BORSA MEYDANINDA

SEKTÖRLER KONUŞUYOR

EKİM 2024

İNTERNET PAZAR YERLERİNDE GIDA SATIŞI

İSTANBUL TİCARET BORSASI

ISTANBUL COMMODITY EXCHANGE 1924

ONLINE

BORSA MEYDANINDA

SEKTÖRLER KONUŞUYOR

İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı

Açılış Konuşması

Ahmet Bülent Kasap
İstanbul Ticaret Borsası
Meclis Başkanı

Moderatör

Celal Toprak
Güvenilir Ürün
Platformu Başkanı

Konuşmacılar

Avni Dilber
T.C. Ticaret Bakanlığı
Tüketicinin Korunması ve
Piyasa Gözetimi Genel Müdürü

Mehmet Menderis
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı
Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü,
Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar
Daire Başkanı

Aydın Ağaoğlu
Tüketici Konfederasyonu
TÜKONFED Genel Başkanı

Hakan Çevikoğlu
Elektronik Ticaret İşletmecileri
Derneği Başkanı

İSTANBUL TİCARET BORSASI

24 Ekim 2024 - 14:30

www.istib.org.tr

GÜVENİLİR ÜRÜN PLATFORMU

BORSA MEYDANINDA

SEKTÖRLER KONUŞUYOR

İNTERNET PAZAR YERLERİNDE GIDA SATIŞI

EKİM 2024

İstanbul Ticaret Borsası Yayınları

BORSA MEYDANINDA SEKTÖRLER KONUŞUYOR
“İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı”

ISBN: 978-625-95091-6-7

Genel Koordinatör
Şule Karadeniz

Koordinatör
İsmail Şen

Yayın Kurulu:
Ahmet Yirmibeşoğlu, Aleyna Satu Yurtseven, Erkan Çelik, Hakan Kopuz, Sebahattin Özkurt, Şeyda Soykan, Yunus Emre Çillioğlu

Tasarım
Gökhan Yıldırım

E-Kitap

Ekim 2024

“Borsa Meydanında Sektörler Konuşuyor” toplantıları
Güvenilir Ürün Platformu’nun katkılarıyla düzenlenmiştir.

İSTANBUL TİCARET BORSASI
1924
İSTANBUL COMMODITY EXCHANGE

İÇİNDEKİLER

BAŞKAN SUNUŞ 7

Borsa Meydanında Sektörler Konuşuyor 8

Ahmet Bülent Kasap
İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı 10

Avni Dilber
T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü 13

Mehmet Menderis
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı 18

Aydın Ağaoğlu
Tüketici Konfederasyonu TÜKONFED Genel Başkanı 21

Hakan Çevikoğlu
Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı 26

KAPANIŞ 31

BASIN YANSIMALARI 40

BORSA MEYDANINDA

SEKTÖRLER KONUŞUYOR

TOPLANTILARIMIZI **QR KODU** OKUTARAK İZLEYEBİLİRSİNİZ.

HUBUBATTA KÜRESEL TRENDLER VE TÜRKİYE

ŞÜT VE SÜT ÜRÜNLERİNDE ULUSAL STRATEJİLER

TÜRK TARIMININ UYUYAN DEVİ ZEYTİN

DÜNÜ BUGÜNÜ YARINI İLE BAL SEKTÖRÜ

TÜRKİYE'NİN BAHARAT YOLU

EKONOMİYE YÖN VEREN ATIŞTIRMALIK: KURUYEMİŞ

BAKLAGİL SEKTÖRÜ

KIRMIZI ETTE SORUN VE ÇÖZÜMLER

UN VE UNLU MAMULLER

BEYAZ ET SEKTÖRÜ

EV DIŞI TÜKETİM SEKTÖRÜ

YUMURTA SEKTÖRÜNÜN SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

PERAKENDE GIDA TİCARETİ

YAĞLI TOHUMLAR VE BİTKİSEL YAĞ TİCARETİ

HUBUBAT SEKTÖRÜNDE DURUM VE BEKLENTİLER

TÜM YÖNLERİYLE TÜRKİYE SÜT SEKTÖRÜ

CEVİZ VE BADEMDE SORUNLAR VE ÇÖZÜMLER

KURU MEYVE ÜRETİMİ VE TİCARETİ

TÜRKİYE'DE KOOPERATİFÇİLİK

TÜRKİYE'DE ORMAN ÜRÜNLERİ ÜRETİMİ VE TİCARETİ

PATATES, SOĞAN ÜRETİMİ VE TİCARETİ

TÜRKİYE'DE GIDA GÜVENLİĞİ

ZEYTİNYAĞINDA TAKLİT VE TAĞŞİŞ

BALDA TAKLİT VE TAĞŞİŞ

PEYNİRDE KATMA DEĞERLİ ÜRÜNLER

İNTERNET PAZAR YERLERİNDE GIDA SATIŞI

BAŞKAN SUNUŞ

Güzel bir söz vardır: "Bârika-i hakikat, müsâdeme-i efkârdan çıkar"… Yani "gerçeğin kıvılcımı, fikirlerin çatışmalarından çıkar"…

Bu söz, farklı fikirlerin açıkça konuşulduğu sağlıklı bir tartışma ortamının, gerçeğin ortaya çıkmasına veya asgari müştereklerde buluşulmasına imkân sağlayacağı olarak da yorumlanır.

Gerçekten sorunların tek boyutlu olarak ele alınması veya bir açıdan bakılarak çözüm üretilmesi sağlıklı sonuçlar vermiyor. Özellikle ekonomik ve toplumsal konulardaki sorunların çözümünde farklı bakış açılarının göz önünde bulundurulması ise temel şarttır. Çünkü bu sorunların ortaya çıkış nedenlerinin başında farklı çıkar gruplarının talepleri vardır.

Sorunların çözümü için önce tüm yönleriyle ortaya konulması sonra da her çıkar grubunun önerilerinin tartışılması gerekir. Çıkar gruplarının yanında, konuyu bilimsel olarak değerlendirebilecek otoritelerin ve karar alıcıların da görüşmelerde yer almaları gerekir.

Bu nedenle, İstanbul Ticaret Borsası olarak, genelde tarım ve gıda sektörünün, özelde ise alt sektörlerin sorunlarının tüm yönleriyle tartışılması ve çözüm önerilerinin üretilmesi için geniş katılımlı toplantılar düzenlemeye karar verdik. "Borsa Meydanında Sektörler Buluşuyor" etkinliğimizde iş ve bilim dünyası ile bürokrasiyi bir masa etrafında toplayarak sorunları ayrıntılarıyla ele alıp, çözüm önerileri sunmayı hedefliyoruz.

Sektörlerimize, iş dünyamıza, ülkemize ve milletimize hayırlı olması dileklerimizle "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" başlıklı toplantımızın sonuçlarını ilginize sunuyoruz.

Ali KOPUZ
İSTİB Yönetim Kurulu Başkanı

TOPLANTI ADI
Borsa Meydanında Sektörler Konuşuyor
İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı

TOPLANTI TARİHİ 24 EKİM 2024 / 14.30

AÇILIŞ KONUŞMASI
Ahmet Bülent Kasap, İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı

MODERATÖR
Celal Toprak, Güvenilir Ürün Platformu Başkanı

KATILIMCILAR
- **Avni Dilber**
  T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü

- **Mehmet Menderis**
  T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı

- **Aydın Ağaoğlu**
  Tüketici Konfederasyonu TÜKONFED Genel Başkanı

- **Hakan Çevikoğlu**
  Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı

Moderatör Celal Toprak

Borsa Meydanında Sektörler Konuşuyor toplantılarımızın bir yenisine daha hoş geldiniz. Açılış konuşmasını yapmak üzere sözü İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap'a veriyorum.

Ahmet Bülent Kasap

İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı

İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap

Saygıdeğer katılımcılar, kıymetli basın mensupları sizleri saygıyla selamlıyor, "Borsa Meydanında Sektörler Konuşuyor" toplantılarının bir yenisinde sizlerle birlikte olmaktan duyduğum memnuniyeti ifade etmek istiyorum.

Sözlerimin başında dün TUŞAŞ (Türk Havacılık ve Uzay Sanayii A.Ş.)'a yapılan terör saldırısında şehit olan kardeşlerimize Allah'tan rahmet, yaralılara acil şifalar diliyorum. Milletimizin başı sağ olsun. Barış çağrılarının yapıldığı ve Türk savunma sanayinin güçlendiği bir dönemde böyle bir saldırı yapılması bizlere failler hakkında da bilgi veriyor. Saldırıdan önce Yönetim Kurulu Başkanı Ali Kopuz ve bazı yönetim kurulu üyelerimiz ile birlikte Saha Expo Uluslararası Savunma, Havacılık ve Uzay Sanayi Fuarını ziyaret ettik. Orada da tanık olduk ki savunma sanayimiz çok güçlenmiş durumda. Bu tip saldırıların bizleri daha da güçlü bir savunma sanayisi yolunda teşvik edeceğine inanıyorum. Türkiye tüm bu sorunları aşarak güçlü yarınlara emin adımlarla yürüyecektir.

Değerli katılımcılar, bugüne kadar bu toplantılarda birçok sektör temsilcisi söz aldı. Önemli meseleler masaya yatırıldı. Sektörlerin güncel durumu ve geleceğine dair fikir alışverişleri yapıldı. Bazı toplantılarımızın konuları ise ülke gündemine girerek tartışıldı.

Bugünkü toplantımız da sadece gıda sektörünü değil tüm tüketicileri ilgilendiren önemli bir konu. İnternet pazar yerinde gıda satışı, gıda sektöründe dijital pazarlamanın doğurduğu bazı sorunları ınternet pazar yerleri özelinde ele alacak ve bu sorunların çözümü için önerilerimizi paylaşacağız.

Aramızda yine birbirinden değerli konuşmacılar bulunuyor. Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Türkiye Cumhuriyeti Tarım Ve Orman Bakanlığı Gıda Ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol Ve Laboratuvar Daire Başkanı Mehmet Menderes, Tüketici Konfederasyonu Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı Hakan Çevikoğlu'na hoş geldiniz diyorum. Kendilerine değerli katılımlarından ve katkılarından dolayı şimdiden teşekkür ediyorum.

Internet üzerinde gıda satışı hızla büyüdü, büyümeye de devam ediyor. Bizim milletimiz dokunmadan sebze meyve almaz ön yargımız da pandemi döneminde yok oldu. Dijital pazarlama internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla gelişiyor. Başlığımızdan da anlaşılacağı gibi bugünkü konumuz internet pazar yerleri.

Şirketlerin kendi satış siteleri ve sosyal medyadan yapılan gıda pazarlamasının sorunları farklı olduğu için bu konuyu ayrıca ele alacağız. Türü ne olursa olsun dijital pazarlamanın ortak özelliği üretici ve tüketici arasındaki mesafeyi satması. Bu mesafenin kısalmasının olumlu yönleri de var olumsuz sonuçları da… Örneğin, Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlara pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu olumlu yanı. Doğurduğu sorunları bugün burada ele alacağız.

Az önce üretici ile tüketici arasındaki mesafenin kısalmasından bahsettim. Bu kısalan süreçte klasik pazarlamada toptancılar ve marketler var. Tabii tarladan sofraya tüm kanallarda devletin kontrolü var. Yüzbinlerce üreticinin, milyonlarca ürünün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi nasıl yapılıyor?

Üretici ve marketlerden numune alan denetim makamı internet pazar yerlerinden de numune alıp denetliyor mu? Taklit, tağşiş ve sağlığa aykırı ürünlerle sorumluluk paylaşımı nasıl oluyor? İşte bugün cevap arayacağımız sorulardan bazıları bunlar.

