

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2023-1-046
Karar Sayısı : 25-09/210-108
Karar Tarihi : 06.03.2025

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Birol KÜLE
Üyeler : Ahmet ALGAN (İkinci Başkan), Ayşe ERGEZEN,
Cengiz ÇOLAK, Rıdvan DURAN

B. RAPORTÖRLER: Esra KÜÇÜKİKİZ, Betül AYHAN, Şeyda EROL ÖZTÜRK,
Büşra ÖZDEMİR, Rengin ÜCEL, Cihan ARIK,
Ömer Furkan ÖZDEMİR, Müslüm YILMAZ

C. İLGİLİ TARAF : Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri AŞ
Adres: Gürsel Mah. İmrahor Cd. No:29,
Premier Kampüs Ofis, A127, 34400 Kağıthane/İstanbul

- (1) **D. DOSYA KONUSU:** Rekabet Kurulunun 11.01.2024 tarihli ve 24-03/23-M sayılı kararıyla başlatılan soruşturma kapsamında, Kurulun 21.11.2024 tarihli ve 24-49/1096-466 sayılı kararıyla kabul edilen nihai taahhütlere ilişkin yükümlülüklerin Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri AŞ tarafından süresi içerisinde yerine getirilip getirilmediğinin tespiti.
- (2) **E. DOSYA EVRELERİ:** Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri AŞ'nin (ÇİÇEKSEPETİ) platform hizmetlerini üçüncü taraf satıcılara kapatmak ve kendi bayileri lehine davranışlarda bulunmak suretiyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'u (4054 sayılı Kanun) ihlal ettiği iddiasına ilişkin olarak düzenlenen 23.10.2023 tarihli ve 2023-1-046/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu, Rekabet Kurulunun (Kurul) 26.10.2023 tarihli toplantısında görüşülmüş ve 23-50/973-M sayı ile başvuru konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 40. maddesinin birinci fıkrası uyarınca ÇİÇEKSEPETİ hakkında önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir.
- (3) Önaraştırma sürecinde yapılan incelemeler, tespitler ve değerlendirmeler sonucunda hazırlanan 29.12.2023 tarihli ve 2023-1-046/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu, Kurulun 11.01.2024 tarihli toplantısında görüşülerek 24-03/23-M sayı ile ÇİÇEKSEPETİ'nin platform hizmetlerini üçüncü taraf satıcılara kapatmak ve kendi bayileri lehine davranışlarda bulunmak suretiyle 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal edip etmediğinin tespiti amacıyla ÇİÇEKSEPETİ hakkında aynı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına karar verilmiştir.
- (4) 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesi uyarınca hazırlanan 24.01.2024 tarihli Soruşturma Bildirimi, ÇİÇEKSEPETİ tarafından 25.01.2024 tarihinde tebellüğ edilmiştir. ÇİÇEKSEPETİ'nin birinci yazılı savunması, 26.02.2024 tarih ve 49084 sayı ile Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına intikal etmiştir. Bunun yanı sıra, Kurulun 12.06.2024 tarihli ve 24-26/622-M sayılı kararı ile soruşturmanın süresinin ilk altı aylık sürenin bitiminden itibaren altı ay uzatılmasına karar verilmiştir.
- (5) Soruşturma kapsamında Kurum kayıtlarına 02.04.2024 tarih ve 50583 sayı ile intikal eden yazıyla ÇİÇEKSEPETİ, soruşturma konusu iddialar ile bağlantılı endişeleri bertaraf etmek amacıyla taahhüt sunma talebinde bulunmuştur. Tarafın taahhüt sunma talebi üzerine hazırlanan 15.04.2024 tarihli ve 2023-1-046/BN-01 sayılı Bilgi Notu, Kurulun 18.04.2024 tarihli toplantısında görüşülmüş olup 24-19/405-M sayı ile

ÇİÇEKSEPETİ'nin taahhüt sunma talebi kabul edilerek ÇİÇEKSEPETİ ile taahhüt görüşmelerinin başlatılmasına karar verilmiştir.

- (6) Devam eden süreçte ÇİÇEKSEPETİ tarafından sunulan "Taahhüt Metni", 19.11.2024 tarih ve 59162 sayı ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. Taahhüt Metni'nin dosya kapsamındaki rekabet sorunlarını giderip gidermediğine ilişkin olarak Raportör Heyeti tarafından hazırlanan 19.11.2024 tarihli ve 2023-1-046/BN-03 sayılı Bilgi Notu, Kurulun 21.11.2024 tarihli toplantısında görüşülmüş, 24-49/1096-466 sayılı karar ile Taahhüt Metni'nin rekabet sorunlarını giderdiğine, sunulan taahhütlerin 4054 sayılı Kanun'un 43. maddesi uyarınca ÇİÇEKSEPETİ açısından bağlayıcı hale getirilmesine ve ÇİÇEKSEPETİ hakkında başlatılan soruşturmanın sona erdirilmesine karar verilmiştir. Söz konusu Kısa Karar ÇİÇEKSEPETİ'ne 21.11.2024 tarihinde gönderilmiş olup ÇİÇEKSEPETİ tarafından 26.11.2024 tarihinde tebellüğ edilmiştir¹.
- (7) Taahhüt Metni'nin "*Taahhütlerin İfasının Denetimi ve Piyasa Üzerindeki Etkisi*" başlığı uyarınca, ÇİÇEKSEPETİ tarafından sunulan taahhütlerin Kurul tarafından kabulüne dair Kısa Karar'ın ÇİÇEKSEPETİ'ne tebliğini takip eden 90. günün sonundan itibaren bir hafta içerisinde taahhütlerin yerine getirildiği hususuna ilişkin nihai raporun Kuruma sunulması gerekmektedir.
- (8) Bu çerçevede, Kurulun 21.11.2024 tarihli ve 24-49/1096-466 sayılı kararı ile kabul edilen taahhütlere uygun hareket edebilmek için alınan önlemleri içeren nihai rapor, Kurum kayıtlarına 20.02.2025 tarih ve 63611 sayı ile intikal eden dilekçe ile süresi içinde Kurumun bilgisine sunulmuştur.
- (9) ÇİÇEKSEPETİ tarafından sunulan nihai raporda belirtilen hususlara ilişkin değerlendirmeleri içeren 03.03.2025 tarihli ve 2023-1-046/BN-04 sayılı Bilgi Notu, Kurulun 06.03.2025 tarihli toplantısında görüşülmüş ve konuya ilişkin olarak 25-09/210-108 sayılı karar tesis edilmiştir.
- (10) **F. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili Bilgi Notu'nda özetle; ÇİÇEKSEPETİ'nin, Kurulun 21.11.2024 tarihli ve 24-49/1096-466 sayılı kararında kabul edilen taahhütleri süresi içerisinde yerine getirdiği ve ÇİÇEKSEPETİ tarafından 20.02.2025 tarih ve 63611 sayı ile Kurum kayıtlarına aldırılan dilekçede yer verilen hususların, Kurulun anılan kararında kabul edilen taahhütleri karşılamakta yeterli olduğu ifade edilmiştir.

G. DEĞERLENDİRME

G.1. ÇİÇEKSEPETİ Tarafından Sunulan Taahhütler

- (11) ÇİÇEKSEPETİ tarafından sunulan ve Kurulun 20.02.2025 tarihli ve 63611 sayılı kararıyla kabul edilerek ÇİÇEKSEPETİ açısından bağlayıcı hale getirilen taahhütlere aşağıda yer verilmektedir.
- (12) Taahhüt Metni'nin (1) numaralı "*Üçüncü Taraf Satıcılarla Pazaryeri Modelinde Çalışılmasına Yönelik Taahhütler*" başlığı kapsamında ÇİÇEKSEPETİ, hâkim durumda bulunduğu tespit edilen "*çevrim içi çiçek satışına aracılık hizmetleri*" ve "*çevrim içi bonnyfood satışına aracılık hizmetleri*" pazarlarında 31.12.2023 tarihi itibarıyla son verdiği aracılık hizmetini tekrar sağlamaya başlayacağını taahhüt etmektedir. Öte yandan söz konusu hizmetlerin üçüncü taraf satıcılara açılması noktasında, üçüncü taraf satıcıların ön koşul niteliğinde aşağıda yer verilen kriterleri sağlaması öngörülmektedir:

¹ Elektronik Tebligat Yönetmeliği'nin 9. maddesinin altıncı fıkrasında yer alan "*Elektronik yolla tebligat, muhatabın elektronik tebligat adresine ulaştığı tarihi izleyen beşinci günün sonunda yapılmış sayılır.*" hükmü uyarınca, ÇİÇEKSEPETİ'nin Kısa Kararı 26.11.2024 tarihinde tebellüğ ettiği kabul edilmektedir.

- ÇİÇEKSEPETİ Bizim Bayi modeliyle çalışan tedarikçi acenteler (bayiler) ile büyük ölçüde aynı teslimat koşullarına sahip olunması;
 - ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde faaliyet göstermek isteyen üçüncü taraf satıcıların haftanın tüm günleri (.....) saatleri arasında teslimat yapabilecek altyapısının bulunması ve bu saat dilimlerinde aktif olması,
 - ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde faaliyet göstermek isteyen üçüncü taraf satıcıların çiçek kategorisi için üçer saat (.....); yenilebilir çiçek (*bonnyfood*) kategorisi için ise dört buçuk saat (.....) aralıklarla belirlenen dar saat aralıklarında servis ile teslimat sağlayabilmesi²,
- Türkiye genelinde aynı hizmet standardının tutturulabilmesi adına yalnızca ÇİÇEKSEPETİ'yle aynı ürün kataloğunda yer alan ürünlerin satışa sunulması,
- Üçüncü taraf satıcıların her bir ürünü bakımından kendi iradesiyle belirlediği ancak ÇİÇEKSEPETİ'nin doğrudan satış fiyatını (.....) oranından daha fazla aşmayacak şekilde bir fiyattan satış yapılması³,
- *Bonnyfood* kategorisinde faaliyet gösteren satıcılar bakımından aşağıda yer verilen hijyen ve depolama koşullarının sağlanması;

(.....TİCARİ SIR.....)

- (13) Yukarıda yer verilen teslimat kriterleri çerçevesinde, yalnızca belirli bölgelere servis yapabilen üçüncü taraf satıcıların, ancak tüketici anılan bölgeyi seçmek suretiyle arama yaptığı anda arama sonuçlarında yer alabileceği⁴, nitekim mevcut uygulamada da müşterinin bölge seçiminin akabinde o ürünün müşterinin önüne çıkarıldığı ifade edilmektedir.
- (14) İlaveten Taahhüt Metni'ne göre ÇİÇEKSEPETİ, üçüncü taraf satıcıların standarda uygun olarak ürün satmasını sağlamak adına "*ÇİÇEKSEPETİ Ürün Kataloğu*"na uygun ürünlerin listelenmesine müsaade edecektir. Burada her ürün için üçüncü taraf satıcının talep edebileceği fiyat üst sınırı belirlenecektir⁵. ÇİÇEKSEPETİ, ÇİÇEKSEPETİ platformu üzerinden satışa sunduğu ürünlerin, ürün özelliklerinin ve

² Taahhüt Metni'nde ÇİÇEKSEPETİ'yle Bizim Bayi modelinde çalışan tüm tedarikçi acentelerin bir (.....) bulunduğu, bu acentelerin tamamının kendilerine tanımlanan yakın bölgeye çiçek kategorisi bakımından üçer, *bonnyfood* kategorisi bakımından ise dört buçuk saat aralıklarla belirlenen dar saat aralıklarında servis ile teslimat sağlayabildiği belirtilmektedir.

