek çerezler kişisel verilerin işlenmesi şartlarına getirilmiş olan istisnai durumlardan bazılarına uygun olan çerezlerdir. Kanunda belirtilen istisnalardan, bir sözleşmenin kurulması için veya ifası için kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması; veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için veri işlemenin zorunlu olması; bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması halleri, çerez türleri içinde geçerli olan istisna hallerdir. Örneğin tüketiciyi, sanal sepetini doldururken takip eden ve sanal sepete eklenen malların hatırlanmasını sağlayan kullanıcı girdili çerezlerin sözleşmenin kurulması bakımından doğrudan ilişkili olduğu kabul edilir ve bu nedenle bu tür çerezlerin kullanımının açık rıza kapsamında değerlendirilmemesi gerekir[612].

Açık rıza gerektiren ve açık rıza gerektirmeyen çerezleri farklı şekilde de sınıflandırabiliriz. Bu halde çerezlerin web sitesinin işlevi için zorunlu olup olmadığı esas

[611] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 7.
[612] Aksoy/Halıcıoğlu, s. 83-84; Doğan/ Bozkurt.

alınır. Başka bir anlatımla web sitesinin fonksiyonlarını gerçekleştirmesi için gerekli olan çerezler, açık rıza gerektirmeyen çerezler kapsamında yer alırken; web sitesinin işlevini gerçekleştirmesi adına kullanımı gerekli olmayan çerezler açık rıza kapsamında yer alır[613]. Ancak ister açık rıza kapsamında olsun isterse de olmasın tüketicilerin çerezlerin amaçları hakkında aydınlatılması gerekir[614].

Web sitelerinin kullanıcılarına sağladığı imkanlardan birisi de beğenilen içeriklerin sosyal çevreleri ile paylaşılabilmesidir. Web siteleri bunun için "sosyal eklenti modülleri" kullanır. Bu modüller kullanıcıların terminal cihazlarında, kullanıcılar birbirleriyle paylaşımda bulundukça üyeleri tespit etmek amacı ile çerezler depolanır.[615] Bu tür bir çerez uygulaması, veri sahibi ilgili kişinin temel hak ve özgürlerine zarar vermez ve veri sorumlusunun meşru menfaatleri de paylaşımı zorunlu kıldığından bu tür çerezlerin istisna kapsamında olduğu kabul edilir.

Kullanıcı merkezli güvenlik çerezleri ve internet sitesinin güvenliği için kullanılan çerezler tüketiciye daha güvenli bir kullanım sunmak için kullanılan çerezlerdir. Bu nedenle bu tür çerezlerin bir hakkın korunması için zorunlu olduğu ve bu nedenle kullanımı için açık rızanın gerekmediği belirtilir. Multimedya oynatıcısı oturum çerezleri, yük dengelemesi oturum çerezleri, kullanıcı ara yüzü geliştirme çerezleri, açık rıza yönetim platformu çerezleri, birinci taraf analitik çerezler ise web sitesinin işleyişine ve kullanımına ilişkin işlevsellik çerezleridir. Bu tür çerezlere web sitesinin işlemesi ve geliştirilmesi için başvurulur. Dolayısıyla bu tür çerezlerin veri sorumlusunun yükümlülüğünü yerine getirmesi için zorunlu olduğu kabul edilir.[616]

Sosyal eklenti çerezleri ve çevrimiçi davranışsal reklamcılık çerezleri, reklamcılık veya pazar araştırması gibi amaçlar için kullanılan çerezlerdir[617]. Bu tür çerezler ile tüketicilerin internetteki faaliyetleri (veya alışkanlıkları) izlenerek analiz edilir[618]. Analizler kullanılarak ise profilleme yapılır ve profilleri oluşturulan kişilerin tüketim alışkanlıklarına uygun reklamlar ile karşılaşması sağlanır[619]. Reklam/pazarlama çerezlerinin kullanılması için kesinlikle tüketiciden açık rızanın alınması gerekir.

[613]Pantelic, Ognjen/ Jovic, Kristina/ Krstovic, Stefan, "Cookies Implementation Analysis and the Impact on User Privacy Regarding GDPR and CCPA Regulations", Sustainability 14, C. 9: 5015, 2022, s.4.
[614] Pantelic/Jovic/Krstovic, s. 4.
[615] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 8.
[616] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 20
[617] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 13.
[618] Pantelic/Jovic/Krstovic, s. 4
[619] Pantelic/Jovic/Krstovic, s. 4

Görüldüğü üzere her türlü çerez kullanımında tüketicinin kişisel verileri elde edilmez ve bütün çerezler, tüketicileri alışveriş tercihlerinden yola çıkarak yönlendirme yani bir profil çıkarma amacı ile kullanılmaz. Bu nedenle çerezlerin içindeki verilerde kişisel bir veri yok ise, kişisel verilerin korunmasına ilişkin hükümler uygulama alanı bulmaz[620]. Şöyle ki yapı itibariyle rakam ve harften oluşan çerezler, tek başına kişisel veri niteliğine sahip değildir; kişisel veri olarak değerlendirilebilmeleri için kişileri belirlenebilir kılan bilgiler ile birleşmeleri gerekir[621]. Çerezlerin kişileri belirlenebilir kılan bilgiler ile birleşmesi sonucunda ortaya çıkan kullanıcı profilleri, kişisel veri niteliğindedir.

Çerez teknolojisi başlangıçta web sitelerini kullananların yararına olacak şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Örneğin kullanıcılar çerezler sayesinde, web sitesini her kullanışlarında şifre ve kullanıcı ismi girilmesine gerek olmadan; şifreleri ve kullanıcı isimleri kayıtlı bir şekilde işlem yapabilmektedirler. Ancak günümüzde çerez teknolojisi, kullanıcıların çıkarını gözetmekten ziyade, pazarlama stratejisi geliştirmek için kullanılan bir veri toplama aracına dönüşmüştür.[622] Yani başlangıçta kullanıcıların önceliklerini hatırlayarak internette gezinmelerini kolaylaştırmak amacı ile kullanılan çerezler, reklam oluşturma sistemine evrilmiştir[623].

Esasen çerezlerin bir kişisel veri problemi haline gelmesinin farklı bir boyutu da vardır. Şöyle ki web sitesinde "*belirleyici" (identifier)* olarak tanımlanabilecek olan çerezlerin izlenmesi sonucunda, tüketici alışkanlıklarının yanında bazı özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi de söz konusu olabilir. Buna göre çerez teknolojisi, bazı durumlarda tüketicilerin politik görüşleri, cinsel yönelimleri, sağlık durumları ve benzeri durumlara ilişkin çıkarım yapılmasını mümkün kılar.[624] Bu nedenle doktrinde bir görüş[625] tüketici hukuku açısından özel bir ispat kuralı öngörülmesini savunur. Şöyle ki çerez kullanımı için rıza alan bir web sitesinin çerez kullanımı ile kişisel veri sahibi hakkında ek bilgilere ulaşması mümkün ise artık çerezlerin kişisel veri olduğunun kabulü gerekir ve ihtilaf ortaya çıktığında onayı alan web sitesinin ek bilgiye sahip olmadığını ispat yükümü altına girmesi gerekir[626].

---

[620] Başalp, s. 33.
[621] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 248-249.
[622] Taşkaya, Merih/Talay, Ömür, "Dijital Gözetimin Pazarlama Amaçlı Aracıları: "Çerezler" ve Çerez Kullanımında "Açık Rıza", Akdeniz İletişim Dergisi, S. 31, 2019, s. 365.
[623] Özdilek, s. 199.
[624] Hoofnagle, Chris Jay/ Soltani, Ashkan/Good, Nathaniel/ Wambach, Dietrich/ Ayenson, Mika, "Behavioral Advertising: The Offer You Cannot Refuse", Harvard Law and Policy Review, S. 6, 2012, s. 276.
[625] Keser, s. 1197.
[626] Keser, s. 1197.

AB mevzuatında elektronik haberleşme alanında kişisel verilerin korunmasını amaçlayan 2002/58/EC sayılı Direktif ve E- Gizlilik Tüzüğü çerez kullanımına ilişkin düzenlemeler içerir. Ayrıca Avrupa Adalet Divanı'nın "*Planet49"* kararı bu kapsamda önem arz eder. Çünkü kararda çerez kullanımına ilişkin şartların, ilgili direktif ve tüzüğe göre belirleneceği ifade edilir[627]. 2002/58/EC sayılı Direktif, 2009 yılında yapılan değişiklik ile birlikte "Çerez Kanunu" olarak bilinmeye başlanmıştır. Direktif' in madde 5/3 hükmünde yer alan kurala göre, kullanıcının terminal cihazında bilginin depolanması veya halihazırda depolanmış olan bilgilere erişim elde edilebilmesi için açık ve kapsamlı şekilde bilgilendirilmesi neticesinde rızasının alınması gerekir[628]. Görüldüğü üzere çerez kullanımı için getirilen koşul, açık ve kapsamlı bilgilendirmeye dayanan rızadır. Dolayısıyla tüketicilerin web sitesini kullanmaya devam etmesi çerez kullanımına rıza gösterdikleri anlamına gelmez; aktif bir eylem ile çerez kullanımına rıza gösterilmesi gerekir[629].

Bir web sitesinde çerez kullanılıyorsa bu konuya ilişkin tüketicinin nasıl bilgilendirileceği ve aydınlatma metninin nasıl olması gerektiği ayrıca değerlendirilmelidir. Çünkü aydınlatma metninin ve rızanın bazı niteliklere sahip olması gerekir. Söz konusu nitelikler Article 29 Çalışma Grubu, 02/2013 sayılı raporunda çerez kullanımına ilişkin aydınlatma metninin ve çerez kullanımına gösterilecek rızanın sahip olması gerektiği kriterleri belirlemiştir.

Buna göre çerez kullanıldığına ilişkin aydınlatma metni, tüketicinin karşısına web sitesine girer girmez tüketici tarafında görünebilir bir nitelikte çıkmalıdır. Başka bir anlatımla tüketici aydınlatma metninin fark edebilmelidir[630]. Çünkü çerez teknolojisine bakıldığında, tarayıcının çerez kullanımı söz konusu olduğunda uyarı gönderecek şekilde yapılandırılmadığı hallerde, kullanıcıların çerez kullanımını fark edemedikleri görülür[631]. Dolayısıyla web sitesinde çerez kullanımının bulunduğunun tüketiciye doğrudan bildirilmesi gerekir. Bu husus KVKK' nın genel ilkeleri düzenleyen madde 4 hükmünde yer alan "hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma" ilkesinin bir gereğidir. Tüketici çerez

[627] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 249.
[628] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s.249.
[629] Information Commissioner's Office, What are the rules on cookies and similar technologies?, 2019 (https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-pecr/guidance-on-the-use-of-cookies-and-similar-technologies/what-are-the-rules-on-cookies-and-similar-technologies/#rules5) (Erişim Tarihi: 15.7.2022).
[630] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013 Providing Guidance on Obtaining Consent for Cookies, s. 2 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2013/wp208_en.pdf) (Erişim Tarihi: 30.3.2022).
[631] Macklin, Benjamin William, "E-Commerce at What Price? Privacy Protection in the Information Economy", 1999. s. 15. (https://ssrn.com/abstract=180290)

kullanımına rıza gösterir ise buna ilişkin bildirim de tüketiciye iletilmelidir[632]. Bu bildirim ile tüketicinin, gösterdiği rızanın ne anlama geldiği hususunda aydınlatılması hedeflenir. [633]. Information Commissioner's Office (ICO) bir web sitesinin çerez kullanımına ilişkin olarak yapacağı bilgilendirmenin, veri sahiplerinin lehine olacak şekilde nasıl oluşturulabileceğine ilişkin olarak üç kriter belirlemiştir. Bu kriterler, biçime *(formatting*), konuma (*positioning*) ve ifadeye (*wording)* ilişkindir[634]. Buna göre web sitesinde çerez kullanıldığına ilişkin bilgilendirmenin ve detaylı bilgiye ulaşılmasını sağlayan linkin boyutu veya yazı tipi web sitesinin içeriğinde kullanılan boyut ve tipten farklı olmalıdır; web sitesindeki konumu veri sahiplerinin dikkatini çekecek bir şekilde konumlandırılmalıdır; linkin içeriğinde yalnızca web sitesinin gizlilik politikasının verilmesi ile yetinilmemelidir ve açıklayıcı metinlere de yer verilmelidir[635]. Ancak tüketicinin özne olduğu durumda bilgilendirmenin sağlanması açısından dikkat edilmesi gereken önemli bir husus "basitleştirme" (*simplification*) dir[636]. Bu anlamda gerek kullanılan sistemin gerekse de ilgili metinlerin dilinin mümkün olduğunca basit olması gerekir.

Aydınlatma metni içerik olarak, web sitesinde kullanılan bütün çerezleri içermelidir[637]. Buna göre web siteleri, açık rıza gerektiren çerezleri ve açık rıza gerektirmeyen çerezleri birlikte kullandıkları zaman, aydınlatma metninde kullanılan bütün çerezlerin kategorik olarak belirtilmesi gerekir. Ancak yalnızca çerez türlerinin belirtilmesi yeterli değildir. Çerezlerin kullanım amaçları ve çerezlerin saklanacağı süre aydınlatma metninin içeriğinde yer almalıdır[638]. Bu şekilde çerez teknolojisinin kullanımında şeffaflık sağlanır[639]. Nitekim çerez kullanımının amacının belirli, açık ve meşru olması ve çerezlerin, kullanım amaçları için gerekli olan bir süre dahilinde saklanmaları gerekir. Yalnızca tüketicilerin profillerini depolamak için çerezlerin saklanılması tüketicilerin elektronik ortamda bulunan kişisel verilerinin ihlali halini oluşturur. Ancak uygulamada web sitelerinin yalnızca ödeme yaparak sunduğu hizmetlerden faydalanan tüketicilerin değil; web sitesine

[632] Article 29 Data Protection Working Party 02/2013, s. 2.
[633] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 2.
[634] Information Commissioner's Office, How do we comply with the cookie rules?, 2019 (https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-pecr/guidance-on-the-use-of-cookies-and-similar-technologies/how-do-we-comply-with-the-cookie-rules/) (Erişim Tarihi: 15.7.2022).
[635] Information Commissioner's Office, How do we comply with the cookie rules?.
[636] Karácsony, Gergely, "Managing Personal Data in a Digital Environment - Did GDPR's Concept of Informed Consent Really Give Us Control?",Počítačové právo, UI, ochrana údajov a najväčšie technologické trendy. Zborník príspervkov z medzinárodnej vedeckej konferencie. Vysoká skola Dabubius, 2019, s. 7.
[637] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 2.
[638] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 2.
[639] Information Commissioner's Office, What are the rules on cookies and similar technologies?.

ziyaretçi olarak giren tüketicilerin bilgilerini de topladığı görülür[640]. Kanaatimizce çerez teknolojisinin yalnızca web sitesinde üyelik oluşturan tüketiciler için kullanılması bu faaliyetin meşru amaçlar dahilinde gerçekleştirilmesini sağlar. Yukarıda belirtilen hususlar dışında, çerezlerin kullanılması ile tüketicilerin hangi verilerine ulaşılabileceğine; elde edilen verilerin kimlerle paylaşılacağına, tarayıcı üzerinden çerez ayarlarının nasıl değiştirilebileceğine ilişkin bilgilendirme yapılması gerekir[641].

Açık rıza gerektirmeyen, web sitesinin işlevlerini gerçekleştirmesi ya da güvenliğin sağlanması gibi sebeplerle kullanılması zorunlu olan çerezler şayet ikincil amaçlar için kullanılıyorsa tüketici bu amaçlar hakkında da bilgilendirilmelidir. İkincil amaçlar, açık rıza gerektiriyorsa bu tür çerezler için de tüketicinin açık rızası alınmalıdır.[642]

Tüketiciden kullanılan çerezlerin ne anlama geldiği hususunda bir bilgiye sahip olması beklenemez. Bu tür bir beklenti, tüketicinin korunması amacı ile çelişir. Gerçekleştirilen hukuki işlemlerde güçsüz konumda olan tüketicinin çerezlere ilişkin bir bilgiye sahip olduğu düşünülerek rızasının alınması sonucunda açık rızanın şartları sağlanmaz. Bu nedenle web siteleri, kullanılan çerezler hakkında tüketicinin daha kapsamlı bilgiye ulaşabileceği bir link oluşturulmalıdır[643].

Web sitesinin aydınlatma metnine ilişkin sisteminde, rıza gösterilmesine dair mekanizmanın yanında rıza göstermeyi reddetmek için de bir mekanizma bulunmalıdır[644]. Bu yönde bir mekanizmanın oluşturulması ile veri sahiplerinin kendi kişisel verilerini üzerinde kontrol sahibi olması hedeflenir. Tüketicinin özellikle web sitesinin sunduğu hizmetten faydalanabilmek için rıza göstermeye zorlanması, açık rıza için gereken koşulların ortaya çıkmasına engel olur. Çünkü tüketicilere yönelen bu tür bir zorlama, rızanın özgür irade ile ortaya çıkmasına engel olur.

Tüketicilere, rıza göstermeye ya da göstermemeye yönelik bulunduğu tercihi değiştirme imkanı da sunulmalıdır. Ayrıca tüketiciler, nasıl rıza gösterecekleri ve sonrasında rızalarını nasıl geri çekecekleri konusunda da bilgilendirilmelidirler[645]. Tüketicilere rızalarını geri alma imkanının sunulmaması, gösterilen rızanın açık rıza koşullarını sağlanmasına engel olur. Tüketicilere çerez kullanımını engellemeye yönelik bir sistem

[640] Macklin, s. 16.
[641] Pantelic/Jovic/Krstovic, s. 6
[642] Information Commissioner's Office, What are the rules on cookies and similar technologies?.
[643] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 2.
[644] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 2.
[645] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 2.

sunulması, tüketici lehine bir uygulama olarak görülebilir. Ancak tüketicinin gerçekleştireceği elektronik ticaret işlemlerinde web sitelerinin, çerezlere ilişkin seçenekler sunarak araya girmesi tüketicinin korunması mantığı ile çelişir. Çünkü burada tüketicilerin aşina olmadıkları kavramlar üzerinden seçime yönlendirilmesi durumu söz konusudur.[646]

Doktrinde bir görüşe[647] göre çerezlerin kullanımına ilişkin geçerli bir rızadan bahsedilebilmesi için rıza ile birlikte ortaya çıkabilecek sonuçlar hakkında da tüketicilerin aydınlatılması gerekir. Örneğin, tüketiciler çerezlerin bilgisayarlarının sabit diskine yerleştiğini fark etmediklerinden ya da çerezlerin kalıcı olduğu bilgisine sahip olmadıklarından, çerez kullanımının bu şekildeki ortaya çıkabilecek sakıncaları, kullanıcılara aydınlatma metni aracılığı ile iletilmelidir. Tüketicinin göstereceği rızanın geçerli bir rıza olarak değerlendirilebilmesi için rızanın yukarıda sayılan niteliklere sahip bir aydınlatma metnine dayanan spesifik bir rıza olması gerekir. Bu anlamda sürecin esas amacı belirtilmeden alınan genel rıza (*blanket consent*), geçerli bir rıza olarak kabul edilmez.

Rızanın gösterileceği zaman da önemlidir. Çerez kullanımı başlamadan önce rızanın verilmesi gerekir. Rızanın çerez kullanımından sonra gösterilmesi dürüstlük kuralına aykırı bir durum oluşturur. Rıza, aktif bir seçim ile gerçekleştirilmelidir. Bu anlamda rıza sahibinin niyeti konusunda şüphenin oluşmasına sebebiyet vermemelidir. Tüketicinin kendi eylemi ile çerez kullanımına rıza göstermesi; rızanın bir varsayıma dayanmaması gerekir. Son olarak rıza ancak rıza sahibinin özgür iradesine dayanarak gösterilmişse geçerli bir rıza olabilir. [648] Özgür iradeye dayanan bir rızadan bahsedilebilmesi, tüketicilerin web sitesinde kullanılan çerezler hakkında tercihte bulunabilmesini gerektirir[649]. Ayrıca çerez kullanımının, sözleşmenin kurulmasına veya ifasına yönelik bir şart olarak sunulması da tüketicinin özgür iradesini sakatlayacağından, hukuken geçerli bir rıza için bu gibi şartların olmaması gerekir[650].

Hukukumuzda doğrudan çerez kullanımına yönelik bir düzenleme bulunmamakla birlikte 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu[651] madde 51/3' de terminal cihazlarda saklanan bilgilerin işlenmesine ilişkin düzenlemeye yer verilmiştir. İlgili düzenleme şu

[646] Hoffnagle/Soltani/Good/ Wambach/Ayenson, s. 278.
[647] Özdilek, s. 198-199.
[648] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 3.
[649] Article 29 Data Protection Working Party, 02/2013, s. 5.
[650] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, s. 15 (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/1336263f-22bb-4da3-a1b9-aabc0e0e8bff.pdf) (Erişim Tarihi: 4.4.2022).
[651] 5089 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu için bknz: https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5809.pdf (Erişim Tarihi: 30.3.2022).

şekildedir. *"Elektronik haberleşme şebekeleri, haberleşmenin sağlanması dışında abonelerin/kullanıcıların terminal cihazlarında bilgi saklamak veya saklanan bilgilere erişim sağlamak amacıyla işletmeciler tarafından ancak ilgili abonelerin/kullanıcıların verilerin işlenmesi hakkında açık ve kapsamlı olarak bilgilendirilmeleri ve açık rızalarının alınması kaydıyla kullanılabilir."* Görüldüğü üzere açık ve kapsamlı bilgilendirme şartı burada da aranmıştır. Ancak bu hüküm işletmecilere yöneliktir. Burada "işletme" kavramı, "*elektronik haberleşme hizmeti sunan veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirketler*" ile sınırlı olarak dar kapsamlı anlaşılmalıdır[652]. EHK' nda yer alan özel hüküm kapsamına girmeyen hallerde ise tüm veri işleme faaliyetlerini kapsayan 6698 sayılı Kanun uygulama alanı bulur[653].

EHK VE KVKK' nda da terminal cihaza çerez yerleştirilebilmesi ve bulunan çerezlerin kullanılması için aranan şart "açık rıza" dır. Açık rızanın, belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirmeye dayanan ve özgür iradeyle verilmiş rızayı ifade ettiği daha önce belirtilmişti. Buna göre tüketicinin açık rızanın spesifik bir rıza olması; aydınlatma metnine dayanması, özgür iradeye dayanması; koşula bağlanmaması ve işleme faaliyetinden önce verilmesi gerekir.

Çerezler bağlamında tüketicilere yapılacak olan aydınlatmanın nasıl olması gerektiği, "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" madde 5/1 hükmünde düzenlenir. Söz konusu düzenlemeye ilişkin açıklamalar birinci bölümde yapıldığından burada bir daha bahsetme ihtiyacı duymuyoruz[654]. Çerez kullanımına ilişkin olarak gösterilen açık rızanın Tebliğde belirtilen usul ve esaslara uygun aydınlatma yükümlülüğüne dayanması ve özgür iradeye dayanması gerekir. Çerez kullanımına gösterilecek rıza koşula bağlanırsa geçerli bir rızadan bahsedilemez[655]. Nitekim bu durum KVKK' da yer alan açık rıza kavramı ile de çelişen bir durum ortaya çıkarır[656]. Bu nedenle kişisel verilerin işlenmesi, hizmet şartına da bağlanamaz. Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 27/02/2020 tarihli ve 2020/173 sayılı Amazon Türkiye kararında, çerezlerin kullanılmasının hizmet şartı olarak sunulmasının açık rızayı sakatlayacağı ifade edilmiştir[657]. Amazon Türkiye kararında, çerezlerle izleme, aktarma,

[652] Aksoy/Halıcıoğlu, s. 77.
[653] Aksoy/Halıcıoğlu, s. 83.
[654] Bakınız: s. 35-38.
[655] Keser, s. 120.
[656] Taşkaya/Talay, s. 374.
[657] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 27/02/2020 tarihli ve 2020/173 sayılı kararı şu şekildedir:

paylaşma, depolama vb. veri faaliyetleri için tek bir rıza beyanı ile onaylanması, "battaniye rıza" kapsamında değerlendirilmiştir ve hukuka aykırı bulunmuştur[658]. Yine aynı kararda çerezlerle ilgili olarak değinilen bir diğer konu, çerez kullanımına gösterilen rızanın zamanı ve şeklidir[659]. Kurul, web sitesinde çerezlerle kişisel verilerin işlendiğine ilişkin herhangi bir bilgilendirme sunulmadan ve aktif rızaları alınmadan, tüketicilerin yalnızca web sitesine girmelerinin açık iradeler beyanı olarak değerlendirilemeyeceği belirtilmiştir. Çünkü web sitesinin çerezler ile kişisel verileri işlemeye bağlaması için aydınlatmanın web sitesine giriş aşamasında yapılması gerekir.

## 3.2. Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Kişisel Verilerin Korunması için Getirilen Uygulamalar

### 3.2.1. Veri Sorumluluğu Sistemleri

#### 3.2.1.1. Veri Sorumluları Siciline Kayıt

"*Veri sorumlusu, Gizlilik Bildirimi metninde "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" diyerek kişisel verilerin işlenmesini hizmet şartına bağlamaktadır. Kurumumuzun internet sayfasında da yayımlanan kararıda sözleşmenin taraflarına ait kişisel veri işlenmesi durumunda ayrıca açık rıza alınması ve de açık rızayı üyeliğin ve hizmetin dolayısıyla sözleşmenin bir koşulu olarak dayatılmasının; diğer kişisel veri işleme şartlarının varlığı durumunda açık rıza alınmasının ilgili kişinin yanıltılması ve yanlış yönlendirilmesi dolayısıyla veri sorumlusunca hakkın kötüye kullanılması anlamına geleceği ve ayrıca hizmetin açık rıza şartına bağlanmış olmasının açık rızayı sakatlayacağı dikkate alındığında, bu durumun Kanunun 4'üncü maddesinde yer alan hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma ve işlenme amacı ile bağlı, sınırlı ve ölçülü olma ilkelerine aykırılık teşkil ettiği değerlendirilmektedir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173) (Erişim Tarihi: 31.3.2022).

[658] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 27/02/2020 tarihli ve 2020/173 sayılı kararı şu şekildedir: *"Açık rıza, ilgili kişinin, işlenmesine izin verdiği verinin sınırlarını, kapsamını ve süresini de belirlemesini sağlayacaktır. Belirli bir konu ile sınırlandırılmayan ve ilgili işlemle sınırlı olmayan genel nitelikteki açık rızalar "battaniye rızalar" olarak kabul edilmekte ve hukuken geçersiz sayılmaktadır. Bu kapsamda "Gizlilik Bildirimi"ne onay verildiği yönünde yapılacak bilgilendirme ile "veri işleme" kapsamına giren bütün fiillerin (çerezlerle izleme, aktarma, paylaşma, depolama vb.) tek bir rıza beyanı ile onaylanmasının hukuka uygun olmadığı mütalaa edilmektedir."*( https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173) (Erişim Tarihi: 4.4.2022)

[659] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 27/02/2020 tarihli ve 2020/173 sayılı kararı şu şekildedir: *"Anlaşıldığı üzere yapılan işleme faaliyeti site ziyaret edildiğinde başlamaktadır. Öyle ki çerezler hakkında hazırlanan metinde siteyi ziyaret eden kişilerin tarayıcılarını veya cihazını tanımak, ilgileri hakkında daha fazla bilgi sahibi olmak; gerekli özellik, hizmetleri sağlamak ve aşağıda sayılanların da aralarında bulunduğu ek amaçlar için çerezlerin, piksellerin ve diğer teknolojilerin (hep birlikte "çerezler" olarak anılacaktır) kullanıldığı beyan edilmiştir. Bu durumda sitede gerekli metinlere yer verildiği savından yola çıkılarak Kanunda hüküm altına alınan aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirildiği sonucuna varmak mümkün değildir. Siteyi ilk defa ziyaret eden bir kişinin daha henüz veri sorumlusu ile bir sözleşme ilişkisi içine girip girmeyeceğinin ya da kişisel verilerinin işlenmesine açık rızası olup olmayacağının belirli olmaması düşünüldüğünde yalnızca siteye girmiş olması ile verilerinin işlenmesi yönünde açık iradesini beyan ettiği düşünülemeyecektir. Farklı veri işleme araçları kullanılarak site ziyareti ile birlikte veri işlenmeye başlanması için aydınlatmanın öncelikle web sitesine giriş aşamasında yapılması gerekmektedir. Ancak site girişinde farklı araçlarla (ör. Çerezler) kişisel verilerin işlendiğine dair bir bilgilendirme sunulmamakla birlikte (ör. pop-up mesajlar) yapılan işleme için izin verilmesine dair bir istem de mevcut değildir (ör. Sitemizde gezinmeye devam etmek için çerez bildirimimize onay vermelisiniz)."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173) (Erişim Tarihi: 4.4.2022).

Kişisel verilerin etkin bir şekilde korunabilmesi için veri işleme sürecinin *şeffaf* bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekir. Şeffaflık, veri işleme sürecinin sürece dahil olan herkesçe denetlenebilmesini sağlar[660]. Kişisel verilerin işlenmesi işlemine şeffaflık getirerek kişilere güvence sağlayan sistem, KVKK madde 16 hükmünde düzenlenen Veri Sorumluları Sicili' dir[661]. Veri Sorumluları Sicili' nin kamuya açık olarak tutulacağı ilgili hükümde belirtilmiştir. Sicilin kamuya açık bir şekilde tutulması ile veri sorumlularının kamuya açıklanması yani veri sorumlularının teşhisine imkan verilmesi ve "kişisel verilerin korunması hakkı" na etkinlik sağlanması hedeflenir[662]. Veri Sorumluları Sicili' ni ulaşılabilir kılan sistem ise "Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi" (VERBİS)' dir. VERBİS, veri sorumlularının, internet aracılığıyla erişerek, sicile başvuru işlemine ek olarak sicil ile alakalı diğer işlemler için de kullanabilecekleri bir bilişim sistemidir.