Diğer taraftan; internet pazar yerlerinde gıda satışının yaygınlaşması, sektörümüz için fırsat olabilir. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızlıca çözmemiz hem kamu sağlığı hem de gıda sektörümüz açısından çok önemli. Elbette ki öncelikli konumuz insan sağlığı. Ama bu sorunlar çözüldüğünde gıda sektörünün gelişmesinin hızlanacağını, katma değerli ürünlerin yaygınlaşacağını ve ihracatımızın da artacağını unutmamamız gerekiyor.

Bugün uzmanlarımız bu konuları geniş bir biçimde ele alacaklar. Toplantımızın tüm paydaşları için faydalı olmasını diliyor, değerli katılımcıları ve dinleyicilerimize bir kez daha hoş geldiniz diyorum ve sözü kıymetli katılımcılarımıza bırakıyorum.

Celal Toprak: Başkanım, çok teşekkür ederiz. Geçtiğimiz haftalarda sıkça konuşulan tağşiş ve taklit meselesinin çevrimiçi ortamdaki uzantısının nasıl ele alınacağına dair önemli bir konuyu gündeme getirdiniz. Bu anlamda, Türkiye'nin en büyük sorunlarından birini daha gündeme taşıdığınız için teşekkür ederiz. Borsa Meydanı, gerçekten gündemin sıcak konularını ele alan bir platform haline geldi.

Şimdi sözü hemen Avni Bey'e bırakmak istiyorum. Avni Bey, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü olarak, tüketici konularında uzman isimlerden biri. Efendim, tüketici meselesini en iyi bilen isimlerden birisiniz. Bu konu başlığını nasıl değerlendiriyorsunuz? Kurumunuzun, Genel Müdürlüğünüzün bu konudaki çalışmalarına dair bize mesajlar verir misiniz? Söz sizin, buyurun efendim.

Avni Dilber
T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü

T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber

Ben de sözlerime, dünkü saldırıyı şiddetle kınayarak, onlara yenilmeyeceğimizi bir kez daha duyurarak başlamak istiyorum.

Ben aynı zamanda Bakanlığımızda Türkiye Reklam Kurulu Başkanlığı görevini de yürütüyorum. Dolayısıyla bu konuya iki farklı açıdan yaklaşacağız: hem e-ticaret hem de aldatıcı reklam ve haksız ticari uygulamalar yönünden bakacağız. Kabul etmek gerekir ki ticaret, geleneksel yöntemlerle veya eski mevzuatlarla düzenlenmiş olsa da son yıllarda bu alandaki dengeler ciddi biçimde değişti. Örneğin; reklamcılık açısından bakarsak, bugün dijital reklamlar toplam reklam harcamalarının yüzde 76'sına ulaşmış durumda. Yani markaların dijital mecralardaki reklam verme oranı yüzde 76'ya yükseldi. Dolayısıyla, gıda ürünlerinin dijital platformlardaki satışını tartışmak, çok anlamlı ve yerinde bir konudur. Ürün çeşitliliği ve rekabet arttı. Bu rekabet ortamında, ürünlerini ön plana çıkarmak isteyen firmaların sayısı ve yarışı da hız kazandı. Bu nedenle, devlet eliyle tüketicilerin korunması gerekliliği, özellikle bu alandaki haksız uygulamalardan zarar görme olasılığı yüksek olan tüketiciler açısından daha elzem bir hale geldi.

Neyse ki mevzuat altyapımız bu duruma kısmen uygun ve geniş kapsamlı hazırlanmış. Kanunun amacında, "Tüketicinin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunması" ifadesi yer alıyor. Yani sağlık ve güvenlik ilk sırada yer alırken, ardından ekonomik çıkarlar geliyor. Biz de bu doğrultuda etkin bir şekilde çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Ancak, dijital dünyanın hızına yetişmekte zorlandığımızı belirtmeliyim. Bu toplantıları yeni yeni yapmaya başlamış olsak da dijital dünya zaten hayatımıza girmiş durumda ve biz sorunlarla karşılaştıkça çözüm yollarını geliştirmeye çalışıyoruz.

Genel Müdürlüğümüzün piyasa gözetim ve denetim alanında sorumlulukları sınırlı olsa da özellikle aldatıcı reklamlar ve haksız ticari uygulamalar konusunda çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Biraz sonra bu konunun ayrıntılarına da değineceğim.

İndirimli satışlar, ambalaj üzerinde yer alan bilgiler, ürünlerin tanıtım şekli, sipariş süreçleri ve tüketiciye ulaşım şekilleri konularının ekonomik boyutuyla ilgileniyoruz. Amacımız, vatandaşların bu süreçte yaşadığı ekonomik mağduriyetleri denetlemek. Unutmamak gerekir ki, vatandaşlara pazarlanan ürünlerde bizim en hassas olduğumuz konu, aldatıcı reklam ve haksız ticari uygulamaların önlenmesidir. Bir pizza görselinde bol peynirli gösterilen bir ürün, teslim edildiğinde beklentiyi karşılamıyorsa bu durum bizim açımızdan uyumsuz olarak değerlendirilmektedir. Yani görselle gerçekleşenin uyumlu olması gerekir. Reklam Kurulu olarak, hem reklam hem de mesafeli satış açısından bu konuları titizlikle inceliyoruz.

Satılan ürünlerde uymamız gereken temel kurallar var. Örneğin, bir ürünün görselini kullanarak tanıtım yapıyorsanız tanıtımın gerçeği yansıtması çok önemli. Temel kuralımız, "doğruluk ve dürüstlük" ilkelerine uyulmasıdır. Yani vatandaş yanıltılmamalıdır. Mevzuatımızda da yer aldığı gibi, "Ortalama tüketicinin algılama düzeyini yanıltacak reklam ve ilanlar yapılamaz."

Bu temel ilkeler tüm ürünlerde geçerlidir, ancak gıda ürünlerinin de aynı standartları taşıması gerekir.

Bir diğer önemli konu ise indirimli satışlardır. Günümüzde birçok üründe yüzde 100, yüzde 200 indirim görülse de, bu indirimlerin gerçekte uygulanıp uygulanmadığını kontrol etmek zorundayız. Örneğin, 200 TL'den 100 TL'ye indirildiği belirtilen bir pizzanın daha önce gerçekten 200 TL'ye satıldığının belgelenmesini isteriz. İndirimlerin gerçek ve dürüst olmasına dikkat ediyoruz.

Ambalaj üzerindeki bilgilerin de aynı doğrulukla internet ortamında sunulması gerekir. Örneğin, dondurma olarak tanıtılan bir ürünün içeriğinde sadece "sütlü buz" yazar ama dondurma olarak satılır. Bu yanıltıcı bilgilendirme nedeniyle ceza uygulanır. Reklam Kurulu, TV, gazete, internet ve açık hava reklamları dâhil her türlü mecradaki ilanları bu doğrultuda inceler.

Tarım Bakanlığı ile bazı konularımız örtüşmekte ve uyumlu çalışmaktayız. Örneğin, evcil hayvan mamaları gibi ürünlerde son kullanma tarihine dikkat etmeden toplu sipariş yapılması durumunda, tüketicinin mağduriyetine neden olan durumları denetliyoruz. Ayrıca, tekli ürünlerin çoklu paketlerde daha pahalıya satılması gibi tüketiciyi yanıltan pazarlama stratejilerine de haksız ticari uygulama kapsamında ceza uyguluyoruz. Dört tane sütü bir araya getirip toplu paket halinde satıyorlar. Tekli sütten daha pahalı olduğunu gördüm. Diyeceksiniz ki daha pahalı olabilir mi? Burada da tüketicinin algısıyla oynayıp dolayısıyla bir toplu alışverişten kaynaklı sanki indirim varmış gibi tüketiciyi aldatırsa haksız ticari uygulama deyip cezalandırabiliriz. Zira gerçekten o tekli sütün o dörtlü sütten birim bazlı daha uygun olduğunu gördük.

E-ticaret ile ilgili mevzuatımız kapsamında da bazı yükümlülükler bulunuyor. Örneğin, gıda ürünleri için 30 gün içinde teslimat yapılması zorunludur. Taahhüt edilen sürede teslim edilmeyen ürünler için yaptırımlar uygulanmaktadır. Ayrıca, tüketiciden onay almadan sipariş iptali yapılamaz ve fiyat artışı bahanesiyle siparişlerin iptali ciddi bir yaptırıma tabidir. Dijital platformlarda satılan gıda ürünlerine ilişkin şikâyetlerde, yanlış bilgilendirme gibi stratejilere yönelik yaptırımlarımız ağırdır. Ürün başına ceza uygulanmakta ve dün gece çıkan yeni yasayla, aldatıcı reklamlara yönelik cezalar 10 kata kadar artırılmıştır.

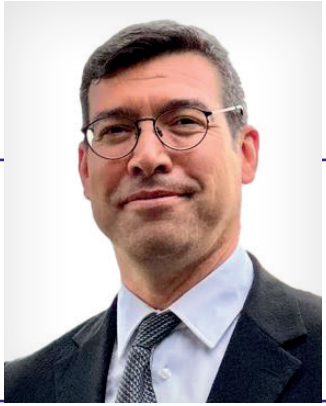
Vatandaşlar açısından, gıda ürünleri için bazı istisnai durumlar mevcut olup, hem yönetmelik kapsamı dışında olanlar hem de cayma hakkı kapsamı dışında kalan durumlar bulunmaktadır. Bize yılda 700-800 bin civarında şikayet ulaşmaktadır. Gıda ürünleri özelinde internetten yapılan satışlarla ilgili şikayet oranını şu an bilmiyoruz, ancak son dönemde en sık karşılaştığımız şikayetlerden biri sipariş iptalleridir. Özellikle fiyatların arttığı dönemlerde siparişler, stok yok bahanesiyle iptal edilmekte, ardından aynı ürün daha yüksek bir fiyata listelenmektedir. Bu durum mevzuatımız açısından yaptırım gerektiren bir konu olup, satıcı ve sağlayıcıya ulaşılamaması en temel sorunlardan biridir. Sipariş iptal edilse bile tüketici onayı alınarak yapılması zorunludur. Fiyat artışı nedeniyle sipariş iptali yapıldığında biz gerekli işlemi yapıyoruz. Örneğin, vatandaş bir ürünün çoklu paketini sipariş ettiğinde tekli ürün fiyatı üzerinden yanlış bilgilendirme yapılması da ciddi şikayetlere yol açmaktadır. Bu şikayetler hakem heyetlerimizde çözülürken, aynı zamanda denetim sorumluluğumuz gereği incelenmektedir.

Sektör için bir yenilik olarak, mevzuata aykırı olsa da kanunla daha uyumlu çalışmak isteyen firmalar için uzlaşma mekanizması da getirildi. Cezaların tahsili açısından önemli olan bu mekanizma, ceza miktarını yüzde 50'ye kadar düşürebiliyor. Bugün burada, gelen sorular doğrultusunda bu konuları detaylandırarak sizlere aktarmaya hazırım. Dinlediğiniz için teşekkür eder, hepinize saygılar sunarım.