³ ÇİÇEKSEPETİ, tüketicilerin üçüncü taraf satıcıları ayırt etmesine yarayacak bir işareti üçüncü taraf satıcıların ürünlerinin üzerinde konumlandırma ve üçüncü taraf satıcıların Kuruma sunulan taahhütler kapsamında pazaryerine alındığına, üçüncü taraf satıcıların ürünleri bakımından ÇİÇEKSEPETİ'nin herhangi bir sorumluluğunun bulunmadığına yönelik olarak "*ÇİÇEKSEPETİ, üçüncü taraf satıcılara Rekabet Kurumu'na sunulan taahhütler kapsamında pazaryerinde hizmet sağlamakta ve satış yapmalarına izin vermektedir. ÇİÇEKSEPETİ, 6563 sayılı Kanun md. 9(1) çerçevesinde, üçüncü taraf satıcılar tarafından sunulan ürün veya hizmetlerle ilgili hukuka aykırı hususlardan sorumlu değildir.*" şeklinde veya bu anlamı ihtiva edecek bir çekinceye yer verme hakkını saklı tuttuğunu belirtmektedir.

⁴ Örneğin, ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde yer almak isteyen üçüncü taraf satıcı aynı gün teslimat ile yalnızca Kadıköy bölgesinde hizmet verebileceğini belirtirse üçüncü taraf satıcının ürünleri müşterinin teslimat bölgesini Kadıköy ilçesi olarak seçmesi halinde listelenecektir.

⁵ ÇİÇEKSEPETİ tarafından, ÇİÇEKSEPETİ'nin ürün kataloğunu ve satış fiyatını tek taraflı olarak değiştirme hakkına sahip olduğu, katalogda düzenli ve sezonsal olarak yapılacak değişikliklerde Kuruma bildirim yükümlülüğü bulunmadığı ifade edilmektedir.

fiyatının yer aldığı kataloğu ÇİÇEKSEPETİ bünyesinde faaliyet gösteren üçüncü taraf satıcıların erişimine açacaktır. ÇİÇEKSEPETİ, kataloğunda yer alan ürünleri ve bu ürünlere dair fiyatlarını dilediği vakit değiştirme hakkına sahip olmakla birlikte, bir üründe değişiklik yapması durumunda üçüncü taraf satıcılar için anılan değişiklik (yalnızca değişiklik yapılan ürünlerle sınırlı olmak üzere) kataloğa işlendikten bir hafta sonra yürürlüğe girecektir⁶.

- (15) ÇİÇEKSEPETİ, yukarıda yer alan ön koşulları sağlayan üçüncü taraf satıcılarla, Kısa Karar'ın tebliği itibarıyla 90 (doksan) gün içerisinde, üçüncü taraf satıcı olarak daha önce pazaryerinde bulunan satıcılarla imzaladığı "*ÇİÇEKSEPETİ Pazaryeri Sözleşmesi*" taslağını paylaşacak, sözleşme kapsamındaki koşulları karşılayan teşebbüslerle sözleşme imzalayacak ve sözleşme imzaladığı üçüncü tarafların listesini Kuruma tevsik edecektir. Ayrıca satıcıların erişebildiği panelde, ÇİÇEKSEPETİ'nin çiçek ve *bonnyfood* kategorilerinde Taahhüt Metni'nde yer alan nitelikleri karşılayan üçüncü taraf satıcılara aracılık faaliyeti yapmaya başladığı duyurulacaktır.
- (16) ÇİÇEKSEPETİ ayrıca (1) numaralı taahhüt kapsamında satıcılara getirdiği kriterlerde ticari gerekçelerle farklılaştırmaya gidebilecek olup bu değişiklikler üçüncü taraf satıcılarla birlikte ÇİÇEKSEPETİ Bizim Bayi modeliyle çalışan tedarikçi acenteler için de geçerli olacak ve teşebbüs söz konusu kriterlerde yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden önce Kurumun bilgisine sunacaktır.
- (17) ÇİÇEKSEPETİ, (1) numaralı taahhüt kapsamında satıcılara getirdiği kriterlerdeki nitelikleri haiz olup ilerleyen dönemlerde bu niteliklerden birini veya birkaçını yitiren üçüncü taraf satıcılara bu hususu ihtar edecek, beklenen değişiklikleri yazılı olarak bildirecek ve bu değişikliklerin beş gün içerisinde yapılmaması halinde ilgili üçüncü taraf satıcının ürünlerinin satışa kapatılacağını ihtar edecektir. Bu koşulların karşılanmaması halinde ilgili üçüncü taraf satıcının pazaryerinde satış yapması durdurulabilecek ve nihayetinde bir takvim yılı içerisinde, hakkında üç defa bu sürecin uygulandığı üçüncü taraf satıcılar (farklı bir ünvanla dahi), pazaryerinden çıkarıldıktan sonra bir yıl süreyle ÇİÇEKSEPETİ'nde ürün satamayacaktır.
- (18) ÇİÇEKSEPETİ sunduğu (2) numaralı "*Pazaryeri İş Modelinin İşleyişine İlişkin Taahhütler*" kapsamında;
 - İnternet sitesindeki ve akıllı cihaz uygulamalarındaki arama sonuçlarında şeffaflığı sağlamak adına arama sıralamasına etki eden temel parametreleri üçüncü taraf satıcılara duyuracağını,
 - Arama sonuçlarında bedel karşılığı üst plana çıkarılan ürünler için "*Satıcının Seçimi*" gibi (anılan ürünün bedel karşılığı üst konuma yerleştirdiğini gösteren) bir ibareyi kullanacağını,
 - ÇİÇEKSEPETİ'nin, internet sitesindeki ve akıllı cihaz uygulamalarındaki arama sonucu ekranında tüketicilere,
 - Önerilen Sıralama
 - Pahalıdan Ucuza
 - Ucuzdan Pahalıya

⁶ ÇİÇEKSEPETİ tarafından, bir ürünü katalogdan kaldırdıktan sonra üçüncü taraf satıcıların söz konusu ürünü bir hafta daha ÇİÇEKSEPETİ'nde satma hakkına sahip olacağı, benzer şekilde ÇİÇEKSEPETİ'nin bir ürünün fiyatını değiştirdiğinde, üçüncü taraf satıcı için fiyat üst sınırının değişiklikten bir hafta sonra yürürlüğe gireceği, ortalama bir kesme çiçeğin raf ömrünün beş gün olduğu dikkate alındığında bu bir haftalık sürenin bu çerçevede makul olduğu ifade edilmektedir.

- En Çok Favorilenenler
- En Çok Değerlendirilenler
- En Yeniler
- En Çok Satanlar

şeklindeki kriterlere göre sıralama yapma imkânı sunacağını taahhüt etmektedir.

- (19) ÇİÇEKSEPETİ dosya konusu rekabet karşıtı endişeleri gidermek adına sunduğu (1) ve (2) numaralı taahhütlerin yanı sıra, (3) numaralı *“Diğer Taahhütler”* kapsamında; taahhütlerin üçüncü taraflara duyurulmasına ve çalışanlarına rekabet hukuku eğitimleri verilmesine ilişkin ilave taahhütler de sunmuştur. Bu kapsamda;

- ÇİÇEKSEPETİ, tüm taahhütleri daha önce pazaryeri modelinde çalışılan üçüncü taraf satıcılara elektronik posta yoluyla duyuracaktır. Ayrıca satıcıların erişebildiği panelde ÇİÇEKSEPETİ’nin çiçek ve *bonnyfood* kategorilerinde Taahhüt Metni’nde yer alan nitelikleri karşılayan üçüncü taraf satıcılara aracılık faaliyeti yapmaya başladığını duyuracaktır.
- ÇİÇEKSEPETİ, tüm personeline taahhüt süresi boyunca senede en az bir kez olmak üzere rekabet hukuku eğitimi verecektir.

- (20) Taahhüt Metni’nin *“Taahhütlerin Yerine Getirilme Süresi”* başlığına göre;

- Taahhütler, Kurul tarafından taahhütlerin kabulüne dair Kısa Karar’ın ÇİÇEKSEPETİ’ne tebliğini takiben 90 (doksan) gün içerisinde icra edilmeye başlanacaktır.
- ÇİÇEKSEPETİ, taahhütlerin yerine getirilmeye hazır olduğuna dair hazırlanacak raporun Kuruma sunulması üzerine Kurul tarafından verilecek kararın tebliğinden veya her halükârda raporun Kuruma sunulmasını takip eden yedinci günün sonundan (hangisi daha önceyse) başlayarak iki yıl boyunca bu taahhütlerle bağlı kalmayı kabul ve taahhüt etmektedir.

- (21) *“Taahhütlerin İfasının Denetimi ve Piyasa Üzerindeki Etkisi”* başlığına göre ise;

- Sunulan taahhütlerin Kurul tarafından kabulüne dair Kısa Karar’ın ÇİÇEKSEPETİ’ne tebliğini takip eden 90. (doksanıncı) günün sonundan itibaren bir hafta içerisinde aşağıda belirtilen usul ve prosedürler doğrultusunda izleme dönemi sona erdirilecek ve sürece ilişkin nihaî rapor sunulacaktır.
 - (1) numaralı taahhüt çerçevesinde, pazaryeri modelinde çalışmak üzere iletişime geçilen teşebbüslerin listesi ve bunlarla iletişime geçme yöntemi ve eğer verildiyse bu teşebbüslerin cevapları ile (2) numaralı taahhüt çerçevesinde yapılan çalışmalar ve konuya ilişkin teknik detaylar Kurula sunulacak taahhütlerin yerine getirildiği tevsik edilmek suretiyle izleme süreci sona erdirilecektir.
 - (1) ve (2) numaralı taahhütlerin yerine getirilmesinden sonraki her 12 ayın sonunda (ve toplamda iki defa olmak üzere), ÇİÇEKSEPETİ’nin taahhüt süreci dolayısıyla pazaryeri iş modeliyle çalışmak için sözleşme imzalamak adına iletişime geçtiği çiçek ve *bonnyfood* satıcılarının ünvanları, ÇİÇEKSEPETİ’yle pazaryeri modelinde çalışmaya başlayan üçüncü taraf çiçek ve *bonnyfood* satıcılarının ünvanları, her bir yıl bakımından;
 - satıcıların ÇİÇEKSEPETİ bünyesinde açtığı ürün sayısı,

- satıcıların ÇİÇEKSEPETİ platformunda elde ettiği işlem sayısı ve işlem hacmi,
- ürün kataloğu, fiyat ve hijyen ve depolama kriterlerine ilişkin olarak gerçekleştirilen değişiklikler,
- platformda faaliyet gösteren satıcıların ne kadarına taahhüt kapsamında getirilen kriterlere uyum sağlamaması sebebiyle uyarıda bulunulduğu,
- satıcıların ne kadarının kriterleri sağlayamamasından ötürü ÇİÇEKSEPETİ platformundaki faaliyetlerine son verildiği,
- satıcıların faaliyetlerine son verilme sebepleri,
- söz konusu satıcıların ünvanları

başta olmak üzere ÇİÇEKSEPETİ ve satıcılar arasındaki ticari ilişkiye dair bilgiler Kuruma tevsik edilecektir.