Tüketiciler açısından değerlendirildiğinde, elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemlerde, web sitelerinin kendilerine sunduğu kişisel verilerin işlenmesine ilişkin rıza metnini genellikle okumadıkları gözetilince, gösterdikleri rızaları takip etme imkanlarının tüketiciler açısından zor olduğu sonucuna varılır. Ancak kamuya açık, şeffaf bir kayıt sisteminin olması, tüketiciler için kişisel verileri koruma hakkı kapsamında yardımcı ve bilgilendirici olacaktır. Tüketiciler, Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi'ne girdikten sonra "Sicil Sorgulama" yazan kırmızı renkteki bölüme tıkladıklarında karşılarına bir arama sayfası çıkar ve bu sayfadaki ilgili yerleri doldurulduktan sonra arama yapılması ile birlikte sicile kayıtlı veri sorumlularının oluşturduğu veri kategorilerine[663] ulaşılır. Verilerin kategorileşmiş bir şekilde sınıflandırılması ve sicilin internet üzerinden ulaşılabilir olması tüketiciler açısında kolaylık sağlamıştır.

Kişisel veri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin, Veri Sorumluları Siciline kaydolması bir zorunluluktur. Veri işleyenlere yönelik getirilen bu yükümlülük, veri işleme faaliyeti henüz başlamadan önce doğar ve faaliyete başlamadan önce sicile kaydın gerçekleştirilmesi gerekir. Söz konusu zorunluluğun hem Türkiye' de yerleşik olan hem de yerleşik olmayan

[660] Çekin, "Kişisel Verilerin İşlenmesi", s. 215.
[661] Yılmaz, Dilşat, "Yeni Bir İdari Faaliyet Alanı: "VERBİS" (Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi)", Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi, S. 2, 2020, s. 91.
[662] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Veri Sorumluları Sicili Nedir? (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2043/Veri-Sorumlulari-Sicili-Nedir#:~:text=Veri%20Sorumlular%C4%B1%20Sicili%20(VERB%C4%B0S)%2C,Veri%20Sorumlular%C4%B1%20Siciline%20kaydolmalar%C4%B1%20zorunludur) ( Erişim Tarihi: 1.4.2022).
[663] "Veri Kategorisi" kavramı Yönetmelik'in madde 4/1-(m) hükmünde şu şekilde açıklanmıştır: "*Kişisel verilerin ortak özelliklerine göre gruplandırıldığı veri konusu kişi grubu veya gruplarına ait kişisel veri sınıfını… ifade eder."*

veri sorumlularınca mevcut olduğu Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik madde 5/1-(b)' de belirtilir. Ancak Yönetmelik madde 11 hükmünde Türkiye'de yerleşik olmayan veri sorumlularına temsilci belirleme zorunluluğu getirilmiştir. Kural olarak "*Tüzel kişilerde veri sorumlusu tüzel kişiliğin kendisidir. Türkiye'de yerleşik olan tüzel kişilerin Kanun kapsamındaki veri sorumlusu yükümlülükleri, ilgili mevzuat hükümlerine göre tüzel kişiliği temsil ve ilzama yetkili organ veya ilgili mevzuatta belirtilen kişi veya kişiler marifetiyle yerine getirilir."* Türkiye' de yerleşik olmayan bir veri sorumlusunun ise bir "*veri sorumlusu temsilcisi"* ataması zorunluluktur. Atanacak veri sorumlusu Atama ile belirlenecek olan veri sorumlusunun sahip olması gereken asgari yetkiler Yönetmelik madde 11/3 hükmünde[664] belirtilmiştir. Bu yetkilere sahip olan temsilcinin ayrıca "*Türkiye'de yerleşik tüzel kişi ya da Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı gerçek kişi"* olması gerektiği Yönetmeliğin madde 4/1-(p) hükmünde yer alır. Atama işlemi, tüzel kişinin sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

KVKK' nda Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun *"işlenen kişisel verinin niteliği, sayısı, veri işlemenin kanundan kaynaklanması veya üçüncü kişilere aktarılma durumu gibi"* hususları gözeterek sicile kayıt zorunluluğuna istisna getirebileceği ifade edilmiştir. Bu anlamda istisna için kesin kriterler kanunda öngörülmemiş olup; kurul bazı durumlarda bu zorunluluğa istisna getirebilecektir. Nitekim kurul, 02/04/2018 tarihli ve 2018/32 sayılı kararı[665] ve 9/07/2018 tarihli ve 2018/87 sayılı kararı[666] ile bu zorunluluğa birden çok istisna getirmiştir. İlgili kararda öngörülen istisnalar şu şekilde belirtilmiştir:

- "*Herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla yalnızca otomatik olmayan yollarla kişisel veri işleyenler,*
- *18/01/1972 tarihli ve 1512 sayılı Noterlik Kanunu uyarınca faaliyet gösteren noterler,*

[664] Veri sorumlusu temsilcisinin sahip olması gereken asgari yetkiler Veri Sorumluları Hakkında Yönetmelik madde 11/3 hükmünde şu şekilde belirtilmiştir: *"a) Kurum tarafından yapılan tebligat veya yazışmaları veri sorumlusu adına tebellüğ veya kabul etme,*
*b) Kurum tarafından veri sorumlusuna yöneltilen talepleri veri sorumlusuna iletme, veri sorumlusundan gelecek cevabı Kuruma iletme,*
*c) Kurul tarafından başkaca bir esasın belirlenmemiş olması halinde; ilgili kişilerin Kanunun 13 üncü maddesinin birinci fıkrası uyarınca veri sorumlusuna yönelteceği başvuruları veri sorumlusu adına alma ve veri sorumlusuna iletme,*
*ç) Kurul tarafından başkaca bir esasın belirlenmemiş olması halinde; ilgili kişilere Kanunun 13 üncü maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca veri sorumlusunun cevabını iletme,*
*d) Veri sorumlusu adına Sicile ilişkin iş ve işlemleri yapma."*
[665] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 02/04/2018 Tarihli ve 2018/32 Sayılı karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4233/2018-32) (Erişim Tarihi: 1.4.2022).
[666] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 9/07/2018 Tarihli ve 2018/87 Sayılı karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5271/2018-87) (Erişim Tarihi: 1.4.2022).

- *04/11/2004 tarihli ve 5253 sayılı Dernekler Kanunu'na göre kurulmuş derneklerden, 20/02/2008 tarihli ve 5737 sayılı Vakıflar Kanunu'na göre kurulmuş vakıflardan ve 18/10/2012 tarihli 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanununa göre kurulmuş sendikalardan yalnızca ilgili mevzuat ve amaçlarına uygun, faaliyet alanlarıyla sınırlı ve sadece kendi çalışanlarına, üyelerine, mensuplarına ve bağışçılarına yönelik kişisel veri işleyenler,*
- *22/04/1983 tarihli ve 2820 sayılı Siyasi Partiler Kanununa göre kurulmuş siyasi partiler,*
- *19/3/1969 tarihli ve 1136 sayılı Avukatlık Kanunu uyarınca faaliyet gösteren avukatlar,*
- *1/6/1989 tarihli ve 3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu uyarınca faaliyet gösteren Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler,*
- *Yıllık çalışan sayısı 50'den az ve yıllık mali bilanço toplamı 25 milyon TL'den az olan gerçek veya tüzel kişi veri sorumlularından ana faaliyet konusu özel nitelikli kişisel veri işleme olmayanlar."*

Veri sorumluları, sicile kayıt başvurularını kanunda belirtilen hususları içeren bir bildirimle gerçekleştirirler. KVKK madde 16/3 ve Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik madde 9/1 hükmünde bildirimin içeriğine ilişkin olarak belirtilen hususlar, veri işleme faaliyetine ilişkin kapsamlı bilgilerin iletilmesini içerir. Buna göre veri sorumlusu ve varsa temsilcisinin kimlik ve adres bilgileri, kişisel bilgilerin işlenme amacı, kişisel verileri işlenen kişiler ve kişi grupları ile bu kişilere ait veri kategorileri hakkındaki açıklamalar, kişisel verilerin aktarılabileceği alıcılar, yabancı ülkelere aktarımı öngörülen veriler, veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirler ve son olarak kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre sicile iletilecek bilgilerdir. Veri sorumlusunun belirtilen hususlara ilişkin açıklamaları "*kişisel veri envanteri*"[667] ile uyumlu olmalıdır. Nitekim Yönetmeliğin madde 5/1-(ç) hükmünde, sicil başvurularında sicile açıklanacak bilgiler kişisel veri işleme

[667] "Kişisel Veri İşleme Envanteri" kavramı Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik' in madde 4/1-(h) hükmünde şu şekilde tanımlanmıştır: "*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 ilişkin alınan tedbirleri açıklayarak detaylandırdıkları envanteri… ifade eder."*

envanterine dayalı olarak hazırlanacağı belirtilmiştir. Sicile sunulan bilgilerin eksiksiz, doğru, güncel ve hukuka uygun olması gerekir. Bilgilerin bu niteliklere sahip olmasını sağlama görevi Yönetmelik Madde 5/1-(e) hükmünde veri sorumlularına verilmiştir. Sicilde yayınlanan bilgilerin bu kriterlere sahip olması oldukça önemlidir. Çünkü aydınlatma yükümlülüğünün ve tüketicinin göstereceği rızanın kapsamı sicilde yer alan bilgilere göre belirlenir. Bu anlamda kişisel veri envanteri, veri sorumlusunun veri işleme faaliyetinin her aşaması için hukuka uygunluk incelemesi yapılırken ve veri sorumlusunun yükümlülükleri belirlenirken esas alınacak temel kaynaktır[668]. Kişisel veri envanterinin unsurlarından biri olan "kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süre" nin belirlenmesine ilişkin Yönetmelik madde 9/4 hükmünde çeşitli kıstaslar öngörülmüştür[669]. Dolayısıyla veri sorumluları kriterlerden yola çıkarak, mantık, meşru menfaat ve dürüstlük kuralları çerçevesinde bir süre belirlemelidirler; varsayımlar ile hareket ederek verilerin saklanması için ortalama insan yaşamı düşünüldüğünde uzun süre olarak değerlendirilebilecek süreler öngörmemelidirler. Aksi durum verilerin depolanması olarak değerlendirilebilir.

#### 3.2.1.2. Güven Damgası Sistemi

Tüketiciler, elektronik ticaret ortamında web siteleri ile kişisel bilgilerini paylaşmadan önce web sitesinin, asgari güvenlik ve hizmet kalitesini sağlayıp sağlamadığını öğrenebilirler. Bu sisteme "güven damgası" denir. Güven damgası sistemi, Elektronik Ticarette Güven Damgası Hakkında Tebliğ ile belirlenen güvenlik ve hizmet standartlarına uyan hizmet sağlayıcılarını ve aracı hizmet sağlayıcılarını belirlemeyi amaçlar. Bu şekilde tüketiciler, güvenli bir şekilde alışveriş yapabileceklerini web sitelerini tespit edebilirler.

Güven damgası almak tercihe bağlı olup, hizmet sağlayıcılarının ve aracı hizmet sağlayıcılarının asgari düzeyde güvenlik sistemine sahip olduklarını göstermek için

---

[668] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 219.

[669] İlgili hükümde belirtilen kriterler şu şekildedir: "*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 alınır."*

kullanılır. Bu nedenle her ne kadar güven damgası almak bazı ek maliyetlere sebep olsa da tüketicilerin elektronik ticaretten kaçınmasının en büyük sebebinin güven sorunları olduğu düşünüldüğünde tüketiciler için olduğu kadar işletmeler için de bu sistemin faydalı olacağı kanısına varılır[670].

Ülkemizde güven damgası sağlayıcı, Ticaret Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş olan Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'dir. TOBB'un bu damgayı verebilmesi için gerekli olan asgari şartlar Tebliğ'in madde 5/1 hükmünde belirtilmiştir. Buna göre hizmet sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcısı, ödeme bilgilerinin güvenliği için belirli sertifikalara (SSL, EV SSL) sahip olmalıdır; belirli zaman aralıkları ile Türk Standartları Enstitüsü'ne A veya B sınıfı sızma testi yaptırarak gerekli önlemleri almalıdır; satışı yasak olan ya da şarta bağlanan ürünlere ilişkin düzenleme yaparken Tebliğ' de belirtilen yasal düzenlemelere uygun süreçler tasarlamalıdır; elektronik ticaret ortamında çocukların fiziksel ve zihinsel sağlığını gözetmelidir; elektronik ticaret konu mal ve kargo süresi hakkında detaylı bilgiler sunmalıdır; elektronik ticaretin konusu bir hizmetse, bu hizmetin kim tarafından ne sürede sunulacağı gibi hususlar ifade edilmelidir; alıcıların bilgi alabilmesi ve şikayetlerini internet üzerinden ve telefon ile iletebilmesi için gereken iletişim imkanlarını sağlamalıdır; gerçek kişilerin başvurusu halinde bu kişilerin bir yıldan fazla hapis cezası almamış olması ya da kişi iflas etmişse itibarının iade edilmesi gerekir. Görüldüğü üzere güven damgası alınması detaylı bir düzenleme ile ağır ve sıkı şartlara bağlanmıştır[671]. Tüketicilerin kişisel verilerinin güvenliği açısından güven damgası olan işletmeler ile ya da bu işletmeler aracılığıyla mesafeli elektronik sözleşme kurmaları gerekir.

#### 3.2.1.3. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi

Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS), elektronik ticaret yapanlar için üyeliğin zorunlu olduğu bir sistemdir[672]. Bu zorunluluğu yerine getirmeyen gerçek ve tüzel kişiler için 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunun 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi çerçevesinde idari para cezası öngörülmüştür. ETBİS ile başta hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılarının kayıt altına alınması olmak üzere; elektronik ticaret verilerinin toplanması ve bu verilerin işlenerek istatistiki bilgilerin üretilmesi sağlanabilir.

[670] Hamamcıoğlu, Esra, "Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 35, 2018, s. 61.
[671] Hamamcıoğlu, s. 61.
[672] Kuntoğlu, s. 39.

ETBİS, tüketicilerin elektronik ticaret işlemlerine ait internet adresi, ticaret unvanı ve MERSİS numarası gibi bilgilere kolaylıkla erişmelerine imkan tanıtarak aleniyet oluşturmakta ve bu şekilde e-ticaret işlemlerinin şeffaf ve ulaşılabilir olması sağlanmaktadır[673]. Sistem esasen, elektronik ticaretin kayıt altına alınmasını amaçlar[674] ve bu amaç tüketicilerin kişisel verileri bakımından da mevcuttur. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi Bildirim Yükümlülükleri Hakkında Tebliğ madde 6/1-(ı) hükmüne bakıldığında hizmet sağlayıcılarının ve aracı hizmet sağlayıcılarının *"Kişisel verilerin ve müşteri bilgilerinin tutulduğu veri tabanlarının bulunduğu ülke ve adres bilgileri"* ni elektronik ticaret bilgi sistemine bildirmek ile yükümlü olduğu görülür. Buna göre hükümde yer alan hususlar ile birlikte tüketicilerin kişisel verilerinin işlenmesi faaliyeti de kayıt altına alınmak istenmiştir. Bu açıdan elektronik ticaretin şeffaf ve ulaşılabilir olması, elektronik ticaretin içindeki kişisel veri işleme faaliyeti içinde gerçekleştirilmek istenmiştir. ETBİS' e bildirilecek bilginin, veri tabanlarının bulunduğu ülke ve adres bilgileri ile sınırlı tutulmasının sebebi, tüketicilerin kişisel verilerini işlemeye ilişkin diğer hususlara ait bildirimin Veri Sorumluları Siciline yapılması olabilir.

#### 3.2.1.4. İleti Yönetim Sistemi (İYS)

Ticari elektronik ileti, ticari amaçlar ile telefon, çağrı merkezleri, faks, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, elektronik posta, kısa mesaj hizmeti gibi vasıtalar kullanılarak elektronik ortamdan gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletilerdir[675]. Bu tür iletiler, ticari faaliyetlere katılımı artırmak amacıyla, satılan mal ya da sunulan hizmetin reklamı ve pazarlanmasına ilişkin olarak gönderilir[676]. Ticari iletiler, tüketiciler için çoğu zaman rahatsızlığa sebep olur. Tüketicilerin kişisel verileri olarak özellikle telefon numaralarının ve e-posta adreslerinin onların rızası dışında ticari iletiler ile reklam ve pazarlama aracı olarak kullanılması, kişisel verilerin korunması bakımından ihlale sebep olmayan bir uygulama olarak düşünülemez.

Tüketicilerin bir web sitesinin elektronik ticarete yönelik hizmetlerinden faydalanmak için üyelik kaydı oluştururken dijital ortama aktardıkları kişisel verilerin

---

[673] Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı, Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi'ne (ETBİS) Kayıt ve Bildirim Esasları, (https://ticaret.gov.tr/duyurular/elektronik-ticaret-bilgi-sistemine-etbis-kayit-ve-bildirim-esaslari) (Erişim Tarihi: 1.4.2022).

[674] Kuntoğlu, s. 39.

[675] Ticari Eelektronik iletinin tanımı, ETDHK madde 2/1-c hükmünde ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik madde 4/1-(o) hükmünde yapılmıştır.

[676] Balaban, Mahmut Furkan, "İleti Yönetim Sisteminin Kurulması ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik'in Değerlendirilmesi", Bilişim Hukuku Dergisi, C.2, S.2, 2020, s. 183-184.

kendilerine yönelik pazarlama aracı olarak kullanılmasını beklemezler. Nitekim veri sorumlusunun, veriyi işleme sebebini henüz tüketici kişisel verisinin işlenmesine rıza göstermeden tüketici ile paylaşması gerekir. Bu durum gözetilerek 6563 sayılı Kanun'un madde 6/1 hükmü ile ticari elektronik iletilerin ancak önceden onay alınması suretiyle gönderilebileceği düzenlemiştir[677]. Bu anlamda opt-in sistemi benimsenmiş olup; tüketicilerin aktif bir şekilde onay vermeleri beklenmiştir[678]. Tüketiciler onayı yazılı olarak veya elektronik iletişim aracı ile verebilir. Ancak 4 Ocak 2020 tarihinde 30998 sayılı Resmi Gazete ile "Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" yayımlanmıştır ve bu yönetmelik ile Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik'in 5.maddesinin 1.fıkrasında değişikliğe gidilmiştir ve eklenen ikinci ve üçüncü fıkra ile yeni düzenlemeler getirilmiştir. Bu düzenlemelerden birisi, "İleti Yönetim Sistemi" nin kurulmasıdır.

İYS, esasen 6365 sayılı Kanun'un, Ticaret Bakanlığı'nın ticari elektronik ileti onaylarının alınmasına ve reddetme hakkının kullanılmasına imkan tanıyan bir elektronik sistem kurmaya yetkili olduğun belirtildiği madde 11/4 hükmüne istinaden kurulmuştur[679]. Birinci fıkrada gerçekleştirilen değişiklik ile ticari elektronik iletilere onay vermeye yönelik yenilik getirilerek, İYS üzerinden de onay verilmesine imkan tanınmıştır. Nitekim Yönetmelik'in madde 7 düzenlemesinde onayın, yazılı olarak veya her türlü elektronik iletişim aracıyla ya da İYS üzerinden alınabileceği belirtiler. Onayın içeriği de Yönetmelik'te düzenlenmiştir. Buna göre onayın içeriği alıcının ticari elektronik ileti gönderilmesini kabul ettiğine dair olumlu irade beyanından, alıcının adı ve soyadından ve elektronik iletişim adresinden oluşur. Ancak onay İYS üzerinden alınıyorsa yalnızca olumlu irade beyanı ve elektronik iletişim adresi yer alır.

---

677 Ticari elektronik iletinin gönderilebilmesi için rıza şartına ilişkin Kişisel Verileri Koruma Kurulu 16/10/2018 Tarihli ve 2018/119 Sayılı İlke Kararı: *"6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Kanun) hükümlerine aykırı olarak ilgili kişilerin açık rızaları alınmaksızın e-posta adreslerine veya SMS veya çağrı ile cep telefonlarına reklam bildirimleri/aramaları geldiği hususunda Kişisel Verileri Koruma Kurumuna (Kurum) intikal eden çok sayıda başvuru ile bu kapsamda yürütülmekte olan incelemeler çerçevesinde ulaşılan tespitler dikkate alınarak;*
*- İlgili kişilerin rızalarını almadan veya Kanunun 5 inci maddesinin (2) numaralı fıkrasında hüküm altına alınan işleme şartlarını sağlamadan, telefon numaralarına SMS göndermek, arama yapmak veya e-posta adreslerine posta göndermek suretiyle reklam içerikli ileti yönlendiren veri sorumluları ile veri sorumluları adına reklam içerikli mesaj/e-posta göndermek veya arama yapmak amacıyla ilgili kişilerin açık rızaları bulunmaksızın bu verileri kullanan veri işleyenlerin söz konusu veri işleme faaliyetlerini Kanunun 15 inci maddesinin (7) numaralı fıkrası uyarınca derhal durdurması gerektiği…"* (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7a2f2dc1-b656-4325-9249-73e350c3ea57.pdf) (Erişim Tarihi: 3.4.2022).
678 Balaban, s. 187.
679 Kuntoğlu, s. 211-212.

İYS, ticari elektronik ileti göndermek isteyen gerçek ve tüzel kişilerin kaydolmasının zorunlu olduğu bir sistemdir. Sistemde bütün hizmet sağlayıcılarının güncel ticari elektronik ileti onaylarının kayıt altına alınır.[680] Sisteme kayıt olunan bilgilere tüketiciler de internet vasıtasıyla e- devlet üzerinden erişebilirler. Tüketiciler kayıtlara eriştikten sonra isterlerse daha önceden verdikleri onayları kaldırabilirler. Nitekim Yönetmelik'in madde 5/1 düzenlemesinde tüketicinin (alıcının) onayının, reddetme hakkı kullanılıncaya kadar geçerli olacağı düzenlenmiştir.

Ticari elektronik ileti gönderilmesinin tüketicilerin rızası şartına bağlanması kişisel veri işleme hukukuna uygun bir düzenleme olmuştur. Çünkü kişisel verilerin rıza olmadan işlenmesi ve tüketicilerden sonrasında bu iletileri almamak için çaba içine girmelerinin beklenmesi, kişisel verilerin ve tüketicilerin korunması mantığı ile bağdaşan bir uygulama olarak değerlendirilemez. İYS ise tüketicilerin kişisel verileri üzerinde hakimiyet kurmaları noktasında önemli bir uygulamadır. Bu sayede elektronik mesafeli sözleşme gerçekleştiren tüketicinin kişisel verilerinin ona karşı bir reklam aracı olarak kullanılmasının önüne geçilmiştir ve bu tür iletileri almak tüketicilerin tercihine bırakılmıştır. Yani esasen kişisel verilere erişen web sitelerinin bu verileri kendi lehine kullanması İYS ile engellenmiştir.

### 3.2.2. Verilerinin Korunmasına Yönelik Geliştirilen Bazı Sistemler (SSL-SET-3D Secure- DLP)

Mesafeli elektronik sözleşmelerde tüketicilerin ifa için en çok kullandığı ödeme sistemi kredi kartıdır. Tüketiciler kredi kartlarına ait kart numarasını, son kullanma tarihini, kart sahibinin adını ve CVV bilgilerini web sitesinin karşılarına çıkardığı alanlara yazarlar ve sonrasında web sitesi anlaşmalı finans kurumunun sistemi üzerinden bir sanal POS erişimi sağlayarak alışveriş tutarı için kart bilgilerinin kullanılmasıyla provizyon (ön onay süresi) alınır ve müşteriye ödemenin onaylandığına ya da onaylanmadığına ilişkin bir bildirim gönderilir[681]. Görüldüğü üzere elektronik sözleşmelerde ödemenin online gerçekleştirilebilmesi için web sitesinde uygun bir yazılımın bulunması yeterlidir. Ancak kredi kartı bilgilerinin internet üzerinden gönderilmesi ek güvenlik sistemlerinin varlığını gerektirir[682].

[680] https://iys.org.tr/iys/nedir (Erişim Tarihi: 3.4.2022).
[681] Araalan, Cemal, Teknik ve Hukuki Boyutlarıyla Elektronik Ödeme Sistemlerinde Siber Güvenlik, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2021, s. 36.
[682] Keser Berber, s. 55.

Tüketiciler kredi kartı ile gerçekleştirdikleri sanal alışveriş ödemelerinde kredi kartı bilgilerinin çalınmasına ilişkin büyük endişe duyarlar[683]. Tüketicilerin güvenlik açısından kaygılarının giderilmesi, internetin ticari bir araç olarak kullanımını etkileyen en önemli unsurdur[684]. Çünkü tüketicilerin ödeme bilgilerinin kötü niyetli kişiler tarafından ele geçirilmesi, kişisel verilerinin korunmasına yönelik bir ihlal oluşturacağı[685] gibi Türk Ceza Kanunu açısından bir suç teşkil eder ve ekonomik olarak tüketicilerin zarara uğramalarına sebebiyet verebilir. Bu nedenle sanal platformlarda yapılan ödemelerin güvenliği için birçok uygulama geliştirilmiştir[686].

Uygulamaların amaçladığı belli başlı güvenlik kriterleri vardır. Bu kriterleri dörtlü gruba ayırarak şu şekilde ifade edebiliriz: *"Gizlilik", "Bütünlük", "Kimliği Doğrulama", "İspat"*[687]. "Gizlilik" ile sağlanmaya çalışılan şey, işlem bilgilerinin üçüncü kişiler tarafından ele geçirilmesinin önüne geçilmesidir. "Bütünlük" ile kast edilen esasen ödeme bilgilerini bütünlüğü olup, ödeme bilgilerine ilişkin verilerin başlangıçta gönderildiği şekliyle muhataba ulaşmasının sağlanmasıdır. "Kimlik doğrulama", kredi kartının geçerliliğinin tespit edilebilmesini ve işlemin taraflarının kimliklerinin doğrulanabilmesini ifade eder. "İspat" ise taraflar arasında ortaya çıkacak bir uyuşmazlık halinde işlemi gerçekleştiren kişinin kimliğinin tespit edilebilmesidir.[688] Elektronik ticarette gerçekleştirilecek olan online ödemeler için güvenliğin sağlanması konusunda iki önemli güvenlik protokolü bulunur. Bunlar, "Secure Sockets Layer" (SSL) ve "Secure Electronic Transaction" (SET) sistemleridir. Bunun dışında internet alışverişleri için geliştirilen ek bir kimlik doğrulama sistemi olan "3D Secure" güvenli ödeme için kullanılır.

---

[683] Özmen, s. 601.
[684] Çak, Murat, Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2002-6, s. 55.
[685] Kredi kartı bilgilerinin kişisel veri olarak değerlendirmesi için bknz: Kişisel Verileri Koruma Kurulu 16/01/2020 Tarih ve 2020/32 Sayılı kararı: *"Bankanın ilgili kişinin kredi kartına ilişkin bilgileri kendi veri kayıt sisteminde kendi belirlediği amaçlar ve vasıtalar ile tutmakta olduğundan veri sorumlusu olduğu, Bankanın bu verileri yine müşterisine sunmakta olduğu hizmet kapsamında kredi kartının asıl kart sahibine teslimini gerçekleştirmesi amacı ile aralarında imzalanan sözleşme kapsamında Kurye ile paylaştığı, söz konusu bu bilgilerin kartın teslimi için gerekli olan ad, soyad, adres gibi bilgileri içerdiği, kredi kartı numarası, son kullanma tarihi CCV numarası gibi kredi kartına ilişkin diğer bilgilerin ise kapalı zarfta yer aldığı ve Kurye firmasının bu bilgilere erişimi olmadığı dolayısı ile bu verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydı ile Kurye tarafından işlenemeyeceği, bu bakımdan Kurye'nin zarfın içerisinde yer alan bilgiler açısından veri sorumlusu olmadığı… Somut olay açısından Bankanın kart teslimi sırasında kişisel verilerin muhafazasını sağlamaya yönelik yükümlülükleri doğrultusunda yeterli idari ve teknik tedbirleri almadığı, ilgili kişiye ait verilerin güncelliğini sağlamak açısından yeterli ve makul çabayı göstermediği…"* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6700/2020-32) (Erişim Tarihi: 2.4.2022).
[686] Özmen, s. 391.
[687] Sarıakçalı, s. 116.
[688] Sarıakçalı, s. 116.

Uygulamada veri güvenliğine ilişkin olarak yaşanan en büyük tehdit veri sızıntısıdır. Veri sızıntısı halinde kişisel veriler, yetkisiz üçüncü kişiler tarafından elde edilir ve bu veriler genellikle kötü amaçlar ile kullanılır.[689] Kişisel verilere yönelik sızıntılar için DLP sistemi kullanılır. Aşağıda bu sistemler incelenecektir.

#### 3.2.2.1. Secure Sockets Layer (SSL)

SSL sistemi, ağ üzerindeki web uygulamalarında, güvenli mesaj alışverişinin sağlanması için Netscape firması tarafından geliştirilmiş bir güvelik protokolüdür ve sadece online gerçekleştirilecek ödemelerde değil, güvenliğinin sağlanması gereken her türlü mesajlaşmada kullanılabilir[690]. Sistem içinde, gönderim konusu olacak bilgiler, henüz gönderilmeden şifrelenir ve sistem bilgilerin sadece muhatap alıcı tarafından öğrenilmesini sağlar[691]. Bu anlamda internet üzerinden gönderilen bilgilerin şifrelenmesi ve doğru kişi tarafından deşifre edilmesi, sistemin sağladığı güvenlik güvenceleridir. SSL güvenlik protokolü, üye girişlerini (kullanıcı adı ve şifre), kredi kartı işlemlerini ve veri aktarımını tüketiciler için daha güvenli hale getirir[692] ve tüketicilerin mesafeli elektronik sözleşme kurarken dijital ortama aktardıkları kişisel verilerin güvenliğini sağlar.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun 11/02/2020 tarih ve 2020/113 sayılı kararında e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren veri sorumlusunun, mobil uygulama içinde SSL sertifikası olmaması sebebiyle uygulama trafiğinin rahatlıkla dinlenebildiği ifade edilmiştir ve veri güvenliğini sağlamak adına gerekli teknik ve idari tedbirleri almadığı gerekçesiyle hakkında idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir[693].