Celal Toprak: Çok teşekkür ederiz, ağzınıza sağlık. Son dakika bilgisi için de ayrıca teşekkürler. Bu bilgi gerçekten önemli, konuyla ilgili sorular da gelebilir. Reklam aldatmacası, günümüzde çok ciddi bir sorun haline geldi. Geçenlerde sevgili Başkanımız Ahmet Bülent Kasap, buna güzel bir örnek gösterdi: Büyük bir zeytinyağı kutusunun üzerinde 'zeytinyağı' ibaresi oldukça belirgin yazılmış. Ancak altında 'tadında' ibaresi çok küçük ve neredeyse büyüteçle okunabilecek kadar ufak 'sıvı yağ' yazıyor. Böylece ürün, aslında 'zeytinyağı tadında sıvı yağ' olmasına rağmen aldatıcı bir uygulamayla tüketiciye sunulmuş. Bu tür etiketlemeler tüketiciyi ciddi şekilde yanıltmakta ve bizler için önem arz etmektedir.

T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber: Başkanım izninizle bir cümle eklemek istiyorum. Söylediğiniz gibi, gündemimizde birçok konu var. Zeytinyağıyla ilgili bu tür durumları denetledik ve cezaları da kestik. Böyle bir şeyle karşılaşırsanız bize bildirmeniz yeterli; hemen gereken işlemi yapıyoruz. Bu konu bizim için çok kıymetli. Ayrıca, gramaj denetimleri de gerçekleştiriyoruz. Binlerce denetim yaptık ve gerekli cezaları uyguladık. Fark etmişsinizdir, bu tür sahte gramaj vakaları azalmaya başladı. Benzer bir durumla karşılaşılırsa, bildirilmesi halinde hemen müdahale ederiz.

Celal Toprak: Teşekkür ederiz Avni Bey. Hemen şimdi ben Mehmet Bey'e söz vereceğim. O da bizim çok önemli bilgiler aldığımız, T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı. Mehmet Bey, buyurun söz sizin.



Mehmet Menderis
T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı

T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis

Bakanlık olarak, yalnızca gıda arz güvenliğini sağlamakla kalmıyor, aynı zamanda güvenilir gıdayı tüketicilere ulaştırma görevini de üstleniyoruz. Misyonumuz, 'tarladan sofraya' ya da 'çiftlikten çatala' anlayışı doğrultusunda, Avrupa Birliği müktesebatı ile uyumlu bir mevzuat çerçevesinde etkin ve yeterli denetimler yapmaktır.

Geçen yıl toplam 1,3 milyon denetim gerçekleştirdik. Bu rakam, piyasa gözetimi ve denetimi yapan kurumlar arasında açık ara en yüksek rakamdır. İthalat ve ihracat denetimleri de eklendiğinde bu sayı 2 milyona ulaşmaktadır. Ancak 'denetim' yerine 'resmi kontrol' ifadesini kullanmayı tercih ediyoruz. Çünkü resmi kontroller; denetimi de içine alan izleme, gözetim, tetkik, karantina, numune alma, muayene ve analiz gibi tüm aşamaları kapsar. Bu kontroller, en az lisans düzeyinde eğitim almış yaklaşık 8.000 gıda uzmanı tarafından farklı disiplinlerde gerçekleştirilir. Ayrıca, denetimlerimizi yaparken tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de 'mesafeli satış' olarak adlandırılan internet ve sosyal medya üzerinden yapılan satışları da kapsayacak şekilde çalışıyoruz. Tabii bu alan bizim tüm dünyada olduğu gibi bizde de zorlandığımız bir alan. Çok farklı mevzuatların iç içe geçtiği bir husus. Fakat biz 2013

yılında bu konuyla ilgili bir prosedür hazırlamışız ki bu prosedür hala güncel ve kullanıyoruz.

2014 yılında Avrupa'da e-ticaretle ilgili bir eğitime katılmıştım. Geçen sene ise benzer bir eğitim aldım. 10 yıl öncesine kıyasla farklı yöntemlerin geliştirildiğini gördüm. Ancak geldiğimiz noktada bizim uyguladığımız denetim usullerinin benzerlerinin diğer ülkelerde de farklı şekillerde yürütüldüğünü gözlemledim. Şu anda mesafeli satış yöntemi Türk Gıda Kodeksi Etiketleme Yönetmeliği'ne girmiş durumda. Bu kapsamda internet satışları, sosyal medya satışları, televizyon kanalları üzerinden satışlar, kargo, kurye ve tele-sipariş gibi yöntemlerle yapılan satışların tamamı bulunuyor. Bu alan yalnızca bizim için değil, tüm dünya için zorlayıcı bir alan.

Pazar yerlerinde bizim odağımız nedir? Öncelikli olarak Genel Müdürümün de bahsettiği gibi, tüketiciyi yanıltan bir durum var mı, buna bakıyoruz. Kanunumuzun amacı, tüketici menfaatlerinin ve halk sağlığının korunmasını kapsıyor. Etiketleme yönetmeliğimizde, doğru bilgilendirmeye ilişkin kurallar var ve ürün bazında hazırladığımız dikey mevzuatlarda da bu konularla ilgili detaylar bulunuyor. Bu mevzuat hükümlerine aykırılık olup olmadığını ya resen ya da şikâyet yoluyla inceliyoruz. Alo 174 tüketici ihbar ve şikâyet hattımız var. Bu hattan gelen şikâyetler veya resen yaptığımız incelemeler sonucunda, tüketiciyi yanıltan hususlar için Ticaret Bakanlığı'na, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri çerçevesinde bildirimde bulunuyoruz.

Diğer taraftan, ürünlerde bir uygunsuzluk olup olmadığını belirlemek için özellikle tüketici gibi internet üzerinden satın almalar yapıyoruz. Gerek görülmesi durumunda ürün numunelerini mevzuata uygunluk açısından ilgili laboratuvarlara gönderiyoruz. Muayene ve analiz sonuçlarına göre de sorumlular hakkında idari yaptırımlar uyguluyoruz.

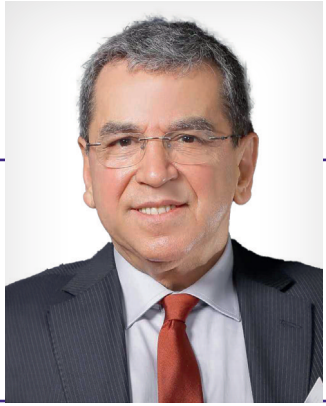
İnternet satışları, özellikle de pazar yerleri konusundaki temel problemimiz, 5651 sayılı 'İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun'da yer sağlayıcının yükümlülükleriyle ilgili bölüme dayanıyor. Kanun, yer sağlayıcıların, sağladıkları içerikleri kontrol

etmek veya hukuka aykırı bir faaliyet olup olmadığını araştırmakla yükümlü olmadığını belirtiyor. Benzer şekilde, 6563 sayılı 'Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun' da arayıcı hizmet sağlayıcıların yükümlülükleriyle ilgili benzer bir ifade içeriyor. Bu kanuna göre de arayıcı hizmet sağlayıcılar, hizmet sundukları elektronik ortamda yer alan içerikleri veya bu içeriklere konu olan mal ve hizmetleri kontrol etmek veya hukuka aykırı bir durumu araştırmak zorunda değiller. Ancak bu duruma rağmen, ülkemizde tüketicilerimizin en çok alışveriş yaptığı pazar yerleriyle düzenli olarak toplantılar gerçekleştiriyoruz. Bu toplantılar sonucunda, içerikten çıkarılmasını istediğimiz ürünlerle ilgili taleplerimizi doğrudan iletiyoruz. 10-12 yıl önce uydu kanalları üzerinden yapılan satışlar yaygındı. Ancak bu tarz satışlar artık dijital platformlarda daha fazla görülmeye başladı. 2024 yılı itibarıyla, pazar yeri olarak tabir ettiğimiz internet sitelerinde 9.000'den fazla URL adresinde satışa sunulan ürünün içerikten çıkarılmasını sağladık. Son dönemde ise en çok sıkıntıyı zeytinyağı ile ilgili ürünlerde yaşıyoruz. Daha önceki yıllarda takviye edici gıdalar, bitkisel çaylar ve bitkisel macunlar sorunlu ürün gruplarını oluştururken, şu anda sorunlu ürün grubu zeytinyağına yönelmiş durumda.

Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği'nde zorunlu etiket bilgilerinin internet satış platformlarında da tüketicilerin görebileceği şekilde yer almasını istiyoruz. Ancak, internet satış platformlarıyla ilgili 5996 sayılı kanunda bu konuya ilişkin çok açık bir hüküm bulunmuyor. Bu da zorlandığımız alanlardan biri. Yine de 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Hakkında Kanun'un 17. maddesini özellikle bu alan için uyguluyoruz.

Celal Toprak: Teşekkürler. Bu arada çok değerli gazeteci arkadaşlarımız aramızda toplantıyı dinliyor. Onlar da sorularını bize yazılı olarak iletirlerse değerlendirebiliriz. Bu arada Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Kurucu Başkanı Avukat İbrahim Güllü de bizi takip ediyor. Kendilerinin de soruları olabilir. O soruları bizlere iletirseniz, ilgili konuşmacımıza aktarırız.

Şimdi söz sırası TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu'nda. Buyurun.



Aydın Ağaoğlu
Tüketici Konfederasyonu TÜKONFED
Genel Başkanı

Tüketici Konfederasyonu TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu

Herkese sevgi ve saygılarımı iletiyorum. Dün akşam kanunlaşan yasada tüketici ile ilgili bölüm meclisten geçti ama 9 ay sonra yürürlüğe girecek. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Sayın Avni Dilber ile birlikte dün gece geç saatlere kadar oradaydık. Doğrudan satışta 30 günde cayma hakkı getiriliyor. Fakat orada Sayın Genel Müdürüm bir sorun var. Özellikle uzaktan engelli eğitim seti diye öğrencileri kandırıyorlar. Birçok kural getirilmesine rağmen cayma hakkın için bir telefon etmen yeterli diyorlar. Vatandaş da öğrenci de telefon ediyor. İptal ettik diyorlar. 14 gün geçtikten sonra da vatandaşın peşine avukat takıyorlar. Bu durum bilginiz dâhilinde inşallah köklü bir çözüm bulunur.

T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber: Aydın Bey çok özür dilerim. Bir düzeltme ihtiyacı var. Biz doğrudan satışı kapıdan satışlardan ve piramit satışlardan ayırdığımız için sizin bahsettiğiniz eğitim setleri artık kapıdan satış kapsamında. Orada da kısıtlamalar yaptık. Yani belge verdik. Yönetmelik hazırlayacak, sizinle konuşacağız.

Tüketici Konfederasyonu TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu: Farkındayım Efendim. Ayrıca söylemek istedim. Doğrudan satışla ilgisi yok. O doğrudan satış farklı bir uygulama.

Celal Toprak: Ticaret Bakanlığı, bir noktanın altını çizerek yönetmeliği hazırlarken sizinle konuşacağız dedi. Yani orada bu konu düzeltilebilir diye düşünüyorum.

Tüketici Konfederasyonu TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu: Yazılı olarak cayma bildiriminde bulunma konusunda bilgilendirildiğini yazarsa, bu durum önem kazanır. Çünkü tüketici, cayma hakkı hakkında bilgilendirildiğini belirterek el yazısıyla yazıyor ve tarihi de kendisi atıyor. Bu süreç sona eriyor. Ayrıca, uzaktan İngilizce eğitim seti satan plasiyer, "Ver telefonunu, sana bir demo yapayım". Ücretsiz olarak nasıl cayma hakkının olduğunu soruyor. Oysa burada, bir şifreyle girilen bilgi açıldığı zaman cayma hakkı ortadan kalkıyor. 14 gün değil, bir dakika sonra bile cayma hakkı zedelenmiş olabiliyor. Elbette, Ticaret Bakanlığı'nın Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, tüketiciler için çok büyük öneme sahiptir. Elbette Tarım Bakanlığı'ndan da katılan Menderes Bey, çok çok önemli bilgiler veriyor. Çünkü gıdasız yaşayamayız. Besin almadan, gıdayla beslenmeden sadece yaprak yiyerek yaşanmadığını biliyoruz.