G.2. Taahhütlerin Yerine Getirilip Getirilmediğinin Değerlendirilmesi

G.2.1. Taahhüt Metni'nde Yer Alan (1) Numaralı “Üçüncü Taraf Satıcılarla Pazaryeri Modelinde Çalışılmasına Yönelik Taahhütler”in Yerine Getirilip Getirilmediğinin Değerlendirilmesi

- (22) ÇİÇEKSEPETİ tarafından “Üçüncü Taraf Satıcılarla Pazaryeri Modelinde Çalışılmasına Yönelik Taahhütler” kapsamında, hâkim durumda bulunduğu tespit edilen “çevrim içi çiçek satışına aracılık hizmetleri” ve “çevrim içi bonnyfood satışına aracılık hizmetleri” pazarlarındaki aracılık hizmetinin Taahhüt Metni'nde belirtilen koşullar altında tekrar sağlanmaya başlandığı ifade edilmiştir.

(a) Taahhüt Metni'nde belirtilen saat aralıkları aynen uygulanmaya başlanmıştır.

- (23) ÇİÇEKSEPETİ tarafından ÇİÇEKSEPETİ'nin aracılık hizmeti sağlayacağı üçüncü taraf satıcıların, tüm özel günler ve pazar günü de dâhil olmak üzere, haftanın tüm günleri (.....) saatleri arasında teslimat yapabilecek altyapıya sahip olması ve bu saat dilimlerinde aktif olması hususunun Taahhüt Metni kapsamında üçüncü tarafların ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinde faaliyet göstermesi için aranan ilk kriter olduğu, nitekim ÇİÇEKSEPETİ'nin kendi doğrudan satışlarında haftanın yedi günü ilgili bölgelerde hizmet vermekte olduğu, aksi halde, pazaryeri satıcısının herhangi bir ürününü pazar günü teslimat tarihli olarak almak isteyen bir müşterinin ürünü listelemeye görmesine rağmen pazar gününe sipariş oluşturamayacağı, üçüncü tarafların ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde faaliyet göstermesi için aranan bu koşula, ÇİÇEKSEPETİ Platform Kuralları'nın “Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerinin satışına ilişkin kurallar” başlıklı maddesinde yer verildiği belirtilmiştir. Bu kapsamda ÇİÇEKSEPETİ tarafından;
- Üçüncü taraf pazaryeri satıcılarının bu saatler dışında faaliyet göstermesinin zorunlu kılınmayacağı, öte yandan, üçüncü taraf satıcıların ÇİÇEKSEPETİ'nin kendi çalışma saatleri olan (.....) düzeninde çalışmayı talep etmesi halinde buna yönelik olarak sistemde teknik imkân sağlanacağı,
 - "Bizim Bayi" modeli ile çalışan her bir bayinin kendisine tanımlanan (.....)⁷ var olduğu ve bu bölgelere üçer saat aralıklarla (örneğin; (.....) gibi) teslimat

⁷ ÇİÇEKSEPETİ tarafından, (.....), bu yönüyle aynı ürün sayfası içerisinde ürün teslimatının uzak bölgedeki bayi tarafından gerçekleştirilmesi mümkünse buna göre bir saat aralığının istisnai olarak ürün sayfasında müşteri önüne çıkarılabildiği, sistemin bunu atamasında uzak bölgedeki bayinin de yoğun olup olmadığı, elinde yeterli stok bulunup bulunmadığı gibi kıstasların dikkate alındığı, bu istisnai

yapabildiği; yenilebilir çiçek için ise belirtilen teslimat süresinin, ürünün hazırlanması, stok durumu vb. nedenlerle dört buçuk saatlik aralıklardan oluştuğu,

- ÇİÇEKSEPETİ'nin, "Bizim Bayi" modelinde çalışan satıcılara ilişkin teslimat koşullarını, "Pazaryeri" iş modelinde çalışan satıcılar için de aynen uygulayacağı⁸,
- ÇİÇEKSEPETİ'nin teslimat koşulları ile ilgili "Bizim Bayi" ve "Pazaryeri" iş modellerinde yer alan tüm satıcılara 'adil' ve 'ayrımcı olmayan' koşullar uygulayacağı, söz konusu saat aralıklarının Taahhüt Metni'nde de belirtildiği üzere herhangi bir suretle "Pazaryeri" iş modelinde yer alan satıcılar için daha dar/dezavantajlı bir şekilde tanımlanmayacağı, bu kapsamda teslimat saatlerine⁹ ilişkin kriterlerin Kurulun kabul ettiği şekilde;
 - Çiçek kategorisinde satış yapan pazaryeri satıcılarının, (.....) saatleri arasında aktif olarak çalışacağı, bu satıcılar için gün içindeki teslimat aralıklarının sistemde üçer saatlik dilimler halinde tanımlandığı ve bu aralıkların (.....) şeklinde olduğu,
 - Yenilebilir çiçek kategorisinde satış yapan pazaryeri satıcılarının ise (.....) saatleri arasında aktif olarak çalışacağı, bu satıcılar için gün içindeki teslimat aralıklarının sistemde en az dört buçuk saatlik dilimler halinde tanımlandığı ve bu aralıkların (.....) şeklinde olduğu

ifade edilmiştir.

(b) Üçüncü taraf satıcılar için başvuru süreçlerinin daha anlaşılabilir hale getirilmesi adına başvuru ekranlarında geliştirme yapılmış, bu geliştirmeler ile satıcılara ilişkin bilgilendirme yapılması hedeflenmiştir.

- (24) ÇİÇEKSEPETİ'nin Pazaryeri iş modelinde satıcı olmak isteyen kişilerin "<https://www.ciceksepeti.com/marketplace/redirecttoproperstep>" adresi üzerinden ÇİÇEKSEPETİ'ne başvurularını ilettiği, bu sayfada, satıcı adaylarından hem mevzuat gereklilikleri hem de iş süreçlerinin yürütülebilmesi için zorunlu olan ticaret ünvanı, vergi kimlik numarası/T.C. kimlik numarası, iletişim bilgileri, firma türü ve satış yapılacak kategori gibi bilgilerin talep edildiği üç aşamanın bulunduğu ifade edilmiştir. Söz konusu aşamalara ilişkin detaylara aşağıda yer verilmektedir:

- İlk aşamada; çiçek ya da yenilebilir çiçek kategorilerinde satış yapmak isteyen satıcı adaylarının, pazaryerinde çiçek ve/veya yenilebilir çiçek satıcısı olmak istediklerine ilişkin seçim yaparak talep edilen diğer bilgileri de doldurması gerektiği, bu aşamada aynı zamanda satıcı adaylarının iletişim bilgilerinin doğrulandığı,

durumun tamamen tüketicinin talebini karşılamaya yönelik olduğu ve ÇİÇEKSEPETİ'nin temel çalışma modelinin yakın bölgeye teslimat olduğu olgusunu değiştirmedeği ifade edilmiştir.

⁸ ÇİÇEKSEPETİ tarafından, yoğun siparişlerin olduğu özel günlerde veya çelenk vb. gibi belirli ürün gruplarında dar saat aralıkları uygulamasının belirli dönemlerde kaldırılabilirdiği, bu yönde bir uygulama olması durumunda aynı işlemin pazaryeri satıcıları için de yapılacağı ve "Bizim Bayi" ile "Pazaryeri" satıcıları arasında herhangi bir ayrımcı uygulama yaşanmayacağı belirtilmiştir.

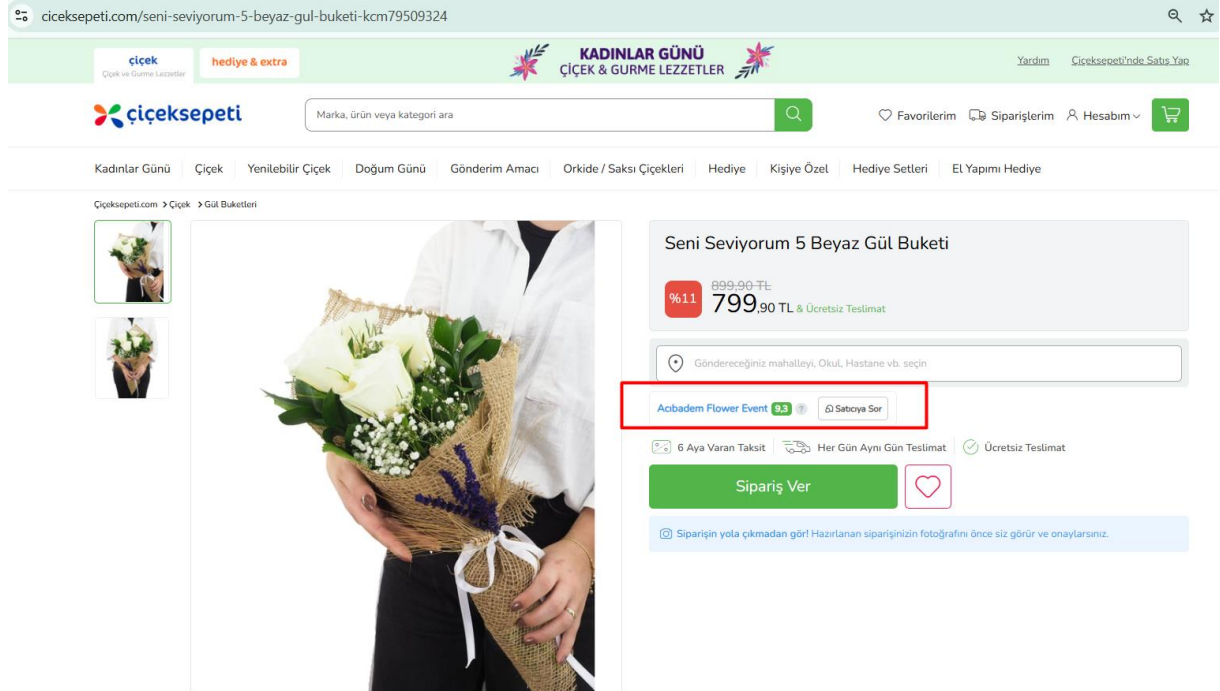
⁹ ÇİÇEKSEPETİ tarafından, tüketici mevzuatı uyarınca yukarıda belirtilen aralıkların siparişin teslimi için tüketiciye taahhüt edilen süreler olduğu ve siparişin alınması, hazırlanması ve teslimi süreçlerinin tümünü kapsadığı, aynı gün teslimatta her bir teslim aralığı için son sipariş verme zamanının bulunduğu, bu uygulamaya "cut off" uygulaması denildiği, "cut off" uygulaması kapsamında örneğin, 09.00-12.00 saatleri arasında teslimat talep eden tüketicilerin en geç saat 09.00'a kadar sipariş verebildiği, anılan uygulamanın Bizim Bayi modelinde de uygulanmakta olduğu belirtilmektedir. Kararın devamında, Şekil 7'deki görselin üzerinde yer verilen ekranda "cut off" uygulamasının bir örneği bulunmaktadır.

