

E-TİCARETTE KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

SOLUTIONS TO PROBLEMS CONFRONTED IN E-COMMERCE

Adem ANBAR*

ÖZET

Yeni ekonominin en önemli ayağını oluşturan iletişim ve telekomünikasyon teknolojilerindeki gelişmeler, internet üzerinden yapılan ticari işlemleri, sayı ve hacim olarak önemli derecede artırmıştır. Fakat, son bir-iki yıl içerisinde, bu işlemlerde, özellikle işletmelerle tüketiciler arasındaki elektronik ticaretin (B2C) artış hızında bir yavaşlama söz konusudur. Bunun en önemli nedenlerinden biri, e-ticarette yaşanan sorunların varlığı ve bunların halen devam etmesidir. Güvenlik, gizlilik, vergilendirme, internet üzerinden yapılan ödemeler, teslimat ve geri iade, gümrükleme, tüketicinin korunması, telif hakları gibi konularda halen sorunlar yaşanmaktadır ve sorunların çözümü için başta ulusal olmak üzere uluslararası çalışmalara ve standartlara ihtiyaç vardır. Bu çalışmanın amacı, e-ticarette yaşanan problemleri sistematik bir şekilde incelemek ve çözüm önerileri sunmaktır.

Anabtar Kelimeler : Elektronik ticaret, e-ticarette sorunlar

ABSTRACT

Developments in communication and telecommunication which are the most important components of the new economy, have increased the number and volume of internet transactions. But, during the last several years, the increasing speed of the transactions, especially business to consumers (B2C) electronic commerce has decreased slowly. The principal reason for this is the problems related to e-commerce which could not be solved completely. Security, privacy, taxation, payments on the internet, protection of consumer, copyright, delivery and customs are the most important problems in e-commerce. For these problems to be solved, basically national as well as international studies and development of standards are necessary. The purpose of this study is to examine e-commerce problems systematically and to offer some solutions.

Keywords : Electronic commerce, e-commerce problems

* Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü Araştırma Görevlisi

GİRİŞ

Elektronik ticaret kavramı, iletişim ve bilgisayar teknolojilerinin gelişimine paralel olarak ortaya çıkan ve ticareti kolaylaştıran bir yeniliktir. E-ticaret, yeni bir kavram olmasına karşın, geçerli olan esas ve ilkeler bakımından geleneksel ticari yöntemlerle benzerlikler içermekte ve geleneksel ticarete bir alternatif oluşturmaktan çok onu bütünleyen ve kolaylaştıran bir yöntemdir. Elektronik ticaretin standart bir tanımı yapılamamaktadır. Bunun nedeni, kapsamının çok geniş olması ve bu kapsamın farklı kişi veya kuruluşlarca farklı değerlendirilmesidir. Dolayısıyla, bir elektronik iletişimde, e-ticaretin nerede başlayıp nerede bittiğini belirlemek oldukça güçtür. En geniş anlamıyla, herhangi bir ticari sonuç doğuran bir elektronik iletişim, e-ticaret olarak kabul edilmektedir. Dünya Ticaret Örgütü'ne (WTO) göre, e-ticaret; mal ve hizmetlerin, üretim, reklam, satış ve dağıtımının telekomünikasyon ağları üzerinden yapılmasıdır (World of Trade Office, 1999). OECD'nin tanımına göre, e-ticaret, hem kuruluşları hem de bireyleri ilgilendiren, ticari etkinliklere ait her türlü işlemlerin bilgisayar ağları üzerinden yapılmasıdır (OECD, 2000).

Daha önceleri, EDI gibi kapalı ağlar üzerinden gerçekleştirilen e-ticaret, şirketler tarafından yoğun olarak 1996 yılından sonra kullanılmaya başlanmıştır. İnternetin yaygınlaşmasıyla birlikte, internet tabanlı e-ticaret hacminin giderek artacağına şüphe yoktur. E-ticaret tutarının ve gelecekteki tahminlerine ilişkin farklı araştırma kuruluşları ve kişiler tarafından değişik tahminler yapılmaktadır. Örneğin; OECD'nin tahminlerine göre, dünya e-ticaret hacmi, 1997 yılında 26 milyar dolar iken, 2001 yılında 330 milyar dolara ve 2005 yılında 1 trilyon dolara çıkacağı tahmin edilmektedir (İnce, 1999:1). Forrester Research'a göre, dünya e-ticaret hacminin, 2003 yılında 3 trilyon doları geçeceği tahmin edilmektedir (Internet E-Commerce Estimates, 2000).

E-ticaretin bu hızlı gelişimine rağmen, e-ticaretin önünde önemli problemler bulunmaktadır. Bu sorunların çözümlenememesi, özellikle tüketicilerle işletmeler arasındaki e-ticaret hacminin gerilemesine yol açabilecektir. Bu nedenle bu sorunların teşhis edilmesi ve uluslararası platformda çözüm yollarının bulunması gerekmektedir. Bu çalışmada, e-ticaretin önündeki sorunlar ve çözüm önerileri incelenmiştir.

E-TİCARETTE GÜVENLİK SORUNU

İnternet kullanımının ve elektronik ticaret uygulamalarının hızla artmasına karşılık, en çok tartışılan ve henüz kesin bir çözüm bulunamayan güvenlik sorunu, önemini korumaktadır. Elektronik ticaretin gelişmesinin karşısındaki en büyük engel güvenlik olarak görülmektedir. Amerika'da yapılan tahminlere göre, bir yılda çalınan verilerin değeri 10 milyar dolardan daha fazladır. 1996 yılında, 1320 firmayla yapılan bir araştırmaya göre; katılımcıların %78'i güvenliğinin kırılganlığından dolayı para kayb ettiklerini, %63'ü virüslerden dolayı zarara uğradıklarını ve 20 kullanıcı da en az 1 milyon \$ zarar ettiklerini belirtmişlerdir (Singh ve Frolick, 2000:58).