Geçtiğimiz günlerde iki tane 5 litrelik zeytinyağı aldım. Fotoğraflarını da çektim. Zeytinyağlarından birinin 5 litresi 700 lira, diğerinin ise 750 liraydı. Tahmin edeceğiniz gibi 699 - 749 gibi fiyatlar. 5 litrelik bir erken hasat, taş baskı sıkma natürel zeytinyağının o fiyatı olması mümkün değil. Bunu bilmeme rağmen iki tenekeye 1.300 küsur lira ödedim. Daha sonra Tarım Bakanlığı açıklamada aldığım tenekelerden biri zaten tağşiş edilmiş ürünler listesindeydi. Diğerini de Florya'da bulunan Tarım Bakanlığı İstanbul İl Laboratuvarı Müdürlüğü'ne 3 bin TL ödeyerek analiz için bıraktım. Yetkili arkadaşlar bu fiyata satılan ürünün gerçek olma ihtimali zayıf dedi. Yine de kesin sonucu analiz sonucunda göreceğiz.

Biz, Tarım Bakanlığı'nın gıda ürünleri ile ilgili ifşaları daha sık yapmasını talep ettik. Bunun nedeni, Türkiye'nin de 1985 yılında Birleşmiş

Milletler tarafından kabul edilen 8 Evrensel Tüketici Hakkı'ndan biri olan "Bilgilenme Hakkı"dır. Tarım Bakanlığı, bu ifşaları 2019 yılından itibaren daha sık yayınlamaya başladı. Ancak bazı gıda ürünlerinin raf ömrü çok kısa (2 ay, 3 ay veya 1 ay gibi), dolayısıyla ifşalar geciktiğinde ürünler çoktan tüketilmiş olabiliyor ve raflarda kalmıyor. Bu nedenle, tüketicinin zarar görmemesi için ifşaların hızlı bir şekilde yapılması gerekiyor.

Öte yandan, bazı ürünlerde de numune alındıktan sonra analiz süreçleri devreye giriyor. Taraflardan savunma talep ediliyor ve analiz sonuçlarının çıkması bir süre alabiliyor. Dolayısıyla, Tarım Bakanlığı'nın numune alır almaz ertesi gün bozuk ürünleri açıklaması mümkün olmuyor. Tarım Bakanlığı'ndan yetkililer ve ilgili daire başkanımız bu sürece dikkat ediyor.

Ayrıca, biz insan sağlığını doğrudan tehdit eden ürünler ile yalnızca vaat edilen özellikleri taşımayan ürünlerin ayrı ayrı ilan edilmesini talep etmiştik. Örneğin, tereyağı diye satılan bir üründe margarin bulunması veya hayvansal yağ denilerek bitkisel yağ kullanılması gibi durumlar, maliyet düşürme amacıyla yapılan yanıltıcı uygulamalardır. Tarım Bakanlığı bu ayrımı gözeterek duyurularını yapıyor, bu da bizi memnun ediyor. Ancak bu ifşaların daha sık yapılması gerektiğini düşünüyoruz. Pandemi döneminde bu uygulamalara bir süre ara verildi, ancak cezalar artırıldı. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürümüz de indirimli satışlardaki yanıltıcı uygulamaları takip ettiklerini belirtti.

İnternetten satılan ürünlerde bazı satıcılar, fiyatı yükseltmek amacıyla ürünü göndermeyip siparişi iptal ediyorlar. Bu durumu da yakından takip ediyoruz. Aslında Mesafeli Satış Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde bu konuda açık bir hüküm bulunuyor: "Malın stokta olmaması geçerli bir mazeret değildir." Yani, stokta olmayan bir ürünü satışa sunuyorsanız bunun sorumluluğunu da üstlenmelisiniz. Benim kanaatime göre, eğer ben 2.000 liraya satın aldığım bir ürünü satıcı iptal ederse ve bu ürünü 2.500 liraya yeniden almak zorunda kalırsam, aradaki 500 liralık farkı belgelerle kanıtlayarak satıcıdan talep edebilirim. Çoğu zaman,

Avni Bey'in de belirttiği gibi, satıcılar önce ürünü 2.000 liradan satıp "stokta yok" diyerek iptal ediyorlar, ardından aynı ürünü 2.500 liraya yeniden satışa koyuyorlar.

Bir de gramaj oyunlarıyla yapılan gizli zamlar var. Ticaret Bakanlığı bu duruma yönelik de bir düzenleme yaptı ve yönetmeliğe yeni bir madde ekledi. Gerçekten de bu durumu insanlara yeterince anlatamadık. Bir firmanın "indirim yapıyorum" diyebilmesi için, ürünün son 30 gün içinde satıldığı en düşük fiyatı baz alması gerekiyor. Örneğin, bir ürün 30 günlük süreçte sırasıyla 100, 120 ve 150 liraya satılmışsa, firma 150 liradan indirim yapamaz. 30 gün içinde ürün en düşük 100 liraya satıldıysa, yalnızca bu fiyatın altına düştüğünde indirim yapılmış olur. Örneğin, firma ürünü 90 liraya satarsa, 100 liralık önceki fiyatı gösterip yüzde 10 indirim yapmış sayılabilir. Aksi takdirde, yanıltıcı bir indirim söz konusu olur ve firma bu nedenle idari para cezasına tabi tutulabilir.

Ayrıca, Tarım Bakanlığı ve Ticaret Bakanlığı'nın, 81 ilde ve birçok ilçede teşkilatları bulunuyor. Ancak her raftaki ürünü sürekli olarak denetlemek mümkün değil. Yine de, her ürüne bir tüketici eli uzanıyor. Tüketici, bozuk ya da yanıltıcı bir ürünle karşılaştığında bunu ilgili mercilere bildirebilir. Tarım ve Ticaret Bakanlıklarımız, tüketiciler için önemli görevler üstlenmiş durumda ve bu kurumlara ulaşmak oldukça kolay. "Reklam kurulu şikâyet" veya "tüketici hakem heyetine başvuru" şeklinde arama yaparak, şikâyetlerinizi bu mercilere veya e-devlet üzerinden hızlıca iletebilirsiniz.

2025 yılında, yeni değerlenme oranıyla birlikte, 104 bin liraya kadar olan uyuşmazlıklar doğrudan tüketici hakem heyetlerine başvurularak çözülebilecek. Bu tutar, en pahalı telefonlar veya buzdolabı, çamaşır makinesi gibi eşyalar için bile yeterli bir üst sınır oluşturuyor. Mahkeme sürecine gidildiğinde; bilirkişi incelemesi, tebligat, ön inceleme, arabuluculuk derken ortalama 1,5-2 yıldan önce sonuç alınamıyor ve süreç istinafa gidildiğinde 3-4 yılı bulabiliyor. Oysa tüketici hakem heyetleri, bu tür uyuşmazlıkları azami 6 ay içinde, nadiren de olsa 6 ay daha uzayarak, çözüme kavuşturabiliyor.

Tüketiciler için hazırlanmış çok güzel düzenlemeler var; ufak tefek aksaklıklar olsa da en büyük sorun, tüketicilere yeterince bilgi aktaramamış olmamız. Biz, dernek olarak başladık, ardından federasyon kuruldu, sonra bu yapı konfederasyona dönüştü. Bu süreçte, özellikle Celal Bey gibi ekonomi alanında çalışan duayen medya mensupları sesimizi duyurmada bize çok destek oldular. Ancak yine de yeterince geniş kitlelere ulaşamadık. Örneğin, bir pop ya da magazin sanatçısı, "Yoğurda su katarsan ayran olur" diyor ve 25.000 beğeni alıyor. Oysa biz, tüketicilere ilk 6 ay içinde bir ürün ayıplı çıkarsa seçim haklarını kullanabileceklerini anlatıyoruz, ancak bu bilgiyi belki sadece 25 kişi okuyor. Bu nedenle halkımızın biraz daha bilinçlenmesi gerektiğini düşünüyorum.

Celal Toprak: Aydın Bey, çok teşekkür ederiz. Önemli konulara dikkat çektiniz. Bu bahsettiğiniz konularda bilgilendirmeye devam etmemiz gerektiğini düşünüyorum. İzninizle söylemek istiyorum, bazılarını ben bile bilmiyordum. Gazeteci ve bu alanda ilgili biri olmama rağmen, anlattıklarınızdan öğrendiğim yeni şeyler var. Bu oturumdaki son sözü Hakan Bey'e vermek istiyorum. Hakan Bey, çok önemli bir kurumun başındasınız; tüm çevrimiçi ve elektronik ticaret işletmeleri sizin sorumluluğunuz altında ve pazar payı giderek büyüyen bir alan.

Sorular arasında en çok dikkat çeken konulardan biri de Instagram üzerinden yapılan satışlarla ilgili. Diğer konuşmacılar, Mehmet Bey ve Avni Bey'e de yöneltilen bu soru, "Instagram satışlarında denetim nasıl yapılıyor?" şeklinde. Bu konuda kısa bir açıklama yapmak ister misiniz? Diğer soruları da sizlere yönelteceğim.

Bu arada, bizi izleyenler arasında Türkiye perakende sektöründe önemli bir yeri olan PER-DER'in Başkanı Faruk Bey de aramızda bulunuyor. Aynı şekilde, Türkiye'nin önde gelen gıda üreticilerinden Yayla'nın kurumsal iletişim müdürü de izleyicilerimiz arasında ve not aldığını belirtti. Bu bilgiyi de siz değerli konuşmacılarla paylaşmak istedim. Hakan Bey, buyurun, söz sizin.

Hakan Çevikoğlu

Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı

Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı Hakan Çevikoğlu

Ben de sözlerime başlamadan önce dün gerçekleştirilen hain terör saldırısında hayatını kaybeden vatandaşlarımıza Allah'tan rahmet, ailelerine başsağlığı ve sabır, yaralılarımıza acil şifalar diliyorum. Terörün her türlüsünü kınıyor ülkemizin güvenliği ve huzuru için fedakârca mücadele eden tüm güvenlik güçlerimize de şükranlarımızı sunuyorum.

Ben de bir e-ticaret sektörünü şöyle genel bir toparlamak istiyorum. Biraz rakamlardan bahsedeyim, nerelerdeyiz? Hacim olarak ne yapıyoruz? Ondan sonra gıda üzerindeki konulara biraz geçeriz.

Ülkede yaşanan tüm zorluklara rağmen, ekonomik büyüme kesintisiz devam ediyor. Bu bağlamda e-ticaret sektörü de hızla büyüyerek ve dijitalleşmenin sağladığı dönüşümle ekonomimize önemli katkılar sunuyor. Ticaret Bakanlığı'nın internet sitesinde yayımlanan ETBİS verilerine göre, 2023 yılında e-ticaret sektörü yüzde 115 oranında büyüyerek yılı 1,85 trilyon lira hacimle kapattı. 2023 yılı içinde günlük işlem adedi ortalama 16 milyona ulaşmıştı. 2024 yılında ise e-ticaret hacminin 3 trilyon liranın üzerinde kapanması öngörülüyor ve Bakanlık sitesinde bu rakamın 3,4 trilyon liraya ulaşacağı tahmin ediliyor. Biz de 3 trilyon lirayı geçmenin kesinleştiğini düşünüyoruz. Kasım ayı-

na gelmiş bulunuyoruz ki bu ay e-ticarette en yoğun satışların yapıldığı dönemdir. Günlük işlem adedinin 16 milyonlardan, 18 milyonlara çıkması bekleniyor. Bu büyüme, yalnızca ticaret hacminin artmasından değil, aynı zamanda tüketici alışkanlıklarının değiştiğini ve dijitalleşmenin köklü bir dönüşüm yarattığını da gösteriyor. E-ticaret artık sadece bir alışveriş yöntemi değil; hayatımızda önemli bir yere sahip.