---

[689] Özkan, s. 174.
[690] Çak, s. 55; Özmen, s. 398.
[691] Çak, s. 55.
[692] İstanbul Bilgi Üniversitesi, SSL Sertifikası Nedir? (https://it.bilgi.edu.tr/tr/guvenlik/ssl/) (Erişim Tarihi: 1.4.2022).
[693] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 11/02/2020 Tarih ve 2020/113 Sayılı Karar: "*Veri ihlalinden önce veri sorumlusuna ait internet ağı dışında halka açık bağlantıların paylaşıldığı kafe ortamlarından sisteme herhangi bir kısıt bulunmaksızın erişildiği, sızma testlerinin ihlalden sonra yapıldığı, ihlal öncesi sistemlerinde kritik bilgilere erişime neden olabilecek SQL Injection, Cross Site Scripting gibi zafiyetlerin bulunduğu, mobil uygulama içerisine tanımlanmış SSL Sertifikası olmamasından dolayı uygulama trafiğinin rahatlıkla dinlenebildiği, politikaların ve müdahale planlarının ihlal gerçekleştikten sonra oluşturulduğu, veri ihlali gerçekleşmeden önce kurumsal eğitim ve farkındalık faaliyetlerinin düzenlenmediği ve veri ihlalinin ancak veri ihlalini gerçekleştiren kişinin veri sorumlusu ile iletişime geçmesi neticesinde tespit edilebildiği dikkate alınarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun (Kanun) 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almayan veri sorumlusu hakkında Kanunun 18 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca 200.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7012/2020-113) (Erişim Tarihi: 2.4.2022).

### 3.2.2.2. Secure Electronic Transaction (SET)

SET, web sitesi üzerinden gerçekleştirilen bir alışverişte ödeme bilgilerinin gizliliğini, kartı kullanan kişinin gerçek kart sahibi olup olmadığını ve işyerinin banka ile anlaşmalı olup olmadığını garantileyen bir protokoldür[694]. SET sistemi, kart sahibi ile satıcı/sağlayıcı' nın kimliklerini doğrulamaya, mesajların gizlilik ve bütünlüğü ile hesap bilgilerinin güvenliğinin sağlanmasına elverişli bir sistem olarak tüm dünyaca kabul görmüştür ve ödeme sistemleri içinde en güvenli iletişim protokolüdür[695].

Elektronik ticarette güvenli işlemlerin yapılabilmesi için geliştirilen SET, sınırlı bir anonimlik sağlar. Şöyle ki satıcı yalnızca sipariş bilgilerini görebilir ve müşteriye ait şifrelenmiş bilgileri bankaya iletir. Banka ise satış sözleşmesine konu olan mala ilişkin herhangi bir bilgiye ulaşamazken; banka müşteri bilgilerini deşifre edebilir ve satış sözleşmesine konu olan meblağ ile satıcının banka bağlantısı hakkındaki bilgilere ulaşabilir.[696]

SET' in işleyişi esasen şu şekildedir: Tüketiciler, web sitesindeki sanal sepetlerine satın almak istekleri malı/malları eklerler ve sonrasında bu mallara ilişkin sipariş formunu doldurarak kredi kartlarına ilişkin bilgileri sistemde belirtilen yerlere girerler; tüketicinin yapması gereken işlemler tamamlandıktan sonra sipariş formu satıcının bilgisayar sistemine gönderilir ve bu esnada siparişe ve ödemeye ilişkin bilgiler ayrı ayrı şifrelenerek dijital imza ile onaylanır. Siparişe ve ödemeye ilişkin şifrelenmiş bilgiler internet aracılığıyla satıcının/sağlayıcının SET-server' ına gönderilir ve banka bu bilgileri deşifre ettikten sonra kredi kartı şirketinden online teyit talep eder. Online teyit sağlanırsa tüketicinin kredi kartı otomatik olarak borçlandırılır ve ödemenin gerçekleştiğine dair satıcıya mesaj gönderilir.[697]

SET sisteminin *"sanal cüzdan*", "*sanal pos",* "*ödeme geçidi"* ve "*sertifika sağlayıcı*" olmak üzere dört bileşeni bulunur[698]. İnternet üzerinden gerçekleştirilen ödeme işleminin farklı aşamalarında bulunan bu bileşenlerin farklı güvenlik görevleri mevcuttur. Sanal cüzdan, kart sahibinin SET ile ödemeyi seçtikten sonra kullanıcı ismini ve şifresini girmesi ile açılır ve müşterinin kimliğinin belirlenmesini sağlar[699]. Sanal POS, internet alışverişleri için dijital ödeme noktasıdır ve POS cihazlarından tek farkı kart bilgilerinin tüketici

[694] Çak, s. 56.
[695] Sarıkçalı, s. 116, 118.
[696] Keser Berber, s. 56.
[697] Keser Berber, s. 56.
[698] Özmen, s. 400.
[699] Sarıakçalı, s. 117.

tarafından ekrandaki yerlere girilmesidir[700]. Sanal POS, satıcının kimliğinin belirlenmesini ve güvenli kart kabulünü sağlar. Sanal cüzdan tüketici tarafından kart bilgilerini korumak için kullanılırken; satıcı/sağlayıcı kendi güvenliğini sanal POS ile sağlar[701]. Ödeme geçidi bankanın finansal hizmetlerine erişimi sağlar; anlaşmalı satıcısını tanıyarak kart işlemine izin verir. Sertifika sağlayıcısı ise ödemenin bütün aşamalarında bulunan, genel güvenlik gözlemcisidir. Bu anlamda tarafların kullandığı güvenlik anahtarlarının doğruluğunu ve gerçek sahibi tarafından kullanıldığını garanti altına alır.[702]

#### 3.2.2.3.3D Secure

3D Secure sistemi, Visa ve Mastercard tarafından elektronik ticaret işlemlerinin güvenliğini artırmak amacıyla geliştirilmiştir[703]. Ek bir kimlik doğrulama sistemi olan 3D Secure vasıtasıyla alışverişin yapıldığı web sitesi ile banka arasındaki veri akışı, özel şifre ve anahtarlar ile korunur. Sistem kapsamında tüketicilerin internet üzerinden ifada bulunabilmeleri için sadece kart bilgilerini girmeleri yeterli olmaz; tüketici kart bilgilerini doğruladıktan sonra 3D Secure ekranına yönlendirilir ve tüketicinin bu ekrana, sistemde kayıtlı telefon numarasına gelen tek kullanımlık şifreyi girmesi gerekir[704]. Ayrıca bu şifrenin belirli bir sürede ekrana girilmesi gerekir. Aksi halde geçerliliğinin kaybeder. Bu şekilde tüketicilerin kart bilgileri üçüncü kişilerin eline geçse bile şifreye ulaşılamayacağından kart verileri işe yaramayacaktır.

#### 3.2.2.4.Data Loss Prevention (DLP)

DLP, kurum içindeki yetkili kişilerin ve yetkisi olmayan üçüncü kişilerin kazara ya da bilinçli bir şekilde sebep olduğu veri sızıntılarını önlemek amacıyla kullanılan bir sistemdir. Sistemin amacı, kişisel verilerin iletiminin izlenmesi ve verilerin korunmasıdır.[705] DLP sisteminin düzgün bir şekilde çalışabilmesi için verilerin sınıflandırılması gerekir. Çünkü veri sorumlusunun elinde olan tüm veriler aynı gizlilik seviyesinde değildir; bazı veriler daha çok koruma gerektirir[706]. Örneğin özel nitelikteki verilere ilişkin gizlilik seviyesinin, diğer verilere oranla daha yüksek olması gerekir.

---

[700] https://www.isbank.com.tr/blog/sanal-pos-nedir (Erişim Tarihi: 2.4.2022).
[701] Sarıakçalı, s. 116.
[702] Özmen, s. 400-403.
[703] Özmen, s. 405.
[704] https://www.isbank.com.tr/blog/3d-secure (Erişim Tarihi: 2.4.2022).
[705] Güngör, Nevzat, İç Denetimde Bilgi Teknolojileri ve Siber Güvenlik, 1. Baskı, Gazi Kitabevi, 2021, s. 111
[706] http://www.bilisiminovasyon.org.tr/tr/main/blog/kurumsal-veri-sizintisi-ve-engelleme-yontemle/5 (Erişim Tarihi: 9.4.2022).

### 3.3. Kişisel Veri İşlenen Tüketicinin Hakları ve Veri İşlenmesine İlişkin Olarak Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri

#### 3.3.1. KVKK Kapsamında Veri Sahibi Tüketicinin Hakları

Kişisel verilerin dijital ortama aktarılması birçok riski beraberinde getirir. Bu risklerden birisi, tüketicilerin dijital ortama aktardıkları kişisel verileri üzerinde kontrol ve egemenlik eksikliği yaşama ihtimalleridir[707]. KVKK' da tüketiciye tanınan haklar, esasen bu riskin azaltılmasını ve tüketicilerin kişisel verilerinin takibini yapabilmesini sağlar.

Mesafeli elektronik sözleşmelerde veri sahibi olarak tüketicinin sahip olduğu haklar KVKK madde 11 hükmünde sayılmıştır. Bu haklar şunlardır:

- *"Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme hakkı,*
- *Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme hakkı,*
- *Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme hakkı,*
- *Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme hakkı,*
- *Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme hakkı,*
- *Yedinci maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme hakkı,*
- *(d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme hakkı,*
- *İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme hakkı,*
- *Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme hakkı."*

Kanunda belirtilen haklara bakıldığında genel olarak tüketicilerin kişisel verilerinin akıbetlerinin öğrenilmesine ve öğrenme hakkının kullanılmasından sonra gerekli işlemlerin yapılmasına ilişkin haklar olduğu görülür. Buna ek olarak kanuna aykırı bir şekilde tüketiciye ait kişisel veriler işleniyorsa, zararın giderilmesini talep etme gündeme gelir.

[707] Tide, The Personal Data Economy, Technical Whitepaper, 2019, s. 8 (The Personal Data Economy (tide.org)) (Erişim Tarihi: 21.7.2022).

Ancak bu halde talep genel hükümlere göre gerçekleştirilecektir[708]. Veri sahiplerine bu hakların sağlanması dijitalleşmenin geleceğinin "kişiselleştirme" üzerine olması ile açıklanabilir[709]. Çünkü günümüzde dijital ortamda veri işlenmesinin bir nedeni de tüketici tercihlerinin (aramalarının) bireyselleştirilmesidir[710].

Veri sahiplerinin kişisel verileri üzerinde sahip olduğu haklar Anayasa madde 20 hükmünde de ifade edilmiştir. Buna göre veri sahipleri kişisel verilerinin korunmasını isteme hakkına sahiptir ve 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.

Tüketicinin bu haklarını kullanabilmesi için veri sorumlusu olarak hizmet sağlayıcı ya da aracı hizmet sağlayıcına başvurması gerekir. Başvuru usulü, "Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" de düzenlenmiştir. Tebliğ' in başvurunu usulünü düzenleyen madde 5 hükmüne göre ilgili kişi, *"belirtilen hakları kapsamında taleplerini, yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) 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 veri sorumlusuna iletir."* Belirtilen vasıtalarla gerçekleştireceği başvurusuna ad, soyad, yazılı başvuru ise imza, T.C. kimlik numarası, tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi, varsa bildirime esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası, talep konusu ekler. Aynı şekilde konuya ilişkin bilgi ve belgeler başvuruya eklenir.

Tebliğ' in başvuruya cevaba ilişkin madde 6/1 hükmüne göre veri sorumlusu, veri sahibinin başvuru kapsamındaki haklarını etkin bir şekilde kullanabilmesi için her türlü idari ve teknik tedbiri almak ve süreci hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olarak sonuçlandırmak ile yükümlüdür. Burada amaçlanan öngörülen hakların kullanılmasına ilişkin geliştirilen uygulamaların formalite bir hale dönüşmesini engellemektir. Nitekim aynı maddenin ikinci fıkrasında eğer başvuru reddedilirse, reddin gerekçeli olması gerektiği öngörülmüştür. Cevabın nasıl olması gerektiği KVKK madde 13/3 hükmünde şu şekilde belirtilmiştir: "*Veri sorumlusu talebi kabul eder veya gerekçesini açıklayarak reddeder ve*

[708] Malkoç/Budak, s. 87.
[709] Pantelic/Jovic/Krstovic, s. 1
[710] Pantelic/Jovic/Krstovic, s. 1

*cevabını ilgili kişiye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir."* Veri sahibinin talebi kabul edilirse, veri sorumlusunun bu talepleri kanunda öngörülen süre içinde yerine getirmesi gerekir. Burada veri sahibine azami otuz gün süre verilmek ile birlikte, talebin niteliğine göre en kısa sürede talebi gerçekleştirmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Veri sorumlusuna yapılan başvuru reddedilirse, verilen cevap yetersiz bulunursa veya süresinde başvuruya cevap verilmezse; veri sahibi, veri sorumlusunun cevabını öğrendiği tarihten itibaren otuz ve herhâlde başvuru tarihinden itibaren altmış gün içinde Kurula şikâyette bulunabilir. Ancak kurula şikayetin gerçekleştirilebilmesi için veri sorumlusuna başvuru yolunun tüketilmesi bir zorunluluktur; bu yol tüketilmeden kurula şikayette bulunulamaz. (KVKK madde 14)

Aşağıda KVKK kapsamında veri sorumlusuna tanınan haklar, "öğrenme hakkı", "kişisel verilerin düzeltilmesini, silinmesini ve yok edilmesini talep etme hakkı", "itiraz hakkı" ve "zararın giderilmesini talep etme hakkı" şeklinde ayrı başlıklar halinde genel anlamda belirtildikten sonra mesafeli elektronik sözleşme bağlamında tüketicilerin özel durumları ayrıca değerlendirilecektir. Ayrıca KVKK' da yer almayan ancak GDPR 'de yer düzenlenen haklara, "diğer haklar" başlığı altında değinilecektir.

### 3.3.1. Veri Sahibi Tüketicinin Öğrenme Hakkı

Veri sahibi ilgili kişiler, usulüne uygun bir şekilde başvurarak kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenebilirler. Söz konusu hak, ilgili kişinin kişisel verilerine ilişkin olarak kullanılabilir; ilgili kişiler, soyut olarak kişisel veri işlenip işlenmediğine ilişkin ya da üçüncü kişilere ait verilerin işlenip işlenmediğine ilişkin başvuru yoluyla bilgi alma hakkına sahip değillerdir[711]. İlgili kişinin öğrenme hakkı, kanunda belirtilen diğer hakların kullanılması için çatı niteliğindedir[712]. İlgili kişinin diğer haklarını talep edebilmesi, öğrenme hakkının kullanılması sonucunda alınacak yanıta bağlıdır. İlgili kişinin kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenmesi bir çatı hak olduğundan ve sahip olunan diğer haklarının kullanılmasının önünü açtığından, veri sorumlusu tarafından yapacağı bilgilendirmenin anlaşılır bir dille ve zamanında yapılması büyük önem taşır[713].

Veri sahibinin talebine, veri sorumlusu tarafından olumlu yanıt verilirse ilgili kişi veri işleme faaliyetinin detayına ilişkin bilgi talebinde bulunabilir. Bu anlamda ilgili kişinin

[711] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 150.
[712] Dülger, s. 153.
[713] Göçmen Uyarer, s. 144.

kanundan kaynaklanan hakkı yüzeysel bir hak olmayıp, veri sorumlularınca ilgili kişilerin talepleri yalnızca olumlu ya da olumsuz yanıt vermekle geçiştirilemez. Çünkü kişisel verilere ilişkin bilgi talep etme hakkı, kişisel verilerin insan hakları kapsamında korunuyor olmasının bir sonucudur ve kişisel verileri işlenen kişinin veri üzerindeki hakimiyetinin bitmeyeceği mantığına dayanır[714].

KVKK' da kişisel verilerin işlenmesine ilişkin bilgi edinme hakkının kapsamı ve içeriğine ilişkin bir açıklama yapılmamıştır. Bu durum ilgili kişiler aleyhine uygulamalar gelişmesine sebep olabilir. Örneğin veri sahibini tatmin etmeyen, aydınlatmayan kısa ya da alakasız bilgilendirmeler yapılabilir. Ancak GDPR' nin madde 15 düzenlenmesinde "*veri sahibinin erişim hakkı*" başlığı altında, önce veri sahibinin kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini teyit etme hakkından bahsedilmiştir sonra ise kişisel verilere erişim ile ilgili belirtilen hususların veri sorumlusuna yöneltilebileceği ifade edilmiştir. Buna göre veri sahibi, kişi kişisel verinin işlenme amacına, kişisel verilerin açıklandığı veya açıklanacağı alıcılar veya alıcı kategorilerine, kişisel verinin saklanacağı süre ile bu sürenin belirlenmesinde kullanılan kritere, kişisel verilerine ilişkin sahip olduğu hakların varlığına, bir denetim makamına şikayette bulunma hakkına, kişisel verilerin veri sahibinden elde edilmemesi ihtimalinde ise verinin kaynağına ilişkin soruların cevaplarını veri sorumlusundan talep edebilir.

Kanunda veri sahibi açısından öngörülen bir diğer hak kişisel verileri işleme faaliyetinin amacını ve bu amaca uygun olarak kullanılıp kullanılmadığını öğrenme hakkıdır. Veri sorumlularının aydınlatma yükümlülüğüne ilişkin madde 10 hükmünde, yükümlülüğün kapsamında kişisel verilerinin işlenme amaçlarının da bulunduğu belirtilir. Bu anlamda veri sahibi, veri işlenmesine açık rıza göstermeden önce veri işleme faaliyetinin amacına ilişkin bilgilendirilecektir. Ancak kanunda, veri işleme gerçekleştirildikten sonra da veri sahibinin buna ilişkin bilgi talep edebilmesini bir hak olarak veri sahibine tanımıştır. Ayrıca veri sahiplerine tanınan bu hak ile veri işleme faaliyetinin gerçekten amacına uygun şekilde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin denetlenmesi sağlanmıştır. Dolayısıyla kişisel verilerin her aşamada takip edilebilmesi açısından önemli bir hak olmuştur. Ancak kanaatimizce söz konusu hakkın kullanılmasına ilişkin bilgilerin (b) bendinde belirtilen kişisel verilerin işlenmesine ilişkin bilgi talep edebilme hakkıyla elde edilebilir olması daha

[714] Dülger, s. 153.

uygun olurdu. Çünkü "kişisel verilerin işlenmesine ilişkin bilgi talep edebilme" şeklinde bir düzenleme çok geniş kapsamlıdır ve amaç unsurunu da içinde barındırıyor olması gerekir.

Son olarak veri sahiplerinin yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme hakkı bulunur. Bu hakkın kullanılması ile esasen kişisel verilerin aktarılması ve kişisel verilerin yurt dışına aktarılmasına ilişkin madde 8 ve madde 9 düzenlemelerine yönelik bir denetim sağlanmış olur.

Tüketiciler, elektronik ticarete yönelik bir web sitesinin hizmetlerinden faydalanmak amacıyla üyelik oluşturduklarında, dijital ortama aktardıkları kişisel verilerinin kendilerine aydınlatma metni kapsamında bildirilen somut ve meşru amaçlar dahilinde işlenmesini beklerler. Ancak bu amacın dışına çıkılması şeklinde meydana gelebileceği gibi daha birçok farklı şekilde kişisel veri ihlallerinin yaşanması mümkündür. Bu nedenle tüketicilere, veri işleme faaliyetinin gerçekleştirilmesinden sonra bile dijital ortama aktardıkları verilerin takibini sağlama imkanının sunulması önemlidir[715]. Söz konusu hakların kullanılması ile tüketici, gerçekleştirilen mesafeli elektronik sözleşme kapsamında paylaşılan ödeme bilgileri, cep telefonu numarası, adres bilgisi gibi kişisel verilerin ne amaçla kullanıldığına, kimlere aktarıldığına yönelik denetimde bulunabilecektir. Tüketicilerin genellikle kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin aydınlatma metnini okumadan rıza beyanında bulunduğu gözetilince öngörülen hakların elektronik ticarette kişisel verilerin korunması noktasında önemli bir konumunun bulunduğu daha iyi anlaşılır.

Tüketiciler elektronik ortamdan gerçekleştirecekleri alışverişler için web sitelerine üye oldukları gibi aynı şekilde üyeliklerini web sitesi üzerinden silebilirler. Bu halde tüketicilerin kişisel verilerinin işlenmesi için gerekli olan şartlar ortadan kalkar. Çünkü tüketici bir daha web sitesi üzerinden mesafeli elektronik sözleşme kurma yoluna gitmeyeceği için üyeliğini silmiştir. Aşağıda daha detaylı bahsedeceğimiz üzere, işlenmeyi gerektiren sebepler kalktığında kişisel verileri silmek, yok etmek ya da anonim hale getirmek veri sorumlusunun yükümlülükleri arasındadır ve tüketicinin bu işlemelerin gerçekleştirilmesi için talepte bulunması gerekmez. Ancak tüketicinin bu işlemlerin gerçekleştirildiğine ilişkin denetimde bulunması da mümkündür. Tüketici, veri sorumlusu konumundaki hizmet sağlayıcına kişisel verilerinin işlenip işlenmediğine yönelik bilgi alma amacıyla başvurabilir. Tüketici, bilgi alma hakkı kapsamında web sitesinde kullanılan çerezlere ilişkin de veri sorumlusuna soru yöneltebilecektir. Bu kapsamda web sitesinde ne

[715] Göçmen Uyarer, s. 145.

tür çerezlerin kullanıldığı ya da üçünü taraf çerezlerin kullanılıp kullanılmadığı bilgi talebinin konusunu oluşturabilir.

Tüketicinin korunmasının amaçlarından olan "*tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek"* hususları dikkate alındığında, tüketicinin aydınlatılmasının KVKK' da bir hak olarak düzenlenmesi ve dolayısıyla veri sorumlusuna getirilen bir yükümlülük olması ve bu aydınlatmanın içeriğinde tüketicinin haklarının da yer almak zorunda olması, tüketicinin korunması mantığı ile uyuşan bir uygulama olmuştur.

#### 3.3.1.2. Kişisel Verilerin Düzeltilmesini, Silinmesini ve Yok Edilmesini ve Belirtilen İşlemlerin Üçüncü Kişilere Bildirilmesini Talep Etme Hakkı

Veri sahipleri, eksik veya yanlış işlenmiş olan kişisel verilerinin düzeltilmesini isteme hakkına sahiptir. Veri sorumlusu, kendisine yönelen haklı bir talebe rağmen düzeltme işleminin yerine getirmez ise artık veri işleme faaliyeti hukuka aykırı olur. Çünkü artık veri işleme faaliyeti, genel ilkelere ilişkin KVKK madde 4/2-(b) hükmünde yer alan "doğru ve gerektiğinde güncel olma" şartını sağlamıyor olur.[716]

Veri sahipleri kişisel verilerinin silinmesini ve yok edilmesini talep edebilirler. Kişisel verilerin silinmesine ve yok edilmesine yönelik düzenleme KVKK madde 7 hükmünde yer alır. İlgili düzenlemeye göre hukuka uygun bir şekilde işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel veriler resen veya ilgili kişinin talebi üzerine veri sorumlusu tarafından silinir veya yok edilir. Kişisel verilerin silinmesi ve yok edilmesi gibi kavramların açıklaması, "Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik" hükümlerinde yapılmıştır. Yönetmelik madde 8 düzenlemesine göre *"kişisel verilerin silinmesi, verilerin, veri sorumlusu organizasyonu içerisinde veya veri sorumlusundan aldığı yetki ve talimat doğrultusunda kişisel verileri işleyen kişiler için tekrardan kullanılamaz hale getirilmesi işlemidir."* Yönetmelik madde 9 düzenlemesinde ise yok etme kavramı açıklanmıştır. Yok etme, istisnası olmaksızın *"kişisel verilerin hiç kimse tarafından hiçbir şekilde erişilemez, geri getirilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilmesi işlemidir*". Veri sahipleri kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini talep edebilirler.

[716] Çekin, "Kişisel Verilerin Korunması", s. 156.

GDPR madde 17 hükmünün başlığında "*silme hakkı*" ifadesine yer verildikten sonra parantez içinde "*unutulma hakkı"* ifadesine yer verilmiştir[717]. Bu anlamda ilgili kişinin verilerinin silinmesini talep etmeye yönelik hakkı unutulma hakkı kapsamında değerlendirilmiştir. Doktrinde silmeye yönelik talepte bulunma hakkının unutulma hakkı kapsamında değerlendirilmesi noktasında fikir birliği yoktur. Çoğunluk görüş bu hakkı unutulma hakkı kapsamında değerlendirirken, kişisel verilerin korunmasının tamamen bağımsız bir hak olarak değerlendirilmesi yönünde de görüşler mevcuttur. İlk görüş şu şekildedir: Unutulma hakkı, temel bir insan hakkı olarak bireyin dijital ortamda bulunan kişisel verilerinin bireyin talebi doğrultusunda geri getirilemeyecek biçimde ortadan kaldırılmasıdır[718]. Unutulma hakkı esasen kişisel verilerin korunması hakkının çatısını oluşturmaktadır[719]. Sildirme hakkı, kişisel verilerin kayıt altına alındıktan sonra hızlı ve geniş çapta paylaşımı sebebiyle her zaman yeterli olmamaktadır ve bu nedenle bireylerin üçüncü kişilerin gözetiminden tamamen kurtulması adına unutulma hakkı ortaya çıkmıştır[720]. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu[721] silme hakkı ile unutulma hakkının ilişkisini şu şekilde değerlendirmiştir: "*Kişisel verilerin korunması, çağımızda, insan hakları kavramı ve korunması bilincinin gittikçe gelişmesine paralel olarak önemini artırmaktadır. Kişisel verilerin korunması hakkının temel amacı, bireyin özel yaşamının gizliliğinin güvence altına alınması yoluyla kişiyi korumaktır. Bilgi toplumunda giderek oldukça önemli bir konu haline gelen kişisel verilerin korunması hakkı, bireyin, demokratik bir hukuk devletinde özgür iradesiyle kendi yaşamını bizzat düzenleyebilmesinin bir gereği olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan bireyin kişiliğini serbestçe geliştirmesi, kişiliğinin korunması ve özgür bireylerden oluşan bir toplum düzeninin oluşturulması, ancak bireyin kişisel verilerine ilişkin hakkının korunmasıyla mümkündür. Bu hak yukarıda ifade edildiği üzere T.C Anayasası'nın 20/2 maddesinde açık bir şekilde düzenlenmiştir."*

Doktrinde silme hakkının unutulma hakkı kapsamında değerlendirilmemesi gerektiğini savunan bir görüş de bulunur. Bu görüşe göre kişisel verilerin korunma hakkı ile unutulma hakkının konusu ortak olsa da ve hakkın kullanılmasıyla birlikte veriler üzerinde gerçekleştirilen işlem benzerlik gösterse de özellikle hakların çıkış noktası ve benimsediği

[717] Orijinal metinde ilgili başlık şu şekildedir: *Right to erasure ('right to be forgotten'*).
[718] Gülener, Serdar, "Dijital Hafızadan Silinmeyi İstemek: Temel Bir İnsan Hakkı Olarak "Unutulma Hakkı", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 102, 2012, s. 226 (Dijital).
[719] Akgül, Aydın, "Kişisel Verilerin Korunmasında Yeni Bir Hak: "Unutulma Hakkı" ve AB Adalet Divanı'nın "Google Kararı", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 116, 2016, s. 14.
[720] Akgül, s. 15.
[721] Yargıtay Hukuk Genel Kurulu E. 2014/4-56 K. 2015/1679 T. 17.6.2015 (https://lib.kazanci.com.tr/kho3/ibb/files/hgk-2014-4-56.htm) (Erişim Tarihi: 5.4.2022).

felsefe birbirinden tamamen farklıdır[722]. Ayrıca her ne kadar temel hak ve özgürlükler ile kişisel verilerin korunması arasında ayrılması zor bir ilişki olsa da kişisel verilerin korunması için etkin bir korunma sağlanmak isteniyorsa bu hakkın bağımsız bir hak olarak kabulü gerekir[723].

Düzeltme, silme, yok etme işlemlerine konu olan kişisel veri şayet üçünü kişilere aktarılmışsa, veri sahibinin kişisel verinin düzeltildiğinin, silindiğinin ya da yok edildiğinin üçüncü kişilere bildirilmesini isteme hakkı da mevcuttur.

Tüketiciler, web sitesinden alışveriş yaparken dijital ortamda birçok iz bırakırlar. Örneğin web sitesine girerler ve çerez kullanımına rıza gösterirler; sonrasında üyelik oluştururlar ve bazı kimlik bilgilerini dijital ortama aktarırlar; elektronik ortamda yapılan mesafeli sözleşmenin ifası için adres ve ödeme bilgilerini ilgili yerlere girerler. Çünkü elektronik ortamda vasıtasıyla gerçekleştirmek istedikleri bir sözleşme vardır. Başka bir anlatımla kişisel veri işlenmesini gerektiren bir amaç mevcuttur. Ancak bu amaç ortadan kalktığı zaman, veri sorumlusunun hala bu verileri işlemeye devam etmesi, veri işleme faaliyetini amaç yönünden eksik kılar. Kişisel veri işleme faaliyetinin geçerli olması, veri işlemenin amaç ile bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olmasını gerektirir. Bu nedenle tüketici web sitesinde yer alan üyeliğini sonlandırmış ve artık sunulan hizmetlerden yararlanamayacak bir konuma gelmişse, veri işlemeyi gerektiren sebebin ortadan kalktığının ve bu verilerin silinmesi gerektiğinin kabulü gerekir. Tüketici mesafeli elektronik sözleşme yapmak amacı ile kişisel verilerini dijital ortama aktarmışsa; sonrasında sözleşme geçersiz hale gelmişse artık veri sorumlusunun veri işleme faaliyetinin bir amacı kalmadığından verileri silmesi gerekir.

Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi ve anonimleştirilmesi veri sahibinin talep edebileceği bir hak olmanın yanında veri sorumlusunun yerine getirmesi gereken bir yükümlülüktür. Bu nedenle konu ile ilgili detaylara veri sorumlularının yükümlülükleri açıklanırken yer verilecektir.

#### 3.3.1.3. İtiraz Hakkı

Veri sahibinin işlenen verilerinin otomatik işlemler vasıtasıyla analiz edilerek veri sahibi aleyhine kullanılması durumunda itiraz etme hakkı doğar. Kanun burada "*otomatik*

[722] Dülger, s. 489.
[723] Dülger, Murat Volkan, "İnsan Hakları ve Temel Hak ve Özgürlükler Bağlamında Kişisel Verilerin Korunması", İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi", C.5 , S. 1, 2018, s. 135 (İnsan Hakları).