İnternet üzerinden gerçekleştirilen ticari faaliyetlerde karşılaşılabilecek güvenlik sorunları şunlar olabilir (Adam vd., 1999:124):

- Giriş yetkisi verilmeyen ağ kaynaklarına giriş,
- Bilgi ve ağ kaynaklarını imha etmek, zarar vermek,
- Bilgiyi değiştirmek, karıştırmak veya bilgiye yeni şeyler eklemek,
- Yetkisiz kişilere bilginin iletilmesi,
- Bilgi ve ağ kaynaklarının çalınması,
- Alınan hizmetleri ve gönderilen veya alınan bilgiyi inkar etmek,
- Ağ hizmetlerinin kesilmesine ve bozulmasına neden olmak,
- Almadığı veya göndermediği bilgileri aldığı veya gönderdiğini iddia etmek.

Elektronik ticarete güvenlik sorununa önerilen çözümler üç grupta incelenebilir:

Güvenlik Duvarları

Güvenlik duvarı (Firewalls), korunmuş ağlara veya sitelere yalnızca belirli özelliklere sahip dış kullanıcıların girmesine izin veren yazılım veya donanım olarak tanımlanabilir. Kullanıcılar, kullanıcı adı, şifre, internet IP adresi veya alan adını kullanarak sisteme girebilirler. Güvenlik duvarı, şirket ağıyla, dış internet arasında bir engel oluşturur. Yetkili olmayan kişiler, doğrudan olarak ağ içerisindeki bilgisayarlara giremez. Fakat yetkili iç kullanıcılar, ağ dışındaki internet hizmetlerinden yararlanmaya devam eder (Kalakota ve Whinston, 1997:126). Güvenlik duvarı ağ dışından izinsiz girişleri önlemek amacıyla kullanılabilir gibi işletme içinde çalışanların gizli veya stratejik bilgilere ulaşmasını engellemek için de kullanılabilir.

Şifreleme ve İşlem Güvenliği

Özellikle bilginin kanallar üzerinden iletilmesi sırasında, çalınma ve değiştirilme riski olmadan alıcıya gönderilmesi büyük önem arz etmektedir. Bunun için çeşitli kriptografi yöntemleri ve araçları geliştirilmiştir. Kriptografi veya kriptoloji (cryptology), güvenli bilgi iletişimi ve/veya saklanması için şifreleme ve şifre çözme yöntemlerini türeten, geliştiren ve inceleyen bir bilim dalıdır (Elektronik Ticaret Terimler Sözlüğü, 2001). Şifreleme işlemiyle, gönderilen bilgi anlamsız sayısal veriye dönüştürülmekte ve alıcıya gönderilmektedir. Alıcı ise yine anahtar şifreyi kullanarak, anlamsız sayısal veriyi özgün haline dönüştürmektedir. Farklı şifreleme yöntemlerine ve şifre altyapılarına sahip kriptografi türleri vardır. Bunlar, farklı matematiksel modelleri, şifreleme ve şifre çözme amacıyla tasarlanmış farklı yazılım ve donanım sistemleri kullanmaktadır. Günümüzde yaygın olarak kullanılan kriptografi türleri, açık-anahtarlı kriptografi ve tek/gizli anahtarlı kriptografi olmak üzere iki çeşittir (Adam vd., 1999:126). Gizliliği ve güvenliği sağlamak

amacıyla bu yöntemlerde kullanılan araçlar; dijital sertifikalar, dijital ve elektronik imzalar ve onay kurumlarıdır.

World Wide Web Güvenliği ve Internet Güvelik Protokolleri

Elektronik ticarete, kullanıcının kimliğini karşı tarafa bildirmesi, karşı tarafın da kendi kimliğini kullanıcıya bildirmesi önemlidir. Özellikle internet üzerinden alışveriş yapılmasında ve internet üzerinden elektronik ödeme sistemlerinde güvenliği sağlamak amacıyla çeşitli internet güvenlik protokolleri geliştirilmiştir. Bunlardan yaygın olarak kullanılan SET ve SSL protokolleridir. Bunların dışında, PGP (Pretty Good Privacy) S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions), PPTP (Point –to–point Tunneling Protokol) ve SOCKSS gibi güvenlik uygulamaları da mevcuttur (Adam vd., 1999:136).

Teknolojinin gelişmesiyle, internet üzerinden yapılan ödemelerde ve veri iletiminde, daha güvenli sistemler gerçekleştirilecektir. İnternet, kullanıcıların zannettiği kadar güvensiz değildir ve bu gerçeğin kullanıcılara anlatılması ve kullanıcıların düşüncelerinin değiştirilmesi gerekmektedir.

E-TİCARETTE VERGİLEME SORUNU

Globalleşme ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte ortaya çıkan sorunların başında vergileme sorunu gelmektedir. Sermaye ve emeğin yüksek vergilerin bulunduğu ülkelerden daha düşük ülkelere kaymasının kolaylaşması, çok uluslu şirketlerin üretimlerini birden çok ülkede parça parça gerçekleştirmeleri, internet ve elektronik ticaretin gelişmesiyle birlikte sanal şirketlerin ortaya çıkması, bu şirketlerin yerinin kesinlik göstermemesi, şirket ve müşterilerin farklı ülkelerde olması ve dolayısıyla farklı vergi düzenlemelerine tabii olması gibi faktörler vergileme sorununa yol açan nedenlerden sadece bazılarıdır.

E-ticarette vergi idaresi ve denetimi konusunda iki potansiyel soruna dikkat çekilmektedir. Bunlardan birincisi, internetin bilgiye erişimi kolaylaştıran ve böylelikle vergi denetimini zorlaştıran bir yapısı olduğudur. İkinci sorun ise ticari işlemleri gerçekleştirenin gerçek kimliğinin ve yerinin saptanmasındaki güçlüklerdir (E-Ticaret Raporu, 1999).

Gelirler üzerinden alınan vergilerde, gelirin kaynağı ve ikametgah konularında, tartışmalar devam etmektedir. Bu konuda ABD hükümeti ve OECD farklı görüşleri savunmaktadır. ABD Hazine Bakanlığı yayınladığı bir raporda, ikametgah esasına dayalı vergilendirmenin daha iyi bir yöntem olduğuna dikkat çekmiştir. Raporda, coğrafi unsurlara (örneğin servis sağlayıcının bulunduğu yere) atıf yapılmak suretiyle gelirin kaynağını belirlemeye çalışan yaklaşımların temelindeki mantığın iletişim teknolojilerindeki son gelişmeler karşısında zayıfladığı belirtilmiştir. OECD Elektronik Ticaret Vergi Araştırma Grubunca hazırlanan rapora göre; ikametgah esasına dayalı vergilendirmenin o kadar kolay olmayacağı ifade edilmiş, bunun yerine uluslar arası bir uzlaşmanın gerekliliği vurgulanmıştır (Dönmez, 1999:437).