Ülkemizin ekonomisinde önemli bir itici güç haline gelen dijital ticaretin yükselişiyle, tüketiciler artık zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın internetten alışveriş yapmanın rahatlığına alıştı. Özellikle pandemi döneminde bu alışkanlık daha da yerleşti. Bu durum, hem ürün çeşitliliğinin hem de kullanıcı sayısının artmasıyla birlikte hızlı bir büyümeyi beraberinde getiriyor; ancak bu büyüme, birçok sorumluluğu da getirmekte. Bizler de bu sorumluluğun farkında olarak tüketicilerimizi bilinçlendirmek için elimizden geleni yapıyoruz.

Çevrim içi alışverişte tüketiciler, güvenlik, veri gizliliği ve ürün güvenliği gibi konularda endişe duyuyorlar. Dolandırıcılık ve sahte ürün riskini en aza indirmek, hem e-ticaret platformlarının hem de tüketicilerin ortak sorumluluğudur. Bu bağlamda, Mehmet Başkan'ın da belirttiği gibi, yasal bir zorunluluk olmasa da biz pazar yerleri olarak bu konuda sorumluluk üstleniyor ve önlemler almaya özen gösteriyoruz. Ancak, pazar yerlerindeki ürün sayısı artık milyonları hatta 100 milyonları aşmış durumda. Bu denetimleri yapmak, Ticaret Bakanlığı'nın desteği olmadan yalnızca pazar yerlerinin üstesinden gelebileceği bir durum değil. Yine de, elimizden geleni yapıyoruz. Bu nedenle satış güvenliği ve şeffaflık konusunda önemli adımlar atılmalı ve bu adımlar atılmaya başlandı. E-ticaret sitelerinin güvenlik sertifikalarına sahip olması ve güvenli ödeme yöntemleri kullanması büyük önem taşıyor. Aynı şekilde, tüketicilerin sanal kart gibi güvenlik önlemleri almaları ve yalnızca güvenilir platformları tercih etmeleri için bilinçlendirilmesi gerekiyor.

Ticaret Bakanlığı bu konuda önemli bir adım attı; Türkiye'de tek güven damgası sağlayıcısı olarak Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ni (TOBB) yetkilendirdi. Güven damgasına sahip sitelerin tüketiciler tarafından tercih edilmesi, e-ticarette güvenilirliğin artırılmasında büyük bir rol

oynuyor. Bu damga sayesinde e-ticaret siteleri, güvenlik ve hizmet kalitesi standartlarına uygun olduklarını gösteriyor. Logoya tıklayarak Ticaret Bakanlığı'nın sitesine gidip bu onayı kontrol etmek mümkün.

E-ticaretin güvenilirliğini artıran bir diğer önemli unsur ise satıcıların doğrulanmasıdır. Satıcıların güvenilir olması, ürün açıklamalarının şeffaf olması ve garanti sürelerinin net bir şekilde belirtilmesi hem tüketici memnuniyetini hem de sektörün güvenilirliğini artıracaktır. E-ticaret platformları olarak satıcı doğrulama faaliyetlerini titizlikle yürütüyoruz. Diğer yandan, e-ticaret yalnızca teknolojik ürünler ve moda sektöründe değil, gıda sektöründe de hızla büyümekte. Ticaret Bakanlığı'nın 2023 yılı verilerine göre, gıda ve süpermarket sektöründe e-ticaret hacmi 75 milyar liraya, günlük işlem adedi ise yaklaşık 1 milyona ulaşmıştır. Gıda ve süpermarket ürünlerinin e-ticaretteki payı yüzde 5'e yükselmiş durumda. Ancak, doğrudan tüketici sağlığını ilgilendirdiği için gıda sektöründe satış süreçleri diğer kategorilere kıyasla daha hassas yürütülmelidir. Üretim, depolama ve dağıtım süreçlerindeki kalite kontrol ve izlenebilirlik büyük önem taşır. Ürünlerin üretim ve son kullanma tarihleri, menşei ve saklama koşulları gibi bilgilerin açıkça belirtilmesi gerekmektedir. Ayrıca, gıda ürünlerinin sertifikasyonu ve tüketicilerin doğru bilgilendirilmesi, halk sağlığı ve ürün güvenliği açısından kritik önemdedir.

Türk ürünlerine olan uluslararası talep, sınır ötesi ticarette her geçen gün artmaktadır. İki hafta önce Kırgızistan'da ziyaret ettiğim büyük bir "gri market" alanında yaşadığım bir örneği paylaşmak istiyorum: 30.000 konteynerden oluşan bu dev alanda, Çin'den gelen ürünlere "Made in Türkiye" etiketleri yapıştırılarak Rusya'ya satılıyordu. Bu tür sahtecilikler, "Türk Malı" algısının olumlu imajını koruma adına mücadele etmemiz gereken bir alan olarak karşımıza çıkıyor. Yurtdışından gelen talepleri karşılayabilmek için markalarımızın ve ürünlerimizin sertifikasyonunun ve ürün bilgilerinin eksiksiz sunulması çok önemlidir. Bu bilgi akışının küresel tüketicilere güvenilir bir şekilde ulaştırılması, hem platformlar hem de ülkemizin ticaret itibarı açısından kritik öneme sahiptir.

Brüksel'de düzenlenen Uluslararası Ürün Güvenliği Haftası'nda da vurgulandığı gibi, pazar yerlerinde satılan ürünlerin güvenliğine yönelik sıkı denetimler hayata geçirilmiştir ve bu denetimler devam edecektir. Tüketici güvenini artırmak amacıyla atılan bu adımlar, sektörde önemli bir gelişmedir. Yeni Genel Ürün Güvenliği Tüzüğü ile izlenebilirlik ve kalite güvence süreçlerinde daha sıkı denetimlerin yapılması hedeflenmektedir.

Bu doğrultuda, Türkiye'de de gıda güvenliği konusunda önemli çalışmalar yürütülmektedir. Tarım ve Orman Bakanlığı, Gıda Kontrol Genel Müdürlüğü aracılığıyla gıda ürünlerinin ulusal ve uluslararası standartlara uygunluğunu denetlemektedir. Ayrıca, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü de piyasadaki ürünlerin kalitesini ve güvenilirliğini sürekli olarak kontrol etmektedir. Hem dernek olarak bizler hem de pazar yerleri bu denetimleri kendi içimizde kurduğumuz departmanlarla takip etmekte ve kontrolleri sıkılaştırmaktayız.

Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği olarak, iş ortaklarımızla birlikte sunduğumuz gıda ürünlerinin kalitesine ve güvenliğine büyük önem veriyoruz. Ürünlerimizi uygun koşullarda muhafaza ederek, tüketicilere sağlıklı ve güvenilir bir alışveriş deneyimi sunma taahhüdümüzü sürdürüyoruz.

Sonuç olarak, e-ticaretin hızla büyümesi özellikle gıda güvenliği ve kalite konularında daha fazla sorumluluk gerektirdiğinin farkındayız. Tedarik zinciri boyunca yüksek standartların korunması, izlenebilirliğin sağlanması ve şeffaflığın benimsenmesi sektörel başarının ve tüketici güveninin temel unsurlarıdır. Bu süreçte katkılarından dolayı Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda Kontrol Genel Müdürlüğü'ne, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne ve Güvenilir Ürün Platformu'na teşekkür ederiz. Etik olarak tüketicilere güvenli bir alışveriş imkânı sunma kararlılığımızı sürdüreceğiz.

Celal Toprak: Hakan Bey, teşekkürler. Gelen soruları değerlendirme şansı yakaladığımda en büyük sorunlardan birinin e-ticaret üzerinden satış yapan kurum ve kuruluşların denetimiyle ilgili olduğunu gör-

düm. X firması, piyasada bilinen ürünlerin yaklaşık isimlerini kullanarak çok kolay satış yapabiliyor.

Burada uyarı cezası mı var? Bu konuda çok sayıda bilgilendirme istenmiş. Aramızda özellikle ekonomi ve perakende sektörüyle ilgili medya mensupları var. Onlar bu konuda bilgilendirme istemişler.

Hemen Avni Bey'e bu soruyu sormak istiyorum. Daha sonra Faruk Bey'in sorusuyla devam edeceğim.

KAPANIŞ

T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber: Sorunun doğrudan muhatabı zaten benim. Şunu gördüm ki kendi aramızda da bir takım iletişim zayıflığı var. Bu toplantıları daha sıklıkla yapmalıyız.

Konuşmamın ilk bölümünde reklam ve haksız ticari uygulamalarından bahsettim. Direkt "taklit" başlıklı bir maddemiz var ve bu yasaktır. Ayrıca "itibardan haksız yararlanma" maddemiz vardır. Bu da yasaktır. Bunu yapan, yani ortalama tüketicinin algılama düzeyini yanı yanıltan firmalar olduğu zaman aksiyon alıyoruz. Çok sayıda hükmümüz var. Ancak hiç detaya girmek istemiyorum. Bunlar bize iletildiği zaman durdurma cezası ve düzletme cezası veriyoruz. Gerekirse erişim engeli yetkimiz de mevcut. Yani direkt kapatma yetkimiz var. Ancak para cezası olarak dijitalde şu anda 600.000 TL alt sınır. 10 katına kadar uygulama yetkisini dün gece saat meclis onayıyla aldık. Kısaca böyle bir durumda karşılaşmaları halinde bize iletmeleri durumunda gereğini yapıyoruz.

Celal Toprak: Çok teşekkür ederim. Önce Faruk Bey'in sorusunu aktarayım. Sonrasında Para Dergisi Haber Müdürü İdris Çokal'ın sorusunu ileteceğim.

Faruk Bey'in sorusu Mehmet Bey'e. Tağşiş konusunda 2-3 yıllık sonuçlar biriktirilip neden toplu bir şekilde kamuoyuna duyuruluyor? Çok geç kalınmadı mı?

T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis: Malumunuz yeni bir sisteme geçtik. Eski sistemde resmi kontrol süreçleri biraz uzun sürüyor. Yani numuneye esas denetimlerde numune, genellikle şahit numune ile birlikte alınır. Denetim sonucunda denetime bir hafta itiraz süreci vardır. Numune alınır. İlk laboratuvara gönderilir. İlk numune alma sonucu çıktıktan sonra şahit numune için itiraz hakkı eğer olumsuz ise şahit numune itiraz hakkı için ilgili firmaya tebligat yapılır. Şahit numune için muayene ve analiz ücretleri, kargo masrafı ilgili üreticiye ait olmak üzere referans laboratuvarında muayene ve analiz yaptırılır. Analiz sonuçları kesinleştikten sonra tebligat yapılır. Yine denetime itiraz için bir süre vardır. Resmi kontrol süreci tamamlandıktan sonra yapılan idari yaptırım kararlarına da 15 gün içerisinde suç ceza hâkimliğine başvuru süreci vardır. Bu süreçler beklenir. En son listeyi, 2 Ekim 2024 tarihindeki kamuoyu duyurusunda da olduğu gibi Bakanlığımızın web sayfasında yayınladık.