- İkinci aşamada; satıcı adaylarından satıcı tipi, MERSİS numarası, KEP adresi, vergi dairesi ve fatura adresi bilgilerini doldurmalarının ve teslimat tipi seçeneğini belirlemelerinin istendiği, taahhüt kapsamında, çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinde satış yapmak isteyen satıcı adayları için teslimat tipi alanının “servis” olarak gösterildiği ve satıcı adaylarının bu alanı değiştiremediği, bu aşamanın tamamlanmasıyla birlikte satıcı adaylarının ön başvurusunun alındığı, bilgilendirme e-postası gönderilerek başvurunun tamamlanması için gerekli belgelerin iletilmesinin istendiği,
- Üçüncü aşamada; satıcı adaylarından “vergi levhası, nüfus cüzdanı fotokopisi, imza sirküleri, Satıcı İş Ortaklığı İlan Sözleşmesi ve Ekleri (pazaryeri sözleşmesi ve ekindeki platform kuralları, bayi bilgi formu vb. – hepsi birlikte ‘Sözleşme ve Ekleri’) belgelerinin talep edildiği ve ayrıca Tarım ve Orman Bakanlığının talebi doğrultusunda, yenilebilir çiçek kategorisinde satış yapmak isteyen satıcı adaylarından, satışa konu ürünün gıda ürünü olması nedeniyle işletme onay/kayıt belgesi de istendiği, bu belgeler sisteme yüklenmeden başvuru aşamasının tamamlanmadığı, evrakların yüklenmesi akabinde başvurunun inceleme aşamasına ilerletildiği

belirtilmiştir. İnceleme aşamasında, mevzuat uyarınca ÇİÇEKSEPETİ'nin yüklenen bilgilerin ve belgelerin doğruluğunu kontrol ettiği ve herhangi bir eksiklik olmaması halinde Satıcı Paneli'nin açıldığı ifade edilmiştir. İlaveten tüm süreç boyunca satıcılara elektronik posta ile bilgilendirme sağlandığı, böylelikle satıcı adaylarının başvurularını takip edebildiği dile getirilmiştir.

- (25) Bu kapsamda hâlihazırda, çiçek kategorisinde ürün listelemeye başlayan üçüncü taraf bir satıcının platformdaki görünümüne ilişkin örnek bir ekran görüntüsü aşağıda yer almaktadır.

Şekil 1: Başvurusu Kabul Edilip Ürün Listelemeye Başlayan 3. Taraf Satıcıların Ürün Sayfasındaki Bilgileri – ((.....)¹⁰)



¹⁰ “Acıbadem Flower Event” satıcının, ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde kullandığı mağaza adı olup ticari ünvanı ise “(.....)”tür.

Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

- (26) Yukarıda yer verilen ekran görüntüsünden, soruşturma öncesi dönemde olduğu gibi üçüncü taraf satıcılar tarafından satışı gerçekleştirilen ürünlerde, ürünün yanında satıcı ismi ile birlikte ilgili satıcının puanına yer verildiği görülmektedir.

(c) Üçüncü taraf satıcıların fiyat belirleme özgürlüğü korunarak katalog sistemi getirilmiştir.

- (27) ÇİÇEKSEPETİ tarafından, ÇİÇEKSEPETİ'nin doğrudan satış fiyatını (.....) aşmayacak şekilde bir azami fiyat sınırı belirlenerek üçüncü taraf satıcıların fiyatlamayı kendi iradeleriyle belirleyebilmelerine olanak tanındığı, bununla birlikte ÇİÇEKSEPETİ tarafından üçüncü taraf satıcılara yönelik herhangi bir satış fiyatı belirlenmediği, satıcıların bağımsız ticari karar alabilme özgürlükleri çerçevesinde kendi fiyatlama politikalarını uygulamalarına imkân tanındığı, Taahhüt Metni'nde belirtildiği üzere tüm Türkiye'de "Ürün Kataloğu" geliştirildiği, bu doğrultuda söz konusu üçüncü taraf satıcıların yalnızca katalogda belirtilen ürünleri ve aranjanları platformda ürün olarak açabileceği, nitekim ÇİÇEKSEPETİ nezdinde (.....)'ü aşkın çiçek ve yenilebilir çiçek ürününün satılmakta olduğu, bu sayede ÇİÇEKSEPETİ tarafından tüm aranjanları reçeteleri ile toplu halde görebilecekleri için büyük rekabetçi veriye ulaşmalarının sağlanmış olacağı ifade edilmektedir.
- (28) Ayrıca ÇİÇEKSEPETİ tarafından;

- Çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinde satış yapan üçüncü taraf satıcıların, Satıcı Paneli üzerinden aşağıda Şekil 2'de belirtilen ekrana ulaşabildiği,

Şekil 2: ÇİÇEKSEPETİ Ürün Kataloğu Arayüzü - Satıcı Paneli

Ürün Kodu	Kategori	Reçete Bilgisi	Çiçeksepeti Fiyatı	Tavan Fiyatı	Ürün Açıklaması	Değişim Tarihi
vbt172	Çiçek / Papatya - Gerbera	Detayı Gör	799,00 TL	1.198,50 TL	Açıklamayı Gör	Fiyat Değişikliği 17.02.2025 10:33 Reçete Değişikliği 20.02.2025 10:54 Ürün Açılışı 09.12.2021 17:32
vbt1214	Çiçek / Güller	Detayı Gör	1.599,00 TL	2.398,50 TL	Açıklamayı Gör	Fiyat Değişikliği 18.02.2025 08:57 Reçete Değişikliği 20.02.2025 10:54 Ürün Açılışı 04.02.2025 10:18
vbt1207	Çiçek / Güller	Detayı Gör	999,00 TL	1.498,50 TL	Açıklamayı Gör	Fiyat Değişikliği 18.02.2025 08:57 Reçete Değişikliği 20.02.2025 10:54 Ürün Açılışı 04.02.2025 09:48

Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

- Satıcı Paneli'nde yer alan Ürün Kataloğu sekmesine ilişkin ilgili ekran görüntüsünden de anlaşıldığı üzere;
- Kataloğun üst kısmında "Aktif Ürünler" ve "Pasif Ürünler" sekmesinin yer aldığı, bu minvalde aktif tüm ürünlerin listesi soldaki *Aktif Ürünler* sekmesinde listelenirken, son 60 günde pasife alınan tüm ürünlerin ise *Pasif Ürünler* sekmesinde satıcılar tarafından görülebildiği,

- Gerek *Aktif Ürünler* gerekse *Pasif Ürünler* sekmeleri bakımından ürünlere ilişkin sıralamanın “son değişim” tarihine göre yapıldığı, bir diğer ifade ile en yakın tarihte fiyatı ya da reçetesi değişen bir ürünün listenin en üst sırasında yer aldığı, bu yönüyle satıcılara kataloğu takip bakımından bir kolaylık sağlanmasının amaçlandığı,
- Kataloğun ilk sütununda, ürün görseli ile birlikte “Ürün Kodu” sütununun yer aldığı, bu sayede satıcıların burada yer alan linke tıklayarak “www.ciceksepeti.com” internet adresi üzerinden mevcut ürünün sayfasına doğrudan yönlendirilerek ürünü inceleme fırsatı edildiği,
- Ek olarak, “Kategori” sütununa da yer verildiği ve burada ürünün hangi kategoride listeleneceğinin belirtildiği (Örneğin, çiçek kategorisi altında - lilyum alt kategorisinde vb.),
- Kategori sütununun yanında “Reçete Bilgisi” sütununun bulunduğu, burada satıcıların detay kısmına tıklayarak Şekil 3’te de görüleceği üzere ürüne dair tüm reçete detaylarını görebilecekleri bir ekrana yöneleceği, bu ekranda kullanacakları ürünlerin nitelik ve nicelik kriterlerinin görüntülediği,

Şekil 3: ÇİÇEKSEPETİ Ürün Kataloğu - Reçete Bilgisi

The screenshot displays the ÇİÇEKSEPETİ Ürün Kataloğu - Reçete Bilgisi page. The left sidebar contains navigation links: Genel Bakış, Sipariş Yönetimi, Ürün Yönetimi, Ürün Listesi, Ürün Kataloğu, Marka Tescil İşlemleri, Ürün Soruları, Reklam Yönetimi, Kampanya Yönetimi, Finansal Bilgiler, and Performans Yönetimi. The main content area shows a table of products with columns: Ürün Kodu, Kategori, Reçete Bilgisi, and Çiçeksepeti Fiyatı. The first product is '6 Adet Beyaz Papatya' with a price of 799,00 TL. The second product is '4.5 Adet Çardak Gül-Turuncu' with a price of 1.599,00 TL. The third product is '1 Adet Okaliptus' with a price of 999,00 TL. The right side of the page shows the 'Reçete Bilgisi' for the selected product, detailing the recipe and ingredients.

Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

- Söz konusu panelde ayrıca “Çiçeksepeti Fiyatı” sütununa da yer verildiği, bu sütunda ÇİÇEKSEPETİ’nin ilgili ürüne ilişkin mevcut KDV dâhil satış fiyatının satıcının dikkatine sunulduğu, hemen yanında ise (.....) kuralın uygulanması ile hesaplanan ve üçüncü taraf satıcının ürün özelinde uygulayabileceği azami fiyat tutarının “Tavan Fiyat” sütunu altında otomatik olarak gösterildiği, bu doğrultuda ÇİÇEKSEPETİ’nin doğrudan satıcı olduğu ürünlerde gerçekleşecek fiyat değişiklikleri neticesinde Katalog sayfasının da otomatik olarak güncellenerek yeniden bir tavan fiyat belirlenmesinin sağlandığı,
- ÇİÇEKSEPETİ’nin bir ürünü katalogdan kaldırdıktan sonra üçüncü taraf satıcıların söz konusu ürünü bir hafta daha ÇİÇEKSEPETİ’nde satma hakkına sahip olacağı, benzer şekilde, ÇİÇEKSEPETİ’nin bir ürünün fiyatını

değiştirdiğinde üçüncü taraf satıcıların değişiklik tarihinden itibaren ürünün fiyatını bir hafta içerisinde tavan fiyata göre düzenleyebileceği¹¹,

- “Ürün Açıklaması” sütunu altında ise Ürün Kataloğu’nda mevcut olan ve ÇİÇEKSEPETİ tarafından satılan ürünlerin örnek açıklamalarına yer verildiği, öte yandan satıcıların ürün açıklaması kısmını dilediği gibi değiştirebildiği, ayrıca “Değişim Tarihi” adlı sütunda ise ilgili ürüne ilişkin fiyat ve reçete değişiklik tarihi ile ürün açılış tarihine yer verilerek satıcılar bakımından şeffaflığın ve izlenebilirliğin sağlanmasının amaçlandığı,
- Son olarak, Ürün Kataloğu’nda “Ürün Aç” sekmesinin bulunduğu, bu doğrultuda Taahhüt Metni kapsamında çiçek ve yenilebilir çiçek kategorileri altında satış yapmak isteyen üçüncü taraf satıcıların ürünlerini yalnızca katalogda ilgili ürünün hizada bulunan “Ürün Aç” sekmesinden açabildiği, bu sekmeye tıklanmasının akabinde satıcının salt ilgili ürün özelinde ürün açabileceği ekrana yönlendirildiği, öte yandan bazı ürünler bakımından “Ürün Aç” butonunun pasif görüldüğü, bunun sebebinin satıcının ilgili ürünü zaten satışa açmış olması ve hâlihazırda ürünün platformda listeleniyor olmasından kaynaklandığı¹²

ifade edilmiştir.

(d) Çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinin tekrar açılacağı tüm satıcılara duyurulmuştur.

(29) ÇİÇEKSEPETİ tarafından 13.02.2025 tarihinde;

- Hem daha önce çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinde satış yapan satıcıların sistemde kayıtlı elektronik postalarına bilgi geçmek suretiyle (Elektronik posta metni - bkz. Şekil 4),
- Hem de üçüncü taraf satıcılara panel üzerinde çıkılan duyuru ile (Duyuru - bkz. Şekil 5 ve 6)

platformun çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinin üçüncü taraf satıcılara açıldığı ve başvuruların kabul edilmeye başlandığı ifade edilmiştir. ÇİÇEKSEPETİ tarafından hem elektronik posta ile gönderilen hem de satıcı paneli üzerinden yayınlanan duyuruya ilişkin metnin içeriğine aşağıda Tablo 1’de yer verilmektedir.