*sistemler vasıtasıyla analiz"* diyerek, yukarıda belirttiğimiz profilleme işlemi ve otomatik karar alma mekanizmaları sebebiyle, veri sahibi aleyhine bir durum oluşturması halinde itiraz edebilme hakkını düzenlemiştir.

İtiraz hakkı KVKK' da detaylı bir şekilde düzenleme bulmadığı gibi itiraz hakkına ilişkin olarak "profilleme" ve "otomatik karar alma mekanizmaları" na ilişkin tanımlara yer verilmemiştir. Ayrıca verilerin otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilerek sahibi aleyhine kullanılması durumu yoruma muhtaçtır. Doktrinde bir görüşe[724] göre veri sahibi aleyhine ortaya çıkabilecek her türlü olumsuz sonuç itiraz hakkına konu olamaz; itiraz hakkının doğabilmesi için *"ciddi derecede olumsuz etki"* doğurabilecek bir sonuç aranmalıdır. Özellikle profilleme sonucuna dayanılarak gerçekleştirilen reklam faaliyetlerinin genellikle, ciddi derece olumsuz sonuçlara sebebiyet vermeyeceği de bir gerçektir[725]. Doktrinde yer alan diğer bir görüşe[726] göre reklamın içeriğine göre itiraz hakkının kullanımına ilişkin yorum yapmak mümkündür. Buna göre tüketicilerin sıklıkla ihtiyaç duyduğu mallara ilişkin olarak karşılarına çıkarılan reklamlar açısından bu hakkın kullanımı daha az gündeme gelirken; özellikle lüks mallar ve sıkça ihtiyaç duyulmayan mallara ilişkin olarak tüketicinin karşısına çıkarılan reklamlarda itiraz hakkının kullanımı artar.

Veri sahibi tüketicilerin verilerinin otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi birçok riski beraberinde getirir. Bu risklerden bazıları tüketicilerin verilerinin güvenliğine ilişkinken bazıları ise tüketicinin "gizli haksız ticari uygulamalara maruz kalma" sına ilişkindir[727]. Örneğin tüketici profillerine göre fiyat ayrımcılığı içeren ticari uygulamalar ortaya çıkabilir[728]. Kanaatimizce bu gibi uygulamaların da tüketici aleyhine olduğu kabul ederek itiraz kapsamı içinde değerlendirilmesi gerekir.

GDPR' da öngörülmüş olan itiraz hakkı, "*Profil çıkarma da dahil olmak üzere otomatik münferit karar verme"* başlıklı madde 22 hükmünde "*Veri sahibinin kendisi ile ilgili hukuki sonuçlar doğuran veya benzer biçimde kendisini kayda değer şekilde etkileyen profil çıkarma da dahil olmak üzere yalnızca otomatik işleme faaliyetine dayalı bir karara tabi olmama hakkı"* şeklinde açıklanmıştır. Belirtilen düzenlemede itiraz hakkı daha

[724] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması", s. 170.
[725] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması", s. 170.
[726] Dülger, s. 488.
[727] King, Nancy J./ Forder, Jay, "Data analytics and consumer profiling: Finding appropriate privacy principles for discovered data", Computer Law & Security Review, S. 32, C. 5, 2016, s. 702.
[728] King/Forder, s. 703.

kapsamlı bir şekilde açıklanmış olup, veri sahiplerinin otomatik işleme faaliyetine dayalı karar alma süreçlerinin bir parçası olmama hakkında bahsedilmiştir.

KVKK kapsamında itiraz hakkına ilişkin herhangi bir istisna getirilmemiştir. Ancak GDPR' nin ilgili düzenlemesinde itiraz hakkına bazı istisnalar getirilmiştir. Bu istisnalar, "*bir sözleşmenin yapılması veya uygulanması için belirtilen kapsamında veri işlemenin zorunlu olması*"; "*veri sorumlusunun tabi olduğu ve veri sahibinin hakları ile özgürlükleri ve meşru menfaatlerinin güvence altına alınması amacıyla uygun tedbirlerin de belirtildiği Birlik veya üye devlet hukukun çerçevesinde izin verilmesi*"; "*bu kapsamda veri işlemenin veri sahibini açık rızasına dayanması*" dır.

#### 3.3.1.4. Tazminat Talep Etme Hakkı

KVKK madde 11/1-(ğ) hükmünde kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sonucunda veri sahibi zarara uğramış ise zararın giderilmesini talep hakkının doğacağı belirtilmiştir. Zararın giderilmesini talep hakkı, KVKK madde 14/3'de belirtildiği üzere genel hükümlere dayanılarak talep edilir. İlgili hükümde yapılan atıf sebebiyle, kişisel verileri hukuka aykırı olarak işlenen kişiler, TMK ve TBK hükümlerince tazminat talep edebileceklerdir. Dolayısıyla Kişisel Verileri Koruma Kurulu'ndan şikayet yolu ile tazminat talep edilemez. Nitekim Kurul bir kararında tazminat talebinin genel mahkemeler huzurunda kullanılması gerektiğini belirtmiştir[729]. Genel hükümlerden kaynaklanan bir hakkın ayrıca belirtmesinin nedeni, hakkın pekiştirilmek istenmesi veya kişilere hatırlatılmak istenilmesi olabilir[730].

Yukarıda belirtildiği üzere veri sahiplerinin kurula şikayette bulunabilmesi için öncelikle veri sorumlusuna başvurması gerekir. Ancak tazminat talebinde bulunmak için veri sorumlusuna başvurmak ya da kurula şikayette bulunmak gibi bir ön koşul yoktur. Nitekim Kurumun yayınladığı rehberde de de bu durum, *"...konunun yargıya intikal ettirilmesinden önce, veri sorumlusuna başvuru zorunluluğu bulunmamaktadır. Veri*

[729] Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun tazminat taleplerine ilişkin bir karar veremeyeği hakkında 16/01/2020 Tarihli ve 2020/43 Sayılı karar: "*İlgili kişinin başvurusunda manevi zarara uğradığı yönünde bir iddia ve buna ilişkin bir tazminat talebinin söz konusu olduğu dikkate alınarak, Kanunun 14 üncü maddesinin (3) numaralı fıkrasında yer alan "Kişilik hakları ihlal edilenlerin, genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır." hükmü çerçevesinde, söz konusu talebini genel mahkemeler huzurunda kullanması gerektiğinden, bu hususta Kanun kapsamında Kurul tarafından tesis edilecek bir işlem bulunmadığına.."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5419/Kurul-Kararlari) (Erişim Tarihi: 5.4.2022).
[730] Dülger, s. 509.

*sorumlusuna doğrudan başvurulması, konunun Kurula iletilmesinden önce uyulması gereken bir zorunluluktur."* demek suretiyle ifade edilmiştir[731].

Kişilik haklarını koruyucu davalar olarak maddi ve manevi tazminat talepleri, kişilik haklarına yapılan haksız müdahalenin sona ermesinden sonra ortaya çıkan zararın giderilmesi amaçlanır[732].TMK madde 25/3 hükmünde kişilerin maddi ve manevi tazminat talebinde bulunabilme haklarından bahsedilmiştir. Buna göre kişilik hakkı ihlal edilen kişiler, malvarlıklarında oluşan azalmanın giderilmesi için maddi tazminat davası açabilirler[733]. Manevi tazminat ayrıca TBK madde 58 hükmünde düzenlenmiştir. Hükme göre kişilik haklarını zedelenmesinden dolayı manevi bir zarara uğrayan kişi, kendisine manevi tazminat ödenmesini talep edebilir. Buna göre manevi tazminat davası, maddi tazminat davasından "ihlal edilen değer" yönünden ayrılır[734]. GDPR madde 82 hükmünde de Tüzük' e ilişkin bir ihlal sonucunda maddi veya manevi zarar gören herhangi bir kişilerin yaşanan zarara ilişkin olarak veri sorumlusundan tazminat talep edebileceği düzenlenmiştir. Bu anlamda KVKK' da yer alan "*zararın giderilmesini talep etme"* ifadesinin hem maddi hem de manevi zararı kapsamına aldığı sonucuna varılır. Aynı hükümde ayrıca tazminat hakkına ilişkin davaların, *"üye devletin hukuku çerçevesinde yetkin olan mahkemelerde"* açılacağı belirtilmiştir.

Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesi halinde talep edilebilecek olan tazminat farklı sorumluluk türlerine dayanabilecek niteliktedir[735]. Çünkü KVKK' da kişisel verilerin kanuna aykırı bir şekilde işlenmesinden dolayı doğan sorumluluğun bir kusur sorumluluğu ya da kusursuz sorumluluk olup olmadığı yönünde açıklama olmadığı gibi doktrinde de konuya ilişkin farklı görüşler mevcuttur. Doktrinde bir görüş[736] kanunun lafzından yola çıkarak kusur şartının aranmadığını savunmaktadır. Buna göre her geçen gün daha da karmaşıklaşan veri işleme faaliyetlerine ilişkin bir ispat külfetini, veri sahiplerinin üzerinden alarak veri sorumlusuna yüklemek daha isabetlidir[737].

---

[731] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Verilerin Korunması Kanununa İlişkin Uygulama Rehberi, Ankara-2019, s. 105 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2030/Rehberler) (Erişim Tarihi: 5.4.2022).
[732] Eren, s. 807.
[733] Özdemir, Harunnisa, Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2009, s. 207.
[734] Eren, s. 811.
[735] Saygı, Samet, "6698 Sayılı Kanun'un Sistematiğinde Yargısal Başvuru Yolları", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C.2, S.2, 2020, s. 36.
[736] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 172; Aynı doğrultuda görüş için bknz: Başalp, s. 66.
[737] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 173.

Bir başka görüş[738] ise verilerin özellikle dijital ortamda işlendiğini gözeterek, dijital ortamdaki sızıntıların çoğu zaman veri sorumluların kusuru dışında gerçekleşeceğini ve bu halde veri sorumlusunun kusurunun ispat edilemeyeceğini; ancak nedensellik bağının kolayca kurulabileceğini belirtmiştir. Bu durumdan yola çıkarak, dijital ortamda verileri işleme imkanına sahip olan veri sahibinin, verileri dijital ortamda koruyamama riskini üstlenmiş sayılması gerektiği ve kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesi halinde sonucun tehlike sorumluluğundan doğması gerektiğini ifade etmiştir[739].

Tehlike sorumluluğu kapsamında doktrinde yapılan bir diğer yorum ise, kişisel verinin güvenliğinin sağlanması hususunda dijital dünyanın getirdiği riskler düşünüldüğünde, veri işleme faaliyetinin tehlike arz eden faaliyet kapsamında değerlendirilmesini bu alanın dinamiklerine daha uygun bulmaktadır[740]. Kanaatimizce, mesafeli elektronik sözleşmenin tarafı olarak hem tüketici hem de veri sahibi olan kişiler nezdinde mümkün olduğunca veri sahibi lehine yorum yapmak gerekir. Şöyle ki ispat yükünün tüketici/veri sahibine bırakılması, tüketicinin korunması ve kişisel verilerinin korunması alanının mantığı ile bağdaşmaz. Çünkü tüketicinin ve kişisel verilerin korunmasındaki temel düşünce esasen bu alanlarda ilişki kuran kişiler arasındaki güç dengesizliğidir. Dolayısıyla aynı zamanda tüketici olan bir veri sahibi söz konusu olduğunda tehlike sorumluluğunun doğması gerektiği düşüncesindeyiz.

Tehlike sorumluluğunda, sorumluluğun doğması için kişinin kusurlu olunması veya özen ya da gözetim yükümlülüğünü ihlal edilmesi gerekmediğinden sorumluluk türlerinden en ağır olanıdır[741]. Tehlike sorumluluğunun doğması için bazı şartların gerçekleşmesi gerekir. Bu şartlardan ilki, tehlikenin kaynağı olarak bir işletmenin bulunması gerekliliğidir. Hangi işletmelerin tehlikeli olduğuna ilişkin tanım, tehlike sorumluluğuna ilişkin TBK madde 21 hükümde şu şekilde yapılmıştır: *"Bir işletmenin, mahiyeti veya faaliyette kullanılan malzeme, araçlar ya da güçler göz önünde tutulduğunda, bu işlerde uzman bir kişiden beklenen tüm özenin gösterilmesi durumunda bile sıkça veya ağır zararlar doğurmaya elverişli olduğu sonucuna varılırsa, bunun önemli ölçüde tehlike arzeden bir işletme olduğu kabul edilir."* Kişisel verilerin korunması bakımından, dijital ortamda veri işleyen her işletme önemli ölçüde tehlike arz eden işletmedir[742]. İkinci olarak zarar ile

[738] Gürpınar, Damla, "Kişisel Verilerin Korunamamasından Doğan Hukuki Sorumluluk", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şeref ERTAŞ'a Armağan, C. 19, Özel Sayı, 2017, s. 691
[739] Gürpınar, s. 691.
[740] Saygı, s. 37.
[741] Eren, s. 521.
[742] Eren, s. 528.

işletmeye özgülenen tipik tehlike arasında illiyet bağının kurulabilmesi gerekir. Kişisel veri koruma alanında veri sorumlusu işletmeler için meydana gelebilecek olan tipik tehlike, kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesidir. Veri sahibinin uğradığı zarar, hukuka aykırı veri işleme faaliyetinden gerçekleştirilmelidir.

Aksi görüşte olan yazarlar ise burada bir kusur sorumluluğu olduğu kanaatindedirler[743]. Bu görüşün temeli, hukukumuzda haksız fiil sorumluluğunun kural olarak failin kusurunun varlığını gerektirmesidir[744]. Kusur sorumluluğu temelinde tazminat talebinde bulunulabilmesi için öncelikle hukuka aykırı bir fiilin bulunması gerekir[745]. Kişisel veri alanında hukuka aykırılık unsuru, verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesi ile sağlanır[746]. Hukuka aykırı veri işleme faaliyeti sebebiyle bir zararın meydana gelmesi gerekir. Zarar maddi veya manevi nitelikte olabilir. Örneğin kişisel verilerin hukuka aykırı şekilde işlenmesi sebebiyle tüketicinin kredi kartı bilgileri üçüncü kişilerin eline geçerse, veri sahibinin malvarlığında zarar meydana gelebilirken; tüketicinin telefon numarasının kötüniyetli üçüncü kişilerin eline geçmesi sonucunda, numarası aracılığıyla veri sahibine ulaşılarak huzurunu bozmaya yönelik aramalar yapılması sebebiyle yaşadığı acı, elem, ızdırap sonucunda duygu dünyasında manevi zarar meydana gelir[747]. Ortaya çıkan zarar ile hukuka aykırı fiil arasında illiyet bağı bulunmalıdır[748]. Başka bir anlatımla ortaya çıkan zarar, kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesinden kaynaklanmalıdır[749]. Son olarak tazminat hakkının ortaya çıkması için veri sorumlusunun kusuru bulunmalıdır. Veri sorumlusu, KVKK' da yer alan yükümlülüklerini yerine getirmediği için bir zarar meydana gelmişse kusurlu olarak değerlendirilir[750]. Bütün bu şartların sağlanması halinde veri sahibinin, kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zararın giderilmesini talep etme hakkı doğar.

Ayrıca bazı hallerde sorumlulukların yarışması da gündeme gelebilir. Sözleşme ilişkisinin söz konusu olduğu hallerde bir zarar ortaya çıkarsa ve bu zarar hem akdi sorumluluk hükümlerine göre hem de haksız fiil veya kusursuz sorumluluk hükümlerine

[743] Özdemir, Elektronik, s. 213; Başalp, Kişisel Veri, s. 66.
[744] Gürpınar, s. 693.
[745] Hatemi/ Gökyayla, s. 109.
[746] Başalp, Nilgün, Kişisel Verilerin Korunması ve Saklanması, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, 2004, s. 66. (Kişisel Veri)
[747] Kılıçoğlu, s. 292.
[748] Kılıçoğlu, s. 299.
[749] Başalp, Kişisel Veri s. 66.
[750] Başalp, Kişisel Veri s. 66

göre giderilebiliyorsa sorumlulukların yarışması durumu ortaya çıkar[751]. Kişisel verilerin hukuka aykırı işlenmesi halinde tazminat, haksız fiil temelinde talep edilebileceği gibi; veri sorumlusu ile veri sahibi arasında sözleşme ilişkisi mevcutsa sözleşmeye aykırılığa dayanılarak da tazminat talebinde bulunulabilir[752]. Bu halde özellikle zamanaşımı süresi ve ispat şartları değerlendirerek, veri sahipleri için daha avantajlı olan yol belirlenebilir[753]. Sözleşme ilişkisine dayanılarak talepte bulunulacaksa, zarar gören veri sahibinin veri sorumlusunun kusurunu ispat etme yükümlülüğü bulunmaz; veri sorumlusunun TBK madde 112 gereğince "*kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini*" ispat etmesi gerekir.

Özellikle dijital ortamda kişisel veri işleme faaliyeti göz önünde bulundurulduğunda ispat yükünü veri sahibinin üstünden almak veri sahipleri adına sözleşme sorumluluğunu avantajlı kılar. Bunun yanında sözleşme sorumluluğunda zamanaşımı süresi haksız fiil sorumluluğundan daha uzundur. Şöyle ki TBK madde 146 gereğince sözleşme sorumluluğu on yıllık zamanaşımına tabi iken; haksız fiil sorumluluğundan kaynaklanan istemler *"zarar görenin zararı ve tazminat yükümlüsünü öğrendiği tarihten başlayarak iki yılın ve herhâlde fiilin işlendiği tarihten başlayarak on yılın geçmesiyle zamanaşımına uğrar."* Söz konusu kriterler değerlendirildiğinde veri sorumlusu için en avantajlı yolun, sözleşmeye aykırılığa dayanarak tazminat talep etmek olduğu görülür[754].

#### 3.3.1.5. Diğer Haklar

KVKK' da yer almamakla birlikte GDPR' de öngörülmüş bazı haklar bulunmaktadır. Buna göre GDPR madde 18 hükmünde işleme faaliyetinin kısıtlanmasını talep etme hakkı düzenlenmiştir. Bu hak esasen itirazda bulunan veri sahibinin itiraz süresi incelenineceye kadar kişisel verilerin işlenme faaliyetinin kısıtlanmasına ilişkindir[755]. Kişisel verilerin işlenmesinin kısıtlanmasına karar verilmesi halinde *"kişisel veriler, saklama haricinde, yalnızca veri sahibinin rızasıyla veya yasal iddialarda bulunulması, bu iddiaların*

[751] Hatemi/ Gökyayla, s. 107.
[752] Saygı, s. 36-37.
[753] Taştan, Furkan Güven, Türk Sözleşme Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, On İki Levha Yayınları, İstanbul-2017, s. 102.
[754] Taştan, s. 102.
[755] GDPR madde 18/1 hükmünde kısıtlama talep edilebilecek haller şu şekilde belirtilmiştir: *"(a) kişisel verilerin doğruluğuna veri sahibi tarafından itiraz edilmesi halinde, kontrolörün kişisel verilerin doğruluğunu teyit etmesini sağlayan bir süre boyunca; (b) işleme faaliyetinin yasa dışı olması ve veri sahibinin kişisel verilerin silinmesine itiraz etmesi ve bunun yerine verilerin kullanımının kısıtlanmasını talep etmesi; (c) kontrolörün işleme amaçlarına yönelik olarak artık kişisel verilere ihtiyaç duymaması, ancak veri sahibinin yasal iddialarda bulunulması, bu iddiaların uygulanması veya savunulması amacıyla söz konusu verilere ihtiyaç duyması; (d) kontrolörün meşru gerekçelerinin veri sahibinin meşru gerekçelerine ağır basıp basmadığı doğrulanana kadar, veri sahibinin 21(1) maddesi uyarınca işleme faaliyetine itiraz etmesi."*

*uygulanması ya da savunulmasına yönelik olarak ya da başka bir gerçek veya tüzel kişinin haklarının korunmasına yönelik olarak ya da Birlik veya bir üye devletin önemli kamu yararı adına önemli sebeplerden dolayı işlenir."*

GDPR madde 20 hükmünde veri taşınabilirliği hakkı düzenlenmiştir. İsminden de anlaşılacağı üzere hakkın konusu, veri sahibinin verilerinin başka bir veri sorumlusuna iletilmesini talep etme hakkına ilişkindir. Ancak bunun için işleme faaliyetinin rızaya veya sözleşmeye dayanması ya da işlemenin otomatik yollarla gerçekleştirilmesi gerekir.

### 3.3.2. KVKK kapsamında Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri

#### 3.3.2.1.Genel Olarak

Günümüzde kişisel veri elde etme ve elde edilen verileri üçünü kişiler ile paylaşma hedefleri oldukça artmıştır. Bu durum beraberinde veri güvenliğine ilişkin riskleri ve ihlal ihtimallerini getirmiştir[756]. Kişisel verileri dijital ortama aktarılan bir tüketicinin karşılaşabileceği olası durumlar şunlardır: veri kaybı ve kimlik hırsızlığı; beklenmedik veya onaylanmamış veri toplama, beklenmedik veya onaylanmamış veri paylaşımı ve kullanımı ve tüketici ile rahatsız edici temaslar kurulması[757]. Bunların dışında tüketicilerden toplanan verilerin, ayrımcı uygulamalar için kullanılması da mümkündür[758]. Yukarıda belirtilen sebeplerle tüketiciler kişisel veri paylaşımı hususunda tereddütler yaşar ve tüketicilerin veri paylaşımı hususunda isteksiz olduğu görülür[759].

Veri güvenliğinin risk altına girmesi ile de kişisel veri işleme faaliyetinin belirli kurallara bağlanması ihtiyacının yanında, bu faaliyete belirli bir standart kazandırma ihtiyacı da doğmuştur. Bu nedenle kanunda veri sorumlusuna çeşitli yükümlülükler öngörülmüştür ve belirli bir güvenlik düzeyinin sağlaması beklenmiştir. Veri sorumlusu için, veri işleme faaliyeti başlamadan ve veri işlemeye başladıktan sonra gerçekleştirilecek yükümlülükler mevcuttur.

Kanunda veri sorumlusunun yükümlülükleri ikiye ayrılarak iki ayrı hükümde düzenlenmiştir. Veri sorumlusunun ilk yükümlülüğü madde 10 hükmünde düzenlenen, aydınlatma yükümlülüğüdür. İkinci yükümlülüğü ise genel başlık olarak veri güvenliğine

[756] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, Ankara-2019, s.6 (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5394/Aydinlatma-Yukumlulugunun-Yerine-Getirilmesi-Rehberi) (Erişim Tarihi: 7.4.2022).
[757] CMA, The Commercial Use of Consumer Data, s. 120.
[758] CMA, The Commercial Use of Consumer Data, s. 120.
[759] CMA, The Commercial Use of Consumer Data, s. 129.

ilişkin yükümlülüğüdür. Veri sorumlusunun, veri sorumluluğunu sağlamaya ilişkin birden çok yükümlülüğü bulunur. Bunlar: a) Kişisel verilerin korunmasına yönelik olarak gerekli güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli tedbirleri almak; b) yükümlülüklerin yerine getirildiğine ilişkin gerekli denetimleri yapmak ve yaptırmak; c) öğrendiklerini görev süresince ve sonrasında saklamak; d) işlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi hâlinde en kısa sürede kurula bildirmektir. Kişisel verilerin korunması hususunda belirli bir güvenlik düzeyinin sağlanması için alınması gereken güvenlik tedbirleri de üçlü bir ayrıma tabidir. Buna göre güvenlik düzeyinin sağlanması bakımından alınması gereken tedbirler idari tedbirler, teknik tedbirler ve özel nitelikli kişisel veriler bakımından alınması gereken tedbirler şeklinde sınıflandırılır.

Veri güvenliğine ilişkin yükümlülüklerin yer aldığı madde 12 hükmünde ayrıca veri işleyenlere ilişkin yükümlülükler de öngörülmüştür. KVKK madde 3/1-(ğ) hükmüne göre veri işleyen, veri sahibinin verdiği yetki ile onun adına veri işleyen gerçek veya tüzel kişidir; veri sorumlusu ve veri işleyen arasındaki bu ilişki kişisel veri işleme sözleşmesi ile ortaya çıkar[760].[761] Veri işleyen kavramının ortaya çıkması için, veri sorumlusu adına ve veri sorumlusunun talimatları ile veri işleyen bir gerçek ya da tüzel kişinin bulunması gerekir. Veri işleyen olarak, bir sözleşme kapsamında hizmet satın alınarak belirlenen bir kişi olabileceği gibi veri sorumlusunun talimatları doğrultusunda çalışan bir çalışan da olabilir. Veri işleyene tam bir yetki devrinin yapılması gerekmez; belirli bir çerçevede yetkilendirme yapılıp talimatlar bu kapsamda verilebilir.[762]

ETDHK madde 10 hükmünde, hizmet sağlayıcıları ve aracı hizmet sağlayıcıları, KVKK' da yer alan yükümlülüklere paralel olarak, elde ettikleri kişisel verilerin saklanması ve güvenliğinin sağlanması bakımından yükümlü oldukları belirtilmiştir. Ancak kanunda yer alan bu düzenleme yalnızca veri güvenliğine ilişkin sınırlı bir düzenleme olup, veri sorumlusu olarak hizmet sağlayıcılarının ve aracı hizmet sağlayıcılarının veri güvenliğinin sağlanması dışında KVKK kapsamında getirilen birçok yükümlülükleri bulunmaktadır.

[760] Turan Başara, Gamze, "Kişisel Veri İşleme Sözleşmesi", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, S. 16, 2020, s. 64.
[761] GDPR madde 28/3 hükmünde veri sorumlusu ile veri işleyen arasında bir sözleşme veya diğer bir hukuki tasarrufun bulunması gerektiği belirtilmiştir. Bu sözleşmenin ya da tasarrufun içeriği de düzenlemede belirtilmiş olup; işleme faaliyetinin konusu ve süresi, işleme faaliyetinin mahiyeti ve amacı, kişisel verilerin türü ve veri sahiplerinin kategorileri ile veri sorumlusunun yükümlülükleri ve haklarının ortaya konması gerektiği ifade edilmiştir.
[762] Turan Başara, s. 66.

Yukarıda belirttiğimiz üzere[763], veri sahibi kişisel verilerinin silinmesini talep edebilir. Bu yönde bir talep halinde veri sorumlusunun verileri silme yükümlülüğü doğar. Esasen verilerin silinmesi için veri sahibinin talepte bulunması da gerekmez; veri sorumlusunun işlenme amacı kalmayan bir veriyi talep olmadan silmesi yükümlülüklerinden biridir. Bu nedenle bu başlık altında veri sorumlusunun verilerin silinmesine ilişkin yükümlülüğüne de değinilecektir.

#### 3.3.2.2. Aydınlatma Yükümlülüğü

Aydınlatma yükümlülüğü, kişisel verilerin işlenmesi faaliyetine şeffaflık kazandıran yükümlülüktür[764]. Veri işleme faaliyetinin şeffaf olması gerekliliği GDPR madde 5 hükmünde de belirtilen bir niteliktir. Veri işleme sürecine şeffaflık sağlanması ile veri işlenmesine yönelik faaliyete rıza gösteren veri sahiplerinin esasen nelere razı olduklarının tespit edilmesi sağlanır. Veri işlenmesine rıza gösterildikten sonra ise kanunun veri sahiplerine tanıdığı bazı haklar aydınlatma yükümlülüğü sayesinde kullanılabilecektir. Ayrıca artan ve karmaşık hale gelen veri işleme faaliyetleri gözetilince şeffaflığın "*kullanıcı kontrolü*" ve "*hesap verilebilirlik*" açısından veri sahibi lehine olacağı sonucuna varılır[765]. Aydınlatma yükümlülüğü ile aynı zamanda KVKK madde 4/2-(b)' de yer alan "*doğru ve gerektiğinde güncel olma"* ilkesi uygulamaya dökülmüş olur[766]. Ortaya çıkan kullanıcı kontrolü imkanı ile veri sahiplerinin, verilerin doğru ve güncel olup olmama durumunu tespit etmesi sağlanır.

Aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi için; başka bir anlatımla veri sahibinin bilgi edinme hakkını kullanabilmesi için veri sahibinin aktif çabasına gerek yoktur. Veri sorumlusu, bu yükümlülüğü hiçbir talep olmadan yerine getirmek zorundadır. Nitekim bu husus "Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" madde 5/1-(d) hükmünde şu şekilde düzenlenmiştir: *"Aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi, ilgili kişinin talebine bağlı değildir."*

Kanun, aydınlatma yükümlülüğünün sağlanmasına yönelik metnin, kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişi tarafından ilgili kişilere sunulmasını öngörmüştür. "Elde etme" kavramı kanunda açıklanmamakla birlikte doktrinde

[763] Bknz: s. 139-141.
[764] Aşıkoğlu, Şehrinan İpek, "Veri Sorumlularının Aydınlatma Yükümlülüğü -Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda-", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C.1, S.2, 2019, s. 43 (Aydınlatma).
[765] Aşıkoğlu, Aydınlatma, s. 149.
[766] Çelikel, Serdar, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku Kapsamında Veri Sorumlusu ve Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2022, s. 93.

bu kavramın, işlenme faaliyetinin başlangıç noktasını temsil ettiği ifade edilir[767]. Veri sahibinin, aydınlatma metni ile muhatap olabilmesi için herhangi bir çaba (başvuru vb.) içine girmesi gerekmez; aydınlatma yükümlülüğü veri sorumlusunun doğrudan harekete geçmesi gereken bir yükümlülüktür[768]. Ancak aydınlatma yükümlülüğü yalnızca kişisel verilerin elde edilmesi sırasında gündeme gelmez. Şöyle ki Tebliğ' in madde 5 hükmünde aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirileceği zamana ilişkin kuralı belirledikten sonra bazı hallerde ise bilgilendirmenin güncellenmesini öngörmüştür. Kural olarak aydınlatma yükümlülüğü, kişisel veri işleme faaliyetinin gerçekleştirildiği her durumda doğar. Kişisel verilerin işlenme amacı değiştiğinde ise bilgilendirmenin yeni amaca göre güncellenip aydınlatma yükümlülüğü ayrıca yerine getirilmelidir.