Harcamalar üzerinden alınan vergilerle ilgili üç ana eğilimden söz edilmektedir. İlk görüşe göre, internette yapılan alışverişler vergi dışı tutulmalıdır. İkinci görüş, mevcut vergilerin internet üzerinden yapılan alışverişlere de uygulanmasını ancak yeni vergiler konulmamasını önermektedir. Son görüş, özellikle bilgisayar ağları üzerinden satışı yapılan sayısal ürünlerin vergilendirilmesiyle ilgilidir. “Bit vergisi” olarak adlandırılan bu vergi içerikten bağımsız olarak vergilendirme yaptığı için eleştirilmektedir (E-Ticaret Raporu, 1999).

OECD, bünyesinde yapılan araştırmalar sonucunda, etkin ve uygun bir internet vergilendirmesi için dikkate alınması gerekli ilkeleri aşağıdaki gibi sıralamıştır (Ekin, 1998:119).

- Sistem adil olmalıdır : Aynı durumdaki vergi ödeyenler benzer işlemleri yaptıklarında aynı şekilde vergilendirilmelidir.
- Sistem basit olmalıdır : Vergi otoritelerinin yönetim masrafları ve itiraz masrafları düşük tutulmalıdır.
- Kurallara açıklık getirmelidir : Bir işlemin vergi sonucu, önceden bilinmeli, vergi veren neyin vergilendirildiğini ve bu vergiyi nerede ödeyeceğini bilmelidir.
- Sistem etkin olmalıdır: Vergi kayıpları asgariye indirilmelidir.
- Ekonomik sapmalardan kaçınılmalıdır : Şirket kararları vergi yaklaşımlarından ziyade ticari amaçlarla verilmelidir.
- Sistem yeterli ölçüde esnek ve dinamik olmalıdır : Vergi kararları teknolojik ve ticari gelişmeleri izlemelidir.

ABD, Ekim 1998’de İnternet Vergi Kanunu’nu (Internet Tax Freedom Act) çıkarmıştır. Bu kanun, internet üzerinden satılan malların vergilendirilmesine yasak getirmemiştir. Sadece, internet işlemlerine dayalı yeni vergilerin çıkarılmasında, üç yıllığına federal, eyalet ve yerel makamlardan oluşan moratoryumunun kurulmasını kararlaştırmıştır. ABD’de, elektronik ticaretten kaynaklanan yıllık vergi kaybının 4 milyar \$ olduğu öne sürülmektedir. Buna karşılık Ernest&Young firması, yaptığı araştırmalarda vergi kaybının, toplanan vergilerin ancak %1’ini oluşturan 170 milyon \$ olduğunu belirtmektedir (Waltner, 1999:116).

Elektronik ticaretin bu potansiyelini gören devletler, internet işlemlerinin vergilendirilmesinde, vergi kaybına neden olmayacak fakat çifte vergilendirme veya haksız vergilendirmeye de yol açmayacak düzenlemeleri gerçekleştirmek için çalışmalarına devam etmektedirler. Burada belirtmemiz gereken önemli bir husus, bu tür çalışmaların diğer devletlerle birlikte yürütülmesi ve soruna uluslar arası ortak bir çözümün bulunması gerektiğidir.

ELEKTRONİK ÖDEMELERDE ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR

Nakit, kredi kartı ve satış noktasından fon transferi (EFT/POS) gibi geleneksel ödeme sistemleri, günümüzde, tam kullanışlı olmamakta, güvenlik veya sistemlerin yeteri kadar etkin olmaması nedeniyle yetersiz kalmaktadır. İnternet gibi güvenilirliği yaygın kabul edilmemiş ortamlarda, ödemelerin güvenliği ve bugünkü ödeme sistemlerinin yüksek işlem maliyeti gibi problemleri çözmek için yeni ödeme sistemleri geliştirilmektedir. Geniş anlamda, elektronik ödeme sistemleriyle, bir ödeme işleminde yer alan alıcı, satıcı ve banka arasındaki fon transferinin elektronik cihazlar üzerinden yapılması kastedilirse de, aslında elektronik ödeme sistemleri, elektronik para, smart kart ve benzer araçlarla yapılan ödemelerdir. Dijital para, elektronik cüzdan, akıllı kart, elektronik para gibi duyduğumuz yeni kavramlar, elektronik ödeme sistemlerinin birer parçasıdır.

Elektronik ödeme sistemlerinin geliştirilmesinde ve uygulanmasında, tam çözüme kavuşturulamamış; güvenlik, gizlilik, kimlik belirleme, kötü amaçlarla kullanılabilme olasılığı gibi bazı sorunlar mevcuttur (Crocker ve Stevenson, 1998:329-332).

Elektronik ödeme sistemlerinin gelişmesi, elektronik ticareti de geliştirecektir. Çünkü, e-ticaretin hızlı gelişiminin karşısındaki en büyük engel olan, güvenli ödeme sorunu çözülmüş olacaktır.

GİZLİLİK SORUNU

Tüketicilerin, internet üzerinden işlem yapabilmeleri için öncelikle, kişisel bilgilerin ve mahremiyetin korunması ve sistemin güvenli olması gerekmektedir. Kişisel bilgilere rahatlıkla ulaşılması ve gizli kalması gerekenlerin açığı çıkması, hem tüketicilerin zarara uğramasına hem de sisteme güvensizliğin doğmasına neden olmaktadır. Bu nedenle, kişilerle ilgili bilgilerin bilişim sistemlerine yerleştirilmesi ve işlenmesiyle ilgili esas ve usullerin düzenlenmesi, bunlara uymayanlar hakkında cezai yaptırımların getirilmesi, kişilik haklarının korunması ve yasal güvencelerin sağlanması zorunlu bulunmaktadır.