¹¹ Örneğin, 900 TL’ye satılan bir orkidenin tavan fiyatı 900 TL’den 850 TL’ye düşerse, üçüncü taraf satıcının fiyatını düşürmek için bir haftalık süresi olacak, bu süre içerisinde de bir önceki tavan fiyattan satış yapmaya devam edebilecektir.

¹² ÇİÇEKSEPETİ tarafından; arama sonuçlarında ancak ilgili bölge seçildikten sonra ilgili bölgeye servis yapabilen üçüncü taraf satıcıların yer aldığı, nitekim Taahhüt Metni’nde kriterleri karşılayan üçüncü taraf pazaryeri satıcılarının yalnızca belirli bölgelere servis yapabildiği, bu nedenle bunların ancak tüketici anılan bölgeyi seçmek suretiyle arama yaptığında arama sonuçlarında yer alabildiği, üçüncü taraf satıcıların servis yapabilecekleri bölgeyi kendilerinin özgürce seçebildiği, satıcılara herhangi bir bölge üst sınırı getirilmediği, ancak Taahhüt Metni çerçevesinde öngörülen teslimat koşullarında servis yapılamaması durumunda gerekli süreçlerin işletilmesinin ardından satıcının uyarılmasının ya da bölgesinin daraltılmasının söz konusu olabileceği ifade edilmiştir.

Tablo 1: 13.02.2025 Tarihinde ÇİÇEKSEPETİ Pazaryerinde Çiçek ve Yenilebilir Çiçek Kategorilerinde Satış Yapan Satıcılara Elektronik Posta ve Duyuru Aracılığıyla İletilen Metin

Değerli İş Ortağımız,

Bildiğiniz gibi 2023 yılının sonuna kadar platformumuzun pazaryeri modelinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri 3. taraf satıcılar tarafından da satılabilmekteydi. Bu süreçte gerek i) hizmet kalitesinde yaşanan düşüş neticesinde tüketici şikâyetlerinin artması gerekse de ii) tüketicilerin bu kategorilerde pazaryeri siparişlerinin satıcısının da Çiçeksepeti olduğu konusunda yanılgıya düşmesi ve Çiçeksepeti'nin marka itibarının zedelenmesi sebebiyle, bu ürünler pazaryeri modelinde satışa kapatılmıştı.

Rekabet Kurumu nezdinde yürütülen soruşturma sonucunda Rekabet Kurulu'nun 19.11.2024 tarihli taahhüt kararı uyarınca Şirketimiz çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri bakımından yeniden 3. taraf satıcıların ürünlerinin listelenmesine **aşağıdaki şartlar çerçevesinde işbu duyuru tarihinden itibaren 2 yıllık taahhüt süresi boyunca** izin veriyor olacaktır. Bununla birlikte, çikolata, kurabiye, şekerleme, ezme-krema, tatlı, pasta, doğal tatlandırıcı ve kurutulmuş meyve ürünleri ilgili taahhütlerin kapsamında yer almadığından, bu ürünler üçüncü taraf satıcılara kapalı kalmaya devam edecektir.

Taahhüt şartlarının da yer aldığı Satıcı İş Ortaklığı İlan Sözleşmesi ile ekleri ("Sözleşme ve ekleri") bu duyurumuzun ekinde bilgilerinize sunulmakta olup sizlere kolaylık olması adına Rekabet Kurulu'na sunulan taahhütler çerçevesinde belirlenen platforma katılım şartlarına ilişkin önemli detayları aşağıda görebilirsiniz.

Çiçeksepeti'nde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) satmak isteyen üçüncü taraf satıcılar aşağıdaki şartları yerine getirmek zorundadır:

- **Çalışma saatleri, teslimat aralıkları ve teslimat tipi:** Hem Çiçeksepeti'nin hizmet kalitesinin hem de hızlı ve güvenilir teslimat konseptinin sağlanabilmesi adına pazaryeri modelinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünü satışa sunan üçüncü taraf satıcılar özel günler de dahil olmak üzere haftanın 7 günü (.....) saatleri arasında servis ("kurye") ile teslimat yapabilecek altyapıyı bulunduracak ve bu saat dilimlerinde aktif olacaktır. Bunun yanında;
 - Gerek çiçek gerekse bonnyfood kategorilerinde satıcı başvurusunda bulunan satıcılar, başvuru sırasında kurye ile aşağıda belirtilen dar saat aralıklarında teslimat yapabilecekleri yakın bölgeleri belirliyor olacaktır. Bu çerçevede sunulan taahhütler uyarınca bu kategorilerdeki üçüncü taraf satıcıların ürünleri yalnızca tüketici tarafından satıcının teslimat yapabildiği bir adresin seçilmesi halinde listelenecektir.
 - Çiçek ürünü satışa sunan satıcılar yakın bölgelerinde üçer saatlik aralıklarla belirlenen dar saat aralıklarında ((.....)) servis ile teslimat sağlayacaktır.
 - Bonnyfood ürünü satışa sunan satıcılar yakın bölgelerinde en az dört buçuk saatlik aralıklarla belirlenen dar saat aralıklarında ((.....)) servis ile teslimat sağlayacaktır.
 - Bu çerçevede platform nezdinde üçüncü taraf satıcılar bakımından herhangi bir çiçek ya da yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürününün **kargo ile teslim edilmesi yasaktır.**
- **Ürün kataloğu ve ürün bazlı belirlenebilecek maksimum fiyat:** Çiçeksepeti pazaryerinde yalnızca Çiçeksepeti tarafından satılan ürün ve aranjmanlar üçüncü taraf satıcılar tarafından satılabilecektir. Bu yönüyle platform nezdinde bir ürün standardı yaratılabilmesi amaçlanmıştır. Bu minvalde Çiçeksepeti satışa açtığı tüm ürün ve aranjmanları satıcı panelinde bulunan "Çiçeksepeti Ürün Kataloğu" üzerinden satıcıların erişimine açacaktır. Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'nda pazaryerinde satışa açılacak ürünler yer almakta ve bu ürünlerin içeriklerine ilişkin açıklamalar (örneğin dal/çiçek sayısı, ürün boyu, sarf malzemesi, saksı boyu/genişliği vb.) detaylar bulunmaktadır. Ürün içeriğine ilişkin detayların yanında, katalogta bir ürünü platformda Çiçeksepeti tarafından güncel satış fiyatı ile pazaryeri

modelinde satışa sunulabileceği tavan fiyat bilgisi de bulunmaktadır. Pazaryeri modelinde de fiyat-içerik dengelerinin gözetilmesi amacıyla satıcılar bir ürünü, ürünün Çiçeksepeti'ndeki satış fiyatının (.....) ((.....)) aşmayacak bir tavan fiyattan satabilecektir. Çiçeksepeti Ürün Kataloğu'ndaki ürünleri, açıklamaları ve bu ürünlerin fiyatlarını (dolayısıyla tavan fiyatlarını da) dilediği zaman değiştirebilecektir. Bu durumda yapılan değişiklikler (yalnızca değişiklik yapılan ürünlerle sınırlı olmak üzere) kataloğa işlendikten 1 hafta sonra yürürlüğe girecektir. Bu kapsamda üçüncü taraf satıcılar kataloğun değişmesini takip eden 1 haftalık süre boyunca ürünlerini değişiklikten önceki koşullarla satmaya devam edebilecek ancak her halükarda 1 haftanın sonunda yeni koşullar doğrultusunda satış yapabileceklerdir.

- Yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorisinde satış yapan satıcılar hijyen ve depolama kurallarına tabi olacaktır. İşbu kuralların detaylarına ekli Platform Kuralları içeriğinde ulaşabilirsiniz. Bu kategoride satış yapacak satıcılardan başvuru sırasında Tarım Bakanlığı nezdinde zorunluluk arz eden "işletme kayıt belgesini" iletmeleri de bekleniyor olacaktır.
- Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorilerinde satış yapmaya başlayan üçüncü taraf satıcıların ürünleri Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'nin 4.39. maddesi ve Ek-7'de bulunan "Site İçi Reklamlar" başlığında yer alan düzenlemeler ile Platform Kuralları'nın "Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerinin satışına ilişkin kurallar" başlıklı 22. maddesindeki düzenlemeler doğrultusunda listelenecektir. Yine "Site İçi Reklamlar" maddesi uyarınca bu satıcılar için "satıcının seçimi" ibaresi altında üst sırada listelenme hizmeti yeniden verilmeye başlanacaktır. Satıcılar ürünlerin listelenmesine ilişkin tüm kurallara satıcı panelinin sağ üst köşesinde yer alan mağaza ismine tıklayarak "Hesap Yönetimi" başlığı altındaki "Sözleşmelerim" alanından ulaşabilecektir. İlgili kurallar bu alanda "Sıralama Parametreleri" isimli dokümanda yer almakta olup dileyen satıcılar bu dokümanı pdf olarak da cihazlarına indirebilecektir.
- Çiçeksepeti'nin kendi doğrudan satışlarında iş ortakları olan acentelerin çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorilerinde pazar yeri satıcısı da olmak istemeleri durumunda mevcut acente işbirliği sözleşmelerinin feshedilmesi gerekecektir. Bu yönüyle, bir satıcı çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri bakımından Çiçeksepeti platformu nezdinde hem pazar yeri satıcısı hem de Çiçeksepeti'nin iş ortağı acentesi olamayacaktır.
- Gerek çiçek gerekse yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorisi altında satış yapacak olan satıcıların katalog sisteminin teknik gerekliliklerinden ötürü ayrı satıcı başvuruları çerçevesinde ayrı satıcı carileri açması gerekiyor olacaktır.
- Sunulan taahhütler çerçevesinde belirlenen işbu koşullara satıcılar tarafından uyulmadığının tespit edilmesi halinde bu durum yazılı olarak satıcıya bildirilecek ve gerekli değişiklikleri 5 (beş) gün içerisinde yapması aksi halde ürünlerinin satışa kapatılacağı ihtar edilecektir. Bir takvim yılı içerisinde, hakkında bu süreç 3 (üç) defa uygulanan üçüncü taraf satıcı (farklı bir ünvanla olduğu tespit edilse dahi), pazar yerinden çıkarıldıktan sonra 1 (bir) yıl süreyle Çiçeksepeti'nde ürün satamayacaktır.

Bu çerçevede, Şirketimizin pazaryerinde çiçek ve/veya yenilebilir çiçek (bonnyfood) satış yapmak istemeniz halinde satıcı başvuru kanalımızdan başvurunuzu iletebilirsiniz ya da hâlihazırda Çiçeksepeti'nde farklı kategorilerde pazaryeri satıcısı iseniz, başvurunuzu satıcı paneli üzerinden paylaşabilirsiniz.

Herhangi bir sorunuz olması halinde sorularınızı mpbfoodcicek@ciceksepeti.com adresli epostamıza gönderebilir ya da hâlihazırda Çiçeksepeti satıcısı iseniz satıcı paneli üzerinden iletebilirsiniz.

Saygılarımızla,

Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri A.Ş.

Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

- (30) ÇİÇEKSEPETİ tarafından çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinde satış yapan satıcıların sistemde kayıtlı elektronik postalarına iletilen ve üçüncü taraf satıcılara panel üzerinde çıkılan duyuruya ilişkin ekran görüntülerine aşağıda yer verilmektedir.
- Şekil 4: 13.02.2025 Tarihinde ÇİÇEKSEPETİ Pazaryerinde Daha Önce Çiçek ve Yenilebilir Çiçek Kategorilerinde Satış Yapan Satıcılara İletilen Elektronik Postanın Ekran Görüntüsü

Önemli- Çiçeksepeti Pazaryeri Modelinde Çiçek ve Yenilebilir Çiçek (Bonnyfood) Satışlarının Başlaması Hakkında Getiren Kutucu x Close

ettiPazaryeri <ciçeksepeti@ng.ciceksepeti.com>

13 Şubat Per 13:59 (11 gün önce) ☆ ↻ ⓘ

Değerli İlg Ortalığınız,

Bildiğiniz gibi 2023 yılının sonuna kadar platformumuzun pazaryeri modelinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri 3. taraf satıcılar tarafından da satılabilmektedir. Bu süreçte gerek i) hizmet kalitesinde yaşanan düşüş neticesinde tüketici şikayetlerinin artması gerekse ii) tüketicilerin bu kategorilerde pazaryeri siparişlerinin satıcısının da Çiçeksepeti olduğu konusunda yanlışya düşmesi ve Çiçeksepeti'nin marka itibarını zedelemesi sebebiyle, bu ürünler pazaryeri modelinde satışa kapatılmıştır.

Rekabet Kurumu nezdinde yürütülen soruşturma sonucunda Rekabet Kurumu'nun 19.11.2024 tarihli taahhüt karar uyarınca Şirketimiz çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünleri bakımından yeniden 3. taraf satıcıların ürünlerinin listelenmesine apağıdaki şartlar çerçevesinde işbu duyuru tarihinden itibaren 2 yıllık taahhüt süresi boyunca izin veriyor olacaktır. Bununla birlikte, pikolata, kurabiye, şekerleme, ezme-krema, tatlı, pasta, doğal tatlandırıcı ve kurutulmuş meyve ürünleri ilgili taahhütlerin kapsamında yer almadığından, bu ürünler üçüncü taraf satıcılara kapalı kalmaya devam edecektir.

Taahhüt şartlarının da yer aldığı Satıcı İlg Ortaklığı İlan Sözleşmesi ile ekleri ("Sözleşme ve ekleri") bu duyurumuzun ekinde bilgilerinize sunumakta olup sizlere kolaylık olması adına Rekabet Kurulu'na sunulan taahhütler çerçevesinde belirlenen platforma katılım şartlarına ilişkin önemli detayları aşağıda görebilirsiniz.

Çiçeksepeti'nde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) satmak isteyen üçüncü taraf satıcılar apağıdaki şartları yerine getirmek zorundadır:

- Çalışma saatleri, teslimat aralıkları ve teslimat tipi: Hem Çiçeksepeti'nin hizmet kalitesinin hem de hızlı ve güvenilir teslimat konseptinin sağlanabilmesi adına pazaryeri modelinde çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünü satışa sunan üçüncü taraf satıcılar özel günler de dahil olmak üzere haftanın 7 günü 09.00 -18.00 saatleri arasında servis ("kurye") ile teslimat yapabilecek altyapıyı bulunduracak ve bu saat dilimlerinde aktif olacaktır. Bunun yanında;
 - Gerek çiçek gerekse bonnyfood kategorilerinde satıcı başvurusunda bulunan satıcılar, başvuru sırasında kurye ile aşağıda belirtilen dar saat aralıklarında teslimat yapabilecekleri yakın bölgeleri belirliyor olacaktır. Bu çerçevede sunulan taahhütler uyarınca bu kategorilerdeki üçüncü taraf satıcıların ürünleri yalnızca tüketici tarafından satıcının teslimat yapabildiği bir adresin seçilmesi halinde listelenecektir.
 - Çiçek ürünü satışa sunan satıcılar yakın bölgelerinde üçer saatlik aralıklarla belirlenen dar saat aralıklarında (09.00-12.00, 10.00-13.00, 11.00-14.00, 12.00-15.00, 13.00-16.00, 14.00-17.00 ve 15.00-18.00) servis ile teslimat sağlayacaktır.
 - Bonnyfood ürünü satışa sunan satıcılar yakın bölgelerinde en az dört buçuk saatlik aralıklarla belirlenen dar saat aralıklarında (09.00-13.30, 12.30-17.00 ve 13.00-18.00) servis ile teslimat sağlayacaktır.
 - Bu çerçevede platform nezdinde üçüncü taraf satıcılar bakımından herhangi bir çiçek ya da yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürününün hargo ile teslim edilmesi yasaktır.
- Ürün kataloğu ve ürün bazı belirlenebilecek maksimum fiyat: Çiçeksepeti pazaryerinde yalnızca Çiçeksepeti tarafından satılan ürün ve aranjmanlar üçüncü taraf satıcılar tarafından satılabilmektedir. Bu yönüyle platform nezdinde bir ürün standardı yaratılabileceği amaçlanmıştır. Bu minvalde Çiçeksepeti satışa açtığı tüm ürün ve aranjmanları satıcı panelinde bulunan "Çiçeksepeti Ürün Kataloğu" üzerinden satıcıların erişimine açacaktır. Çiçeksepeti Ürün Kataloğunda pazaryerinde satışa açılacak ürünler yer almakta ve bu ürünlerin içeriklerine ilişkin açıklamalar (örneğin dal/çiçek sayısı, ürün boyu, sarf malzemesi, saksı boyu/genişliğı vb.) detaylar bulunmaktadır. Ürün içeriğine ilişkin detayların yanında, katalogta bir ürünün platformda Çiçeksepeti tarafından güncel satış fiyatı ile pazaryeri modelinde satışa sunulabileceği tavan fiyat bilgisi de bulunmaktadır. Pazaryeri modelinde de fiyat-içerik dengelerinin gözlemlenmesi amacıyla satıcılar bir ürünü, ürünün Çiçeksepeti'ndeki satış fiyatının %50'sini (bir buçuk katını) aşmayacak bir tavan fiyattan satabilecektir. Çiçeksepeti Ürün Kataloğundaki ürünleri, açıklamaları ve bu ürünlerin fiyatlarını (dolayısıyla tavan fiyatlarını da) dilediği zaman değiştirebilecektir. Bu durumda yapılan değişiklikler (yalnızca değişiklik yapılan ürünlerle sınırlı olmak üzere) katalogta işlendikten 1 hafta sonra yürürlüğe girecektir. Bu kapsamda üçüncü taraf satıcılar katalogun değişmesini takip eden 1 haftalık süre boyunca ürünlerini değişikliktten önceki koşullarla satmaya devam edebilecek ancak her halükarda 1 haftanın sonunda yeni koşullar doğrultusunda satış yapabileceklerdir.

- Yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorisinde satış yapan satıcılar hijyen ve depolama kurallarına tabi olacaktır. İşbu kuralları detaylarına ekli Platform Kuralları içerisinde ulaşabilirsiniz. Bu kategoride satış yapacak satıcılardan başvuru sırasında Tarım Bakanlığı nezdinde zorunluluk arz eden "İşletme Kayıt Belgesini" iletmeleri de bekleniyor olacaktır.
- Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorilerinde satış yapmaya başlayan üçüncü taraf satıcıların ürünleri Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi'nin 4.39. maddesi ve Ek-7'de bulunan "Site İçi Reklamlar" başlığında yer alan düzenlemeler ile Platform Kuralları'nın "Çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) ürünlerinin satışına ilişkin kurallar" başlıklı 22. maddesindeki düzenlemeler doğrultusunda listelenecektir. Yine "Site İçi Reklamlar" maddesi uyarınca bu satıcılar için "satıcının seçimi" ibaresi altında üst sırada listelenme hizmeti yeniden verilmeyle başlanacaktır. Satıcılar ürünlerin listelenmesine ilişkin tüm kurallara satıcı panelinin sağ üst köşesinde yer alan mağaza ismine tıklayarak "Hesap Yönetimi" başlığı altındaki "Sözleşmelerim" alanından ulaşabilecektir. İlgili kurallar bu alanda "Sıralama Parametresi" isimli dokümanda yer almakta olup dileyen satıcılar bu dokümanı pdf olarak da cihazlarına indirebilecektir.
- Çiçeksepeti'nin kendi doğrudan satışlarında iş ortakları olan acentelerin çiçek ve yenilebilir çiçek(bonnyfood) kategorilerinde pazar yeri satıcısı da olmak istemeleri durumunda mevcut acente işbirliği sözleşmelerinin feshedilmesi gerekecektir. Bu yönüyle, bir satıcı çiçek ve yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorileri bakımından Çiçeksepeti platformu nezdinde hem pazar yeri satıcısı hem de Çiçeksepeti'nin iş ortağı acentesi olamayacaktır.
- Gerek çiçek gerekse yenilebilir çiçek (bonnyfood) kategorisi altında satış yapacak olan satıcıların katalog sisteminin teknik gerekliliklerinden ötürü aynı satıcı başvuru alanı çerçevesinde aynı satıcı canileri açması gerekiyor olacaktır.
- Sunulan taahhütler çerçevesinde belirlenen işbu koşullara satıcılar tarafından uyulmadığının tespit edilmesi halinde bu durum yazılı olarak satıcıya bildirilecek ve gerekli değişiklikleri 5 (beş) gün içerisinde yapması aksi halde ürünlerinin satışa kapatılacağı ihtar edilecektir. Bir takvim yılı içerisinde, hakkında bu süreç 3 (üç) defa uygulanan üçüncü taraf satıcı (farklı bir ünvanla olduğu tespit edilse dahi), pazar yerinden çıkandıktan sonra 1 (bir) yıl süreyle Çiçeksepeti'nde ürün satamayacaktır.

Bu çerçevede, Şirketimizin pazaryerinde çiçek veya yenilebilir çiçek (bonnyfood) satış yapmak istemeniz halinde [satıcı başvuru kanalımdan](#) başvurunuzu iletebilirsiniz ya da halihazırda Çiçeksepeti'nde farklı kategorilerde pazaryeri satıcısı iseniz, başvurunuzu satıcı paneli üzerinden paylaşabilirsiniz.

Herhangi bir sorunuz olması halinde sorularınızı mbffoodcicek@ciceksepeti.com adresli e-postamıza gönderebilir ya da halihazırda Çiçeksepeti satıcısı iseniz satıcı paneli üzerinden iletebilirsiniz.

Ekler:

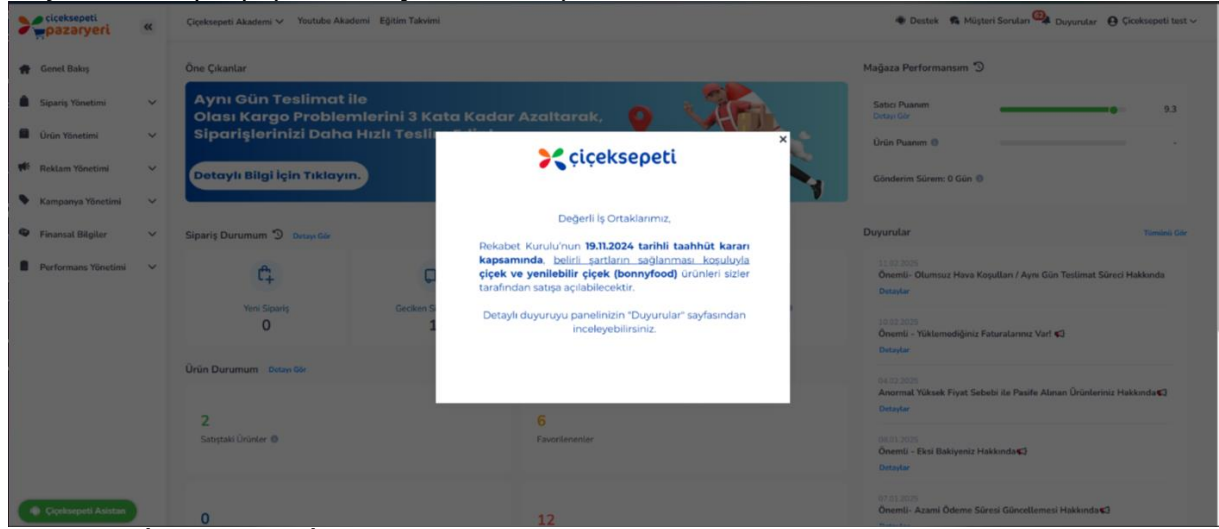
1. [Çiçeksepeti Platform Kullanım Kuralları](#)
2. [Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi](#)
3. [Bazı Bilgi Formu](#)

Saygılarımızda,
Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri A.Ş.