KVKK madde 10 hükmünde bir aydınlatma metninin sahip olması geren asgari içerik belirtilmiştir. Kanunda öngörülen asgari içerik şu şekildedir:

"*a) Veri sorumlusunun ve varsa temsilcisinin kimliği,*

*b) Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği*[769]*,*

*c) İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabileceği*[770]*,*

*ç) Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi*[771]*,*

*d) 11 inci maddede sayılan diğer haklar."*

Sayılan unsurların yanında aydınlatmanın, profilleme ve otomatik karar mekanizmalarına ilişkin bilgileri de içermesi gerekir[772]. Kanunda sayılan asgari içerik şartını sağlamayan bir bilgilendirme, aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmemesine ilişkin sonuçların doğmasına sebep olur[773]. Dolayısıyla bu şekilde bir bilgilendirmeye dayanılarak verilen rıza KVKK kapsamında "açık rıza" olarak değerlendirilemez ve işleme faaliyeti

[767] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 176.
[768] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 175.
[769] Aydınlatma metninde yer alması gereken asgari içerik arasında yer alan "kişisel verilerin işlenme amacı" nın ne olduğu Tebliğ' de açıklanmıştır. Buna göre burada amaç kapsamında veri sahibinin bilgilendirileceği husus *"aydınlatma yükümlülüğü kapsamında kişisel verilerin Kanunun 5 ve 6 ncı maddelerinde belirtilen işleme şartlarından hangisine dayanılarak işlendiğidir."*
[770] İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılabileceğine ilişkin içeriğin kapsamı Tebliğ' de belirtilmiştir (madde 5/1-(ı)). Buna göre bu kapsamda alıcıya kişisel verilerin aktarılma amacı ve aktarılacak alıcı grupları belirtilmelidir.
[771] Kanun' da, "kişisel verilerin elde edilme yöntemi ve hukuki sebebi olarak" belirtilen içeriğin açıklaması Tüzük madde 5/1-(i)' de belirtilmiştir. Buna göre bu kapsamda "*kişisel verilerin, tamamen veya kısmen otomatik yollarla ya da veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerden hangisiyle elde edildiği açık bir şekilde belirtilmelidir."*
[772] Aşıkoğlu, Aydınlatma, s. 151.
[773] Dülger, s. 526.

kanuna aykırı olur. Ancak Kanun'un "istisnalar" başlıklı madde 28 hükmüne giren bir hal var ise aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmemesi zorunlu değildir[774]. Aydınlatmanın asgari şartlarının sağlanması bilgilendirmenin kapsamına ilişkin bir kriterdir. Bilgilendirmenin içeriğinin uygunluğuna ilişkin bir değerlendirme yaparken Kanunun madde 4 hükmünde yer alan genel hükümlerin göz önünde bulundurulması gerekir[775]. Buna göre kapsamı belirlenen içerik, hukuka ve dürüstlük ilkelerine uygun olmalıdır; doğru ve güncel olmalıdır, veri işleme faaliyetinin amacı belirli, açık, meşru amaçlara dayandırılmalıdır; verilerin muhafaza edilme süresi ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olmalıdır. Dolayısıyla veri sahiplerini yanıltıcı, eksik veya yanlış bilgilere yer verilmemelidir (Tebliğ madde 5/1-(j)).

Birinci bölümde aydınlatma metinlerinin şekline ve içeriğine ilişkin açıklamalarda bulunmuştuk. Bu nedenle burada tekrar etme ihtiyacı duymuyoruz. Ancak aydınlatma yükümlülüğünün web siteleri kapsamında ve veri sahibinin tüketici olduğu durumlar için ayrıca değerlendirilmesi gerekir. Aşağıda bu durumlara ilişkin açıklamalar yapılacaktır.

Aydınlatma yükümlülüğünün elektronik ortamdan da gerçekleştirilmesi mümkündür ve web siteleri nezdinde aydınlatma yükümlülüğü de elektronik ortamdan gerçekleştirilir. Veri sahibi olarak tüketiciler web sitesine girdiklerinde "katmanlı bilgilendirme" ile karşılaşırlar. Buna göre öncelikle tüketicilere kısa ve anlaşılır bir biçimde kişisel verilerinin elde edildiğine ilişkin bir açıklama yapılır ve sonrasında detaylı bilgi için link yardımıyla farklı bir web sayfasına yönlendirilirler[776]. Web sitesinde yer alan aydınlatma metinleri, kolayca erişilebilecek ve fark edilebilecek bir platformda sunulmalıdır ve katmanlı aydınlatma yöntemi kullanılıyorsa, tüketiciye ilk aşamada temel bilgiler sunulmalı; ardından detaylı aydınlatmaya erişim için uygun yöntemler belirtilmelidir ve ikinci aşamada tüketici veri işleme faaliyetine ilişkin detaylı bilgi ile karşılaşabilmelidir. Ayrıca web sitelerinde yer alan aydınlatma metinleri, işleme faaliyeti ile sınırlı olan metinler olmalıdır; genel veri işleme belgesi niteliğinde olan gizlilik politikaları veya veri işleme politikası aydınlatma metinleri olarak kullanılmamalıdır.[777] Tüketiciye sunulan metinlerin hepsi bazı görsel niteliklere sahip olmalıdır. Bu anlamda kanaatimizce TKHK madde 4/1 hükmünde yer alan

[774] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, s. 12.
[775] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, s. 9.
[776] https://mustafabaysal.com/katmanli-aydinlatma-kvkk/ (Erişim Tarihi: 8.4.2022).
[777] Kişisel Verilerin Korunması Kurumu, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Hakkında Kamuoyu Duyurusu (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6765/AYDINLATMA-YUKUMLULUGUNUN-YERINE-GETIRILMESI-HAKKINDA-KAMUOYU-DUYURUSU) (Erişim Tarihi: 8.4.2022).

kriterler, aydınlatma metinleri içinde uygulanmalıdır ve bu metinlerin 12 punto büyüklüğünde olması ve okunabilir şekilde düzenlenmesi gerekir.

Web sitesinin tüketicinin kişisel verilerini işlemeye başlamadan önce iki farklı onay alması gerekir. Bunlardan ilki, tüketicinin aydınlatıldığına ilişkin beyandır; ikincisi ise tüketicinin kişisel verilerinin işlenmesine rıza gösterdiğine ilişkin beyandır. Tüketici göstereceği bütün rızaları aktif davranışı ile göstermelidir; tüketicinin rıza gösterdiği varsayımı ile süreci yürüten web sitelerinin veri işleme faaliyetleri kanuna aykırılık oluşturur.

Web sitesinde açık rıza ve aydınlatma bir metin ile aynı platformda sunulmamalıdır; iki husus için tek bir rıza alınmamalıdır. Aydınlatılmaya ilişkin onayın verilmediği hallerde hizmet sunumuna erişim imkanının tanınmadığı bir durumda ise tüketicinin göstereceği rıza özgür iradeye dayanmadığından geçerli bir rıza olmayacaktır. Dolayısıyla bu rızaya dayanarak gerçekleştirilen veri işleme faaliyeti kanuna aykırı olacaktır. Web sitesinde açık rıza gerektiren, sosyal eklenti çerezleri ve çevrimiçi davranışsal reklamcılık çerezleri kullanılmaktaysa bunlar içinde yukarıda açıklanan şekilde aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilmelidir ve aydınlatmadan farklı bir platformda çerez kullanımına ilişkin rıza alınmalıdır. Kanaatimizce çerez kullanımına ilişkin aydınlatma metninin öncelikle çerez teknolojisinin ne olduğunu açıklayarak başlaması gerekir. Bu kapsamda çerez teknolojisinin nasıl çalıştığı, web sitesinde ne tür çerezlerin kullanıldığı, belirtilen çerezlerin ne kadar süre ile kullanılacağı ve çerez kullanımına ilişkin verilen onayın geri alınabileceği gibi hususlar hakkında tüketici bilgilendirilmelidir.

Doktrinde bir görüş, tüketiciye yönelik yapılması gereken bilgilendirme işlemini formalist olmakla eleştirmiştir. Buna göre öngörülen bilgilendirme sistemi, zayıf taraf olarak veri sahibini bilgilendirme ve koruma işlevini gerçekleştirmeyen bir prosedürdür. Özellikle tüketicilerin okuma alışkanlıklarındaki eksiklik sebebiyle, bilgilendirme işlemi çoğu zaman formalite olarak gerçekleştirilir.[778]

[778] Ratti, s. 391.

#### 3.3.2.3. Veri Güvenliğine İlişkin Yükümlülükler

##### 3.3.2.3.1. Güvenlik Düzeyinin Sağlanmasına Yönelik İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınması

Kişisel verilerin korunmasına yönelik olarak alınması gereken tedbirler her geçen gün daha da artmaktadır. Bu durumun nedeni teknolojik gelişmelere paralel olarak veri toplama ile veri işleme faaliyetlerinin artması ve kişisel verilerinin gittikçe daha fazla suistimale açık hale gelmesidir[779]. Veri işleme faaliyetinde geleneksel yöntemlerden uzaklaşılması, veri işleme kapasitesinin artırmasının yanında kişisel verilerin birleştirilmesi noktasında da kolaylık sağlamıştır[780]. Dolayısıyla dijital ortamda savunmasız bir şekilde duran tüketici kişisel verilerinin gerek idari gerekse de teknik tedbirler ile korunması gerekir. Doktrinde bir görüş kişisel verilerinin korunması için ayrıca sosyal tedbirlerin alınması gerektiğini ifade eder[781]. Buna göre kişiler, kişisel verilerinin önemi noktasında bilinçlendirilmelidirler[782]. Kanaatimizce TKHK' un "*tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak"* amacı gözetildiğinde, kişisel verilerin korunması için tüketicileri bilinçlendirici sosyal önlemlerin alınmasının, tüketicinin korunması mantığı ile paralel olduğu görülür.

KVKK madde 12/1 hükmüne göre veri sorumlusunun uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik her türlü idari ve teknik tedbiri alması gerekir. Veri sorumluları (şayet var ise veri işleyenler) kişisel verilerin elde edilmesinden başlayarak bu tedbirleri almak ile yükümlüdürler[783]. Alınan tedbirler ile sağlanmaya çalışılan kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini, kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamaktır. Kişisel verilerin korunması için her şeyden önce verilerin işlenmesi, verilere erişilmesi ve verilen muhafazası alanlarında, veri güvenliğinin tesis edilmesi gerekir[784]. Veri güvenliği ile daha çok teknik unsurların belirli standartlara uyumu ifade edilir[785]. Ancak veri güvenliği teknik alandan (donanım ve yazılım) ibaret

[779] Yılmaz, Hasan, "TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi Standardı Kapsamında Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Kurulması ve Bilgi Güvenliği Risk Analizi", Denetişim, S. 15, 2014, s. 47.
[780] Yılmaz, Bilgi Güvenliği, s. 48.
[781] Gürses, Binnur, Sosyal Paylaşım Ağlarında Kişisel Verilerin Güvenliği, Sorunlar ve Çözüm Önerileri, BTK İdari Uzmanlık Tezi, 2013, s. 86-87.
[782] Gürses, Güvenlik, s. 87.
[783] Dülger, s. 537.
[784] Çelikel, Veri Sorumlusu, s. 109.
[785] Çekin, Kişisel Verilerin Korunması, s. 186.

olmayıp; veri sorumlusun iç organizasyonunda da bazı standartların sağlanmasını gerektirir[786].

Kanunda, *"uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak"* ifadesiyle, genel bir düzenlemeye yer verilmiştir ve alınması gereken tedbirlere ilişkin açıklama yapılmamıştır. Doktrinde bir görüşe göre kanunun tedbirlere ilişkin genel bir düzenlemeye gitmesi, KVKK' nın kişisel verilerin korunması alanına ilişkin genel bir kanun niteliğinde olmasıdır[787]. Kanunda genel bir düzenlemeye yer verilmesi, güvenlik uygulamalarının gelişen teknolojiye uyum sağlayabilmesi bakımından önemlidir[788]. GDPR' de ise daha kapsamlı bir düzenlemeye yer verilmiştir. Şöyle ki madde 32 hükmünde özellikle alınması gereken bazı tedbirler sayıldıktan sonra, "*uygun güvenlik seviyesi* belirlenirken ne gibi kriterlerin göz önünde bulundurulacağı belirtilmiştir. Buna göre veri sorumlusu güvenlik değerlendirmesi yaparken özellikle işleme faaliyetinin yol açtığı riskleri gözetmesi gerekir. Bu risklerden, *"kişisel verilerin kazara veya yasa dışı olarak imha edilmesi, kaybı, değiştirilmesi, yetkisiz şekilde açıklanması veya bunlara erişim"* öncelikle değerlendirmeye esas alınacak risklerdir. Buna ek olarak *"uygulama maliyetleri ve işleme faaliyetinin mahiyeti, kapsamı, bağlamı ve amaçlarının yanı sıra gerçek kişilerin hakları ve özgürlükleri açısından çeşitli olasılıklar ve ciddiyetlere sahip riskler"* göz önünde bulundurularak gerekli tedbirler alınacaktır.

Kişisel Verileri Koruma Kurumu, 2018 yılında kişisel veri güvenliğine ilişkin bir rehber[789] yayınlamıştır. Rehberde idari ve teknik tedbirler ayrı başlıklar halinde detaylarına yer vermek suretiyle incelenmiştir. Aşağıda veri güvenliği için alınması gereken tedbirler de aynı sistematik içinde incelenecektir.

#### 3.3.2.3.2. İdari Tedbirler

Veri güvenliğinin sağlanmasına yönelik idari tedbirler, veri sorumlusunun iç organizasyonu çerçevesinde sağlaması gereken standartlar, oluşturması gereken ilkeler ve ilişkilerin yönetimi ile ilgilidir. Buna paralel olarak veri güvenliğinin sağlanması açısından alınması gereken idari tedbirleri beş başlık altında şu şekilde sınıflandırabiliriz: güvenlik yönetim sürecinin oluşturulması (*security management processes*), güvenlik personelinin

[786] Çelikel, Veri Sorumlusu, s. 110-111.
[787] Çelikel, Veri Sorumlusu, s. 110.
[788] Dülger, s. 537.
[789] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi (Teknik ve İdari Tedbirler), Ankara-2018 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7512d0d4-f345-41cb-bc5b-8d5cf125e3a1.pdf) (Erişim Tarihi: 8.4.2022).

bulundurulması, bilgiye erişim yönetiminin sağlanması (*information access management*), işgücünün eğitimi, değerlendirme sürecinin işletilmesi[790]. Belirtilen süreçlerin işletilmesi ve gerekli iş gücünün sağlanarak eğitilmesi ile potansiyel riskler önceden tanımlanabilir ve bu riskleri azaltmak için gerekli önemler alınabilir[791]. Ayrıca güvenlik konusunda yetkili personelin bulundurulması ve değerlendirme işleminin gerçekleştirilmesi ile güvenlik politikaları periyodik olarak denetlenebilir[792].

İç organizasyonunda veri sorumlusunun alması gereken tedbirlerin sağlaması gereken standartları üç gruba ayırabiliriz: "gizlilik" (*confidentiality*), "bütünlük" (*integrity*), "kullanılabilirlik/erişilebilirlik" (*availability*)[793]. "Gizlilik", çalışanların bilgilere ulaşmasının kati kurallara bağlanmasını ve yetkisiz çalışanların bilgilere ulaşamamasını gerektirir[794]. "Bütünlük", işlenen verilerin içeriğinin bozulmasını veya silinmesini engelleyecek tedbirlerin alınmasını zorunlu kılar. "Kullanılabilirlik/erişilebilirlik" ise kişisel verilere erişilmesini sağlayan sistemlerin devamlı ve kesintisiz olarak ulaşılabilir olmasının sağlanmasıdır[795]. Örneğin konuya ilişkin bir Kurul kararında[796], veri sorumlusunun bir çalışanının, talebi olmamasına rağmen müşterisinin kişisel verilerini, kişisel amaçları için sorgulaması nedeniyle, veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almadığı sonucuna ulaşılmıştır ve veri sorumlusu hakkında idari işlem tesis edilmesine karar verilmiştir.

İdari tedbirler alma noktasında, veri sorumlusunun risk temelli bir yaklaşım ile hareket etmesi gerekir[797]. Risk temelli yaklaşım ile veri sorumlusu, verilerin korunmasına

---

[790] Eaton, India/ McNett, Molly, Data for Nurses, Protecting the data: Security and privacy ,(Edit. Molly McNett), 1. Baskı, Academic Press, 2019, s. 90.
[791] Eaton/McNett, s. 91.
[792] Eaton/McNett, s. 91.
[793] Yılmaz, Bilgi Güvenliği, s. 52.
[794] Yılmaz, Bilgi Güvenliği, s. 52.
[795] Yılmaz, Bilgi Güvenliği, s. 52.
[796] Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı: "*a) Veri sorumlusu tarafından müşterisinin (ilgili kişi) kişisel verilerinin yer aldığı bir belgenin, aynı isme sahip başka bir kişiye gönderilmesinin;*
*Veri sorumlusu açısından sistemsel bir açığa işaret ettiği dikkate alınarak, Kurul tarafından Kanunun 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası çerçevesinde veri güvenliğinin sağlanması hususunda gerekli teknik ve idari tedbirleri almayan veri sorumlusu hakkında Kanunun 18 inci maddesi uyarınca idari yaptırım uygulanmasına karar verilmiştir.*
*b) Veri sorumlusunun bir çalışanının, talebi olmamasına rağmen müşterisinin (ilgili kişi) kişisel verilerini, kendisine yetki tanımlaması yapılan sistemler aracılığıyla kişisel amaçları için sorgulaması nedeniyle,*
*Kurul tarafından Kanunun 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrası gereğince veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almayan veri sorumlusu hakkında Kanunun 18 inci maddesi uyarınca idari işlem tesis edilmesine karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5416/Kisisel-Veri-Guvenliginin-Saglanmasi-Amaciyla-Uygun-Guvenlik-Duzeyini-Temin-Etmeye-Yonelik-Gerekli-Idari-ve-Teknik-Tedbirlerin-Alinmamasi) (Erişim Tarihi: 8.4.2022).
[797] Çelikel, Veri Sorumlusu, s. 111.

ilişkin ortaya çıkabilecek risklerin gerçekleşme olasılığını ve gerçekleşmesi durumunda yol açacağı kayıpları doğru bir şekilde analiz edebilecektir[798]. Belirlenen risklerin azaltılmasına ya da tamamen engellenmesine yönelik tedbirler, uygulanabilirlik ve yararlılık ilkelerine göre değerlendirildikten sonra uygulamaya konulabilecektir[799]. Veri güvenliğine ilişkin risklerin belirlenmesinden sonra kişisel veri güvenliği politikalarının ve prosedürlerinin belirlenmesi, istikrarlı bir şekilde önlem alınabilmesini sağlar[800]. Ancak politikanın etkili olabilmesi, oluşan şartlara ve yeni gelişmelere uyum sağlayabilmesine bağlıdır. Bu nedenle güvenlik politikalarının daima güncellenmesi gerekir. Veri sorumlusunun bünyesinde çalışan kişilerin veri güvenliği kapsamında eğitilmesi alınması gereken idari tedbirlerdendir. Nitekim bazen bizzat veri sorumlusunun çalışanları, kişisel verilerin korunmasına ilişkin ihlalleri gerçekleştirebilmektedirler.

Veri sorumlusu veri güvenliğinin sağlanması için yalnızca kendi bünyesinde çalışanlara ilişkin önlemler almayacaktır; veri sorumlusu şayet bir veri işleyenden hizmet alıyorsa, veri işleyen ile olan ilişkilerini de veri güvenliğinin sağlanmasına yönelik olarak sıkı tutması ve yönetmesi gerekir. Veri sorumluları ne kadar az veri işlerlerse o kadar az veri kategorisi ortaya çıkar ve aynı oranda da güvenlik riski azalır. Bu nedenle kişisel verilerin sadece kişisel veri faaliyetinin amacı devam ettiği sürece sürdürülmesi aksi halde silinmesi gerekir. Veri işlemede minimizasyonunun sağlanması bu açıdan hem kanuni bir yükümlülük hem de veri güvenliği için alınması gereken idari bir tedbirdir. Veri minimizasyonu ilkesinin uygulaması şu şekilde olabilir: E-ticaret web siteleri tüketicilerden üyelik talep ederken mümkün olduğunca az veri girişi talep etmelidir; mesafeli elektronik sözleşmenin kurulması için gerekli olan bilgiler dışında tüketiciden bilgi talep edilmemelidir. Örneğin tüketici sözleşmenin ifası için işyeri adresini vermiş ise ayrıca tüketiciden ev adresini talep etmek veri minimizasyonu ilkesine aykırılık oluşturur.

#### 3.3.2.3.3. Teknik Tedbirler

Dijital ortamda kişisel verilere yönelebilecek çok çeşitli siber saldırı türü[801] mevcuttur. Bu nedenle kişisel verilerin korunması, hukukun yanında teknik bazı uygulamaların da işlerlik kazanmasını gerektiren bir alandır[802]. Bu nedenle veri sorumlularının sistemlerini yalnızca hukuksal gerekliliklere göre şekillendirmesi yeterli

[798] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 8.
[799] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 8.
[800] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 11.
[801] Bu konuda detaylı bilgi için bknz: Yıldırım, Güvenlik, s. 48
[802] Çekin, s. 187.

olmaz; siber güvenliğin sağlanması için her gün farklı şekillerde ortaya çıkabilecek tehditlere karşı gerekli korumaların edinilmesi gerekir.[803] Nitekim günümüzde kişisel verilerin daha çok elektronik ortamda işlendiği gözetildiğinde, siber güvenliğin sağlanmasının günümüzde kişisel verilerin korunması için alınması gereken en önemli tedbir olduğu kanaatine varılır[804].

[803] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 27.08.2019 tarih ve 2019/255 sayılı kararı, siber saldırı sebebiyle şirketin müşerilerine ait birçok kişisel veri yetkisiz bir şekilde erişilmiştir. Kurulun konuyla alakalı siber güvenlik değerlendirmesi şu şekildedir:
*"Şirket yetkilileri ve bilgi işlem uzmanlarının incelemeleri neticesinde Şirketin Local Area Network (LAN-Yerel Alan Ağı) üzerinden, ilgili şifrelerin ele geçirilmesi yoluyla yetkisiz şifre girişi ile siber saldırı yapıldığı ve söz konusu olayın Şirketin Genel alanlarda bulunan bir çalışan bilgisayarı üzerinden çalışan ağına sızılarak gerçekleştirilmesi şeklinde olduğu,*

- *Etkilenen kişisel verilerin;*
- *Personel Verileri: Ad, soyad, TC kimlik numarası, doğum tarihi, medeni durum, eş çalışma bilgisi, çocuk sayısı, anne adı, baba adı, adresi, GSM numarası, banka hesap bilgileri*
- *Müşteri Verileri: Ülke/eyalet, uyruk, doğum tarihi(DB-Veri tabanı seviyesinde şifreli), ad, soyad, telefon numarası, eposta adresi, mektup adresi, kredi kart numarası ve son kullanım tarihi(DB-Veri tabanı seviyesinde şifreli), firma ise vergi numarası, TC/Pasaport No(DB-Veri tabanı seviyesinde şifreli), cinsiyet olduğu,*
- *Etkilenen kişisel veriler arasında özel nitelikli kişisel veri bulunmadığı,*
- *Genel alanlarda bulunan bir çalışan bilgisayarına Şirket çalışanı olmayan yetkisiz 3. kişilerce erişilebilmesinin idari bir tedbirsizlik olduğu,*
- *Genel alanlarda bulunan, sunuculara erişimi olan çalışan network bağlantılarının ihlal gerçekleştikten sonra kapatıldığı ve bu hususun da sunucu güvenliği noktasında bir aksaklık teşkil ettiği,*
- *Güvenlik duvarının ihlal gerçekleştikten sonra yenilenmesinin sağlandığı ve güvenlik duvarının güncel durumda bulunmamasının teknik bir eksiklik olduğu,*
- *Çalışanların ihlal gerçekleştikten sonra güvenlik eğitiminin sağlandığı ve daha önce böyle bir eğitim almadıkları anlaşılmış olup bu durumun da kişisel veri güvenliği sağlanması ve farkındalığı noktasında idari bir eksikliğin göstergesi olduğu, İhlali gerçekleştiren kişinin önce Şirket içindeki sunuculara erişim sağladığı, daha sonra dikkat çekmemek için Şirketten ayrıldığı ve bir sunucuya yüklediği uzaktan erişim yazılımı ile işlemlerini gerçekleştirdiği,*
- *Bilişim ağlarında sızma veya olmaması gereken bir hareket olup olmadığının Şirket IT sistemleri tarafından fark edilmemesinin teknik bir eksiklik olduğu, - Sunucu üzerindeki verilerin geri getirilemez şekilde ihlali gerçekleştiren kişi tarafından yok edildiği,*
- *Söz konusu olayın Bilgi İşlem Birimine Şirketin diğer birimlerinde çalışanlar tarafından bildirilmesinin Şirketin Bilgi İşlem Biriminin ve Bilgi Sistemlerinin düzgün olarak çalışmadığı ve işlemediğinin bir göstergesi olduğu dikkate alınarak;*
- *6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun (Kanun) 12 nci maddesinin (1) numaralı fıkrasında yer alan "..veri sorumlusu; a) Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, b) Kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek, c) Kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır." hükmü ile, (3) numaralı fıkrasında yer alan "Veri sorumlusu, kendi kurum veya kuruluşunda, bu Kanun hükümlerinin uygulanmasını sağlamak amacıyla gerekli denetimleri yapmak veya yaptırmak zorundadır." hükmü çerçevesinde veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari ve tedbirleri almayan Şirket hakkında Kanunun 18 inci maddesinin (1) numaralı fıkrasının (b) bendi uyarınca 400.000 TL idari para cezası uygulanmasına, karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5537/2019-255) (Erişim Tarihi: 9.4.2022)

[804] Zor, Abdülhamid, Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri ve Bu Yükümlülğkleri İhlalden Doğan Özel Hukuk Sorumluluğu (İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul-2020, s. 99.

Veri güvenliğinin sağlanması için yeni sistemler tedarik edilmesi veya mevcut sistemlerin iyileştirilmesi gerekir. Genel olarak veri güvenliğinin sağlanması için kullanılan sistemlere, "mahremiyet artırıcı teknolojiler" (*Privacy- Enhancing Technologies*) denir[805]. Mahremiyet artırıcı teknolojiler, belirli yöntemler kullanarak, kişisel verilerin ortadan kaldırılmasını ya da en aza indirilmesini sağlayarak kişisel verilerin istenmeyen bir şekilde işlenmesini önleyen sistemlerdir[806]. Bu tür teknolojilerin sağladığı mahremiyeti üç kategoriye ayırmak mümkündür[807]. Buna göre ilk olarak kullanıcıların kimliklerinin korunmasını sağlar, ikinci olarak izolasyon ortamı sağlayarak kullanıcılar ile onların istemediği şekilde iletişim kurulmasına engel olur, üçüncü olarak ise kullanıcıların verileri üzerinde kontrol sahibi olmasına imkan tanır[808]. Belirtilen şekilde mahremiyet sağlanırken, anonimlik (*anonymity*), takma ad kullanma (*pseudonymity*), gözlemlenemezlik (*unobservability)*[809], bağlantısızlık (*unlinkability*)[810], reddedilebilirlik *(deniability*) yöntemleri kullanılır[811]. GDPR madde 25 ve 32 düzenlemelerinde mahremiyeti artırıcı teknolojilerin kullanılması ile veri sahiplerinin haklarının korunmasından bahsedilmiştir. Buna göre madde 25 hükmünde veri işleyenin *"takma ad kullanımı gibi uygun teknik ve düzenlemeye ilişkin tedbirler"* uygulayarak veri sahiplerinin haklarını koruyacağı; madde 32/1- (a) hükmünde ise veri işleyen tarafından özellikle alınması gereken tedbirler arasında *"kişisel verilerde takma ad kullanımı ve şifreleme*" olduğu ifade edilmiştir.