İnternette birçok web sitesi, sitelerinde bulunan formların çeşitli amaçlarla doldurulmasını istemektedir. Örneğin, bazı sitelere kayıt olurken, alışveriş yaparken veya online hesap açtırırken, kullanıcılardan birçok kişisel bilgi istenmektedir. Tartışılan konu ise, alınan bu bilgilerin güvenliği ve hangi amaçlarla kullanılacağı ile ilgilidir.

Amerika Federal Ticaret Komisyonu (Federal Trade Commission-FTC), kişisel bilgiyi iki kategoriye ayırmıştır. Birinci grup bilgiler; isim, posta veya e-mail adresi gibi müşteriyi tanımlamada kullanılan bilgilerdir. İkinci grup bilgiler; yaş, cinsiyet, gelir düzeyi, hobiler ve ilgi alanları gibi demografik ve özel bilgilerdir. FTC'ye göre, demografik ve özel bilgiler, müşteri profilinin çıkarılması veya pazar analizi gibi tanımlanmamış amaçlar için kullanılmamalıdır (Online Brokerage, 1999:87).

Müşteriler, web sitesi tarafından istenen bu bilgileri vermeden önce, web sitesinin gizlilik politikasına, bilgilerin niçin istenildiğine, bilgilerin hangi amaçla kullanılacağına ve bu bilgilerin güvenliğinin nasıl sağlanacağına bakmalıdırlar. Eğer, şüpheleri varsa kişisel bilgilerini vermemelidirler (Spitzer, 2001:1).

Bazı web siteleri, kullanıcıları hakkında bilgi toplayan yazılımlara sahiptir. “Cookies” denilen bu yazılımlar, kullanıcının bilgisayarına yerleştirilir ve sadece web sitesinin snucusu tarafından okunabilir. Bazı siteler, kullanıcıya bunları reddetme imkânı vermekte veya kullanıcının bilgisayarına yüklenmeden önce uyarılmaktadır (Spitzer, 2001:2). Birçok kişi, kişinin özel yaşamına müdahale edildiği için bu yazılımları eleştirmektedir.

Kişisel bilgilerin kötüye kullanılmasını önlemek için, bilginin toplanması, bilginin türü, bilginin paylaşılması, bilginin güvenliği gibi konularda standartlar oluşturulmalı ve bunlar yasal düzenlemelerle desteklenmelidir. Yapılan düzenlemelerin, hem elektronik bilgi altyapısını kullananların hem de hakkında bilgi toplanan kişilerin çıkarlarını koruyacak bir düzenleme olması gerekmektedir.

TESLİMAT VE GÜMRÜKLERDE YAŞANAN SORUNLAR

E-ticaretin gelişmesinde ve ekonomiye etkisinde, iki önemli lojistik sorun vardır. Bunlar, ödeme ve dağıtımdır. ABD’de, online alışveriş yapan kişilerle yapılan bir anketin sonuçlarına göre, ankete katılanların %90’u, eğer mallar zamanında ulaştırılırsa tekrar aynı satıcıdan mal satın alabileceklerini ve ilk harcamaya göre %50 daha fazla harcama yapabileceklerini söylemişlerdir (Dismantling the Barriers to Global Electronic Commerce, 2000:21).

Koli paketlerinin ucuz, rahat ve zamanında teslimi konusunda, koli dağıtımı ve gümrük müsaadesi işlemleri ana engel olarak görülmektedir (Finans Çalışma Grubu Raporu, 1999:4/9). Bu sorunun temelinde, şu faktörler vardır: Uluslararası koli teslimatı , ulusal rekabetçi bir pazar içerisinde makul bir uzaklığa yapılan teslimata göre daha pahalı, daha yavaş ve daha az elverişlidir. Bu da formalitenin fazlalığından, vergi toplama güçlüklerinden ve malların iadesindeki güçlüklerden kaynaklanmaktadır.

Gümrük müsaadesi işlemleri nedeniyle paket başına önemli maliyetler üstlenilmektedir. Birbirini izleyen uluslararası ticaret müzakereleri, gümrük vergilerinde önemli indirimler sağlamaktadır fakat vergi toplamadaki idari prosedürün hala reforma ihtiyacı vardır. Bu sorunun aşılması için, mallar sipariş edildiğinde, satıcının tüm vergileri ve teslimat ücretlerini müşteriden topladığı ve bunları doğrudan ithalatçı ülkeye ödediği tek-duraklı alışveriş fikri öne sürülmektedir. Böyle bir sistem, sevkiyatın önceden karşı ülkeye beyanı ve bu ülke tarafından onaylanması, gecikmeleri önleyebilir ve maliyetleri azaltabilir (A’dan Z’ye E-Ticaret Rehberi, 2000:45). Başka bir alternatif ise, belli kriterlere haiz ticari taşıyıcılara, belli değer altındaki mallara uygulanan vergileri toplama

izni vermek suretiyle, gümrük müsaadesi sürecinin bir bölümünü özelleştirmektedir.

Ürünün fiziksel varlığının olmadığı ve ağ üzerinden doğrudan kullanıcıya ulaştığı durumda, ilgili vergilerin toplanması daha da sorunlu hale gelmektedir. Burada ürünün gümrük kontrolünden geçmemesi ve sorumluluk verilebilecek bir taşıyıcının mevcut olmaması gerçeği ile karşı karşıya kalınmaktadır. Buna getirilecek çözümlerden biri, doğrudan teslim edilen sayısal ürünlerde söz konusu vergilerin kaldırılmasıdır. Bir başka çözüm ise, sorumluluk verilecek kuruluşların (finans kuruluşları, onay kurumları gibi) belirlenmesidir.

Elektronik ticaretin önündeki lojistik problemlerin giderilmesi konusunda, Dünya Gümrük Örgütü'nün çalışmaları devam etmektedir. Ülkemizde de gümrük modernizasyonu ve otomasyonu için gereken çalışmalar yapılmaktadır. Gümrük otomasyon projesi kapsamında, taraflar (ithalatçı, ihracatçı, komisyoncu, taşıma şirketi) ve gümrük idaresi arasında, ulusal ve uluslararası kuruluşlar arasında, gümrük idaresi ile bankalar arasında elektronik veri değişimi amaçlanmıştır. Böylelikle, taraflar beyanname ve manifesto bilgilerini, gümrüklere bürolarındaki bilgisayardan ulaştırabileceklerdir. İşlemler hız kazanacak ve kolaylaşmış olacaktır. Bu amaçla bir pilot bölge seçilmiş ve çalışmalar devam etmektedir.