Tüm dosyalar il- ilçe müdürlüklerimizden, taşradan bize gelir, değerlendirmeyi yapar ondan sonra kamuoyuna duyururduk. Bu yöntem doğru değildi. Aydın Bey'in de bahsettiği gibi bu süreç çok uzuyordu. Tüketici menfaatine bir durum söz konusu olmuyordu.

Yeni sistemle birlikte; yetki illerimizde, resmi kontrol süreci yani ilk analiz sonucu eğer itiraz hakkı kullanılmamış ise kesinleşmiş ise ilk analiz sonucuna göre şahit numune için itiraz hakkı kullanılmışsa analiz sonucu kesinleştikten sonra resmi kontrol süreci tamamlanır tamamlanmaz yayınlıyoruz. Şu anda **www.güvenilirgıdatarımorman.gov.tr** adresinden anlık olarak o ürünlere ait parti seri numarası, o ürüne ait marka, sorumlu üretici firma isimlerini biz anlık olarak paylaşıyoruz. Tüketici eğer bu ürünü almış ise elindeyse bunu iade edebilir. Eğer piyasada hala yayınlanan ürünler varsa şikâyet edebilir. Bununla ilgili aksiyonlarımızı alabiliriz.

Celal Toprak: Ayrıntılı bir şekilde anlattığınız için teşekkür ederiz.

Faruk Bey'in diğer sorusuyla devam ediyorum. Taze ürünlerin et, tavuk, balık ve ek +4 derece ile -18 derecede muhafaza edilmesi gereken, soğuk zincir tedarikini bozmadan tüketiciye ulaştırılan ürünlerin

denetimleri nasıl yapılıyor? Özellikle motor kuryelerde bu kabinler mevcut değil. Bu sorun olmuyor mu?

T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis: Avrupa Birliği'nde de denetim açısından çok tartışılan bir konu. 5996 sayılı kanuna dayanılarak sadece gıdada 200'ün üzerinde ikincil mevzuat var. Bunlardan en önemlisi "Gıda Hijyen Yönetmeliği". Bunun yanında "Hayvansal Gıdalar İçin Özel Hijyen Kuralları Yönetmeliği" ve yine Türk Gıda Kodeksi kapsamında dikey mevzuatlarla belirlenmiş diğer tebliğlerimiz var. Bizim sahada seyyar denetim araçlarımız var. "İnfrared termometre" ve bunun gibi ölçüm aletleri araçlarımızda bulunmaktadır. Bunlar ile ilgili resmi kontrolleri araçlarımızda yapabilmekteyiz. Ancak mesafeli satış yöntemiyle satışlar maalesef zorlandığımız alanlar. Bu kapsamda denetimleri mümkün olduğunca yapmaya çalışıyoruz. Denetimler burada açıkçası daha çok şikâyet mekanizması ile işliyor. Bakanlığımızca tüketicileri bu denetim mekanizması içerisine mümkün olduğunca katmaya çalışıyoruz. Bu kapsamda "Alo Gıda 174" ve "Alo Gıda WhatsApp" ihbar hattımız var. Buraya yapılan ihbarları anında değerlendiriyoruz. Yaptığımız iş ve işlemlerle ilgili en geç 15 gün içerisinde başvuru sahibine bilgi veriyoruz.

Celal Toprak: Teşekkür ederim. Yine Faruk Bey'in sorusuyla devam ediyoruz. Kayıtlı kurumları, kuruluşları denetlemek daha kolay. Kayıtlı ise bir takım kurallara uyuyor. Oysa ekonominin önemli bir kısmı da merdiven altı ya da kayıt dışı ifade edilen işletmelerden dönüyor. Bu alanlarda denetimler yetersiz. Özellikle bu denetimsizlik gıdada da daha üst seviyelerde. Bunu nasıl çözmeyi düşünüyor sunuz?

T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis: Gıda güvenilirliği konusu bence sadece Tarım Bakanlığının üstesinden gelebileceği bir konu değil. Tüm paydaşlarla birlikte bu işin altından kalkmamız gerekir. Bakanlığımızca şu anda kayıt altına alınan 724.000 işletme var. 724.000 işletme içerisindeki işletmelere biz

senede en az bir kez denetim yapıyoruz. Kayıtsız faaliyet gösteren gıda işletmecisinin kayıt altına alınması gerekmektedir. Eğer böyle durumları tespit ediyorsak, bununla ilgili mevzuatta öngörülen idari yaptırımları uyguluyoruz.

Celal Toprak: Teşekkür ederim. Sevgili İdris Çokal biraz yoruma dayalı bir soru sormuş. Dün gece Meclis'ten geçen kanunun ne kadar caydırıcı olacağını düşünüyorsunuz?

T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber: Ben mevzuatlarda çok büyük boşluk olduğunu düşünmeyenlerdenim. Şimdi konuşulan konular gittikçe derinleşiyor ama birçoğu da bizimle ilgili.

Toplantının ilk bölümünde tüketiciyi aldatıcı ifadeler üzerinde durulduğu. Mesela "tereyağı" yerine "teremyağ" ifadesi gibi... Diğer taraftan tereyağı içerinde bitkisel yağı bulunan ürünler var. Bunlar Tarım Bakanlığı mevzuatınca cezalandırılıp, toplattırılıp, tağşiş edildiği belirtilmiş olsa da aynı zamanda birer haksız ticari uygulama ve ayrıca da cezalandırabiliyoruz. Dolayısıyla konular biraz iç içe girmiş durumda. İnternet ortamında birisi satış yapıyor ve kurallara uymuyor. Alt sınır 600.000 TL ama sadece para cezası değil aynı zamanda onun durdurulmasını düşünüyoruz. Her para cezası alan firma aynı zamanda o aykırılığı yapmasın, durdurulsun diyoruz. Bunu yapmadı devam etti. Tekrar inceleyip tekrar kat be kat ceza kesebiliyoruz. Hangi firma buna dayanabilir bilemiyorum. Sonuçta doğrudan 6 milyon ceza verebiliyoruz.

Bir de mesafeli satışla ilgili ilave edeyim. Aydın Bey, dedi ki fazlasını hakem heyetinden alabilirsiniz. Vatandaş hakkı olarak doğru ama aynı zamanda orada satılan ürün başına mesafeli satışta ceza yazıyoruz. Ürün başına fiyatına bakmaksızın 2.200 TL cezası var. Onlarca milyon ceza kestiğimiz firmalar oldu. Yani yaptırımlar yüksek. Ancak eksik olan şu: gerçekten bunları daha sıklıkla uygulamalıyız. Biraz da pandemi döneminden bu merdiven altı dediğimiz kesim yararlandı. Bu noktada bizim kurul olarak geniş alanda yetkimiz var.

Celal Toprak: Teşekkür ederiz. Hakan Bey, Analiz Gazetesi Editörü Kübra Hanım'ın size bir sorusu var. Bu internet siteleri arasında büyükler daha iyi yazılım geliştiriyorlar. Doğal olarak kooperatifler, Kobi'ler gibi kuruluşların yanında bu yazılım onları ezip geçiyor mu? Burada bir haksız rekabetin önlenmesi, Onların da korunmasına dönük bir çalışma olabilir mi?

Bir de taze ürünlerle ilgili orada bir sıkıntı var. Taze ürünlerin vatandaşa ulaşması ile ilgili teknoloji de gelişmeler olabilir mi?

Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı Hakan Çevikoğlu: Öncelikle taze ürünlere değinelim. Ticarete çok sayıda yeni ürün girmeye başladı ve bu ürün çeşitliliği hız kesmeden artıyor. Taze ürünler, eskiden yalnızca özel kanallar aracılığıyla satılabiliyorken, artık pazar yerleri üzerinden de ulaşılabilir hale geldi. Her ürün yüksek talep görmese de, bazı kullanıcılar taze beyaz peyniri örneğin pazar yerinden değil, teneke ambalajda ise almayı tercih edebiliyor. Bu da kişisel tercihlere göre değişiklik gösterebiliyor. Şu anda hızlı ticaret tarafında, taze ürünlerin yarım saat içinde kapınıza gelecek şekilde teslim edilmesine olanak sağlayan sistemler mevcut. Bu ürünler için özel yazılımlar, ayrı depolama sistemleri ve soğuk zincir ile çalışan tedarik zinciri yönetimi organize edilmiş durumda. Bu alanda faaliyet gösteren büyük firmalar, bu tür yazılımlara sahip olarak, tedarik süreçlerini yönetmeliklere uygun bir şekilde denetim altında tutabiliyor. Her ne kadar küçük çaplı işletmeler, daha küçük yerleşimlerde bu hizmetleri yazılım desteği olmadan sürdürebilse de, büyük firmalar için hızlı teslimat sistemleri yönetimsel olarak da tam denetim altında işliyor.

Burada sadece Tarım Bakanlığı değil, Ulaştırma Bakanlığı ve çeşitli genel müdürlüklerin de yetki alanlarına giren konular var. Geçtiğimiz günlerde çıkarılan kanunla ilgili bazı düzenlemeler bizim sektörümüzü de ilgilendiriyordu. Büyüyen ve gelişmekte olan sektörler için regülasyonlar yapılmaya devam ediyor; bu alanda tüm bakanlıklar ve genel müdürlükler, internet üzerinden yapılan satışlara her zamankinden daha hassas bir şekilde, omuz omuza çalışıyor. Bu konuda çeşitli önlemler de alınıyor.

Az önce sizin bahsettiğiniz Instagram konusu vardı, Başkanım. O kısmı atlamıştım, hazır yeri gelmişken bu konuda da birkaç noktaya değinmek istiyorum. Online pazar yerleri şu anda çok sıkı denetim altında ve ödeme işlemleri genellikle kredi kartıyla yapıldığı için satıcılar kolaylıkla kontrol edilebiliyor. Yanlış ürün satanlar var mı? Evet, var. Ancak onlarla da mücadele ediliyor. Bu tür denetimler offline (fiziksel satış) tarafında olduğu gibi online ortamda da devam ediyor.

Fakat, sıkı regülasyonlar sebebiyle bazı satıcılar, satışlarını sosyal medya üzerinden yapmaya veya benzer isimlerle sahte web siteleri kurarak faaliyet göstermeye yöneliyor. Bu sahte siteler, tüketicileri yanıltıcı domain isimleri kullanarak alışveriş yapmaya teşvik edebiliyor. Sosyal medya platformlarından reklam yayımlayıp yurtdışı merkezli ödeme sistemleriyle parayı alarak ortadan kaybolabiliyorlar. Bu gibi sahtecilik yöntemlerine karşı hep birlikte mücadele etmemiz, tüketiciyi bilinçlendirmemiz ve farkındalık oluşturmamız büyük önem taşıyor. Az önce bahsettiğimiz güven damgası gibi, güvenilir sitelere ve orijinal platformlara dikkat edilmesi gerekiyor çünkü sahte siteler bile aynı renklerle benzer tasarımlar yaparak insanları kandırabiliyor.

Celal Toprak: Sosyal medyayla ilgili bahsettiğiniz çok önemli. O konuda belki hep birlikte el ele verip nasıl yapacağımızı konuşmamız lazım. Çünkü orada çok haksızlığa uğrayan yurttaşlarımız var. Dolandırılanlar var açıkçası. Yani o sizin kapsama alanınızda da değil aslında sizinle eş değermiş gibi gösteriliyor. Bu kapsamdaki çağrınızı desteliyorum.

Mehmet Bey, mesafeli satışları denetim için satın almalar yaptıklarını belirtti. İSTİB Genel Sekreter Yardımcısı İsmail Şen: "Bakanlık olarak kaç satın alma yapıldı ve kaçına ceza verildi?" diye soruyor. Buyurun Mehmet Bey.

