

Ticaret Bakanlığı'ndan Yemek Sipariş Platformlarına İlişkin Yeni Düzenlemeler

21.04.2026

Son zamanlarda hepimiz yemek sipariş hizmeti sunan platformlar (e-ticaret pazar yerleri) üzerinden gerçekleştirilen sipariş ücretleri ile restoranlardaki (işletmelerdeki) ücretler arasında önemli sayılabilecek düzeyde farklar olduğu ve bu fiyat farkının yemek sipariş hizmeti sunan platformların ek hizmet bedellerinden kaynaklandığı yönünde tartışmalara şahit oluyoruz. Bu kapsamda hem tüketiciler hem de işletme sahipleri tarafından yapılan paylaşımlarla kamuoyuna sıklıkla yansıyan şikayetlerde, yemek sipariş hizmeti sunan e-ticaret pazar yerlerinin işletmelerle kurduğu ticari ilişkilere yönelik eleştirilerin yoğunlaştığını görüyoruz.

İşte bu noktada söz konusu paylaşımlar ve şikayetler Ticaret Bakanlığı'nın ("**Bakanlık**") da dikkatini çekmiş olacak ki, Bakanlık geçtiğimiz hafta içerisinde yayımladığı [Kamuoyu Duyurusu](#) ile elektronik ticarete şeffaflığın artırılması, hizmet bedellerinin açık, anlaşılır ve tam anlamıyla öngörülebilir hale getirilmesi, tüketicilerin eksiksiz ve doğru bilgilendirilmesi ile piyasa genelinde güven ortamının tesis edilmesi amacıyla bazı kararlar alıp bunları kamuoyu ile paylaşma gereği duydu.

Peki ilgili Kamuoyu Duyurusu ile ne gibi yeni düzenlemeler getirildi, söz konusu düzenlemeler yemek sipariş hizmeti sunan platformlar ve restoranlar için ne anlam ifade ediyor, ilgili düzenlemelere uyulmaması halinde yemek sipariş hizmeti sunan platformlar ne gibi yaptırımlar ile karşılaşabilir? İşte tüm bu soruları yanıtlamak adına aşağıda sizler için **(i)** Kamuoyu Duyurusunda öne çıkan hususları ve **(ii)** ilgili düzenlemelere uyulmaması halinde ne gibi yaptırımlar ile karşılaşılabilceğini ilişkin değerlendirmelerimizi derledik. Keyifli okumalar dileriz.

A. Kamuoyu Duyurusunda Öne Çıkan Hususlar

1. Hizmet Bedelleri Şeffaf Biçimde Ayrıntılı Olarak Gösterilmeli

Kamuoyu Duyurusu ile getirilen en önemli düzenleme hiç şüphesiz yemek sipariş hizmeti sunan e-ticaret pazar yerlerinin restoranlardan tahsil ettiği tüm bedellerin açık ve ayrıntılı biçimde gösterilmesinin zorunlu kılınması. Buna göre, artık söz konusu platformlar restoranlardan aldıkları komisyon ve diğer ücretleri hiçbir belirsizliğe yer bırakmayacak şekilde, hizmet kalemlerine ayrılmış olarak doğrudan her restoranın kendi satıcı paneli üzerinden göstermek durumunda olacak.

Bu düzenleme, işletmeler açısından bir hayli önemli. Zira, restoranlar bundan sonra platformlara ödedikleri tüm maliyet kalemlerini açık, net ve karşılaştırılabilir bir biçimde görme imkânına kavuşacak. Hiç şüphesiz bu sayede işletmelerin, iş modellerini ve ticari tercihlerini daha sağlıklı veriler üzerinden değerlendirebileceği ve ticari kararlarını daha bilinçli bir zeminde şekillendirebileceği söylenebilir.

Düzenlemenin bir diğer boyutu ise tüketici tarafında şeffaflığın güçlendirilmesi. Buna göre, yalnızca işletmeler için değil, tüm ekosistem için daha açık ve anlaşılır bir yapı oluşturmak amacıyla siparişin onaylanması aşamasında tüketicilere, siparişin restorandan kendilerine ulaştırılması sürecinde tahsil edilen giderlerin komisyon, taşıma, görünürlük ve benzeri hizmet bedellerinden oluşabileceğine dair genel nitelikte bilgilendirici bir çerçeve sunulması öngörülüyor.

2. Aracılık Hizmeti Kapsamındaki Hizmetler İçin İlave Bedel Alınmamalı

Yemek sipariş platformlarına yönelik düzenlemeler yalnızca şeffaflıkla sınırlı kalmıyor; aynı zamanda sektörün işleyişinde uzun süredir tartışma konusu olan bazı uygulamalara da doğrudan müdahale ediyor. Bakanlık tarafından getirilen yeni düzenleme ile, aracılık hizmetinin doğası gereği sunulması gereken bazı temel işlemler için ek ücret talep edilmesinin önüne geçiliyor. Buna göre e-ticaret pazar yerlerinin siparişin alınması ve restorana iletilmesi, ödeme işlemlerinin yürütülmesi ve temel altyapının sağlanması gibi hizmetler karşılığında ayrıca bir ücret talep etmesi mümkün olmayacak.

Düzenlemenin dikkat çeken bir diğer yönü ise kampanya uygulamalarına ilişkin. Uzun süredir tartışma yaratan ve bazı işletmeler açısından ek maliyet anlamına gelen “kampanyaya katılımın ayrıca ücretlendirilmesi” uygulamasına son veriliyor. İşletmeler artık kampanyalara katılırken hem indirim yapmak hem de katılım için ayrıca ücret ödemek zorunda olmayacaklar. Böylece özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin üzerindeki mali yükün hafifletilmesi hedefleniyor.