TÜKETİCİLERİN KORUNMASI SORUNU

Elektronik ticarete tüketicinin korunmasından söz ederken iki konu göz önünde bulundurulmalıdır. Birincisi; elektronik ticaret iki farklı işlem kategorisini içerir. Bunlardan ilki, fiziki malların seçimini, siparişini ve hatta ödemesini internet aracılığı ile yapmayı içerir. Bu tür ticarete, esas itibarıyla internet bir posta yoluyla sipariş vasıtası olarak kullanılmakta, ürün teslimi ise postayla paket teslimi gibi geleneksel yollardan yapılmaktadır. Dolayısıyla, bu işleme ilişkin tüketici sorunları posta veya doğrudan satış yoluyla yapılan alışverişlerde karşılaşılan sorunların çözümüne benzer yollarla çözülebilir. İkinci kategorideki işlemler ise, sayısal mallar denilen malların , örneğin; yazılım, müzik ve film benzeri malların ticaretini kapsamaktadır. Bu malların seçimi, siparişi, bedelinin ödenmesi ve ürün teslimi tamamen sanal ortamda yapılmakta ve geleneksel yol ve yöntemler kullanılmamaktadır. Bu tür ticari işlemler yeni ve farklı sorunlar içermektedir.

Göz önünde bulundurulması gereken ikinci konu, elektronik ticaretin sınır tanımamasıdır. Aynı ülke içinde yapılan elektronik ticarete karşılaşılan tüketici sorunları, diğer yollarla yapılan ticarete karşılaşılan sorunlara benzer yöntemlerle çözülebilir. Fakat, tüketici ile satıcının farklı ülkelerde bulunduğu durumlarda tüketici sorunlarının çözümünde ciddi problemlerle karşılaşılmaktadır.

Mevcut e-ticaret uygulamalarında, hileli ve aldatici davranışların oranı gittikçe artmaktadır. Tahminlere göre, e-ticaret işlem hacminin %10'u hileli davranış şeklinde gerçekleşmektedir (Online Brokerage, 1999:85). Bu da

göstermektedir ki, tüketicilerin elektronik ticaretle hayatları kolaylaştığı gibi, zarara uğrama riskleri de artmaktadır.

İnternet aracılığı ile ticaretin kendine has özellikleri ve sınır ötesi yapısı nedeniyle tüketicileri hileli ve aldatici davranışlara karşı korumak da o derece zorlaşmaktadır. Satıcının, tüketicinin bulunduğu ülke dışında bulunması halinde, tüketici satıcı hakkında gerekli bilgilere sahip olamamaktadır. Tüketici satıcının ülkesindeki tüketiciyi koruma mevzuatını bilse bile, örneğin, uluslararası telefon görüşmelerinin, dava açma ve takip etmenin maliyeti, dil problemleri ve başka nedenlerden dolayı hak arama konusunda engellerle karşılaşmaktadır.

Tüketicilerin karşılaştığı önemli problemlerden biri de, ürünü iade etmek istediklerinde, satıcının nerede olduğunun tespit edilememesidir. Fiziki mallarda bu sorunla fazla karşılaşılmamaktadır. Çünkü sipariş edilen mal nakil vasıtaları ile fiş, fatura gibi belgelerle alıcıya ulaştığından, bu belgelerden satıcının kimliğini ve adresini tespit etmek kolaydır. Fakat, sayısal mallarda, ürün tüketiciye online ulaştığından, satıcıyı tespit etmek zorlaşmaktadır. Ayıplı malın tazmininde, geleneksel ürün sorumluluğu sistemi yeterli olmayacaktır. Bazı ülkelerde, özellikle kredi kartıyla yapılan ödemelerde tüketicinin ayıplı mala karşı korunması bakımından, bir geri ödeme (chargeback) sistemi benimsenmekte ve bu sistemin temel prensipleri OECD bünyesinde belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu sistemin özelliği, ödeme kartı veren kuruluşların belirli koşulların varlığı halinde, ayıplı maldan dolayı tüketicilerin ödediği parayı geri ödemeyi kabul etmesi şeklinde özetlenebilir.

Bu sorunların çözümünde öncelikle, tüketicileri koruyucu yasal düzenlemelerin hazırlanması, hileli ve aldatici davranışlarla mücadele edilmesi, iş çevrelerinin ve kamuoyunun bilgilendirilmesi ve eğitilmesi, sektörün kendi iç denetim ve kontrol mekanizmalarını oluşturmasının teşvik edilmesi gerekmektedir.

Ülkemizde 1995 yılında yürürlüğe giren Tüketiciyi Koruma Kanununda, online ticaretle ilgili kavramlar yer almamaktadır. Online satışlar, kapıdan yapılan satışlar içinde değerlendirilebilir. Fakat bunlar yeterli olmamakta, kanunun yeniden gözden geçirilmesi gerekmektedir.

ELEKTRONİK KAYITLARIN İSPAT GÜCÜ

Elektronik kayıtların ispat gücü ile ilgili olarak uluslararası çalışmalar yapılmaktadır. Ülkemizde, değeri 20 milyonun üzerinde olan hukuki işlemler sadece kesin delillerle (ikrar, kesin hüküm, senet ve yemin) ispat edilebilmektedir. 20 milyonun altındaki işlemler için senetle ispat zorunluluğu bulunmadığından, bu işlemlerde elektronik kayıtların, takdiri delil olarak kabul edilmesi mümkün görünmektedir.

Vergi kanununa göre, ticari defterlerin elektronik ortamda tutulmasına izin verilmemektedir. Teknolojik gelişmelere paralel olarak, ilgili kanunlarda değişiklik yapılması yoluyla, gerek mikrofilm veya mikrofiş gerekse, bilgisayar

kaydı şeklinde tutulan kayıtlara, hukuk sistemimizde yer verilmeli ve bu tür kayıtların tutulmasına ilişkin standartlar getirilmelidir.