T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis: Şu an için elimde rakamlar yok. Gerekirse veririz. Numune alıyoruz. Numuneleri Tarım İl Müdürlüğünde ya da ilçe Müdürlüğünde almıyor arkadaşlar. Çünkü öyle yaptığımız zaman düzgün ürün gönderiliyor. Kargoda teslim şeklinde alınıyor. Kargocularla beraber tutanak altına alınıyor. Alınan numuneler resmi kontrolde muayene ve analiz için ilgili laboratuvarlara gönderiliyor. Gelen sonuca göre eğer uygunsa zaten, burada sorun yok. Uygun değilse de kanunda öngörülen idari yaptırımları uyguluyoruz.

Celal Toprak: Teşekkür ederim. Daha birçok spesifik soru var. Biz bu soruları ilgililere özel olarak sorup sizlerle paylaşacağız.

Çok verimli bir toplantı oldu. Bütün bunların çözümü çok uzun vadeli, bu uzun vadeyi daha kısaya çekmek için bu tür toplantıları ve fikir alışverişlerini ortak akıl üretmeyi daha çok yapmalıyız diye düşünüyorum. Ben kapanış konuşması için sözü Ahmet Bülent Kasap'a bırakıyorum.

İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap: Değerli konuklarımız İstanbul Ticaret Borsası adına kıymetli katılımlarından dolayı tüm konuşmacıları ve izleyenlere ayrı ayrı teşekkür ediyorum.

Bugün burada sektörümüzün önemli konularından birini masaya yatırdık. Sektörün paydaşları konuyu çok yönlü ele alarak sorunları ve olası çözüm yollarını bizlerle paylaştılar. Yine çok değerli bilgiler verdiler. Her toplantı sonrası yaptığımız gibi toplantının çıktılarını rapor haline getirip ilgili makamlara iletecek, burada konuşulanları hem basılı hem de e-kitap olarak yayınlayacağız. Böylece hem daha fazla kişiye ulaşmış hem de tarihe not düşmeyi hedefliyoruz. Toplantı videosunu da YouTube kanalımıza yüklendiğini ve böylece geniş bir izleyici kitlesine ulaşacağını hatırlatmak isterim.

Basının da katıldığı bu toplantıların sonuçları kamuoyuyla paylaşıldıkça ortak akıl ile üretilmiş çözüm önerilerinin, sorunların ortadan kaldırılması için destek olacağını umuyoruz, toplantının arka planında emeği geçenlere de şükranlarımı sunuyor hepinizi saygıyla selamlıyorum.

Celal Toprak: Teşekkür ederim Başkanım. Ben de İstanbul Ticaret Borsası'na böyle bir toplantıyı düzenleyip kamuoyunu bilgilendirdiği için bir sosyal sorumluluk destekçisi olarak çok teşekkürlerimi sunuyorum. İnşallah bu toplantıların devamı gelir. Sorunların çözümü için katkımız oluyorsa bundan memnuniyet duyarız. Herkese teşekkür ederim.

BASIN YANSIMALARI

Yeni Şafak

İnternetteki gıda satışı da denetlenmeli

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı. İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirtti. Kasap, "Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı" açıklamasını yaptı.

MİLLİ GAZETE

İNTERNETTE GIDA SATIŞI MASAYA YATIRILDI

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı.

İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi.

Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikâyetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının uygulandığı aktarıldı.

Açılışta konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü ifade etti. Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her gecen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti:

"Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı."

"TÜKETİCİYİ KORUMAK İÇİN ÖNLEMLER ALINIYOR"

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber de internet pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için bakanlığın önlemler aldığını anlattı.

En çok şikâyetin sipariş iptallerinden geldiğine işaret eden Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi" değerlendirmesinde bulundu.

"GIDADA GÜNDE 1 MİLYON ADET İŞLEM YAPILIYOR"

Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu, yapılan denetimlerin olumlu karşılandığını belirterek, görevlilerin binlerce ürünü ayrı ayrı denetlemesinin mümkün olmadığını ve bu nedenle tüketici bildirimlerinin önem taşıdığına vurgu yaptı. Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Cevikoğlu ise tüketici alışkanlıklarının değişerek e-ticaretin 2023 yılında yüzde 103 büyüdüğünü aktardı. Gıda ve perakende sektörünün e-ticaretteki payının yüzde 5 seviyelerine geldiğini ifade eden Cevikoğlu, "Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor. Özellikle salgından sonra ürün çeşitliliği arttı. Bu büyüme beraberinde bazı sorunlar getirdi. Özellikle gıdada izlenebilirliği halk sağlığı acısından önemsiyoruz" dedi. **AA**

Ekonomi gazeteciliğinde öncü
TİCARET
GÜNLÜK SİYASİ TİCARİ GAZETE

İnternet pazarında görev tüketiciye düşüyor

HABER MERKEZİ

İstanbul Ticaret Borsası'nın, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlediği 'Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor' toplantılarında bu ay 'İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı' konuşuldu. Toplantıda, internet pazaryerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve beraberinde önemli sorumlulukları da getirdiği vurgulandı. İnternet pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşidinin fazlalığı dolayısıyla en büyük görevin tüketiciye düştüğü belirtildi.

Tüketicilerin şikâyetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının kesildiğinin belirtildiği toplantıya, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı. Açılış konuşmasını İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap'ın gerçekleştirdiği toplantının moderatörlüğünü ise Güvenilir Ürün Platformu Başkanı Gazeteci Celal Toprak yaptı.

"Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı"

İnternet gıda satışının hızla büyüdüğünü belirten Kasap, "Dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün gelişiyor. Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı" dedi.

"Ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir"

İnternet Pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için Bakanlıkça önlemler alındığını belirten Dilber, en çok şikâyetin sipariş iptallerinden geldiğinin altını çizdi. Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketici aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi" diye konuştu.

"Asıl denetim mekanizmamız tüketici şikâyetleri üzerinden işliyor"

İnternet üzerinden tüketici gibi satın almalar yapıp incelemelerde bulunduklarını ama ürün çeşitliliği ve işletme sayısı karşısında zorlandıklarını ifade eden Menderis, " Şu anda kayıtlı 724 bin işletme mevcut. Bu firmalara gıda konusunda iyi derecede eğitim almış personelimizle senede en az bir kez denetim gerçekleştiriyoruz. Ancak asıl denetim mekanizmamız tüketici şikâyetleri üzerinden işliyor. Bu noktada tüketicilerimize de önemli görevler düşüyor. Bize ALO 174 hattı üzerinden ya da resen başvurular geliyor. En geç 15 gün içerisinde gerekli işlemleri tamamlayıp, tüketiciye geri dönüyoruz" ifadelerini kullandı.

"Tüketici bildirimleri çok önemli"

Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından yapılan denetimleri olumlu karşıladığını belirten Ağaoğlu, "Her satılan ürünün bir alıcısı var. Görevlilerin binlerce ürünle ilgili ayrı ayrı denetim yapması mümkün değil. Bu nedenle tüketici bildirimleri çok önemli" dedi.

"Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor"

Tüketici alışkanlıklarının değişerek e-ticaretin 2023 yılında yüzde 103 büyüdüğünü ifade eden Çevikoğlu, "Gıda ve perakende sektörünün e-ticaretteki payı yüzde 5 seviyelerine geldi. Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor. Özellikle pandemiden sonra ürün çeşitliliği arttı. Bu büyüme beraberinde bazı sorunlar getirdi. Özellikle gıdada izlenebilirliği halk sağlığı açısından önemsiyoruz" diye konuştu.

Hürses

Borsa Meydanı'nda internette gıda satışı masaya yatırıldı

İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, "Yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı" dedi.

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı.

İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi.

Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikayetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının uygulandığı aktarıldı.

Etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı.

Açılışta konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü ifade etti.

Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti:

"Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı."

'Tüketiciyi korumak için önlemler alınıyor'

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber de internet pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için bakanlığın önlemler aldığını anlattı.

En çok şikayetin sipariş iptallerinden geldiğine işaret eden Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi." değerlendirmesinde bulundu.

Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, internet üzerinden tüketici gibi satın almalar yapıp incelemelerde bulunduklarını ama ürün çeşitliliği ve işletme sayısı karşısında zorlandıklarını ifade etti.

Halı hazırda kayıtlı 724 bin işletmenin olduğunu dile getiren Menderis, "Bu firmalara gıda konusunda iyi derecede eğitim almış personelimizle senede en az bir kez denetim gerçekleştiriyoruz. Ancak asıl denetim mekanizmamız tüketici şikâyetleri üzerinden işliyor. Bu noktada tüketicilerimize de önemli görevler düşüyor. Bize ALO 174 hattı üzerinden ya da resen başvurular geliyor. En geç 15 gün içerisinde gerekli işlemleri tamamlayıp, tüketiciye geri dönüyoruz." yorumunu yaptı.

'Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor'

TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu, yapılan denetimlerin olumlu karşılandığını belirterek, görevlilerin binlerce ürünü ayrı ayrı denetlemesinin mümkün olmadığını ve bu nedenle tüketici bildirimlerinin önem taşıdığına vurgu yaptı.

ETİD Başkanı Hakan Çevikoğlu ise tüketici alışkanlıklarının değişerek e-ticaretin 2023 yılında yüzde 103 büyüdüğünü aktardı.

Gıda ve perakende sektörünün e-ticaretteki payının yüzde 5 seviyelerine geldiğini ifade eden Çevikoğlu, "Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor. Özellikle salgından sonra ürün çeşitliliği arttı. Bu büyüme beraberinde bazı sorunlar getirdi. Özellikle gıdada izlenebilirliği halk sağlığı açısından önemsiyoruz." dedi. **(aa)**

EKONOMİ POLİTİKA KÜLTÜR
Analiz

İnternet Pazar yerleri DENETLENMELİ

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı. İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi. Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikayetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının uygulandığı aktarıldı.

Ahmet Bülent Kasap

ONLİNE GİDE SATIŞI BÜYÜYOR

Etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı.

Açılışta konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü ifade etti.

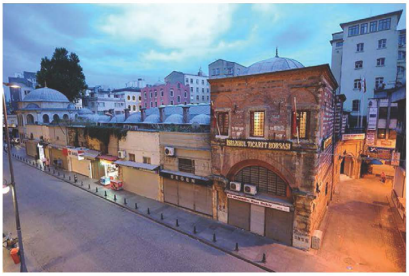
Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti:

"Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı." Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber de internet pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için bakanlığın önlemler aldığını anlattı.

En çok şikayetin sipariş iptallerinden geldiğine işaret eden Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi." değerlendirmesinde bulundu.

Analiz

BORSA MEYDANI'NDA İNTERNETTE GIDA SATIŞI MASAYA YATIRILDI



İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı.

İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi. Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikayetlerinin hızl
para cezalarının uygulandığı aktarıldı. Etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Ko
Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel
Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜK
Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Çevikoğ
Açılışta konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satış
etti. Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web sitele
aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti: "Üretici ve tüket
Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde
hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın
çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürünün
yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı." - "Tüketiciyi koru
Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü A
yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek ol
bakanlığın önlemler aldığını anlattı. En çok şikayetin sipariş iptallerinden geldiği
artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında sat
fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari k
karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle bir

Gazete Ekonomi

İSTİB: İnternet gıda satışında denetim şart

Sosyal Medya 0 0 İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı. İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi. Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikayetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının uygulandığı aktarıldı. Etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı. Açılışta konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü ifade etti. Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti: "Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı." "TÜKETİCİYİ KORUMAK İÇİN ÖNLEMLER ALINIYOR" Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber de internet pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için bakanlığın önlemler aldığını anlattı. En çok şikayetin sipariş iptallerinden geldiğine işaret eden Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi." değerlendirmesinde bulundu.