GDPR madde 25 hükmünde veri güvenliğinin sağlanmasına ilişkin olarak alınacak teknolojik tedbirler "*data protection by design*" (tasarım ile veri koruma) ve "*data protection by default"* (varsayılan olarak veri koruma) olmak üzere ikili bir ayrım ile belirtilir. ENISA (Avrupa Ağ ve Bilgi Güvenliği Ajansı), yayınladığı iki farklı rapor ile bu kavramlara ilişkin açıklamalar getirmiştir ve verilerin korunması için alınabilecek teknik önlemleri belirtmiştir. "Tasarım ile veri koruma" ya ilişkin raporunda "veri odaklı" (*data oriented strategies*) ve "süreç odaklı" (*process oriented strategies*), sekiz tasarım stratejisi belirlenmiştir[812]. "Veri

[805] Yılmaz, Sabire Sinem, "Mahremiyet Artırıcı Teknolojiler ve Veri Güvenliğine Hukuksal Yaklaşım", Terazi Hukuk Dergisi, C. 16, S. 176, 2021, s. 793.
[806] PISA (Privacy Incorporated Software Agent), Handbook of Privacy and Privacy-Enhancing Technologies The case of Intelligent Software Agents, Editors: G.W. van Blarkom, J.J. Borking, J.G.E. Olk, 2003, s. 33. (https://andrewpatrick.ca/pisa/handbook/Handbook_Privacy_and_PET_final.pdf) (Erişim Tarihi: 22.7.2022).
[807] Kobsa, Alfred/ Wang Yang, Privacy-Enhancing Technologies, 2008, s. 5. (https://www.ics.uci.edu/~kobsa/papers/2008-Handbook-LiabSec-kobsa.pdf) (Erişim Tarihi: 22.7.2022).
[808] Kobsa/Wang, s. 5
[809] Belirli bir kullanıcı tarafından hangi web sitelerinin kullanıldığının takip edilememesidir.
[810] Kullanıcının gerçekleştirdiği işlemlerin bağlanamaması, ilişkilendirilememesidir.
[811] Kobsa/Wang, s. 7
[812] ENISA (European Network and Information Security Agency), Privacy and Data Protection by Design, 2014, s. 18 (https://www.enisa.europa.eu/topics/data-protection/privacy-by-design) (Erişim Tarihi: 23.7.2022).

odaklı stratejiler", "azaltmak" (*minimise*), "gizlemek" (hide), "ayırmak" (seperate) ve "birleştirme/gruplandırma" (*aggregate*) dır. Buna göre veri güvenliğinin sağlanmasında en temel tasarım stratejisi, işlenen veri miktarının mümkün olduğu kadar azaltılmasıdır. İşlenen veri miktarının azaltılması, gereksiz veri işleme faaliyetlerinin sonlandırılmasını ve amaca ulaşılmasını sağlayacak başkaca bir yol mevcutsa artık veri işlemenin olmadığı diğer yolun tercih edilmesini gerektirir.[813] Ancak belirtilmesi gerekir ki açık ve kesin veri minimizasyon ilkesinin yokluğu, veri işleyenlerin amaçlarını ve amaçlarını gerçekleştirmek için elde etmeleri gereken kişisel verileri belirlerken, veri minimizasyonu ilkesinden uzaklaşmalarına sebep olur[814]. Bu nedenle veri minimizasyonu hedefinin gerçekleştirilebilmesi için kavrama yönelik uygulama yalnızca veri sorumlusunun yorumuna bırakılmamalıdır. "Gizlemek" stratejisi, verilerin düz görünümleri ile savunmasız bırakılması yerine, gizlilikleri sağlanarak gözlemlenemez (*unobservability*) ve birbirleriyle ilişkilendirilemez (*unlinkability*) olmalarını amaçlar.[815] "Ayırmak" stratejisinde, verilerin dağıtılmış bir ortamda işlenmesi söz konusudur. Bu şekilde esasen işlenen kişisel veriler ile bir profil oluşturulmasının önüne geçilmek istenir. "Birleştirme/gruplandırma" stratejisinde ise veriler belirli özelliklere göre gruplandırılır ve mümkün olduğunca az ayrıntı ile işlenir. Verilerin genel başlıklar altında bir araya getirilerek işlenmesi ile verinin tek bir kişiye atfedilmesi zorlaşır ve gizlilik sağlanmış olur.[816]

"Süreç odaklı stratejiler", "bilgilendirme" (*inform*), "denetim" (*control*), "uygulama" (*enforce*) ve "gösterme/ kanıtlama" (*demonstrate*) dır. "Bilgilendirme" ile hedeflenen kişisel verilerin işlenme sürecinin şeffaf bir şekilde sürdürülmesidir. Buna göre verisi işlenen kişilere hangi verilerinin ne amaçla işleneceği, verilerinin hangi üçüncü kişiler ile paylaşılacağı hakkında bilgi verilmelidir. "Denetim" stratejisi, veri sahiplerinin veri işleme sürecinde etkin olmasını gerektirir. Bu anlamda veri öznesine kendisi hakkında toplanan kişisel verileri görüntüleme, güncelleme ve hatta silinmesini isteme hakkı tanınmalıdır. "Uygulama" stratejisi ise yasal gerekliliklere uygun bir gizlilik politikasının oluşturulmasını zorunlu kılar. Son strateji olarak "gösterme/ kanıtlama", uygulama stratejisinin varlığının kanıtlanması için bir veri denetçisinin bulunması temelinde işler. Buna göre veri denetçisi,

[813] ENISA, Privacy and Data Protection by Design, s. 19.
[814] Gürses, Seda/ Troncoso, Carmela/ Diaz, Claudia, "Engineering Privacy by Design", Presented at the Computers, Privacy & Data Protection Conference, 2011, s. 4, (https://www.esat.kuleuven.be/cosic/publications/article-1542.pdf) (Erişim Tarihi: 23.7.2022).
[815] ENISA, Privacy and Data Protection by Design, s. 19.
[816] ENISA, Privacy and Data Protection by Design, s. 20

gizlilik politikasının etkili olup olmadığını gösterir ve şikayet veya sorun olması durumunda derhal olası gizlilik ihlallerinin kapsamını belirler. [817]

Görüldüğü üzere "tasarım ile koruma", şirketlerin kapsamlı bir veri yönetimi prosedürü oluşturmasını ve gizlilik için çeşitli uygulamalar geliştirilmesi kapsar. Ayrıca kuruluş içinde gizliliğin teşvik edilmesi de "tasarım ile koruma" nın bir parçasıdır.[818]

"Varsayılan olarak veri koruma", GDPR' de dört kriter üzerinden ifade edilmiştir. Bu dört kriter şu şekildedir: "minimum miktarda kişisel veri", "kişisel verilerin işlenmesinin kapsamının asgari düzeyde tutulması", "kişisel verilerin minimum süre için saklanması", "kişisel verilerin minimum erişilebilirliği".[819] Bu anlamda varsayılan olarak veri koruma, verilerin işlenmesine, işlenen verinin miktarına, verilerin saklanma süresine ve verilerin erişebilirliğine sınırlama getirilmesi ile sağlanır.

Veri sorumlularının kişisel verileri sakladığı elektronik ortamların güvenliğini, fiziksel olarak da sağlanmalıdır. Şöyle ki kişisel verilerin işlendiği tesisin ve cihazların fiziksel güvenliğinin sağlanması ve tesise erişimin denetlenmesi gerekir[820]. Bu doğrultuda özellikle yalnızca sınırlı, yetkili kişilere erişim verilmesini sağlayan tesisler oluşturulmalıdır[821]. Kişisel verilerin depolandığı cihazların çalınması veya kaybolmasına karşı da fiziksel önlemler alınmalıdır. Kişisel verilerin yedeklenmesi verilerin herhangi bir şekilde zarar görmesi ya da kaybolması gibi durumlarda faaliyetlerin aksamadan sürmesini sağlayabilir. Rehber' de birtakım riskleri beraberinde getirmekle birlikte kişisel verilerin bulutta depolanabileceği de belirtilmiştir[822].

Web sitelerinin tüketiciler üyelik oluştururken güçlü şifre talep etmesi ve sonrasında düzenli aralıklar ile şifrelerin değiştirilmesinin sağlanması, veri güvenliğinin sağlanması için alınabilecek basit tedbirlerdendir. [823] GDPR' de veri sorumlusunun alması gereken teknik

[817] ENISA, Privacy and Data Protection by Design, s. 20-22.
[818] FTC (Federal Trade Commission), Protection Consumer Privacy in an Era of Rapid Change, Preliminary FTC Staff Report, 2010, s. 1. (https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/reports/federal-trade-commission-bureau-consumer-protection-preliminary-ftc-staff-report-protecting-consumer/101201privacyreport.pdf) (Erişim Tarihi: 24.7.2022).
[819] ENISA, "Recommendations on shaping technology according to GDPR provisions, Exploring the notion of data protection by default", 2018, s. 17. (https://www.enisa.europa.eu/publications/recommendations-on-shaping-technology-according-to-gdpr-provisions-part-2) (Erişim Tarihi: 25.7.2022).
[820] [820] Eaton/McNett, s. 90.
[821] Eaton/McNett, s. 90
[822] Bulut bilişim sistemlerine ilişkin detaylı bilgi için bknz: Paşaoğlu, Cengiz/Cevheroğlu,Emel, "Bulut Bilişim Sistemleri Kapsamında Kişisel Verilerin Şifreleme Yöntemleri ile Korunması", Bilişim Teknolojileri Dergisi, C. 13, S. 2, 2020, s. 183- 195.
[823] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 16-24.

tedbirlere örnek olarak, "*kişisel verilerde takma ad kullanımı ve şifreleme*" yapılması ve *"işleme faaliyetinin güvenliliğinin sağlanmasına yönelik olarak teknik ve düzenlemeye ilişkin tedbirlerin etkililiğinin düzenli olarak sınanması, ölçülmesi ve değerlendirilmesine ilişkin süreç"* yürütülmesi gösterilmiştir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun kararlarına bakıldığından veri sızıntılarını konu edinen birçok kararı olduğu görülür. Bu sızıntılar genellikle çok sayıda kullanıcının etkilendiği sızıntılardır ve çok sayıda kişisel veri sızıntısını konu edinirler. Veri sızıntıları veri sahiplerinin ekonomik kayıplar yaşamasına sebep olabileceği gibi kişi hak ve özgürleri açısından da büyük tehlike oluştururlar[824]. Sızıntı halinde bu sızıntının bir an önce tespit edilmesi gerekir. Ancak Kurul kararlarına bakıldığında veri sızıntılarının bazen geç tespit edilebildiği görülür. Örneğin Yemek Sepeti kararında, zararlı yazılım ve araçlar ile sisteme giriş yapan kişilerin bilgi topladığı, veri sorumlusu tarafından sekiz gün boyunca fark edilemediği ifade edilmiştir; Facebook kararında ise bahsedilen zafiyet sebebiyle 13 gün boyunca kişisel veri ihlalinin sürdüğü belirtilmiştir[825]. Bu nedenle veri sorumlusunun kişisel veri güvenliğinin takibin yapması gerekir. Veri takibi kapsamında, bilişim ağlarında çalışan yazılım ve servisler kontrol edilmelidir; bilişim ağlarında sızma hareketi olup olmadığına bakılmalıdır, kullanıcıların log kayıtları tutulmalıdır; güvenlik sorunlarının raporlanması mümkün olduğunda hızlı gerçekleştirilmelidir; güvenlik zafiyetlerinin raporlanması için resmi bir raporlama prosedürü oluşturulmalıdır[826].

Veri sorumluları, veri işleme faaliyeti için başka bir gerçek ya da tüzel kişiyi yetkilendirilmiş olsalar dahi, yukarıda belirtilen tedbirlerin alınması hususunda veri işleyenlerle birlikte müştereken sorumlu olurlar (KVKK madde 12/2).

#### 3.3.2.3.4. Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Veri Güvenliğinin Sağlanması Yükümlülüğü

Daha öncede belirttiğimiz üzere kişisel verilerin korunması için gerekli olan güvenlik seviyesi aynı olamaz. Bu doğrultuda özellikle özel nitelikli kişisel verilerin, işlenme şartlarında olduğu gibi, veri güvenliğinin sağlanması noktası ayrıca korunması gerekir. Bu durumu gözeten Kurul, 31/01/2018 tarihli ve 2018/10 sayılı kararı ile özel nitelikli kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması için veri sorumlularınca alınması gereken yeterli önlemleri

[824] Küzeci, s. 415.
[825] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 18.09.2019 Tarih ve 2019/269 Sayılı Karar (18.09.2019 tarih ve 2019/269 sayılı Karar) (Erişim Tarihi: 9.4.2022).
[826] Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi, s. 18.

belirlemiştir. Kurul bu kararını KVKK madde 6/4 düzenlemesinde yer alan "*Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde, ayrıca Kurul tarafından belirlenen yeterli önlemlerin alınması şarttır.*" ifadesine dayanarak vermiştir.

Kişisel Verileri Koruma Kurulu' nun 31/01/2018 tarihli ve 2018/10 sayılı kararında özel nitelikli kişisel veriler için alınması gereken önlemler şu şekildedir[827]:

*"Özel nitelikli kişisel verilerin güvenliğine yönelik sistemli, kuralları net bir şekilde belli, yönetilebilir ve sürdürülebilir ayrı bir politika ve prosedürün belirlenmesi,*

*Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi süreçlerinde yer alan çalışanlara yönelik,*

*a) Kanun ve buna bağlı yönetmelikler ile özel nitelikli kişisel veri güvenliği konularında düzenli olarak eğitimler verilmesi,*

*b) Gizlilik sözleşmelerinin yapılması,*

*c) Verilere erişim yetkisine sahip kullanıcıların, yetki kapsamlarının ve sürelerinin net olarak tanımlanması,*

*ç) Periyodik olarak yetki kontrollerinin gerçekleştirilmesi,*

*d) Görev değişikliği olan ya da işten ayrılan çalışanların bu alandaki yetkilerinin derhal kaldırılması. Bu kapsamda, veri sorumlusu tarafından kendisine tahsis edilen envanterin iade alınması,*

*Özel nitelikli kişisel verilerin işlendiği, muhafaza edildiği ve/veya erişildiği ortamlar, elektronik ortam ise,*

*a) Verilerin kriptografik yöntemler kullanılarak muhafaza edilmesi,*

*b) Kriptografik anahtarların güvenli ve farklı ortamlarda tutulması,*

*c) Veriler üzerinde gerçekleştirilen tüm hareketlerin işlem kayıtlarının güvenli olarak loglanması,*

---

[827] Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 31/01/2018 Tarihli ve 2018/10 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4110/2018-10#:~:text=10%20Say%C4%B1l%C4%B1%20Karar%C4%B1-,%22%C3%96zel%20Nitelikli%20Ki%C5%9Fisel%20Verilerin%20%C4%B0%C5%9Flenmesinde%20Veri%20Sorumlular%C4%B1nca%20Al%C4%B1nmas%C4%B1%20Gereken%20Yeterli,ve%202018%2F10%20Say%C4%B1l%C4%B1%20Karar%C4%B1&text=%3A%20%E2%80%9C%C3%96zel%20Nitelikli%20Ki%C5%9Fisel%20Verilerin%20%C4%B0%C5%9Flenmesinde,Gereken%20Yeterli%20%C3%96nlemler%E2%80%9Din%20g%C3%B6r%C3%BC%C5%9F%C3%BClmesi.) (Erişim Tarihi: 9.4.2022).

*ç) Verilerin bulunduğu ortamlara ait güvenlik güncellemelerinin sürekli takip edilmesi, gerekli güvenlik testlerinin düzenli olarak yapılması/yaptırılması, test sonuçlarının kayıt altına alınması,*

*d) Verilere bir yazılım aracılığı ile erişiliyorsa bu yazılıma ait kullanıcı yetkilendirmelerinin yapılması, bu yazılımların güvenlik testlerinin düzenli olarak yapılması/yaptırılması, test sonuçlarının kayıt altına alınması,*

*e) Verilere uzaktan erişim gerekiyorsa en az iki kademeli kimlik doğrulama sisteminin sağlanması,*

*Özel nitelikli kişisel verilerin işlendiği, muhafaza edildiği ve/veya erişildiği ortamlar, fiziksel ortam ise,*

*a) Özel nitelikli kişisel verilerin bulunduğu ortamın niteliğine göre yeterli güvenlik önlemlerinin (elektrik kaçağı, yangın, su baskını, hırsızlık vb. durumlara karşı) alındığından emin olunması,*

*b) Bu ortamların fiziksel güvenliğinin sağlanarak yetkisiz giriş çıkışların engellenmesi,*

*Özel nitelikli kişisel veriler aktarılacaksa,*

*a) Verilerin e-posta yoluyla aktarılması gerekiyorsa şifreli olarak kurumsal e-posta adresiyle veya Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) hesabı kullanılarak aktarılması,*

*b) Taşınabilir Bellek, CD, DVD gibi ortamlar yoluyla aktarılması gerekiyorsa kriptografik yöntemlerle şifrelenmesi ve kriptografik anahtarın farklı ortamda tutulması,*

*c) Farklı fiziksel ortamlardaki sunucular arasında aktarma gerçekleştiriliyorsa, sunucular arasında VPN kurularak veya sFTP yöntemiyle veri aktarımının gerçekleştirilmesi,*

*ç) Verilerin kağıt ortamı yoluyla aktarımı gerekiyorsa evrakın çalınması, kaybolması ya da yetkisiz kişiler tarafından görülmesi gibi risklere karşı gerekli önlemlerin alınması ve evrakın "gizlilik dereceli belgeler" formatında gönderilmesi gerekir."*

Görüldüğü üzere Kurul burada özel nitelikli kişisel verilerin, veri sorumlusu tarafından ayrıca değerlendirilmesi gerektiğini ve bu bağlamda çerçevesi net bir şekilde çizilmiş olan ayrı bir güvenlik politikasının oluşturulmasını öngörmüştür. Özel nitelikli kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması noktasında diğer kişisel verilerden ayrıca değerlendirilmesi, KVKK sistematiği ile de uyumludur. Nitekim KVKK, özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesini

madde 6 hükmünde ayrıca düzenlenmiştir. Çünkü özel nitelikli kişisel veriler gerek işlenmesi gerekse de güvenliğinin sağlanması bakımından ayrı muameleyi gerektirir.

Kurul, özel nitelikli kişisel verinin muhafaza edildiği ortama yönelik olarak farklı tedbirler alınması gerektiğini belirtmiştir. Özel nitelikli kişisel veriler elektronik ortamda işleniyor ve muhafaza ediliyorsa, veri sorumlusu için teknik açıdan birçok yükümlülük getirilmiştir[828]. Buna göre elektronik ortamda bulunan özel nitelikli kişisel verilerin kriptografik yöntemler kullanılarak muhafaza edilmesi ve kriptografik anahtarların güvenli ve farklı ortamlarda bulundurulması gerekir. Kriptografik yöntemler, veri güvenliğinin sağlanmasına yönelik yöntemler olup, verilerin elektronik ortamda şifrelenmiş bir şekilde bulundurulmasını sağlar. Veriler üzerinden gerçekleştirilen her hareketin log kaydının tutulması gerekir. Bu şu demektir ki; verilere erişimi olan herkesin veriler üzerinde gerçekleştirdiği bütün işlemlerin kaydının bulunması, veri sorumlusu açısından bir yükümlülüktür. Güvenlik güncellemelerinin ve güvenlik testlerinin takip edilerek kayıt altına alınması öngörülen başka bir tedbirdir. Bu tedbir ile ihmal sebebiyle ortaya çıkan güvenlik zafiyetlerine engel olunabilir. Verilere erişilmesini mümkün kılan yazılımlarda kullanıcı yetkilendirmelerinin yapılarak, yazılımların güvenlik testlerinden geçirilmesi öngörülen bir diğer sistemsel tedbirdir. Son olarak verilere uzaktan erişim halinde iki kademeli kimlik doğrulama sisteminin sağlanması gerekir. Elektronik ortamda işlenen ve muhafaza edilen özel nitelikli kişisel veriler söz konusu olduğunda, belirtilen teknik gerekliliklerin veri sorumlusunun sisteminde sağlanması veri güvenliği bakımından önemlidir.

Teknik gereklilikler dışında Kurul kararlarında verilerin işlenme sürecinde bulunan çalışanlara yönelik de bazı tedbirler öngörülmüştür. Buna göre çalışanlara özel nitelikli kişisel verilerin güvenliğine ilişkin düzenli olarak eğitim verilmelidir; çalışanlar ile gizlilik sözleşmesi yapılmalıdır; çalışanlar yetkilendirilirken yetki kapsamları ve yetki süreleri net olarak belirlenmelidir ve periyodik olarak yetki kontrolleri gerçekleştirilmelidir; görev değişikliği ya da işten ayrılma gibi verilere erişim yetkisinin kaldırılmasını gerektiren hallerde erişimi engelleme derhal sağlanmalıdır ve çalışana tahsis edilen envanter derhal geri alınmalıdır.

[828] Bulut, Metin, s. 136.

#### 3.3.2.4. Denetim Yükümlülüğü

Veri sorumlusu, KVKK hükümlerinin kendi kurum ve kuruluşunda uygulanmasını sağlamak amacıyla denetimler yapmak ya da yaptırmak zorundadır. Bu anlamda denetim yükümlülüğünü veri sorumlusunun bizzat kendisinin yerine getirmek zorunda değildir. Denetim yükümlülüğü esasen, veri sorumlusunun veri güvenliği için alınan tedbirler kapsamında, iç organizasyonunda gerçekleştirdiği işlemlerin denetimine dayanır.

#### 3.3.2.5. Sır Saklama Yükümlülüğü

Sır saklama yükümlülüğü veri sorumlusu ve veri işleyen için öngörülmüş bir yükümlülüktür. Buna göre veri sorumlusu ile veri işleyen, veri işleme faaliyeti esnasında öğrendikleri bilgileri yetkisiz üçüncü kişiler ile paylaşamazlar. Aksi bir hal sır saklama yükümlülüğünün ihlali anlamına gelir. Veri işleyen için bu yükümlülük, görevi sona erse dahi devam eder. (KVKK madde 12/4)

#### 3.3.2.6. Kurula Bildirim Yükümlülüğü

Veri sorumlusu, gerçekleştirdiği işleme faaliyeti kapsamındaki veriler kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilirse bu durumu en kısa zamanda Kurula bildirmek ile yükümlüdür. Kanunda Kurula bildirim süresi için genel bir düzenleme yapılmıştır. Ancak Kişisel Verileri Koruma Kurulu bildirim süresine ilişkin olarak bu sürenin 72 saat olarak yorumlanması gerektiğine karar vermiştir[829]. Belirtilen süre durumun öğrenilmesinden itibaren başlar. Kurul 2019/10 sayılı kararında, uygulamada standartlaşma sağlanabilmesi için bildirimlerde "Kişisel Veri İhlal Bildirim Formu" nun kullanılması gerektiğini ifade etmiştir. Kurul, kendisine bildirilen ihlal bildirimlerini, gereken hallerde kendi internet sitesinde ya da uygun göreceği başka bir yöntemle ilan edebilir[830].

---

[829] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 24.01.2019 Tarih 2019/10 Sayılı Karar: *"Kanunun 12 nci maddesinin (5) numaralı fıkrasının "İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi hâlinde, veri sorumlusu bu durumu en kısa sürede ilgilisine ve Kurula bildirir…." hükmünde yer alan "en kısa sürede" ifadesinin 72 saat olarak yorumlanmasına ve bu kapsamda veri sorumlusunun bu durumu öğrendiği tarihten itibaren gecikmeksizin ve en geç 72 saat içinde Kurula bildirmesine, karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5362/Veri-Ihlali-Bildirimi) (Erişim Tarihi: 9.4.2022). Kurul başka bir kararında ise ihlalin 10 aylık gecikme ile kurula bildirilmesinin en kısa süreyi aşan bir süre olduğunu belirtmiştir. (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5411/Kisisel-Veri-Guvenligi-Ihlalinin-Gec-Bildirimi) (Erişim Tarihi: 9.4.2022).

[830] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 1.03.2019 tarih ve 2019/43 sayılı Kararı ile ING Bank bünyesinde gerçekleşten veri ihlalinin internet sayfalarından ilan edilmesine karar vermiştir. (https://kvkk.gov.tr/Icerik/5375/Kamuoyu-Duyurusu-Veri-Ihlali-Bildirimi-ING-Bank-A-S-) (Erişim Tarihi: 9.4.2022).

Kurul kararında yer alan bu süre, GDPR madde 33/1 hükmünde yer alan düzenlemeye uygundur. GDPR "*Bir kişisel veri ihlalinin denetim makamına bildirilmesi"* ne ilişkin düzenlemede bildirim süresi dışında bildirimin içeriğinde yer alması gereken asgari içerik de belirtilmiştir. Buna göre en azından, , ilgili veri sahibi kategorileri ve yaklaşık sayısı ile ilgili kişisel veri kaydı kategorileri ve yaklaşık sayısı da dahil olmak üzere kişisel veri ihlalinin mahiyetinin açıklaması; veri koruma görevlisi veya ihlal ile alakalı bilginin elde edilebileceği başka bir temas noktasının isim ve irtibat bilgileri; ihlalin olası sonuçlarının değerlendirmesi; ihlalin etkisinin azaltılması için alınan tedbirler bildirimde yer almalıdır.

Bir sızıntı söz konusu olduğu zaman veri sorumlusunun bu durumu yalnızca Kurula bildirmesi yeterli olmaz; ihlalden etkilenen ilgili kişilere de bildirim de bulunulması gerekir. Kurul, 2019/10 sayılı kararı ile, veri sorumlusunun veri ihlalinden etkilenen kişileri belirlemesinden sonra, ilgili kişilerin iletişim adresinin bilinmesi halinde doğrudan; ilgili kişilere doğrudan ulaşılamıyorsa web sitesi üzerinden bildirim yapılmasını öngörmüştür. Ayrıca Kurul, 2019/271 sayılı kararı ile ilgili kişilere yapılacak olan bildirimin asgari içeriğini ve belirleyerek, bildirim açık ve sade bir dille yapılması gerektiğini öngörmüştür. Kurulun belirlediği asgari içerik GDPR düzenlemesine paralel olup; ihlalin zamanının, hangi kişisel verilerin ihlalden etkilendiğinin, ihlalin sonuçlarının, alınan tedbirlerin, bilgi alınması için yetkili irtibat numaralarının bildirimde yer alması gerektiği belirtilmiştir[831].

#### 3.3.2.7. Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi ve Anonimleştirilmesi Yükümlülüğü

KVKK sistematiğinde kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi ve anonimleştirilmesi genel bir hüküm ile düzenlendikten sonra, usul ve esasların yönetmelik ile düzenleneceği ifade edilmiştir. Bu kapsamda konunun detayları, Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik' de düzenlenmiştir. Bu doğrultuda kavramların tanımları da Yönetmelikte yapılmıştır. Yukarıda silme ve yok etme kavramlarının ne anlama geldiğinden bahsettiğimizden burada bir daha bahsetme gereği duymuyoruz[832]. Ancak kişisel verilerin anonimleştirilmesi kavramının açıklığa kavuşturulması gerekir. Yönetmelik düzenlemesine göre kişisel verilerin anonim hale getirilmesi, kişisel verilerin kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle

[831] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 18.09.2019 Tarih ve 2019/271 Sayılı Kararı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5547/2019-271) (Erişim Tarihi: 9.4.2022).
[832] Bakınız: s. 132.

ilişkilendirilemeyecek hale getirilmesidir (madde 10/1). Kurulun bir kararı[833] kişisel verilerin anonim hale getirilmesinin "maskeleme yöntemi" ile gerçekleştirilmesine ilişkindir. Buna göre kişilere ait isimlerin ve T.C. numaralarının yalnızca ilk harf ve sayı olacak şekilde açıklanması anonimleştirme kapsamında değerlendirileceğinden ihlal hali oluşturmaz.

KVKK düzenlemesinde silinme, yok edilme ve anonim hale getirme yükümlülüğünün doğması için gerekli olan temel şart, kişisel verilerin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması olarak ifade edilmiştir. Sebeplerin ortadan kalkması ile imha[834] yükümlülüğü doğacağı gibi, ilgili kişi açısından bir talep hakkı doğar. Veri işlemeyi gerektiren sebeplerin ne zaman ortadan kalkacağı KVKK' da belirtilmemiştir. Ancak GDPR madde 17/1' de veri işleme sebebini ortadan kaldıran haller sayılmıştır. Buna göre kişisel verilerin işlenme amaçlarının ortadan kalkması; veri işlemeye gösterilen rızanın geri alınması, ilgili kişinin itirazı; veri işleme faaliyetinin hukuka aykırı olması, kanunlarda yer alan başkaca bir hüküm sebebiyle kişisel verilerin silinmek zorunda olması; kişisel verilerin, bilgi toplumunun gereği olarak toplanması durumlarında veri işlemedeki sebep ortadan kalkar ve verilerin silinmesi, yok edilmesi, anonimleştirilmesi gerekir.

Kişisel verileri işleme faaliyetine başlamadan önce veri sahibine yapılacak olan bilgilendirmede, veri işleme faaliyetinin amacı hususunda veri sahibinin bilgilendirilmesi gerekir. Başka bir anlatımla kişisel veriler yalnızca belirli, açık ve meşru bir amaca dayalı olarak işlenebilir. Dolayısıyla bu amaç ortadan kalktığında verilerin imha edilmesi yükümlülüğü doğar. Örneğin elektronik ticarete ilişkin bir web sitesindeki üyeliğini sonlandırarak artık sunulan hizmetlerden faydalanmayacağını zımni olarak belirten bir tüketicinin adres, kredi kartı gibi bilgilerinin silinmesi gerekir. Çünkü burada kişisel verilerin işlenmesine dayanak oluşturan amaç unsuru ortadan kalkmıştır.

---

[833] Kişisel Verileri Koruma Kurulu 26/12/2019 Tarihli ve 2019/389 Sayılı karar şu şekildedir: *"İlgili kişiler ile sınav puanları arasındaki bağlantının, maskeleme (kişisel verilerin belli alanlarının kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek şekilde silinmesi, üstlerinin çizilmesi, boyanması ve yıldızlanması gibi işlemler) yöntemleriyle kaldırılmasının uygun olacağına, bu kapsamda adaylara ait ad- soy ad, T.C. kimlik numarası gibi verilerin, kişiyi belirli ya da belirlenebilir kılabilme özelliğinin ortadan kaldırılabilmesi adına, anılan bilgilerin açık şekilde yazılması yerine, kişinin kendisinin anlayabileceği şekilde harflerin ya da rakamların ,A**** B**** , 11*******11, şeklinde yıldızlanarak yukarıda sözü edilen yöntemlerle yayımlanabileceğine, karar verilmiştir."* (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6668/2019-389) (Erişim Tarihi: 10.4.2022).

[834] İmha Yönetmelik madde 4/1-(c ) hükmünde tanımlanmış olup, kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi ve anonim hale getirilmesinin bütününe imha denir.

Veri işleme faaliyeti, veri sahibinin açık rızasına dayanarak gerçekleştirilir. Veri sorumluları, verilerinin işlenmesine rıza gösteren veri sahibine gösterdikleri rızayı geri çekme imkanını da sağlamak ile yükümlüdürler. Aksi bir durum gösterilen rızanın açık rıza olarak değerlendirilmesine engel olur ve veri işleme faaliyeti hukuka aykırı bir hal alır. Örneğin bir web sitesinin çerez kullanımına ilişkin tüketicinin gösterdiği rıza yine tüketici tarafından geri alınmış ise artık işleme faaliyetinin dayandığı rıza ortadan kalkacağı için çerez kullanımı ile elde edilen verilerin silinmesi gerekir. Ancak veri sahibinin rızasını çekmesine rağmen işleme faaliyetine ilişkin başka bir yasal gerekçe mevcut ise işleme faaliyetine ilişkin sebebin ortadan kalkmadığı kabul edilir.

Veri işleme faaliyetinin kanuna uygun olması gerekir. Aksi halde veri işleme faaliyetini gerektiren sebepler baştan itibaren hiç ortaya çıkmamış olur ve kanuna aykırı olarak gerçekleştirilen veri işleme faaliyeti sonucunda elde edilen verilerin silinmesi gerekir.