YARGISAL SORUNLAR

Elektronik ticaret, uluslararası ticaret için işletmelere ve ülkelere yeni fırsatlar sunmuştur fakat aynı zamanda, ticari işlemlerle ilgili anlaşmazlıklarda, kanunların uygulanmasında yeni sorunlar ortaya çıkarmıştır. Yapılan araştırmalar, sınır-ötesi alışverişlerde müşteri şikayetlerinin arttığını göstermektedir. Bu sorunların çözümü, satıcının yerinin tespiti, hangi tarafın kanunlarının uygulanacağı, dil ve maliyet gibi nedenlerle uzun zaman almaktadır (De Zwart, 1998:7). Bazı işlemlerde sözleşme yapılmamakta, bazı sözleşmelerde ise yanlımlar veya eksiklikler olabilmektedir.

Elektronik ticarete ortaya çıkan sorunlarda, hangi ülke kanunun uygulanacağı büyük sorun oluşturmaktadır. Bazı görüşlere göre, satıcı ülkenin ticaret hukuku uygulanmalıdır. Bazı görüşler ise, alıcı ülkelerdeki hukuk kurallarının geçerliliğini savunmaktadır. Bir hukuki uyumsuzlukta, uluslararası sözleşme veya kurallar olmadığı sürece taraflar, kendilerinin hazırladığı sözleşmede bu belirsizliklere çözüm üretmekte serbesttirler (Ekin, 1998:121). Fakat karmaşıklığa birden fazla uygulamaya meydan vermemek için uluslararası ticaret için standartlar geliştirilmelidir.

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN KORUNMASI

İnternet üzerindeki ticaret, aynı zamanda entelektüel sermayenin lisansını ve satışını da içermektedir. Bu ticareti geliştirmek için, satıcılar entelektüel sermayelerinin çalınmayacağından emin olmalıdırlar ve alıcılar, ürünlerin orjinal olduğunu bilmek zorundadırlar. Copyright, patent ve ticari markanın çalınmasını veya kopyalanmasını önlemek için uluslararası sözleşmelerin düzenlenmesine ihtiyaç vardır. Şifreleme yöntemleri gibi teknolojik gelişmeler, korsanlığı ve hileciliği önlemeye yardım etse bile, entelektüel sermayenin korunması veya bununla ilgili bir sorun çıktığı zaman çözülebilmesi için, etkili bir yasal altyapının oluşturulması zorunludur (A Framework for Global Electronic Commerce, 1997:8).

Entelektüel sermaye hakları, fikir ve kültürel faaliyetlerin geliştirilmesinde ve ticaretinde, önemli bir yere sahiptir. Teknolojik gelişmeler, bilgilere ulaşılmasını ve bunların kopyalanmasını kolaylaştırmıştır. Yine aynı zamanda, yeni teknolojiler, bunlara karşı önlem almayı da kolaylaştırmaktadır. Bazı olaylarda, özel sektör, yeni multimedya ürün ve hizmetlerde, entelektüel sermaye haklarının korunması için ortak standartların uygulanması konusunda ilerleme sağlamıştır. Uluslar arası kuruluşlar yanında, hükümetler de, ortak standartların belirlenmesi konusunda çalışmalarını sürdürmektedirler. Elektronik ticaretin gelişmesi için, ülkelerin bu sözleşmeleri acilen ulusal yasalarında uygulamaya

başlamaları gerekmektedir (Dismantling the Barriers to Global Electronic Commerce, 2000:21).

Copyright/Telif Hakları

İnternet; film, müzik ve kitap gibi bilgi ve eğlence ürünleri için düşük maliyetli bir dağıtım kanalıdır. Video, compact disk veya kitap gibi bazı ürünlerin fiziksel dağıtım yerine internette indirilmesi (download edilmesi) daha kolay ve ucuzdur. Bu gibi nedenlerle izin ve telif hakkı alınmayan ürünlerin internet üzerinden satışı hızla yayılmaktadır (Dismantling the Barriers to Global Electronic Commerce, 2000:21).

Bunu önlemek için ulusal ve uluslararası alanda çalışmalar sürdürülmektedir. Çoğu ülkede, bu amaca yönelik kanunlar bulunmaktadır fakat bunlar sorunun çözümünde yeteri kadar etkili olamamaktadır.

Telif haklarının korunması günümüzde giderek önem kazanmaktadır. Özellikle bu alanda “Edebiyat ve Sanatsal Çalışmaları Koruyan” Bern Sözleşmesi (Bern Convention for the Protection of Literary and Artistic Works) dikkat çekmektedir. Bu sözleşme çerçevesinde her ülke telif haklarının korunmasını güvence altına alacağını ifade etmektedir. Aralık 1996 yılında, “Dünya Entelektüel Sermaya Organizasyonu” (the World Intellectual Property Organization-WIPO), Bern sözleşmesini geliştirerek koruyucu yeni düzenlemeler getirmiştir. Organizasyon, dijital iletişimin sağladığı ticari olanakların, telif haklarına zarar vermemesi için ilkeler geliştirmektedir.

Patent ve Ticari Marka Hakları

Patent haklarının korunması teknoloji, bilgisayar, donanım ve yazılım ile iletişim araçlarındaki gelişmelerin sürdürülmesi açısından son derece önemlidir. İnternetteki ticari gelişmelerle ortaya çıkan patentlenebilir yeniliklerin teşvik edilmesi ve korunması elektronik ticaretin geleceği açısından son derece önemlidir. Bu hedeflere uygunluk açısından, “Amerikan Patent ve Tescil Bürosu” (US Patent and Trade Mark Office-PTOJ) özel sektörle patent haklarının korunması için işbirliğini geliştirmeye dönük çalışmalarını sürdürmektedir. Büro aynı zamanda, patent hakları ile ilgili eğitim yanında konuyla ilgili yayınları da yapmaktadır. Büro, patent hakları konusunda şu ilkeleri benimsemektedir:

- Elektronik ticarete ilişkin güvenli bir çerçeve yaratmak amacıyla, patent sözleşmelerinin geliştirilmesi,
- Patent sahibinin izni olmadan hükümetlerin müdahalelerden kaçınması,
- Ülkelerin patent haklarını korumaları konusunda etkin ve adil koruma mekanizmaları geliştirmeleri yönünde teşvik edilmesi,
- Patent hakkının korunması için uygun uluslararası standartların geliştirilmesi.