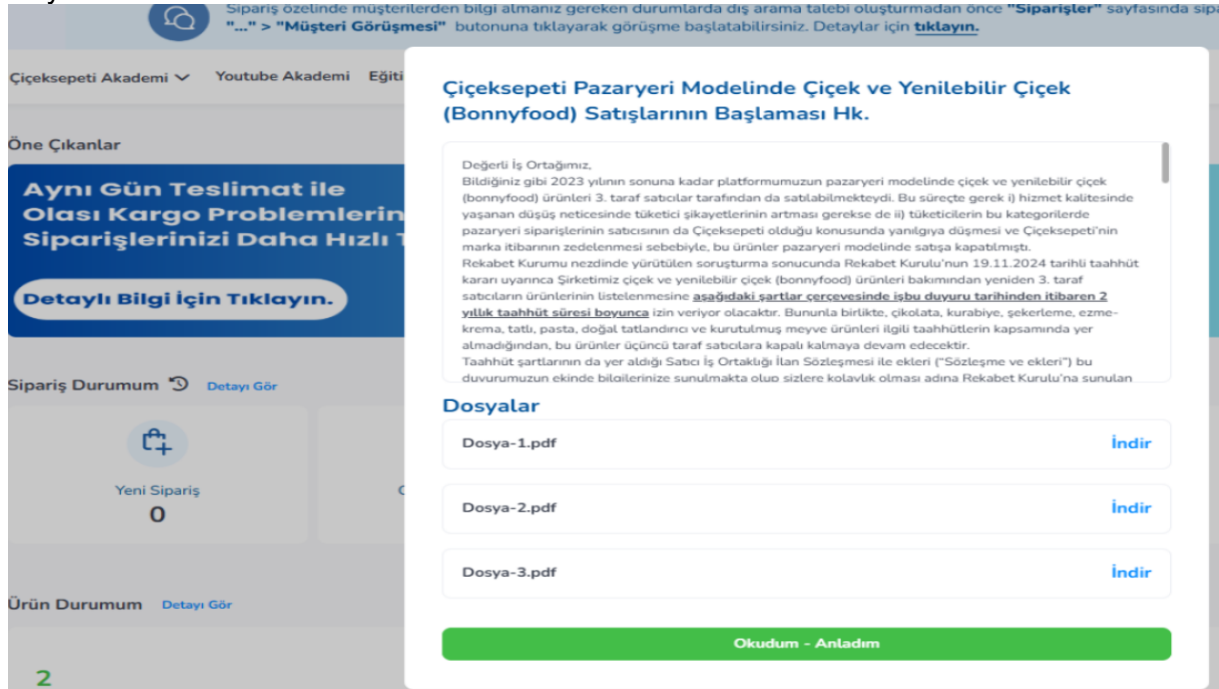
Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

Şekil 5: 13.02.2025 Tarihinde Tüm Üçüncü Taraf Satıcılara Panel Üzerinden Yapılan Duyurunun Pop-Up (Aniden Açılır Pencere) Ekran Görüntüsü



Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

Şekil 6: 13.02.2025 Tarihinde Tüm Üçüncü Taraf Satıcılara Panel Üzerinden Yapılan Duyurunun Ekran Görüntüsü



Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

- (31) ÇİÇEKSEPETİ tarafından, Şekil 6'da da görüleceği üzere, duyurunun son kısmında yer alan "Dosya-1.pdf" isimli dosyada *Bayi Bilgi Formu*, "Dosya-2.pdf" isimli dosyada *ÇİÇEKSEPETİ Pazaryeri Platform Kuralları* ve "Dosya-3.pdf" isimli dosyada ise *Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi* bulunduğu¹³, üçüncü taraf satıcıların linkler üzerinden ulaştıkları belgeleri cihazlarına Pdf dokümanı olarak indirebildikleri ifade edilmiştir.

¹³ Söz konusu belgelerin Pdf formatlarına ulaşılabilen linkler şu şekildedir:

- Dosya-1.pdf/Bayi Bilgi Formu linki:
<https://iisstore.s3.amazonaws.com/duyurular/b08abb02-4760-4872-ab66-44029e4779ff.pdf>,
- Dosya-2.pdf/ÇİÇEKSEPETİ Platform Kullanım Kuralları linki:
<https://iisstore.s3.amazonaws.com/duyurular/959ccd3a-f48e-4d4a-9d3a-6e4ed7bbb656.pdf>,

(32) Öte yandan ÇİÇEKSEPETİ tarafından, üçüncü taraf satıcılara gönderilen elektronik postalarla ilgili olarak;

- 83 adet elektronik posta adresinin geçersiz olması sebebiyle (“*hard bounce*” hatası¹⁴) bu adreslere gönderim sağlanamadığı, daha sonra taahhütlerin yerine getirilebilmesi adına çağrı merkezi aracılığıyla bu satıcıların tamamı ile sistemde kayıtlı telefon numaraları üzerinden iletişim kurulmaya çalışıldığı, bu iletişimler sonucunda 28 adet satıcıdan güncel elektronik posta adresinin temin edilebildiği ve akabinde “elektronik posta metni”nin tekraren söz konusu adreslere gönderildiği,
- Kalan 55 adet satıcıdan 37’si ile hiçbir şekilde iletişim kurulamadığı, 18’inden ise satıcı kaynaklı sebeplerle güncel elektronik posta adresinin alınamadığı, dolayısıyla bu satıcılara “elektronik posta metni”nin gönderilemediği,
- Satıcılara gönderilen elektronik postaların kimisinde ise “*soft bounce*”¹⁵ hatası alındığı, *soft bounce* hatası alınan satıcılar teknik olarak tespit edilemediği için bu satıcılar bakımından ek bir aksiyon alınamadığı,
- Ayrıca daha önce pazaryerinde çiçek ve/veya yenilebilir çiçek kategorilerinde faaliyet gösteren satıcılar için bülten hazırlandı ve 18.02.2025 tarihinde elektronik posta üzerinden söz konusu bültenin de paylaşıldığı

belirtilmiştir.

(33) İlaveten, ÇİÇEKSEPETİ tarafından nihai rapor kapsamında sunulan verilerden, nihai raporun sunulduğu 20.02.2025 tarihi itibarıyla çiçek ve yenilebilir çiçek kategorileri bakımından üçüncü taraf satıcılarca toplam (.....) adet başvurunun yapıldığı, söz konusu başvuruların (.....)’unun çiçek, (.....)’ünün yenilebilir çiçek kategorilerine ilişkin olduğu, iki adet başvuruda ise kategori belirtilmediği, bunun yanı sıra söz konusu tarih itibarıyla çiçek kategorisinde faaliyet gösteren iki satıcının ürünlerini platform üzerinde listelemeye başladığı anlaşılmaktadır.

(e) “Hijyen ve Depolama Kriterleri” platform kurallarına eklenmiştir.

(34) ÇİÇEKSEPETİ tarafından, kamu sağlığının ve tüketici menfaatinin zarar görmemesi ve hizmet kalitesinin sürdürülebilmesi adına, yenilebilir çiçek ürünleri bakımından asgari Hijyen ve Depolama Kriterleri’ne uyulmasının beklendiği, bu çerçevede Pazaryeri modelinde yenilebilir çiçek ürünü kategorisinde tekrar faaliyet gösterecek satıcıların;

(.....TİCARİ SIR.....)

şeklindeki, Taahhüt Metni’nde belirtilen Hijyen ve Depolama Kriterleri’ni sağlaması gerektiği, satıcıların ÇİÇEKSEPETİ Platform Kuralları değişikliği çerçevesinde söz

-
- Dosya-3.pdf/Satıcı İş Ortaklığı ve İlan Sözleşmesi linki:

<https://iisstore.s3.amazonaws.com/duyurular/04115706-3e50-4e5c-be01-ab111dbf4016.pdf>.

¹⁴ *Hard bounce* hatası, genellikle geçersiz elektronik posta adreslerinden veya engellenen alan adlarından kaynaklanan kalıcı hatalardır.

¹⁵ *Soft bounce* hatası, alıcının elektronik posta adresinin geçerli olduğu ancak elektronik posta kutusunun dolu olması veya sunucuda sorun olması gibi alıcı kaynaklı sebeplerle elektronik postanın teslim edilemediği durumlarda oluşan hata olarak tanımlanmaktadır.

konusu kriterler konusunda bilgilendirilmiş olduğu, ÇİÇEKSEPETİ'nin iş akışı içerisinde ihtiyaç duyulması durumunda bu kriterlerin tek taraflı olarak değiştirilerek satıcılara duyurulacağı ifade edilmiştir.

(f) Taahhüt Metni'nde belirtilen süre içerisinde ÇİÇEKSEPETİ Pazaryeri Sözleşmesi platformdaki satıcılar ile paylaşılmıştır.

- (35) ÇİÇEKSEPETİ tarafından, Taahhüt Metni kapsamında yenilenen hizmet koşullarını duyurabilmek maksadıyla, platformda bulunan satıcılar ile “ÇİÇEKSEPETİ Pazaryeri Sözleşmesi” ve “Bayi Bilgi Formu” taslağının paylaşıldığı ve sözleşme kapsamındaki koşulları karşılayan teşebbüslerle sözleşme imzalanmakta olduğu belirtilmiştir.
- (36) Yukarıda yer verilen tüm bu bilgiler incelendiğinde; ilk olarak ÇİÇEKSEPETİ'nin hâkim durumda bulunduğu tespit edilen “çevrim içi çiçek satışına aracılık hizmetleri” ve “çevrim içi bonnyfood satışına aracılık hizmetleri” pazarlarında aracılık hizmetini (pazaryeri hizmetini) üçüncü taraf satıcılara tekrar sağlamaya başladığı, bu doğrultuda (1) numaralı “Üçüncü Taraf Satıcılarla Pazaryeri Modelinde Çalışılmasına Yönelik Taahhütler”i yerine getirmek üzere alınan aksiyonlar çerçevesinde;
- Çiçek ve yenilebilir çiçek kategorisinde ÇİÇEKSEPETİ pazaryerinde tekrar faaliyet gösterecek üçüncü taraf satıcıların (.....) saatleri arasında aktif olarak çalışacağı,
 - Çiçek kategorisi için üçer saat aralıklarla (örneğin; (.....) gibi); yenilebilir çiçek için ise dört buçuk saatlik aralıklarla teslimat saatlerinin belirlendiği, belirlenen teslimat saatlerine ilişkin kriterlerin üçüncü taraf satıcıların aleyhine olacak şekilde değiştirilemeyeceği ve üçüncü taraf satıcıların servis yapmak istedikleri bölgeleri bağımsız bir şekilde seçebileceği,
 - ÇİÇEKSEPETİ ürün satış fiyatının (.....) aşmayacak şekilde üçüncü taraf satıcıların kendi ürünlerine ilişkin fiyatlarını özgürce belirlemelerine imkân tanındığı,
 - Satıcı Paneli'nde “Ürün Kataloğu” arayüzünün geliştirildiği, burada ÇİÇEKSEPETİ'nin ürünlerine ve satış fiyatlarına ilişkin bilgilere yer verildiği, bu sayede üçüncü taraf satıcıların ÇİÇEKSEPETİ ürün kataloğuna uygun olacak şekilde ve azami fiyatı aşmayacak bir tutardan ürünlerini satabilmelerine ilişkin kriterlere uygun davranabilmesinin kolaylaştırıldığı, ÇİÇEKSEPETİ'nin gerek ürün kataloğunda gerekse fiyatlarında yapacağı değişikliklerden üçüncü taraf satıcıların bir hafta boyunca etkilenmeyeceği,
 - Hijyen ve Depolama Kriterleri'ne uygunluk gösteren satıcıların yenilebilir çiçek kategorisinde satış yapabildiği ve söz konusu kriterlerin platform kurallarına eklendiği ve satıcılara bilgilendirmede bulunulduğu
- anlaşılmıştır.
- (37) Bu bilgiler çerçevesinde, Kurul kararıyla ÇİÇEKSEPETİ açısından bağlayıcı hale gelen Taahhüt Metni'nin (1) numaralı maddesinin gereğinin yerine getirildiği değerlendirilmektedir.
- (38) Ayrıca ÇİÇEKSEPETİ tarafından, aracılık hizmetini çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerinde faaliyet gösteren üçüncü taraf satıcılara tekrar sağlamaya başladığı bilgisinin satıcılara gerek elektronik posta aracılığıyla gerekse ÇİÇEKSEPETİ Satıcı Paneli'nde duyurulduğu, Taahhüt Metni'nde belirtilen kriterlere uygun olarak faaliyet göstermeyi kabul eden üçüncü taraf satıcılar ile sözleşme imzalanmaya başlandığı anlaşılmıştır. Bu doğrultuda Taahhüt Metni'nin (3) numaralı “Diğer Taahhütler”