AVRASYA HABER AJANSI

İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı

İSTİB'DE İNTERNETTE GIDA SATIŞI KONUŞULDU "TÜKETİCİ ŞİKÂYET ETMELİ" İstanbul Ticaret Borsasının, Güvenilir Ürün Platformunun desteğiyle düzenlediği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" konuşuldu. Toplantıda, internet pazaryerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve beraberinde önemli sorumlulukları da getirdiği vurgulandı. İnternet pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitinin fazlalığı dolayısıyla en büyük görevin tüketiciye düştüğü belirtildi. Tüketicilerin şikâyetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının kesildiğinin belirtildiği toplantıda, Tüketicinin Korunması Hakkında Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifinin TBMM tarafından onaylandığı, önümüzdeki dönemde kanuna aykırı hareket eden firmalara doğrudan 10 kat daha fazla cezai yaptırımın yapılabileceği belirtildi. İnternette gıda satışının konuşulduğu etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı. Açılış konuşmasını İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap'ın gerçekleştirdiği toplantının moderatörlüğünü ise Güvenilir Ürün Platformu Başkanı Gazeteci Celal Toprak yaptı. İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap açılış konuşmasında, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü belirterek, "Dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün gelişiyor. Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlar pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı" dedi. "Ceza uygulanabilir" Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi İnternet Pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan korumak için Bakanlıkça önlemler alındığını belirtti. Dilber, en çok şikâyetin altını çizerek, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal e ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketici aldatan ve uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var.

HABERLER.COM

İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı Konuşuldu

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı.

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı. İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi. Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikayetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının uygulandığı aktarıldı. Etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı. Açılışa konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü ifade etti. Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti: "Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı." "Tüketiciyi korumak için önlemler alınıyor" Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber de internet pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için bakanlığın önlemler aldığını anlattı. En çok şikayetin sipariş iptallerinden geldiğine işaret eden Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi." değerlendirmesinde bulundu. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, internet üzerinden tüketici gibi satın almalar yapıp incelemelerde bulunduklarını ama ürün çeşitliliği ve işletme sayısı karşısında zorlandıklarını ifade etti. Hali hazırda kayıtlı 724 bin işletmenin olduğunu dile getiren Menderis, "Bu firmalara gıda konusunda iyi derecede eğitim almış personelimizle senede en az bir kez denetim gerçekleştiriyoruz. Ancak asıl denetim mekanizmamız tüketici şikayetleri üzerinden işliyor. Bu noktada tüketicilerimize de önemli görevler düşüyor. Bize ALO 174 hattı üzerinden ya da resen başvurular geliyor. En geç 15 gün içerisinde gerekli işlemleri tamamlayıp, tüketiciye geri dönüyoruz." yorumunu yaptı. "Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor" TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu, yapılan denetimlerin olumlu karşılandığını belirterek, görevlilerin binlerce ürünü ayrı ayrı denetlemesinin mümkün olmadığını ve bu nedenle tüketici bildirimlerinin önem taşıdığına vurgu yaptı. ETİD Başkanı Hakan Çevikoğlu ise tüketici alışkanlıklarının değişerek e-ticaretin 2023 yılında yüzde 103 büyüdüğünü aktardı.

Velhasıl

"Tüketici Şikâyet Etmeli"

İstanbul Ticaret Borsası'nda internet üzerinden gıda satışında artan denetim ihtiyaçları ele alındı. Toplantıda, kalabalığın evde olması düzenli ve yapılan şikayetlerin denetim masrafları katkı dağıtımı vurgulandı. İnternetten Gıda Satışı ve Tüketici Sorumluluğu İstanbul Ticaret Borsası (İSTİB) ve Güvenilir Ürün Platformu tarafından düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" konusu masaya yatırıldı. Toplantıda e-ticaret platformlarındaki gıda satışlarının hızla büyümesi ve denetim gerekliliği ele alındı. Özellikle bu süreçteki yangınların kritik rol oynadığı belirtildi.

İstanbul Ticaret Borsası Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, dijital pazarlamanın sektör için sunduğu olanaklara dikkat çekti. Kasap, "Anadolu'daki küçük bir üreticinin ulusal ve küresel pazarlara ulaşabilmesi önemli bir fırsat. Ancak, yüzbinlerce üreticinin evrensel ürünün sunduğu bu pazaryerlerinde gıda güvenliğinin sürdürülmesinin şartı" dedi. Tüketici Şikâyetleri ve Cezai Yaptırımlar Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, şikayetlerinin internetten yapılan gıda alışverişinde en büyük denetim mekanizmalarından biri olduğunu belirtti. Son dönemdeki sık talimatlar sorunu, satıcıların siparişleri iptal ederek aynı ürünleri daha yüksek fiyatla tekrar piyasaya sürmeyi ifade eden Dilber, "TBMM'de kabul edilen yeni yasa ile bu tür haksız kazanç sağlayan satıcılara verilecek para cezaları 10 dakikaya kadar artırılacak" diye konuştu. Denetim Şikâyetler Üzerinden Yapılıyor Tarım ve Orman Bakanlığı'ndan Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet alışverişlerde denetimlerin büyük oranda turizm haberlerine dayandığını v bulunduğunu belirten Menderis, "Personelimiz her işletmeyi yılda bir kez turistik şikayetleri üzerinden işliyor. Tüketicilerin ALO 174 hattına veya şikayette bulunmaları bu noktada önemli" dedi. Tüketici Bildirimlerinin (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu, Tarım ve Orman Bakanlığı'nı karşılandığını belirterek tüketicilerin sürece katılmasının gerekliliğini vurgula ayrı denetlenmesi mümkün değil. Bu nedenle teşvikleri hayati önem taşı Yaratabiliyor Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği Başkanı Hakan Çevikc büyüdüğünü belirterek, ürün çeşitliliğindeki artışın izlenebilirlik açısından Çevikoğlu, "Pandemi sonrasında günlük işlem sayısı 1 milyona ulaştı.

SonDakika.com

İstanbul'da Gıda Satışı Tartışıldı

İSTİB toplantısında internet pazar yerlerinde gıda satışı ve tüketici koruma önlemleri ele alındı.

İstanbul Ticaret Borsası'nın (İSTİB) her ay gerçekleştirdiği " Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantısında, bu ay internet pazar yerlerinde gıda satışı ele alındı. İSTİB'den yapılan açıklamaya göre, Güvenilir Ürün Platformu'nun desteğiyle düzenlenen "Borsa Meydanı'nda Sektörler Konuşuyor" toplantılarında bu ay "İnternet Pazar Yerlerinde Gıda Satışı" kapsamında, bu pazar yerlerindeki satışların hızla büyüdüğü ve önemli sorumlulukları da beraberinde getirdiğine işaret edildi. Toplantıda, söz konusu pazar yerlerindeki satıcı ve ürün çeşitliliğinin fazalığı nedeniyle en büyük sorumluluğun tüketiciye düştüğü ifade edilirken, tüketicilerin şikayetlerinin hızla değerlendirildiği ve yüksek para cezalarının uygulandığı aktarıldı. Etkinliğe, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber, Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, Tüketici Konfederasyonu (TÜKONFED) Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu ve Elektronik Ticaret İşletmecileri Derneği (ETİD) Başkanı Hakan Çevikoğlu konuşmacı olarak katıldı. Açılışta konuşan İSTİB Meclis Başkanı Ahmet Bülent Kasap, internet gıda satışının hızla büyüdüğünü ifade etti. Kasap, dijital pazarlama, internet pazar yerleri, şirketlerin kendi web siteleri ve sosyal medya kanalları aracılığıyla her geçen gün geliştiğini belirterek, şunları kaydetti: "Üretici ve tüketici arasındaki mesafe kısaldı. Anadolu'nun küçük bir kasabasındaki üretici dijital pazarlama sayesinde ulusal hatta küresel pazarı hedefleyebiliyor. Bu da sektörümüz için önemli bir fırsat. Ancak bu fırsatın doğurduğu sorunları hızla çözmemiz çok önemli. Özellikle yüzbinlerce üreticinin milyonlarca ürününün satıldığı internet pazar yerlerinde gıda ürünlerinin denetimi üzerinde durulmalı." "Tüketiciyi korumak için önlemler alınıyor" Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Avni Dilber de internet pazar yerlerinde ürün çeşitliliğinin ve rekabetin arttığını, bundan zarar görecek olan tüketicileri korumak için bakanlığın önlemler aldığını anlattı. En çok şikayetin sipariş iptallerinden geldiğine işaret eden Dilber, "Fiyat artışlarına bağlı olarak siparişler satıcı tarafından iptal ediliyor. Sonrasında satıcı, aynı ürünü daha yüksek fiyatlardan satışa sunuyor. Bunun gibi tüketiciyi aldatan ve haksız ticari kazanç sağlayan uygulamalar karşısında cezai yaptırımlarımız var. TBMM'de onaylanan son kanun teklifiyle birlikte ceza miktarları 10 katına kadar uygulanabilir hale geldi." değerlendirmesinde bulundu. Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü Gıda Kontrol ve Laboratuvarlar Daire Başkanı Mehmet Menderis, internet üzerinden tüketici gibi satın almalar yapıp incelemelerde bulunduklarını ama ürün çeşitliliği ve işletme sayısı karşısında zorlandıklarını ifade etti. Hali hazırda kayıtlı 724 bin işletmenin olduğunu dile getiren Menderis, "Bu firmalara gıda konusunda iyi derecede eğitim almış personelimizle senede en az bir kez denetim gerçekleştiriyoruz. Ancak asıl denetim mekanizmamız tüketici şikayetleri üzerinden işliyor. Bu noktada tüketicilerimize de önemli görevler düşüyor. Bize ALO 174 hattı üzerinden ya da resen başvurular geliyor. En geç 15 gün içerisinde gerekli işlemleri tamamlayıp, tüketiciye geri dönüyoruz." yorumunu yaptı. "Gıdada günde 1 milyon adet işlem yapılıyor" TÜKONFED Genel Başkanı Aydın Ağaoğlu, yapılan denetimlerin olumlu karşılandığını belirterek, görevlilerin binlerce ürünü ayrı ayrı denetlemesinin mümkün olmadığını ve bu nedenle tüketici bildirimlerinin önem taşıdığına vurgu yaptı. ETİD Başkanı Hakan Çevikoğlu ise tüketici alışkanlıklarının değişerek e-ticaretin 2023 yılında yüzde 103 büyüdüğünü aktardı.

BORSA MEYDANINDA

SEKTÖRLER KONUŞUYOR

TOPLANTININ TAMAMINI
İZLEMEK İÇİN
QR KODU
OKUTABİLİRSİNİZ

BORSA MEYDANINDA

SEKTÖRLER KONUŞUYOR

GIDA SEKTÖRÜNÜN KALBİ BURADA ATIYOR

Gıdanın sorun ve çözüm önerileri Borsa Meydanında konuşuluyor...

İstanbul Ticaret Borsasının Güvenilir Ürün Platformunun destekleriyle düzenlediği Borsa Meydanı toplantılarında gıda sektörünün sorunları ele alınıyor, çözüm önerileri tartışılıyor. Her ay gerçekleştirilen toplantıların sonuçları ilgililere iletiliyor, basında geniş yankı buluyor ve kitap olarak basılarak da paydaşlara dağıtılıyor.

istanbulticaretborsası istib1924

İSTANBUL TİCARET BORSASI
İSTANBUL COMMODITY EXCHANGE 1924

www.istib.org.tr