Verilerin imhasını gerçekleştirme veri sorumlusunun bir yükümlülüğüdür. Ancak aynı zamanda veri sahibinin, verilerinin imha edilmesini talep etme hakkı da bulunur. Bu tür bir talep söz konusu olduğu zaman, işleme faaliyetine yönelik ağır basan meşru bir gerekçe bulunmaması halinde veri işleme sebebinin ortadan kalktığı kabul edilir ve verilerin silinmesi gerekir. İşleme faaliyetini meşru kılan sebebe örnek olarak, web sitesine üyelik oluşturan tüketicinin adres bilgilerinin, reklam broşürü yollamak ve aynı zamanda siparişlerin teslimi için kullanılması gösterilebilir. Burada sözleşmenin ifasını zorunlu kıldığı için işleme faaliyetinin meşruiyeti sürer.

Veri sorumlusunun kişisel verileri imha yöntemlerinden hangisini uygulayacağının nasıl belirleneceği Yönetmelikte belirtilmiştir. Buna göre veri sorumlusu, kişisel verileri resen silme, yok etme veya anonim hale getirme yöntemlerinden uygun olanını kendisi seçer (Yönetmelik m. 7/5). Bu durumun istisnasını ise Kurulun konuya ilişkin aksi yönde bir karar almış olması oluşturur. Veri sahiplerinin de imha yöntemlerinden birini tercih etmeye hakkı vardır. Ancak veri sorumlusu, veri sahibinin tercihi doğrultusunda işlem yapmak zorunda değildir; talebe rağmen uygun yöntemi gerekçesini açıklayarak seçebilir. Örneğin veri sahibi kişisel verilerinin yok edilmesini talep etse de veri sorumlusu en uygun yöntemin anonim hale getirme olduğunu düşünüyorsa, gerekçesini bildirerek verileri anonim hale getirebilir[835].

[835] Öksüzoğlu, Hilal Tuğba, "6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Avrupa Birliği Hukukunda Kişisel Verilerin Silinmesi ve Düzeltilmesi", Bilişim Hukuku Dergisi, C.1, S.2, 2019, s. 210-211.

Kişisel verilerin imhası belirli süreler dahilinde gerçekleştirilmelidir. Yönetmelik madde 11 ve madde 12 hükümlerinde kişisel verilerin imhasına ilişkin süresinin, kişisel verilerin resen veya ilgili kişinin talebi üzerine gerçekleştirilen imha halinde farklı düzenlendiği görülür.[836] Resen imha halinde veri sorumluları siciline kayıt yükümlülüğü olan veri sorumluları için farklı süreler öngörülmüştür. Çünkü bu verileri sorumluları aynı zamanda veri saklama ve imha politikası hazırlaması gereken veri sorumlularıdır. Buna göre veri imha politikası bulunan veri sorumluları kişisel verileri imha etme yükümlülüğünün ortaya çıktığı tarihi takip eden ilk periyodik imha işleminde kişisel verilerin imhasını gerçekleştirirler (madde 11/1). Periyodik imhanın zaman aralığı veri sorumlusu tarafından belirlenir. Ancak Yönetmelik' de belirlenen altı aylık azami süreyi geçemez. Veri sorumluları siciline kayıt yükümlülüğü bulunmayan ve kişisel veri saklama ve imha politikası hazırlama zorunluluğu olmayan veri sorumluları için ise imha süresi, kişisel verileri silme, yok etme veya anonim hale getirme yükümlülüğünün ortaya çıktığı tarihi takip etmek üzere, yükümlülüğünün doğmasından itibaren üç ay içinde gerçekleştirilir. Kurulun bazı durumlarda belirtilen sürelere müdahale ederek kısaltma imkanı vardır. Bu müdahalenin gerçekleştirilebilmesi için telafisi güç veya imkansız zararlar doğuran ve açıkça hukuka aykırı olan bir durumun olması gerekir. Kişisel verilerin imhası talep üzerine gerçekleştirilecekse, kişisel verilerin işlenme şartlarının tamamen ortadan kalkıp kalmadığına ve talebe konu olan kişisel verilerin üçüncü kişilere aktarılıp aktarılmadığına bakılır (madde 12/1). Buna göre, kişisel verileri işleme şartlarının tamamı ortadan kalkmışsa, veri sorumlusu, ilgili kişinin talebini en geç otuz gün içinde sonuçlandırır; kişisel verilerin işlenme şartları tamamen ortadan kalkmışsa ve veriler üçüncü kişilere aktarılmışsa, üçüncü kişilere bildirim yapılarak, üçüncü kişinin imha işlemini gerçekleştireceği temin edilir; kişisel verileri işleme şartlarının tamamı ortadan kalkmamışsa, talep gerekçesi ile reddedilebilir ve bu ret kararının en geç otuz gün için veri sahibine yazılı olarak ya da elektronik ortamdan bildirilmesi gerekir. Belirtilen süreler dahilinde veri sorumlusu tarafından gerçekleştirilen silme, yok etme ve anonimleştirme işlemleri, kayıt altına alınmalı ve bu kayıtlar üç yıl boyunca veri sorumlusu tarafından saklanmalıdır (madde 7/3).

#### 3.3.2.8. Diğer Yükümlülükler

Veri sorumlularının yukarıda belirtilenler dışında daha birçok yükümlülüğü bulunur. Örneğin, veri sorumluları siciline kayıt olma yükümlülüğü, kişisel veri envanteri hazırlama

[836] Öksüzoğlu, s. 214.

yükümlülüğü, kişisel veri saklama ve imha politikası hazırlama yükümlülüğü, kurul kararlarına uyma yükümlülüğü, ispat yükümlülüğü, zararı tazmin yükümlülüğü yukarıda yer alan farklı başlıklarda değindiğimiz bazı yükümlülüklerdir. Bunun dışında KVKK' da yer almasa da GDPR hükümlerinde yer alan "*veri koruma etki değerlendirmesi*" yapılmasına ilişkin yükümlülük mevcuttur. Bu yükümlülük esasen veri işleme faaliyetinin riskli bir iş olması sebebiyle öngörülmüştür. Şöyle ki özellikle yeni teknolojiler kullanan şirketlerin veri işleme faaliyetlerinin mahiyeti, kapsamı, bağlamı ve amaçları dikkate alındığında, gerçek kişilerin hakları ve özgürlükleri açısından yüksek bir riske sebebiyet vermesinin muhtemel olması söz konusu ise veri sorumlusunun işleme faaliyetinden önce, kişisel verilerin korunmasına olan etkisine ilişkin bir değerlendirme yapması gerekir. Özellikle bazı hallerde etki değerlendirmesinin yapılması çok daha elzemdir. Bu haller, profil çıkarma ve otomatik işlemeye dayalı değerlendirme yapılması; mahkumiyet kararları ve ceza gerektiren suçlara ilişkin kişisel verilerin büyük çaplı olarak işlenmesi; kamunun erişebileceği bir alanın büyük çaplı olarak sistematik bir şekilde izlenmesidir (GDPR madde 35).

# SONUÇ

Kişisel veri gerçek kişilerin kimliğini belirleyen ya da belirlenebilir kılan her türlü veriyi ifade eder. Bu veriler kağıt üzerinde bulunabilecekleri gibi elektronik ortamda da bulunabilirler. Kişisel verilerin işlenmesi için gereken şartlar ve kişisel verilerin işlenirken dikkate alınacak şartlar KVKK madde 4 ve madde 5 hükümlerinde düzenlenmiştir. Buna göre kişisel veriler açık rıza şartına bağlı olarak işlenebilir ve işleme faaliyetinin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olması; doğru ve güncel olması, belirli ve meşru amaçlar için gerçekleştirilmesi; işlendikleri amaç ile sınırlı ve bağlantılı olması ve işlenme amaçları için gereken süre kadar muhafaza edilmesi gerekir.

Kanunda bazı kişisel verilerin daha sıkı korunması amaçlanmıştır. Bunlar özel nitelikli kişisel verilerdir. Özel nitelikli kişisel verilerin işlenme şartları Kanunun madde 6 hükmünde düzenlenmiştir. Bu tür verilerin korunmasına ilişkin olarak Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun yeterli önlemleri alması gerektiği ilgili maddenin son fıkrasında belirtilmiştir. Nitekim 31/01/2018 tarihli ve 2018/10 sayılı Kurul kararı ile ilave tedbirler getirilmiştir. Kanunda özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde gerekli olan açık rıza şartının istisnalarına da yer verilmiştir.

OECD'nin tanımına göre elektronik ticaret, internet üzerinden gerçekleştirilen mal ve hizmet satımıdır. Elektronik ticaretin birçok türü bulunur. Buna göre elektronik ticaret işletmeler arasında, hükümetler ile işletmeler arasında, tüketiciler ile işletmeler arasında ve hükümetler ile tüketiciler arasında gerçekleştirilebilir. Bizim konumuz açısından önemli olan, "*B2C"* ve "*G2C"* olarak da adlandırılan, tüketici ile işletmeler arasında gerçekleştirilen ve hükümetler ile tüketiciler arasında gerçekleştirilen elektronik ticaret işlemleridir. Mesafeli sözleşmeler ise uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla tarafların eş zamanlı varlığı olmadan gerçekleştirilen sözleşmelerdir. Mesafeli elektronik sözleşmelerde sözleşmelerin kurulması sağlayan uzaktan iletişim aracı, web siteleridir. Çünkü web siteleri diğer internet araçlarında farklı olarak elektronik ticaret için oluşturulmuş bir sistem dahilinde faaliyetlerini sürdürürler

Teknolojik gelişmelerin günlük hayatımızı değiştirmesi, kişisel verilerin elde ediliş hızında ve kişisel verilerin niteliğinde değişikliklere sebep olmuştur[837]. Şöyle ki internetin hayatımıza girmesi ile kişiler artık yalnızca kağıt üzerinde değil; elektronik ortamda salise

[837] Çekin, Big Data, s. 630.

içinde gerçekleştirilen işlemler sonucunda kişisel veri üretmektedirler. Çalışmamızın konusunu oluşturan, web sitesi üzerinden gerçekleştirilen mesafeli sözleşmeler de tüketicilerin dakikalar içinde elektronik ortama birçok veri aktarmasına sebep olan işlemlerdir.

Kişisel verilerin işlenebilmesi için veri sahiplerinin açık rızası gerekir ve bir rızanın açık rıza olabilmesi belirli niteliklere sahip olmasını gerektirir. En başta kişinin göstereceği açık rızanın özgür rızasına dayanması gerekir. İkinci olarak gösterilen rıza aktif bir davranışın, somut bir irade açıklamasının sonucu olmalıdır. Veri sahibi olarak tüketicinin göstereceği açık rıza bir bilgilendirmenin ürünü olmalıdır. Bu anlamda veri sorumlusu karşısında güçsüz durumda olan tüketicinin en azından bazı konularda bilinçlendirilmesi gerekir. Bilgilendirme yükümlülüğünün asgari içeriğinin ne olması gerektiğine KVKK madde 10 hükmünde yer verilmiştir. Ancak Kanun' da açık rızaya ilişkin istisnalar da öngörülmüştür. Söz konusu istisnalara madde 10 düzenlemesinin ikinci fıkrasında yer verilmiştir.

Web siteleri bazen açık rızanın alınmasını hizmetlerinden faydalanmak için bir şart olarak kullanarak tüketicileri açık rıza vermeye zorlamaktadır. Başka bir anlatımla tüketicileri, "ya rıza göster ya da hizmetimden yararlanma" şeklinde bir zorlama içine girmektedirler. Özgür irade verilen bir rızadan bahsedilebilmesi için şarta bağlanmış bir rızanın bulunmaması gerekir. Özellikle çerez kullanımına ilişkin alınması gereken rızalarda web sitelerinin tüketicileri bu ikilemin içine sürüklediği görülür. Ancak bu şartlar altında gösterilecek olan bir açık rızanın hukuka uygun olduğundan bahsedilemez. Dolayısıyla bu rızaya dayanan bir veri işleme faaliyeti hukuka aykırı olur.

Veri sorumlusu için öngörülen yükümlülüklerden olan aydınlatma yükümlülüğü, mesafeli elektronik sözleşmelerde kalıcı veri sağlayıcısı ile gerçekleştirilir. Kalıcı veri sağlayıcısı sistemi, tüketicinin kendisine gönderilen bilgiyi inceleyebilmesini sağlar. Bu anlamda elektronik sözlemeler için önemli bir sistemdir.

KVKK kapsamında özellikle veri güvenliğine ilişkin getirilen yükümlülükler ile artan kişisel veri işleme kapasitesi sebebiyle ortaya çıkabilecek durumların önüne geçilmek istenmiştir. Bu durumlar uygulamada özellikle kişisel verilere erişimi olmayan üçüncü kişiler tarafından gerçekleştirilen sızıntılar şeklinde görülür. Bu sızıntıların önüne geçilebilmesi için veri sorumlusu olarak hizmet sağlayıcısı/ aracı hizmet sağlayıcısının elektronik ticaret işlemlerini gerçekleştirdiği web sitesinde DLP ve SSL sistemlerini

kullanması gerekir. Nitekim elektronik ticaret kapsamında güven sertifikası verilmesinin SSL ya da SET sertifikası bulunması şartına bağlanmış olması, bu sistemlerin veri güvenliğini sağlama bakımından önemini gösterir.

Veri işleme süresinde veri sahibinin aynı zamanda tüketici olduğu hallerde, tüketicinin bilinçsizliği ve sosyal açıdan zayıf olması sebebiyle korunduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Tüketici, veri sorumlusu karşısında da güçsüz konumdadır. Özellikle elektronik ortamda işlenen veriler söz konusu olduğu zaman bilinçsizlik durumu daha da güçlü bir hal alır. Bu nedenle veri işleme faaliyetine ilişkin aydınlatma yapılırken ve tüketicinin açık rızası alınırken her zaman tüketici yararına olan yol tercih edilmelidir. Esasen web sitelerinde yer alan katmanlı bilgilendirme sistemi, tüketici yanlısı bir sistemdir. Çünkü tüketiciler her zaman hızlı işlem gerçekleştirme ve önlerine çıkan metinleri okumama eğilimindedirler ve tüketicilere başlangıçta öz bir bilgilendirme yapılarak detaylı bilgilendirmeye yönlendirmeleri daha doğrudur.

Tüketicinin güçsüz konumu ve elektronik ortamda veri işlemenin sebep olabileceği durumların gözetilmesi veri işleyen işletmelerin faaliyetlerinin önemli ölçüde tehlike arz ettiğinin kabulünü de gerektirir. Ayrıca uygulamada gerçekleştirilen veri ihlallerinin birçoğunun veri sızıntısı şeklinde gerçekleşmesi de tehlike sorumluluğunun kabulünü zorunlu kılar. Bu nedenle veri sorumlusunun sorumluluğu, kusursuz sorumluluk hallerinden tehlike sorumluluğudur ve veri sahipleri, kişisel verilerinin üçüncü kişilerin eline geçmesi durumunda tehlike sorumluluğuna dayanarak tazminat talep edebilirler. Bu nedenle veri sorumlusu işletmenin kusuru olmasa bile sorumluluğu doğar.

Tüketicilerin veri sorumluları tarafından işlenen kişisel verileri takip edebilmeleri için çeşitli uygulamalar getirilmiş ve bu konuda tüketicilere KVKK madde 11 hükmünde haklar tanınmıştır. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS) ile hizmet sağlayıcıları ile aracı hizmet sağlayıcılarının işlemlerinin kayıt altına alınması hedeflenmiştir. Kayıt altına alınma işlemi işlenen kişisel veriler için de uygulanır. Veri Sorumluları Siciline kamuya açık şekilde tutulan bir sicildir ve Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi'nin kullanılması ile tüketiciler de internet üzerinden sicilde yer alan bilgilere erişebilirler. Sicile erişildiği zaman veri sorumlusunun hangi kişisel veri gruplarını işlediği görülür. Bu açıdan işleme faaliyetine aleniyet kazandırma açısından kamuya açık tutulan ve internet üzerinden bir sicilin bulunması önemli bir uygulamadır.

# KAYNAKLAR*


**ACQUISTI, Alessandro**,"The Economics of Personal Data and the Economics of Privacy", OECD Privacy Guidelines, 2010, (https://www.oecd.org/sti/ieconomy/46968784.pdf) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

**AKBULUT, Akın**, Bilişim Ekonomisi ve E-ticaret, 1. Baskı, Yapım Tanıtım Yayıncılık, Ankara- 2007.

**AKGÜL, Aydın**, "Kişisel Verilerin Korunmasında Yeni Bir Hak: "Unutulma Hakkı" ve AB Adalet Divanı'nın "Google Kararı", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 116, 2016, s. 11-38.

**AKKURT, Sinan Sami**, "Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 60, S. 1, 2011, s. 19-46.

**AKKURT, Sinan Sami**, "Kişisel Veri Kavramının Hukuki Niteliğine İlişkin Yaklaşımlara Mukayeseli Bir Bakış", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C. 2, S.1 , 2020, s. 20-32. (Nitelik)

**AKSOY, Hüseyin Can**, Medeni Hukuk ve Özellikle Kişilik Hakkı Yönünden Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, Çakmak Yayınevi, Ankara-2010. (Medeni Hukuk)

**AKSOY, Hüseyin Can/ HALICIOĞLU, Mesut,** "AB ve Türk Hukuklarında Çerezler: Kişisel Verilerin Korunması Açısından Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C. 3, S. 1, 2021, s. 61-88.

**AKİPEK ÖCAL, Şebnem**, E-Sözleşmelerin Kurulması Öneri ve Kabulün Geri Alınması, Kavram ve Tanımlar, E- Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ed: Hakan Tokbaş, Ali Suphi Kurşun, 1. Baskı, Aristo Yayınevi, İstanbul- 2017.

**ARAALAN, Cemal**, Teknik ve Hukuki Boyutlarıyla Elektronik Ödeme Sistemlerinde Siber Güvenlik, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2021.

**ARSLAN, Merve,** Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, 1. Baskı, Seçkin Kitabevi, Ankara-2021.

**ALTINDERE, Murat**, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku ve Uygulama, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara- 2020.

**ALTINIŞIK, Ulvi**, Elektronik Sözleşmeler, 1. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara-2003.

**ANTALYA, Gökhan,** Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt: V/1,1, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2019.

**ANTALYA, Gökhan**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt: V/1,3, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2019.

**AŞIKOĞLU, Şehriban İpek**, Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması ve Büyük Veri, 1. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul-2018.

**AŞIKOĞLU, Şehriban İpek**, "Veri Sorumlularının Aydınlatma Yükümlülüğü -Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda-", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C.1, S.2, 2019, s. 41-65. (Aydınlatma)

**ATAK, Songül,** "Avrupa Konseyi'nin Kişisel Veriler Açısından Sağladığı Temel Güvenceler", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 87, 2010, s. 90-120.

**ATAMER, Yeşim,** "THKH Madde 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 23, S. 1, 2006, s. 177-199.

**ATEŞ, Emre Cihan/ BOSTANCI, Erkan/ GÜZEL, Mehmet Serdar**, "Big Data, Data Mining, Machine Learning, and Deep Learning Concepts in Crime Data", Ceza Hukuku ve Kriminoloji Dergisi, C. 8, S. 2, 2020.

**AVCI BRAUN, Cihan,** "Tüketicinin Korunması Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S. 2, 2016, s. 17-45.

**AVCI BRAUN, Cihan**, "Kişisel Verilerin İşlenmesinde Rıza", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 15, S.1, 2018, s. 13-33. (Rıza)

**AYDOS, Oğuz Sadık**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2022.

**BALABAN, Mahmut Furkan**, "İleti Yönetim Sisteminin Kurulması ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik'in Değerlendirilmesi", Bilişim Hukuku Dergisi, C.2, S.2, 2020, s. 181-219.

**BASKIN, Onur,** Türk Hukuku Bakımından Kişilik Hakkı Kapsamında Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara- 2021.

**BAŞ SÜZEL, Ece**, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü, Galatasaray Üniversitesi Dergisi, C.2, S.2, 2018, s. 339-369. (Bilgilendirme)

**BAŞ SÜZEL, Ece**, "Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 35, S.1, 2019, s. 119-167. (Finansal)

**BAŞ SÜZEL, Ece,** "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması: Cayma Hakkı", Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi, C. 13, S. 169-170, 2018, s. 257-307.

**BAŞALP, Nilgün**, Kişisel Verilerin Korunması ve Saklanması, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara-2004. (Kişisel Veri)

**BAŞALP, Nilgün,** Kişisel Verilerin Korunması ve İnternet, İnternet ve Hukuk, Derleyen: Yeşim Atamer, 1. Baskı, İstanbul Bilgi Üniversitei Yayınları, İstanbul-2004.

**BAYRAM, Aziz Erman**, "Güncel Gelişmeler Işığında Elektronik Sözleşmelerin Kurulması", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, s. 119, 2019, s. 331-366.

**BULUT, Metin**, "Özel Bir Hukuksal Koruma ve Veri Kategorisi Alanı: Hassas Kişisel Veriler", Ankara Barosu Degisi, C. 78, S. 3, 2019, s. 99-150.

**BULUT, Uğur**, "Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumlulukta Tüketici Mahkemelerinin Görevine İlişkin Bir Yargıtay Kararı İncelemesi", Ankara Barosu Dergisi, S. 2, 2012, s. 323-346.

**BİETTİ, Elettra,** "Consent as a Free Pass: Platform Power and the Limits of the Informational Turn", Pace Law Review, C. 40, S. 1, 2020, s. 317- 398.

**BOZBEL, Savaş**, "İnternet Üzerinden Yapılan Hukuki İşlemler ve Bu Konudaki 97/7 Sayılı Tüketicinin Korunmasına Dair AT Yönergesi", Yargıtay Dergisi, C. 27, S. 4, 2001, s. 274-304. (İnternet)

**BOZBEL, Savaş**, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler- 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma", Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 3-4, 2003, s. 783-804.

**BOZBEL, Savaş,** "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar", Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 9, S. 1-2, 2005, s. 451-474. (Mesafeli Sözleşmeler)

**CHENEVAL, Francis, Property,** "Rights of Personal Data and The Financing of Pensions", Critical Review of International Social and Political Philosophy, S. 24, C. 2, 2018, s. 253–275.

**ÇABRİ, Sezer**, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara-2016.

**ÇAKIRCA, Seda İrem**, "6502 Sayışı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 34, S. 3, 2018, s. 99-147.

**ÇAKIRER, Mehmet Akif**, E-Ticaret, 2. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa-2019.

**ÇAK, Murat,** Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Ticaret ve Vergilendirilmesi, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2002-6.

**ÇAMLIBEL TAYLAN, Esin**, Elektronik Ticaret ve İnternet Üzerinde Bilgi Akışında Gizlilik ve Bilgi Koruması, Bilişim Toplumuna Giderken Psikoloji, Sosyoloji ve Hukuk'ta Etkiler Sempozyumu, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara-2001.

**ÇEKİN, Mesut Serdar**, "6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanunun'un Big Data (Büyük Veri) ve İrade Serbestisi Açısından Değerlendirilmesi", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi, C. 74, S. 2, 2016, s 629-644. (Big Data)

**ÇEKİN, Mesut Serdar**, Avrupa Birliği Hukukuyla Mukayeseli Olarak 6698 Sayılı Kanun Çerçevesinde Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 3. Baskı, OnİkiLevha Yayınları, İstanbul-2020. (Kişisel Verilerin Korunması)

**ÇELİKEL, Serdar**, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku Kapsamında Veri Sorumlusu ve Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2022. (Veri Sorumlusu)

**ÇELİKEL, Serdar**, "Kişisel Verilerin İşlenmesinde, Açık Rıza Hukuka Uygunluk Nedeninin, 94/46 Sayılı Direktif Ve GDPR'la Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, C. 9, S. 17, 2021, s. 161-190. (Hukuka Uygunluk)

**ÇETİN, Emine Halman**, "Elektronik Belgelerin Hakim Tarafından Delil Olarak Değerlendirilmesi", Terazi Hukuk Dergisi, C. 6, S. 54, 2011, s. 60-71.

**ÇİLENTİ KONURALP, Ayşen**, "Elektronik Ürünler İçin Yapılan İnternet Satışlarında Cayma Hakkının Kullanılması ve Mutat Kullanım Kavramı", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 29, S. 4, 2021, s. 2729-2759.

**DEMİR, Mehmet**, Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, 1. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara-2004.

**DEMİR, Mehmet**, Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, 1. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara-2003. (Kapıda İşlemler)

**DEVELİOĞLU, Hüseyin Murat**, Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü Uyarınca Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 1. Baskı, OnikiLevha Yayınları, İstanbul- 2017.

**DEMİRBAŞ, Harun**, 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Knun Kapsamında Hizmet Sağlayıcıları ve Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2015.

**DÜLGER, Murat Volkan**, Kişisel Verilerin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Hukuk Akademisi, İstanbul-2020.

**DÜLGER, Murat Volkan**, "İnsan Hakları ve Temel Hak ve Özgürlükler Bağlamında Kişisel Verilerin Korunması", İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi", C.5, S. 1, 2018, s. 71-144. (İnsan Hakları)

**EATON, India/ McNETT, Molly**, Data for Nurses, Protecting the data: Security and privacy, (Edit. Molly McNett), 1. Baskı, Academic Press, 2019.

**EREN, Fikret**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 22. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara-2017.

**ERTURGUT, Mine**, Medeni Usul Hukukunda Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Olarak Değerlendirilmesi, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara-2004. (Medeni Usul Hukukunda)

**ERTURGUT, Mine**, "Elektronik İmza Kanunu Bakımından E-belge ve E-imza", Bankacılar Dergisi, S. 48, 2003, s. 66-79.

**FALCIOĞLU, Mete Özgür**, Karşılaştırmalı hukuk ve (Amerikan hukuku ve Viyana Antlaşması) Türk hukukunda elektronik satım sözleşmesi ve kuruluşu, 1.Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara-2004.

**FİNCK,Michele/PALLAS, Frank**, "They who must not be identified—distinguishing personal from non-personal data under the GDPR", International Data Privacy Law, S.10, C. 1, 2020, s. 1-47.

**GEZDER, Ümit**, Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler, 1. Baskı, Beta Yayınevi, Ankara-2006. (Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler)

**GEZDER, Ümit**, "Elektronik Ticaret Hukuki İşlemlerinin Ayrımı- Dijital İçerik ve Hukuki Niteliği", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C. 22, S.2, 2016, s. 1119-1132. (Elektronik Ticaret)

**GEZDER, Ümit**, Mukayeseli Hukuk Açısından İnternette Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, 1. Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul-2004. (Tüketicilerin Korunması)

**GÖÇMEN UYARER, Sinem,** Kişisel Verilerin Korunması, Seçkin Yayınları, 2. Baskı, Ankara -2020.

**GÜRSES, Bekir,** AB ve Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, Platon Plus Yayıncılık, İstanbul- 2022.

**GÜRSES, Binnur**, Sosyal Paylaşım Ağlarında Kişisel Verilerin Güvenliği, Sorunlar ve Çözüm Önerileri, BTK İdari Uzmanlık Tezi, 2013. (Güvenlik)

**GÜRSES, Seda/ TRONCOSO, Carmela/ DIAZ, Claudia**, "Engineering Privacy by Design", Presented at the Computers, Privacy & Data Protection Conference, 2011, s. 4, (https://www.esat.kuleuven.be/cosic/publications/article-1542.pdf) (Erişim Tarihi: 23.7.2022).

**GÜRLER, Halil Emre**, "Türk Hukukunda Kişisel Verilerin İşlenmesinin Sınırları", İstanbul Barosu Dergisi, C. 93, S. 5, 2019, s. 38-59.

**GÜRPINAR, Damla**, "Kişisel Verilerin Korunamamasından Doğan Hukuki Sorumluluk", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şeref ERTAŞ'a Armağan, C. 19, Özel Sayı, 2017, s. 679-694.

**GÜNGÖR, Gülin**, "Yeni Düzenleme Çalışmalarında Elektronik Akitlerin Kuruluşu ve Click-Wrap Yazılım Lisansı Sözleşmelerinde Hukuk Seçimi Kaydı", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 51, S. 1, 2022, s. 19-42.

**GÜNGÖR, Nevzat**, İç Denetimde Bilgi Teknolojileri ve Siber Güvenlik, 1. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara-2021.

**GÜLENER, Serdar**, "Dijital Hafizadan Silinmeyi İstemek: Temel Bir İnsan Hakkı Olarak "Unutulma Hakkı", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 102, 2012, s. 220-240. (Dijital)

**HATEMİ, Hüseyin/ GÖKYAYLA, K. Emre**, Borçlar Hukuku Genel Bölüm, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul-2011.

**HAMAMCIOĞLU, Esra**, "Elektronik Ticaretin Hukuksal Boyutu", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S. 35, 2018, s. 43-72.

**HAVUTÇU**, Ayşe, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun'un Kapsamı", Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, Özel Sayı, 2014, s. 8-19.

**HELBERGER, Natali**, "Profiling and Targeting Consumers in the Internet of Things – A New Challenge for Consumer Law", 2016, (https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2728717).

**HOOFNAGLE, Chris Jay/ SOLTANI, Ashkan/GOOD, Nathaniel/ WAMBACH, Dietrich/ AYENSON, Mika**, "Behavioral Advertising: The Offer You Cannot Refuse", Harvard Law and Policy Review, S. 6, 2012.

**HOŞNUT, Yasime**, "Uluslararası Düzenlemelerde ve Türkiye'de Kişisel Verilerin Korunması", Yeni Medya Hakemli, Akademik, E-Dergi, Sayı: 6 / 2019 Bahar, s. 32-45.

**İNAL, Tamer**, Tüketici Hukuku, 3. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara-2014.

**İNAL, Tamer**, "Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar", Terazi Hukuk Dergisi, C.9, S.89, 2014, s. 32-57.

**İNAL, Emrehan**, E-Ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul-2015. (İnternette Sözleşmelerin Kurulması)

**İSLAMOĞLU, Gülşah**, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı", Terazi Hukuk Dergisi, C. 13, S. 145, 2018, s. 115-124.

**KARACSONY, Gergely,** "Managing Personal Data in a Digital Environment - Did GDPR's Concept of Informed Consent Really Give Us Control?", Počítačové právo, UI, ochrana údajov a najväčšie technologické trendy. Zborník príspervkov z medzinárodnej vedeckej konferencie. Vysoká skola Dabubius, 2019.

