



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
İç Ticaret Genel Müdürlüğü

Sayı : E-95776667-441-00119448022
Konu : Hizmet Bedellerinin Şeffaflığının Sağlanması
Hakkında Genelge

GENELGE
(2026/1)

Yemek sipariş hizmeti sunulan elektronik ticaret pazar yerleri, hem elektronik ticaret hizmet sağlayıcılar (ETHS) hem de alıcılar bakımından yaygın biçimde kullanılan dijital arayüzler hâline gelmiştir. Bu pazar yerlerini işleten elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcılar (ETAHS), ETHS'lere aracılık hizmeti sunmaları karşılığında komisyon bedeli almakta; bunun yanı sıra reklam bedeli, kampanya katılım bedeli, kurye hizmet bedeli ve benzeri adlar altında farklı ücretlendirme kalemleri uygulayabilmektedir.

Kamuoyuna yansıyan başvurular ve şikâyetlerde; yüksek komisyon oranları, değişken ve karmaşık ücretlendirme yapıları ile tahsil edilen bedellere ilişkin yeterli ve açık bilgilendirme yapılmaması hususlarının öne çıktığı görülmektedir.

23/10/2014 tarihli ve 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanununun 11 inci maddesinin birinci fıkrasında, Bakanlığımızın Kanunun uygulanmasını ve elektronik ticaretin gelişimini sağlamaya, etkin ve adil rekabet ortamını korumaya, hizmet sağlayıcılar ve aracı hizmet sağlayıcıların faaliyetlerine yönelik düzenleme yapmaya yetkili olduğu hükme bağlanmıştır.

Bu itibarla, elektronik ticarete şeffaflığın artırılması, hizmet bedellerinin açık ve anlaşılır hâle getirilmesi ve taraflar arasındaki ticari ilişkilerde öngörülebilirliğin sağlanması amacıyla, aşağıdaki açıklamaların yapılması faydalı görülmüştür:

1. Hizmet Bedellerinin Ayrıntılı Gösterimi

ETAHS tarafından, ETHS'den siparişe ilişkin olarak tahsil edilen tüm bedeller, hizmet kalemleri bazında ayrıntılı şekilde, yalnızca ilgili ETHS'nin erişimine açık olan satıcı paneli üzerinden ETHS'ye gösterilecektir. ETAHS tarafından siparişin onaylanması aşamasında alıcıya; siparişin satıcıdan alıcıya ulaştırılması sürecine ilişkin giderlerin satıcıdan tahsil edildiği ve bu giderlerin komisyon bedeli, taşıma bedeli, görünürlük bedeli ve benzeri hizmet kalemlerinden oluşabileceği yönünde genel nitelikte bir bilgilendirme sunulacaktır.

2. Asli Hizmetler İçin Ayrıca Bedel Talebi

ETAHS tarafından ETHS'ye sunulan aracılık hizmeti kapsamında yer alan ve siparişin oluşturulması, iletilmesi ve sonuçlandırılması için zorunlu olan asli hizmetler (örneğin; siparişin elektronik ortamda alınması ve ETHS'ye iletilmesi, ödeme sürecinin işletilmesi ve siparişe ilişkin temel altyapı hizmetleri) ile ETAHS tarafından kampanya katılımı kapsamında ETHS'ye ek bir hizmet sunulmaksızın sadece söz konusu faaliyetlere katılım gerekçesiyle ayrıca bir bedel tahsil edilemeyecektir. Kampanya kapsamında ETAHS tarafından ek hizmet verilmesi halinde, verilecek ek hizmetler ve bu kapsamda talep edilecek ek hizmet bedelleri kampanya katılımı öncesinde ETHS'ye açıkça gösterilecektir.

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys> adresinden 8b52b642-1895-4247-a263-95f0730d5f13 kodu ile erişebilirsiniz.

BELGENİN ASLİ ELEKTRONİK İMZALI BİR KOPYASI
Adres: Dumlupınar Bulvarı No: 451 B Blok 06800 Çankaya / ANKARA
Telefon No: +90 312 449 49 71 Faks No: 0312
e-Posta: Z.Karenogullari@ticaret.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:
ZİNNUR KAYA KARENOĞULLARI
Ticaret Uzmanı
Telefon No: +90 312 449 49 71





3. Kampanyalı Satışlarda Komisyon Bedeli

ETHS ve ETAHS tarafından ürün fiyatı üzerinden herhangi bir kampanya veya indirim uygulanmaması hâlinde, ETAHS tarafından tahsil edilecek komisyon bedeli ürün bedeli üzerinden hesaplanacaktır. Sadece ETHS tarafından kampanya, indirim veya benzeri bir uygulamanın yapılması hâlinde komisyon bedeli, alıcı tarafından sipariş kapsamında fiilen ödenen bedel esas alınarak hesaplanacaktır. ETHS ile ETAHS'nin kampanya, indirim veya benzeri uygulamalara birlikte katkı sağlaması hâlinde ise komisyon bedeli, alıcı tarafından ödenen bedele ETAHS tarafından karşılanan indirim tutarının eklenmesi suretiyle bulunan tutar üzerinden hesaplanacaktır.

4. Ek Hizmet, Kampanya, İndirim ve Reklam Uygulamaları

ETHS'ler; ek hizmetler, kampanyalar, indirimler veya reklam faaliyetlerine katılmaya zorlanmayacak; bunlara ilişkin talepleri reddeden ETHS'lere yaptırım uygulanmayacaktır. Ek hizmetlerin sunumu ETHS'lerin onayına bağlı olacak ve bu onay serbestçe geri alınabilecektir.

5. Uyum Süreci

Genelgenin 1 inci maddesi için 01/04/2026 tarihine kadar süre tanınacaktır.

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Mahmut GÜRCAN
Bakan a.
Bakan Yardımcısı

Dağıtım:
İç Ticaret Genel Müdürlüğü

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys> adresinden 8b52b642-1895-4247-a263-95f0730d5f13 kodu ile erişebilirsiniz.

BELGENİN ASLİ ELEKTRONİK İMZALI BİR KOPYASINDIR. Adres: Dumlupınar Bulvarı No: 451 B Blok 06800 Çankaya / ANKARA

Telefon No: +90 312 449 49 71 Faks No: 0312

e-Posta: Z.Karenogullari@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:

ZİNNUR KAYA KARENOĞULLARI

Ticaret Uzmanı

Telefon No: +90 312 449 49 71