Diğer taraftan, ticari marka hakları, farklı ülkelerde taraflarca sahip olunan benzer mal ve hizmetler için benzer ticari markaların kullanılması nedeniyle

ciddi bir sorun alanı olarak ortaya çıkmaktadır. Ülkeler, bu konuda farklı standartlar uygulamaktadırlar. Çatışmalar özellikle internette benzer veya aynı ismin tescil edilmesi durumlarında ortaya çıkmaktadır. İnternette bir ticari marka, tanınma fonksiyonunu yerine getirmektedir. Genelde adres gibi tanımlamalar entelektüel sermayeyi korumamaktadır. Buna karşılık, bu isimlerin korunması çok önemlidir ve mahkemeler son dönemlerde bu konuya özel bir önem vermektedirler. Bugüne kadar ticari isim hakları ile ticari mülkiyet hakları arasındaki uyuşmazlıklar, müzakereler ve mahkemeler yoluyla çözümlenmiştir. Kuşkusuz sözleşme temeline dayalı olarak isim hakkı kullanımı ile ticari marka kullanımı arasında potansiyel uyuşmazlıkları çözecek kendi kendine işleyen bir mekanizma oluşturabilir. Böylece mahkemelere gitmeye gerek kalmaz. Aslında böyle bir durum internette daha istikrarlı bir iş hayatı çevresi yaratabilir (Ekin, 1998:126).

YASADIŞI YAYINLAR

İnternette, yasa dışı ya da zararlı içeriğe sahip yayınların bulunması da bir sorun teşkil etmektedir. Burada konuşma özgürlüğü ile güvenliğin korunması, insan ahlakı ile benzeri değerler arasında bir çelişki gözlenmektedir. Bazı bilgilerin internette yer almaması konusunda çeşitli yazarlar görüş birliğine varmaktadırlar. Örneğin, bomba yapımı bunlar arasında sayılabilir (Ekin, 1998:123). İnternet üzerinden bilgi akışı serbest olmalı ve katı denetime tabi tutulmamalıdır. Geleneksel araçlara göre, internet, kullanıcılara kendilerini veya çocuklarını istemedikleri içeriklerden daha fazla korumalarına imkan vermektedir. Örneğin, aileler, çocuklarının bazı bilgilere ulaşmasını veya onaylanmayan web sitelerine girişlerini engelleyebilir. Filtreleme teknolojileri günümüzde mevcuttur. İçerik düzenlemeleri radyo ve televizyonlarda da vardır fakat aynı düzenlemelerin internet için de getirilmesi, internetin büyümesini ve yaygınlaşmasını engelleyecektir. Onun için, bu konuda fazla katı düzenlemeler yapılmamalı, endüstrinin kendi-kendini düzenlemesi, rekabetçi sistemin adaptasyonu ve kullanımı kolay teknik çözümlerin (filtreleme teknolojileri ve yaş doğrulama sistemleri gibi) kullanılması desteklenmeli ve teşvik edilmelidir (A Framework for Global Electronic Commerce, 1997:7).

Çocukların yasadışı ve sakıncalı web sitelerine girişlerini önlemek ve çocuklardan toplanan bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak amacıyla, ABD’de Nisan 2000’de, “Çocukların Gizliliğini Koruma Kanunu” çıkarılmıştır (How to Comply With The Children’s Online Privacy Protection Rule, 2001).

E-TİCARET İÇİN TEK TİCARET KODU OLUŞTURULMASI

Genellikle, taraflar, üzerinde anlaşmaya vardıkları şartlarda, internet üzerinden birbirleriyle iş yapabilirler. Fakat, ulusal ve uluslararası ticari işlemlerde bir standardizasyon sağlayabilmek için, ülkelerin ve işletmelerin üzerinde anlaşmaya vardığı ortak bir yapı oluşturulmalıdır.

Amerikan hükümeti, eyaletler arasındaki farklılıkları gidermek ve uluslararası birliktelik sağlamak için çalışmalarını sürdürmektedir. Uluslararası alanda, UNCITRAL, e-ticarette, ortak uluslararası sözleşmelerin ticari kullanımını destekleyen bir kanun tasarısı üzerindeki çalışmalarını tamamlamıştır. Bu kanun tasarısı; elektronik ortamda sözleşmelerin tanımlanması ve onaylanması, elektronik sözleşmelerin biçimlerinin belirlenmesi, geçerli elektronik yazışmaların ve orijinal dokümanların özelliklerinin belirlenmesi, elektronik imzanın şekil ve kabul şartlarını ve mahkemelerde veya sorun çözüm süreçlerinde bilgisayar kanıtlarının kabul edilmesi gibi konulara açıklık getirmektedir (A Framework for Global Electronic Commerce, 1997:7). Uluslararası e-ticaretin kurallarını oluştururken; taraflar, kendi aralarındaki ticari işlemlerin şartlarını belirlemede serbest olmalıdır, kurallar, teknolojik gelişmelere uyumlu ve esnek olmalıdır.

ALTYAPI SORUNLARI

Elektronik ticaretin temeli, iletişim alt yapılarına ve bilgi teknolojilerine dayanmaktadır. Gelişmemiş veya gelişmekte olan ülkelerde, iletişim maliyetleri yüksek olmakta, teknolojik donanım yetersiz olmakta ve sağlanan hizmetler elverişsiz ve güvenilmez olmaktadır. Bilgi akışının sağlıklı yapılabilmesi için, telefon hatlarının yanında, fiber optik kablolar, uydular veya kablolu TV gibi yeni sistemler kullanılabilir. Fakat bunların kullanılmasında karşımıza çıkan en önemli sorun maliyettir.

İletişim maliyetlerinin yüksek olması da e-ticarette karşılaşılan sorunlardan birisidir. Fiyatlandırma konusunda farklı görüşler vardır. Buna göre, fiyatlar; altyapının yetersizliği, işletme maliyeti ve yatırım maliyeti dikkate alınarak düzenlenmelidir. Çok ucuz ve farklılaştırılmamış fiyatlandırmalar, gereksiz kullanımlara neden olabilir. Bu nedenle, belli saatlerde daha yüksek ücretler saptanarak sıkışıklıklar önlenabilir. Piyasada rekabet olup olmaması da fiyatlamayı etkilemektedir. Özellikle altyapı rekabetinin olmadığı ülkelerde, ortalama olarak altyapının olduğu ülkelere göre maliyetler ikiye katlanmakta ve kullanıcı sayısı %20 gerilemektedir (Ekin, 1998:134).