**KARLIDAĞ, Serpil**, "Ekonomik Politik Açıdan Kişisel Verilerin Korunması", Amme İdaresi Dergisi, C. 46, S. 1, 2013, s. 127-152.

**KARLIDAĞ, Serpil/BULUT, Selda**, "E-Ticarette Tüketici Gizliliğinin Korunması Üzerine Bir Araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi, C. 7, S. 4, 2015, s. 200-224.

**KARA KILIÇARSLAN, Seda**, "Tüketici Sözleşmelerinde Bilgilendirme Yükümlülüğü", Hacettepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 5, S.2, 2015, s. 183-222.

**KALYON, Arzu,** Türk Vergi Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, Seçkin Yayıncılık, 1. Bası, Ankara-2021.

**KAYA, Ferman**, E-Ticaret Hukuku, 4. Baskı, Seçkin Kitabevi, Ankara-2021.

**KAYA, İslam Safa/ TOLUN, Yüksel**, Türkiye'de ve Avrupa'da Kişisel Verilerin İşlenmesi, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara-2020.

**KAYIHAN Şabah/ ÜNLÜTEPE, Mustafa**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 6. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara-2018.

**KESER, Yıldırım,** "Tüketicinin Kişisel Verisinin İşlenmesinde Açık Rıza", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 28, S. 3, 2020, s. 1181-1215.

**KESER BERBER, Leyla**, İnternet Üzerindne Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza, 1. Baskı, Yetkin Yayınevi, Ankara-2002.

**KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip**, Borçlar Hukuku Genel Bölüm Birinci Cilt: Borçlar Hukukuna Giriş Hukuki İşlem Sözleşme, 7. Baskı, Filiz Kitabevi, İstanbul-2017.

**KORKMAZ, İbrahim**, Kişisel Verilerin Ceza Hukuku Kapsamında Korunması, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara- 2019. (Ceza Hukuku)

**KORKMAZ, İbrahim**, "Kişisel verilerin Korunması Kanunu Hakkında Bir Değerlendirme", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.124, 2016, s. 82-152. (Değerlendirme)

**KORKMAZ, Nuray**, Sorularla İnternet ve E-Ticaret Rehberi, 1. Baskı, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul- 2002.

**KILINÇ, Doğan**, "Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunması", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 61, S. 3, 2012, s. 1089-1172.

**KILIÇOĞLU,** Ahmet, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 16. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara-2012.

**KING, Nancy J./ FORDER, Jay**, "Data analytics and consumer profiling: Finding appropriate privacy principles for discovered data", Computer Law & Security Review, S. 32, C. 5, 2016.

**KIM, Wonkyung**, Human-Centered Artificial Intelligence, Shopping with AI: Consumers' perceived autonomy in the age of AI, (Edit. Chang S. Nam, Jae-Yoon Jung and Sangwon Lee), 2022.

**KOBSA, Alfred/ WANG, Yang**, Privacy-Enhancing Technologies, 2008. (https://www.ics.uci.edu/~kobsa/papers/2008-Handbook-LiabSec-kobsa.pdf) (Erişim Tarihi: 22.7.2022).

**KUĞUOĞLU, Dilhan/KALKAN, Nilhan,** "Mesafeli Sözleşmeler", İstanbul Barosu Dergisi, C.90, S.4, 2016, s. 269-290.

**KUNTOĞLU, Ömer Faruk**, "Elektronik Ticarette Kişisel Verilerin Korunması", Bilişim Hukuku Dergisi, S. 1, 2021, s. 176-229.

**KÜZECİ, Elif**, Kişisel Verilerin Korunması, 4. Baskı, Oniki Levha Yayınları, Ankara-2020.

**LODDER, Arno R**., "Internet Law: A Brief Introduction", SAGE Encyclopedia of the Internet edited by Barney Warf, 2018.

**MACKLIN, Benjamin William**, "E-Commerce at What Price? Privacy Protection in the Information Economy", 1999. (https://ssrn.com/abstract=180290)

**MALKOÇ, Seda/BUDAK, Alparslan**, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na Aykırı Davranılmasında Hukuki Sorumluluk, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara- 2021.

**MAZLUM, İsmet**, Medeni Usul Hukukunda Belge ve Senet Ayrımı, (Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

**McCLURG, Andrew J.,** "A Thousand Words are Worth a Picture a Privacy Tort Response to Consumer Data Profiling", Northwestern University Law Review, S. 98, C. 1, 2003.

**MERİÇ, Nedim,** "Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması İle Cayma Hakkının Kullanılmasına İlişkin 4077 Sayılı Kanunun Hükümlerinin TBK ve HMK Bakımından Değerlendirilmesi", İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S. 1, 2013, s. 103-124.

**NUR, Pınar**, Vergi Hukuku Açısından Kişisel Verilerin Korunması (Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara-2022.

**OZANOĞLU, Hasan Seçkin**, "Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.50, S.1, 2001, s. 56-90.

**OĞUZ, Sefer,** "Kişisel Verilerin Korunması Hukukunun Genel İlkeleri", Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi, C. 13, S. 2, 2018, s. 121-138.

**OĞUZMAN, M. Kemal/ ÖZ, Turgut**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 18. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul-2020.

**OKAN, Neval**, Ağ Reklamları ve Haksız Rekabet, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2011.

**ÖKSÜZOĞLU, Hilal Tuğba**, "6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Avrupa Birliği Hukukunda Kişisel Verilerin Silinmesi ve Düzeltilmesi", Bilişim Hukuku Dergisi, C.1, S.2, 2019, s. 185-242.

**ÖZEL, Çağlar**, "Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme", Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi, C. 26, S.1, 2008, s. 287-299.

**ÖZTÜRK, Bahri/ALTINOK ÇALIŞKAN, Elif/SEYHAN, Serkan**, Kişisel Verilerin korunması Hukuku Teorik ve Pratik Kitabı, 1. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara-2021.

**ÖZDEMİR KOCASAKAL, Hatice**, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti, 1. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul-2003.

**ÖZDEMİR, Hayrunnisa**, Türk Hukukunda Tüketicilerin Kişisel Verilerinin Korunması, 1. Baskı, Aristo Yayınevi, İstanbul-2020.

**ÖZDEMİR, Harunnisa**, Elektronik Haberleşme Alanında Kişisel Verilerin Özel Hukuk Hükümlerine Göre Korunması, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara-2009.

**ÖZDİLEK, Ali Osman**, İnternet ve Hukuk, 1. Baskı, Papatya Yayıncılık, İstanbul-2022.

**ÖZKAN, Oğulcan**, Kişisel Verikerin Korunması, Yetkin Yayınevi, 1. Bası, Ankara-2020.

**ÖZMEN, Şule**, Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu: E-Ticaret, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 3. Baskı, İstanbul-2009.

**PANTELIC, Ognjen/ JOVIC, Kristina/ KRSTOVIC, Stefan**, "Cookies Implementation Analysis and the Impact on User Privacy Regarding GDPR and CCPA Regulations", Sustainability 14, C. 9: 5015, 2022.

**PEKCANITEZ, Hakan**, Elektronik Ticaretin Türk İspat Hukukuna Getirdiği Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir-2001.

**PRINS, Corien**, "Property and Privacy: European Perspective and the Commodification of our Identify", Information Law Series, S. 16. (Privacy).

**PRINS, Corien**, "When personal data, behavior and virtual identities become a commodity: Would a property rights approach matter?", SCRIPT-ed, 2006, C. 3, S. 4. (When Personal Data).

**RATTI, Matilde**, Personal Data in Competition, Consumer Protection and Intellectual Property Law Towards a Holistic Approach, Personal-Data and Consumer Protection: What Do They Have in Common?, Ed. Mor Bakhoum, Beatriz Conde Gallego, Mark-Oliver Mackenrodt, Gintarė Surblytė-Namavičienė, MPI Studies on Intellectual Property and Competition Law, S. 28, 2018.

**RUSSOM, Philip,** "Big Data Analytics", TDWI Research, 2011, (https://vivomente.com/wp-content/uploads/2016/04/big-data-analytics-white-paper.pdf) (Erişim Tarihi: 26.7.2022).

**SAĞLAM, İpek**, Elektronik Sözleşmeler, 1. Baskı, Legal Yayınevi, İstanbul-2007.

**SARIAKÇALI, Turgay**, İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara-2021.

**SAYGI, Samet**, "6698 Sayılı Kanun'un Sistematiğinde Yargısal Başvuru Yolları", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C.2, S.2, 2020, s. 30-61.

**SCHERMER, Bart/ CUSTERS, Bart/ VAN DER HOF, Simone**, "The Crisis of Consent: How Stronger Legal Protection may lead to Weaker Consent in Data Protection", Ethics and Information Technology, S. 16, C. 2, 2014.

**SERHATERİ, Ayhan,** "Elektronik Ticarette Güvenliğin Tüketicilerin İnternet Üzerinden Alışveriş Yapma Tutumlarına Etkisi: Kocaeli Örneği", Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergisi, C. 1, S. 27, 2015, s. 227-249.

**SEROZAN, Rona,** "Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi", Yasa Hukuk Dergisi, C. 15, S. 173/4, 1996, s. 579-598.

**SEVER, Neşe**, "Pazarlama İletişimi Aracı Olarak World Wide Web", Kurgu Dergisi, S. 17, 2000, s. 235-247.

**SINGH, Atul**, "Protecting Personal Data as a Property Right", ILI Law Review, Winter, 2016.

**SİLLER, Nahide**, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Web Sitesi Vasıtasıyla Sözleşmelerin Kurulması, 1. Baskı, On İki Levha Yayınları, İstanbul-2019.

**SOYSAL, Tamer**, İnternet Alan Adları Hukuku, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara-2014.

**SÖZER, Bülent**, Elektronik Sözleşmeler, 1. Baskı, Beta Yayınevi, Ankara-2002.

**SUGÖZÜ, Halil/ DEMİR, Sait**, İnternet Teknolojisi ve Elektronik Ticaret, 1. Baskı, Nobel Yayınevi, Ankara-2011.

**TAŞKAYA, Merih/TALAY, Ömür**, "Dijital Gözetimin Pazarlama Amaçlı Aracıları: "Çerezler" ve Çerez Kullanımında "Açık Rıza", Akdeniz İletişim Dergisi, S. 31, 2019, s. 356-376.

**TANÇAĞI ÇETİN, Betül**, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. Maddesi Kapsamında Mesafeli Sözleşmelerde İfa, (Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir), 2019.

**TAŞTAN, Furkan Güven**, Türk Sözleşme Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması, 1. Baskı, On İki Levha Yayınları, İstanbul-2017.

**TERZİ, Sibel**, "Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları", Terazi Hukuk Dergisi, C. 12, S. 129, 2017, s. 132-139.

**TURAN BAŞARA, Gamze**, "Kişisel Veri İşleme Sözleşmesi", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, S. 16, 2020, s. 57-90.

**TÜRK, Ahmet,** Hukuki Yönden Banka Havalesi, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara-2007.

**TOPALOĞLU, Mustafa**, "Mesafeli Sözleşmeler", Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi", C. 2, S. 3, 2016, s. 13-50.

**UYAROĞLU, Osman,** Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Cayma Hakkı Kapsamında Korunması, On İki Levha Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul- 2021.

**UYUMAZ, Alper**, "Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 9, Özel Sayı, 2007 s. 907-930.

**UZUN KAZMACI, Özge**, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 22, S.3, 2016, s. 2791-2818.

**ÜNVER, Yener**, "Kişisel Verilerin Korunması", Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 1, 2008, s. 163-196.

**VARDAR HAMAMCIOĞLU, Gülşah**, Elektronik Sözleşme Mesafeli Sözleşme Ayırımı, E- Ticaret Sektöründe Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ed: Hakan Tokbaş, Ali Suphi Kurşun, 1. Baskı Aristo Yayınevi, İstanbul-2017.

**YILDIRIM, Abdülkerim**, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, 1. Baskı, Oniki Levha Yayınları, İstanbul-2009.

**YILMAZ, Hasan**, "TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi Standardı Kapsamında Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Kurulması ve Bilgi Güvenliği Risk Analizi", Denetişim, S. 15, 2014. (Bilgi Güvenliği)

**YILMAZ, Dilşat**, "Yeni Bir İdari Faaliyet Alanı: "VERBİS" (Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi)", Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi, S. 2, 2020, s. 83-118.

**YILMAZ, Sabire Sinem**, "Mahremiyet Artırıcı Teknolojiler ve Veri Güvenliğine Hukuksal Yaklaşım", Terazi Hukuk Dergisi, C. 16, S. 176, 2021. (Mahremiyet)

**YILMAZ, Süleyman/ÇAVUŞOĞLU, Filiz**, Kişisel Verileri Koruma Hukuku, 1. Baskı, Yetkin Basımevi, Ankara-2020.

**YURT, Hilal**, "E-Ticarette Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Haksız Şart Hükümlerinin Uygulama Alanı, Ankara Barosu Dergisi, S. 3, 2020, s. 263-290.

**YÜCEDAĞ, Nafiye,** "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Genel İlkeler", Kişisel Verileri Koruma Dergisi, C. 1, S.1, 2019, s. 47-63. (Genel İlkeler)

**YÜCEDAĞ, Nafiye**, "Medeni Hukuk Açısından Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun Uygulama Alanı ve Genel Hukuka Uygunluk Sebepleri", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. 75, S. 2, 2017, s. 765-790. (Medeni Hukuk)

**YÜCEDAĞ GÖZTEPE, Nafiye,** "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı", Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, S. 27, 2016, s. 667-690.

**ZEVKLİLER, Aydın/ÖZEL, Çağlar**, Tüketicinin Korunması Hukuku, 1. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara-2016.

**ZOR, Abdülhamid**, Veri Sorumlusunun Yükümlülükleri ve Bu Yükümlülğkleri İhlalden Doğan Özel Hukuk Sorumluluğu (İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul-2020.

**WALDEN, I.N./SAVAGE,R.N**., "Data Protection And Privacy Laws: Sholuld Organizations Be Protected?", The International and Comparative Law Quarterly, 1988, S. 37, C. 2.

*∗Birden çok eserinden yararlanılan yazarlara yapılan atıflarda kullanılan kısaltmalar parantez içinde gösterilmiştir.*

## İNTERNET KAYNAKLARI

https://www.muharrembalci.com/kitaplika/79.pdf (Erişim Tarihi:9.2.2022)

https://mustafabaysal.com/katmanli-aydinlatma-kvkk/ (Erişim Tarihi. 5.5.2022)

https://www.oecd.org/futureinternet/ (Erişim Tarihi: 10.2.2022)

https://kvkk.pro/kvkk-gerekcesi.html (Erişim Tarihi: 11.2.2022)

https://www.isbank.com.tr/blog/sanal-pos-nedir (Erişim Tarihi: 2.4.2022)

https://www.isbank.com.tr/blog/3d-secure (Erişim Tarihi: 2.4.2022)

http://www.bilisiminovasyon.org.tr/tr/main/blog/kurumsal-veri-sizintisi-ve-engelleme-yontemle/5 (Erişim Tarihi: 9.4.2022).

https://iys.org.tr/iys/nedir (Erişim Tarihi: 3.4.2022).

**AKINCI, Ayşe Nur,** "Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü'nün Getirdiği Yenilikler ve Türk Hukuku Bakımından Değerlendirilmesi", İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı, Haziran 2017, (http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2017/07/AB_Veri_Koruma_Tuzugu.pdf) (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

**ARTICLE 29 DATA PROTECTION WORKING PARTY**, idelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679, Ekim-2017, (https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053/en) (Erişim Tarihi: 29.3.2022).

**ARTICLE 29 DATA PROTECTION WORKING PARTY**, Opinion 4/2007 on the Concept of Personal Data, (https://www.clinicalstudydatarequest.com/Documents/Privacy-European-guidance.pdf) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).

**ARTICLE 29 DATA PROTECTION WORKING PARTY**, 02/2013 Providing Guidance on Obtaining Consent for Cookies, (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2013/wp208_en.pdf) (Erişim Tarihi: 30.3.2022).

**ARTICLE 29 PROTECTION WORKING PARTY**, Opinion 15/2011 on the definition of consent, s, 13 (https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2011/wp187_en.pdf) (Erişim Tarihi: 17.2.2022).

**CMA**, The Commercial Use of Consumer Data Report on the CMA's Call for Information, 2015(https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/435817/The_commercial_use_of_consumer_data.pdf) (Erişim Tarihi: 21.7.2022).

**DÜLGER, Murat Volkan/ÇETİN, Selin/AYDINLI, Celal Duruhan**, "Algoritmik Karar Verme ve Veri Koruması", Yapay Zeka Çalışma Grubu, Şubat-2020 (https://www.istanbulbarosu.org.tr/files/docs/AlgoritmikKararVermeveVeriKorumas%C4%B1022020.pdf) (Erişim Tarihi: 5.4.2022).

**ENISA**, Privacy and Data Protection by Design, 2014, (https://www.enisa.europa.eu/topics/data-protection/privacy-by-design) (Erişim Tarihi: 23.7.2022).

**ENISA,** Recommendations on shaping technology according to GDPR provisions, Exploring the notion of data protection by default, 2018. (https://www.enisa.europa.eu/publications/recommendations-on-shaping-technology-according-to-gdpr-provisions-part-2) (Erişim Tarihi: 25.7.2022).

**FTC (Federal Trade Commission),** Protection Consumer Privacy in an Era of Rapid Change, Preliminary FTC Staff Report, 2010, (https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/reports/federal-trade-commission-bureau-consumer-protection-preliminary-ftc-staff-report-protecting-consumer/101201privacyreport.pdf) (Erişim Tarihi: 24.7.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, 6698 Sayılı Kanunda Yer Alan Temel Kavramlar (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/8110dc3c-2856-4e54-9129-5e2e375469af.pdf) (Erişim Tarihi: 14.2.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, "Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler", (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4189/Kisisel-Verilerin-Islenmesine-Iliskin-Temel-Ilkeler) (Erişim Tarihi: 14.2.2022)**.**

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu,** Kişisel Verilerin Korunması Alanında Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4183/Kisisel-Verilerin-Korunmasi-Alaninda-Uluslararasi-ve-Ulusal-Duzenlemeler#:~:text=Bug%C3%BCn%20108%20say%C4%B1l%C4%B1%20S%C3%B6zle%C5%9Fme%20olarak,kar%C5%9F%C4%B1s%C4%B1nda%20%C3%B6zel%20ya%C5%9Fam%20haklar%C4%B1n%C4%B1%20g%C3%BCvence) ((Erişim Tarihi:9.2.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Doğru Bilinen Yanlışlar, (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/ca752cda-c3df-4645-8d5e-e2a507e63200.pdf) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Kişisel Verilerin İşlenmesi Şartları, (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4190/Kisisel-Verilerin-Islenme-Sartlari) (Erişim Tarihi: 19.2.2022).

**Kişisel Veriler Koruma Kurumu**, Çerez Uygulamaları Hakkında Rehber, (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/1336263f-22bb-4da3-a1b9-aabc0e0e8bff.pdf) (Erişim Tarihi: 4.4.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Veri Sorumluları Sicili Nedir? (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2043/Veri-Sorumlulari-Sicili-Nedir#:~:text=Veri%20Sorumlular%C4%B1%20Sicili%20(VERB%C4%B0S)%2C,Veri%20Sorumlular%C4%B1%20Siciline%20kaydolmalar%C4%B1%20zorunludur) (1.4.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Kişisel Verilerin Korunması Kanununa İlişkin Uygulama Rehberi, Ankara-2019, (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/2030/Rehberler) (Erişim Tarihi: 5.4.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Rehberi, Ankara-2019, (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5394/Aydinlatma-Yukumlulugunun-Yerine-Getirilmesi-Rehberi) (Erişim Tarihi: 7.4.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesi Hakkında Kamuoyu Duyurusu (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6765/AYDINLATMA-YUKUMLULUGUNUN-YERINE-GETIRILMESI-HAKKINDA-KAMUOYU-DUYURUSU) (Erişim Tarihi: 8.4.2022).

**Kişisel Verileri Koruma Kurumu**, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi (Teknik ve İdari Tedbirler), Ankara-2018 (https://www.kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7512d0d4-f345-41cb-bc5b-8d5cf125e3a1.pdf) (Erişim Tarihi: 8.4.2022).

**Lexpera Blog,** "Kişisel Verilerin Korunması Çerçevesinde Çerezler; Türleri, Kullanımları ve Uygulama Örnekleriyle", (https://blog.lexpera.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi-cercevesinde-cerezler-turleri-kullanimlari-ve-uygulama-ornekleriyle/) (Erişim Tarihi: 30.3.2022).

**OECD**, The OECD Definitions of İnternet and E-Commerce Transactions, (https://www.oecd.org/digital/ieconomy/2771174.pdf) (Erişim Tarihi: 27.2.2022).

**OECD**, "Consumer Data Rights and Competition", 2020, s. 7-8, (https://www.oecd.org/competition/consumer-data-rights-and-competition.htm) (Erişim Tarihi: 20.7.2022).

**OECD**, Basic Principles of National Application https://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecdguidelinesontheprotectionofprivacyandtransborderflowsofpersonaldata.htm (Erişim Tarihi: 11.2.2022).

**PISA (Privacy Incorporated Software Agent)**, Handbook of Privacy and Privacy-Enhancing Technologies The case of Intelligent Software Agents, Editors: G.W. van Blarkom, J.J. Borking, J.G.E. Olk, 2003, (https://andrewpatrick.ca/pisa/handbook/Handbook_Privacy_and_PET_final.pdf) (Erişim Tarihi: 22.7.2022).

**TIDE,** The Personal Data Economy, Technical Whitepaper, 2019, (The Personal Data Economy (tide.org)) (Erişim Tarihi: 21.7.2022)

**Türk Dil Kurumu** (https://sozluk.gov.tr) ((Erişim Tarihi: 27.2.2022).

**Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı**, Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi'ne (ETBİS) Kayıt ve Bildirim Esasları, (https://ticaret.gov.tr/duyurular/elektronik-ticaret-bilgi-sistemine-etbis-kayit-ve-bildirim-esaslari) (Erişim Tarihi: 1.4.2022).

**Information Commissioner's Office**, What are the rules on cookies and similar technologies? (https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-pecr/guidance-on-the-use-of-cookies-and-similar-technologies/what-are-the-rules-on-cookies-and-similar-technologies/#rules5) (Erişim Tarihi: 15.7.2022).

**Information Commissioner's Office**, How do we comply with the cookie rules?, 2019 (https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-pecr/guidance-on-the-use-of-cookies-and-similar-technologies/how-do-we-comply-with-the-cookie-rules/) (Erişim Tarihi: 15.7.2022).

**İstanbul Bilgi Üniversitesi**, SSL Sertifikası Nedir? (https://it.bilgi.edu.tr/tr/guvenlik/ssl/) (Erişim Tarihi: 1.4.2022).

## YARGI KARARLARI VE KURUL KARARLARI

Anayasa Mahkemesi Esas Sayısı: 2014/74 Karar Sayısı: 2014/201 Karar Günü: 25.12.2014 https://lib.kazanci.com.tr/kho3/ibb/files/amk2014-74.htm (Erişim Tarihi: 2.9.2022)

Anayasa Mahkemesi, Karar Tarihi: 7/9/2021, R.G. Tarih ve Sayı: 14/10/2021-31628 (https://kararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr/BB/2018/30296?BasvuruNoYil=2018&BasvuruNoSayi=30296&KararTarihiBaslangic=07%2F09%2F2021&ResmiGazeteTarihi=14%2F10%2F2021) (Erişim Tarihi: 12.2.2022)

Yargıtay Ceza Genel Kurulu 2012/1510 Esas, 2014/331 Karar https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/ (Erişim Tarihi: 10.2.2022)

Yargıtay 12. CD., 05.09.2018 Tarih, 2571 Esas., 7821 Karar https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/ (Erişim Tarihi: 10.2.2022)

Yargıtay 17. Hukuk Dairesi 2014/16134 Esas, 2014/16563 Karar sayılı kararı şu şekildedir (https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/) (Erişim Tarihi: 21.2.2022)

Yargıtay 12. CD, E. 2011/20072 K. 2012/12126 T. 15.5.2012 (https://lib.kazanci.com.tr/kho3/ibb/files/12cd-2011-20072.htm) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Yargıtay 12. Ceza Dairesi 2013/27402 E. , 2014/15379 K (https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Yargıtay 14. HD, 2007/14538 E., 2008/2331 K., T. 26.02.2008: (https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/) (Erişim Tarihi: 19.3.2022)

Yargıtay Hukuk Genel Kurulu E. 2014/4-56 K. 2015/1679 T. 17.6.2015 (https://lib.kazanci.com.tr/kho3/ibb/files/hgk-2014-4-56.htm) (Erişim Tarihi: 5.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 23.12.2021 Tarih, 2021/1304, Karar https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/01/20220120-10.pdf (Erişim Tarihi: 2.9.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurumu Kararı, 31.05.2019 Tarih , 2019/159 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5494/2019-159) (Erişim Tarihi: 14.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı 22/12/2020 Tarih 2020/966 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6858/2020-966) (Erişim Tarihi: 14.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 17/02/2022 Tarih ve 2022/137 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7192/2022-137) (Erişim Tarihi: 30.3.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 01/10/2019 Tarih 2019/294 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6556/2019-294) (Erişim Tarihi: 15.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu,26/07/2018 Tarih ve 2018/90 sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5420/2018-90) (Erişim Tarihi: 7.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 08/07/2019 Tarih ve 2019/206 sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6709/2019-206#:~:text=say%C4%B1%C4%B1%20Karar%20%C3%96zeti-,%E2%80%9CVeri%20sorumlusunun%2C%20web%20sitesinde%20ki%C5%9Fisel%20verilerin%20i%C5%9Flenmesini%20hizmet%20%C5%9Fart%C4%B1%20olarak,2019%2F206%20say%C4%B1%C4%B1%20Karar%20%C3%96zeti&text=karar%20verilmi%C5%9Ftir.) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 25/03/2019 Tarih ve 2019/81 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5496/2019-81-165) (Erişim Tarihi: 17.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 27/02/2020 Tarih ve 2020/173 Sayılı Karar https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173 (Erişim Tarihi: 17.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 14.01.2020 Tarihli ve 2020/26 Sayılı Karar şu şekildedir:

(https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6697/2020-26) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 07/11/2019 Tarihli ve 2019/331 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6623/2019-331) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 25/03/2019 Tarih ve 2019/78 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5434/2019-78) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 1/01/2018 Tarih ve 2018/10 Sayılı Kararı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4110/2018-10) (Erişim Tarihi: 19.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 9/12/2019 Tarih ve 2019/372 sayılı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6663/2019-372) (Erişim Tarihi: 20.2.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 23/12/2021 Tarih ve 2021/1324 sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7168/2021-1324) (Erişim Tarihi: 29.3.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 7/09/2020 Tarih ve 2020/715 Sayılı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7017/2020-715) (Erişim Tarihi: 29.3.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 8/03/2021 Tarih ve 2021/242 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7121/2021-242) (Erişim Tarihi: 29.3.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu, 27/02/2020 tarihli ve 2020/173 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6739/2020-173) (Erişim Tarihi: 31.3.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 02/04/2018 Tarihli ve 2018/32 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4233/2018-32) (Erişim Tarihi: 1.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 9/07/2018 Tarihli ve 2018/87 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5271/2018-87) (Erişim Tarihi: 1.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 16/01/2020 Tarih ve 2020/32 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6700/2020-32) (Erişim Tarihi: 2.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 11/02/2020 Tarih ve 2020/113 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/7012/2020-113) (Erişim Tarihi: 2.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 16/10/2018 Tarih ve 2018/119 Sayılı İlke (https://kvkk.gov.tr/SharedFolderServer/CMSFiles/7a2f2dc1-b656-4325-9249-73e350c3ea57.pdf) (Erişim Tarihi: 3.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 16/01/2020 Tarih ve 2020/43 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5419/Kurul-Kararlari) (Erişim Tarihi: 5.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kişisel Veri Güvenliğinin Sağlanması Amacıyla Uygun Güvenlik Düzeyini Temin Etmeye Yönelik Gerekli İdari ve Teknik Tedbirlerin Alınmaması Hakkında Karar ((https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5416/Kisisel-Veri-Guvenliginin-Saglanmasi-Amaciyla-Uygun-Guvenlik-Duzeyini-Temin-Etmeye-Yonelik-Gerekli-Idari-ve-Teknik-Tedbirlerin-Alinmamasi) (Erişim Tarihi: 8.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 27/08/2019 Tarih ve 2019/255 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5537/2019-255) (Erişim Tarihi: 9.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 31/01/2018 Tarih ve 2018/10 Sayılı Kararı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/4110/2018-10#:~:text=10%20Say%C4%B1l%C4%B1%20Karar%C4%B1-

,%22%C3%96zel%20Nitelikli%20Ki%C5%9Fisel%20Verilerin%20%C4%B0%C5%9Flenmesinde%20Veri%20Sorumlular%C4%B1nca%20Al%C4%B1nmas%C4%B1%20Gereken%20Yeterli,ve%202018%2F10%20Say%C4%B1l%C4%B1%20Karar%C4%B1&text=%3A%20%E2%80%9C%C3%96zel%20Nitelikli%20Ki%C5%9Fisel%20Verilerin%20%C4%B0%C5%9Flenmesinde,Gereken%20Yeterli%20%C3%96nlemler%E2%80%9Din%20g%C3%B6r%C3%BC%C5%9F%C3%BClmesi.) (Erişim Tarihi: 9.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 24.01.2019 Tarih 2019/10 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5362/Veri-Ihlali-Bildirimi) (Erişim Tarihi: 9.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kişisel Veri Güvenliği İhlalinin Geç Bildirimi Hakkında Karar ((https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5411/Kisisel-Veri-Guvenligi-Ihlalinin-Gec-Bildirimi) (Erişim Tarihi: 9.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 18.09.2019 Tarih ve 2019/271 Sayılı Kararı (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/5547/2019-271) (Erişim Tarihi: 9.4.2022)

Kişisel Verileri Koruma Kurulu 26/12/2019 Tarih ve 2019/389 Sayılı Karar (https://www.kvkk.gov.tr/Icerik/6668/2019-389) (Erişim Tarihi: 10.4.2022)