Diğer yandan getirilen kurallar yalnızca ücretlendirmeyi sınırlamakla kalmıyor, aynı zamanda ticari ilişkilerde güven tesis etmeyi de amaçlıyor. Platformların sunacağı ek hizmetler ile bu hizmetlere ilişkin ücretlerin, kampanya başlamadan önce restoranlara açık ve anlaşılır biçimde bildirilmesi zorunlu hale getiriliyor.

3. İndirimli Satışlarda Komisyon Uygulaması ve Hesaplaması Açık ve Anlaşılır Olmalı

Yemek sipariş platformlarında uzun süredir tartışma konusu olan bir başka husus ise indirimli ve kampanyalı satışlarda komisyonun nasıl hesaplandığıydı. Yeni düzenleme ile bu alanda yaşanan karmaşıklığın giderilmesi ve komisyon hesaplamalarının daha sade, anlaşılır ve hakkaniyetli bir çerçeveye oturtulması hedefleniyor.

Getirilen sistem, indirimlerin kim tarafından karşılandığına göre farklı bir hesaplama yöntemi öngörüyor. Buna göre komisyon tutarı:

- indirim yalnızca restoran tarafından yapılması durumunda tüketicinin ödediği toplam tutar üzerinden,
- indirim restoran ve e-ticaret pazar yeri tarafından birlikte karşılanması halinde ise, tüketicinin ödediği miktara yalnızca e-ticaret pazar yerinin sağladığı indirim tutarının eklenmesiyle oluşan rakam üzerinden

belirlenecek.

Böylece indirim ve kampanya dönemlerinde ortaya çıkan hesaplama belirsizliklerinin ortadan kaldırılmasının amaçlandığı söylenebilir.

4. Ek Hizmet, Kampanya, İndirim ve Reklam Uygulamaları Gönüllülük Esasına Dayanmalı

Kamuoyu Duyurusunda dikkat çeken bir başka önemli adım da restoranların kampanya, indirim, reklam ve benzeri uygulamalara katılımının tamamen gönüllülük esasına bağlanması.

Kamuoyu Duyurusunda, (i) katılım sağlamayan işletmelerin herhangi bir yaptırımla karşı karşıya bırakılmaması ve (ii) platformlar tarafından sunulan ek hizmetlerin de tamamen işletmenin onayına bağlı olması ve bu onayın istenildiği anda geri çekilebilmesi gerektiği belirtiliyor. Dolayısıyla, platformlar ile restoranlar arasındaki ticari ilişkideki güç dengesizliğinin yarattığı etkinin giderilmeye çalışıldığını söyleyebiliriz.

B. Yaptırım Riski

Kamuoyu Duyurusunda açıkça belirtilmese de, yukarıda Bakanlık tarafından belirlenen yükümlülüklerini yerine getirmeyen ve/veya söz konusu yasaklara uymayan platformların (e-ticaret pazar yerleri olarak) restoranlar ile olan ilişkileri çerçevesinde Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ile ilgili yönetmelikler kapsamındaki -başta haksız ticari uygulamada bulunmama olmak üzere- çeşitli yükümlülüklerle aykırı davranışları nedeniyle idari para cezasına maruz kalabileceği görüşünderiz.

Ayrıca, yine siparişin onaylanması aşamasında tüketicilere siparişin restorandan kendilerine ulaştırılması sürecinde tahsil edilen giderlerin komisyon, taşıma, görünürlük ve benzeri hizmet bedellerinden oluşabileceğine dair genel nitelikte bilgilendirici bir çerçeve sunulması yükümlülüğüne aykırı davranılması halinde tüketicinin korunması mevzuatı kapsamında idari para cezası ile karşılaşma riskinin gündeme gelebileceği söylenebilir.

C. Sonuç

Kamuoyu Duyurusu genel hatlarıyla değerlendirildiğinde, Bakanlığın son dönemde kamuoyunda giderek tartışılan ücretlendirme kalemlerinin açık biçimde ortaya konulması, komisyon hesaplamalarının netleştirilmesi ve kampanya katılımının gönüllülük esasına bağlanması gibi pek çok soruna çözüm getirme arayışında olduğu ve bu sayede yemek sipariş platformları ile restoranlar arasındaki ticari ilişkilerin daha şeffaf, öngörülebilir ve adil bir yapıya kavuşturulmasının ve tüketicilerin korunmasının hedeflendiği söylenebilir. Zira, platformların restoranlara yüklediği ek hizmet ve indirim bedellerinin dolaylı olarak da olsa aslında en nihayetinde tüketicilere yansıtıldığı herkesin malumu.

Sonuç olarak, yemek sipariş platformlarının mevcut uygulamalarını gözden geçirmelerini ve Kamuoyu Duyurusu ile getirilen yeni düzenlemelere aykırı uygulamaları söz konusu ise en kısa sürede yeni düzenlemelere uyum sağlaması gerektiği görüşünderiz. Aksi halde hem Bakanlığın re'sen gerçekleştireceği incelemeler hem de restoranlardan ve/veya tüketicilerden gelecek şikayetler neticesinde idari yaptırım ile karşılaşma riski söz konusu olabilecektir.

YAZICIOGLU

LEGAL

Nafiye Yücedağ

nafiye@yazicioglulegal.com

Barış Aslan

baris@yazicioglulegal.com

*Bu not hukuki görüş niteliğinde değildir. Sadece bilgi amaçlı hazırlanmış ve gönderilmiştir.
Konuyla ilgili hukuki görüş almak isterseniz bizimle bağlantıya geçmenizi rica ederiz.*