İnternetin uzun dönemli başarısı için, elektronik ödemeler, güvenlik, telif hakkı, iletişim teknolojileri gibi konularda teknik standartların belirlenmesi gerekmektedir. Bu standartlar, rekabeti teşvik etmeli ve global piyasada belirsizliği azaltmalıdır. Özellikle bunlar uluslararası standartlarla uyum içinde olmalıdır.

SONUÇ

Günümüzde elektronik ticaretin gelişmesinin karşısındaki en büyük engel güvenlik olarak görülmektedir. Güvenli ödeme sistemlerinin geliştirilmesi, sayısal imzanın kabulü, onay kurumlarının kurulması ve yasal boşlukların tamamlanması elektronik ticaretin gelişimini hızlandıracaktır. Elektronik ticarete

ilişkin, fikri mülkiyet haklarının korunması, vergilendirme, tüketicilerin korunması, elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemlere ve kayıtlara yasal geçerlilik kazandırılması ve bilgi bütünlüğü ve güvenliğinin sağlanması gibi yasal tartışma alanlarının biran önce açıklığa kavuşturulması gerekmektedir. Teknik altyapıdan kaynaklanan sorunlar, açık ağlara erişimi, dolayısıyla e-ticareti önemli ölçüde kısıtlamaktadır. Hızlı, güvenilir, ucuz ve herkesçe erişilebilir bir açık ağ altyapısı olmaksızın e-ticaretin gelişmesi mümkün değildir. Bununla birlikte, kullanıcıların erişeceği alan isimlerinin tahsis edilmesi, bunların daha sonraki kullanımları kolaylaştırmak amacıyla sınıflandırılması ve bunların da uluslar arası normlara uygun olması gerekmektedir. E-ticaretin gelişmesi için alınacak önlemler esas itibariyle ulusal olmakla birlikte, internetin açık bir ağ olması özelliğinden dolayı, temel ilke ve prensiplerde uluslararası uzlaşma sağlanmalıdır. Uluslar arası ilke, norm ve standartlara uygun olmayan ulusal ülke uygulamaları başarılı olamayacaktır.

E-ticaret, internet üzerinden gerçekleştirildiğinden, internet ağının genişletilmesi, ağa bağlı bilgisayarların sayısının artırılması ve en önemlisi bağlanma maliyetlerinin azaltılması gerekmektedir. Son olarak, bireysel kullanıcılar ve özellikle küçük işletmeler elektronik ticaret konusunda bilgilendirilmeli ve bilinçlendirilmelidir. Geleceğin bilgi işçilerini yetiştirmek için eğitim sistemi yeniden gözden geçirilmelidir.

KAYNAKÇA

A'dan Z'ye E-Ticaret Rehberi, (2000) Power Eki.

Adam, Nabil, Doğramacı Oktay, Gangopadhyay Arrya ve Yesha Yelena, (1999) *Electronic Commerce: Technical, Business and Legal Issues*, Prentice-Hall, New Jersey.

Crocker D. Stephen ve Russell B. Stevenson, (1998) "Paying up: Payment Systems for Digital Commerce", *The Future of the Electronic Marketplace*, Edited By: Derek Leebaert, MIT Press.

De Zwart, Melissa. "Electronic Commerce: Promises, Potential and Proposals", University of NSW, ss. 1-7, <http://www.austlii.edu/au/other/unswlj/thematic/1998/vol21no2/dezwart.htm>, 10/02/2001.

Dismantling the Barriers to Global Electronic Commerce, s. 21, <http://www.oecd.org/dsti/sti/it/ec/prod/dismantl.htm>, 10/02/2001.

Dönmez, Recai, (1999) "Vergi Hukuku Açısından Küreselleşme ve Elektronik Ticaret", *Anadolu Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, ss. 432-438.

Ekin, Nusret (1998) *Bilgi Ekonomisinde Elektronik Ticaret*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, No:61, İstanbul.

Elektronik Ticaret Terimler Sözlüğü (2001) <http://www.etkk.gov.tr/ETKKsozluk.htm>.

- E-Ticaret Raporu: Türkiye’de ve Dünyadaki Durum (1999)
<http://www.igeme.org.tr>.
- Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, Finans Çalışma Grubu Raporu (1999)
www.igeme.org.tr/tur/etrade/etkk/finans/ilkeler.htm.
- A Framework for Global Electronic Commerce, (1997) The White House, July 1, <http://www.ecommerce.gov/Framework.htm>
- How to Comply With The Children’s Online Privacy Protection Rule (2001)
<http://www.ftc.gov/bcp/online/pubs/buspubs/coppa.htm>,
19/05/2001.
- İnce, Murat (1999) “Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar ve Politikalar”, İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Hukuki T. ve Kurumsal Düz. Dairesi Baş., Ankara.
- Internet E-Commerce Estimates (2000)
<http://www.dpdcom.com/html/enews9.html>, 15/09/2000.
- Kalakota, Kavi ve Andrew B. Whinston (1997) *Electronic Commerce*, Addison Wesley Longman, Inc., U.S.A.
- Online Brokerage: Keeping Apace of Cyberspace, Special Study (1999)
<http://www.sec.gov/studies/cybexum.htm>, 22/04/2000.
- Organization for Economic Cooperation and Development (2000)
<http://www.oecd.org/ecommerce/>
- Singh, Charanjit Singh ve Mark N. Frolick (2000) “Ibuttons : Building the Infrastructure for more Secure E-commerce”, *Information Systems Security*, Winter, Vol 8 Issue 4, ss. 56-59.
- Spitzer, Eliot (2001) “Protecting Your Privacy Online,”
<http://home.oag.state.ny.us/search?NS-...nts&NS-docs-matched=31&NS-doc-number=3>.
- Waltner, Charles (1999) “E-Business Internet Taxation: Internet Develops Its Own Tax Code.”, *Informationweek.com*, Dec. 6, ss. 116-118.
- World of Trade Office (1999) <http://www.wto.org/wto/ecom/e-press96.html>.