maddesi kapsamında yer alan “ÇİÇEKSEPETİ tüm taahhütleri daha önce pazaryeri modelinde çalışılan üçüncü taraf satıcılara elektronik posta yoluyla duyurulacaktır. Ayrıca satıcıların erişebildiği panelde ÇİÇEKSEPETİ’nin çiçek ve bonnyfood kategorilerinde Taahhüt Metni’nde yer alan nitelikleri karşılayan üçüncü taraf satıcılara aracılık faaliyeti yapmaya başladığı duyurulacaktır.” maddesinin de gereğinin yerine getirildiği kanaatine varılmaktadır.

G.2.2. Taahhüt Metni’nde Yer Alan (2) Numaralı “Pazaryeri İş Modelinin İşleyişine Yönelik Taahhütler”in Yerine Getirilip Getirilmediğinin Değerlendirilmesi

(a) ÇİÇEKSEPETİ platformunda faaliyet gösteren herhangi bir satıcının haksız yere öne çıkarılmasını önlemek adına, arama sonuçlarına etki eden parametreler şeffaflıkla paylaşılmıştır.

- (39) ÇİÇEKSEPETİ tarafından; platformun internet sitesindeki ve akıllı cihaz uygulamalarındaki arama sonuçlarında şeffaflığı sağlamak adına, arama sıralamasına etki eden temel parametrelerin üçüncü taraf satıcılar ile Sözleşme ve Ekleri aracılığıyla paylaşıldığı, bu çerçevede Sözleşme ve Ekleri’nde yer verilen ilgili kriterlerin¹⁶ aşağıdaki gibi olduğu ifade edilmiştir:

– Kategori İçi Ürün Sıralamasında Öncelik Sırasıyla Uygulanan Kriterler¹⁷

(.....TİCARİ SIR.....)

– Kategori Dışı Ürün Sıralamasındaki Öncelik Sırasıyla Uygulanan Kriterler (Ürünlerin Bir Arada Gösterildiği Alanlar)

(.....TİCARİ SIR.....)

– Kategori Dışı Ürün Sıralamasındaki Öncelik Sırasıyla Uygulanan Diğer Kriterler (Banner&Story)

(.....TİCARİ SIR.....)

¹⁶ Bu kriterlerin mevcut durumda var olan kriterler olduğu ve ileride ÇİÇEKSEPETİ tarafından değiştirilebileceği ifade edilmiştir.

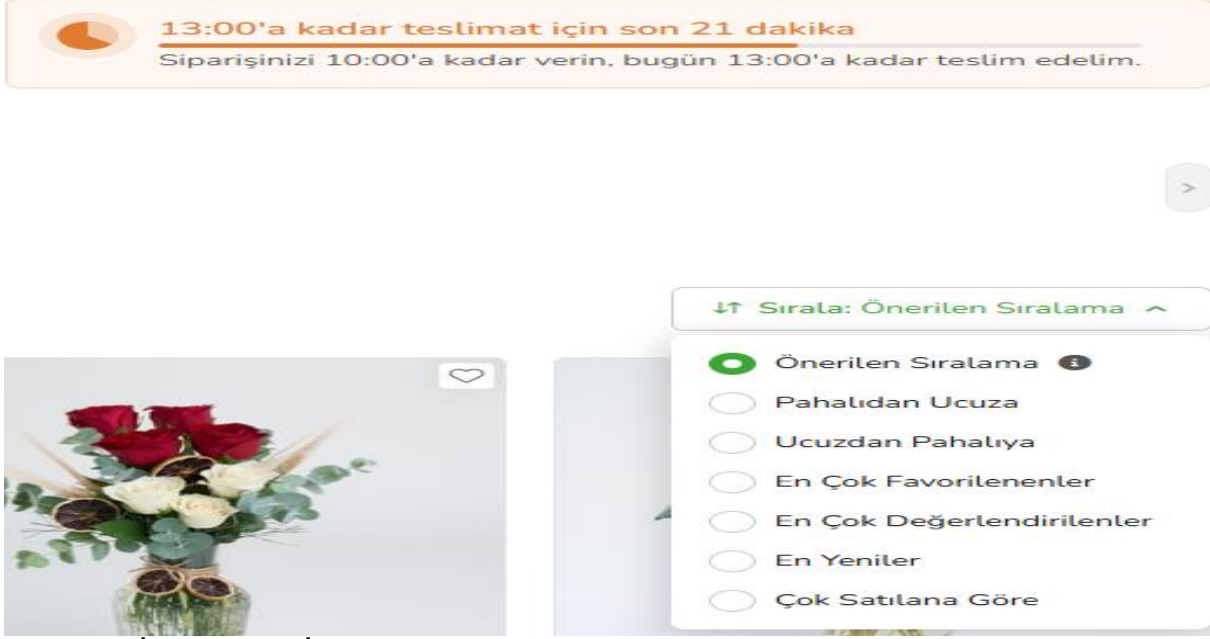
¹⁷ Sıralama kriterleriyle oluşturulan akıllı algoritmanın tüketici bölge seçsin veya seçmesin aynı sistemle çalıştığı, dolayısıyla ÇİÇEKSEPETİ nezdinde tek bir akıllı sıralama algoritmasının yer aldığı ve bu bölümde verilen kriterlerin tüm alanlarda geçerli olduğu; buna karşın, bu kriterler çerçevesinde listelenen belirli sayfalarda rekabet hukuku ve elektronik ticaret mevzuatına uygun bir şekilde farklılaşmaya gidilebildiği (örneğin, sezonsal ürünlerin öne çıkarılması vb.) belirtilmiştir.

- (40) Bunun yanında, ÇİÇEKSEPETİ tarafından, Taahhüt Metni'nde de yer verildiği üzere, çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerindeki satıcıların üst sıralarda görünürlük kazanmak adına reklam vermelerine tekrar izin verildiği, bu kapsamda tüketici mevzuatında arama sonuçlarında bedel karşılığı üst konuma çıkarılan ürünler için anılan ürünün bedel karşılığı üst konuma yerleştirdiğini gösterir “*Satıcının Seçimi*” ibaresinin kullanıldığı, bu sayede tüketicilerin bir ürünün organik olarak mı yoksa satıcının reklam faaliyeti karşılığında mı üst sırada gözüktüğünü ayırt edebilmek daha bilinçli satın alma davranışlarında bulunmasının teşvik edildiği belirtilmiştir.
- (41) Söz konusu reklam hizmetinin bedel koşullarının Sözleşme ve Ekleri'nde belirtildiği, buna göre; kategori bazında listeleme dönüşüm oranlarının net kârlılık oranları ve Türk lirası ortalama birim karlılık tutarı birbiriyle çarpılarak hesaplandığı, bu değerlerin kategoriler arasında oransal olarak dağıtıldığı¹⁸, bunun sonucunda ise güncel rakamlarla diğer kategorilere oranla ÇİÇEKSEPETİ'nin ana hizmet kategorilerini oluşturan çiçekte (.....)'e (.....)'lik bir oran gözlenirken yenilebilir çiçekte ise bu oranın (.....)'e (.....) olduğu, nitekim soruşturma öncesi dönemde de bu kategorilerin reklam ücretlerinin diğer kategorilere oranının benzer bir şekilde (.....)'e (.....) seviyelerinde olduğu, bu çerçevede 2025 yılının başı itibarıyla diğer kategoriler için *default* (asgari) *CPC* (tıklama başına maliyet, *cost per click*) (.....) TL olarak belirlendiğinden, söz konusu oranlama ışığında çiçek kategorisi için bu tutarın (.....) TL, yenilebilir çiçek bakımından ise (.....) TL olarak hesaplandığı ifade edilmiştir.

(b) Arama sonucu ekranında yer alan kriterler açık ve belirli hale getirilmiştir.

- (42) ÇİÇEKSEPETİ tarafından, arama sonucu ekranında yer alan kriterlerin açık ve belirli hale getirildiği, arama sonuçlarını görüntülerken tüketicilerin *Önerilen Sıralama* haricinde *Pahalıdan Ucuz*, *Ucuzdan Pahalıya*, *En Çok Favorilenenler*, *En Çok Değerlendirilenler*, *En Yeniler*, *Çok Satılana Göre* kriterlerini seçerek kendi beklentilerine ve tercihlerine uygun ürünlerin ön sıralarda çıkmasını sağlarken satıcıların da fiyat, ürünlerinin popüleritesi gibi somut esaslara göre arama sonuçlarında konumlandıkları, örnek olarak “*Premium çiçek*” kategorisinde “*Sırala*” butonuna tıklanıldığında gösterilen kriterlerin ekran görüntüsünün aşağıda yer alan Şekil 7'deki gibi olduğu ifade edilmiştir.

¹⁸ ÇİÇEKSEPETİ'nin reklam hizmeti aracılığıyla, ticari olarak bilinirliğinin yüksek olduğu çiçek ve yenilebilir çiçek kategorileriyle, pazaryeri pazarında büyümek ve rekabet etmek arzusunda olduğu, listeleme dönüşüm oranlarının düşük olduğu diğer kategorilerle reklam hizmetini aynı fiyatta sunmasının ticari olarak rasyonel olmadığı, bu sebeple yukarıda açıklanan formülasyonla objektif bir fiyatlandırma kriteri üzerinden ilerlendiği ifade edilmiştir.

Şekil 7: Arama Sonuçlarında Yer Alan Sıralama Kriterleri¹⁹

Kaynak: ÇİÇEKSEPETİ Cevabi Yazı.

- (43) Yukarıda yer verilen bilgiler çerçevesinde; ÇİÇEKSEPETİ'nin arama sonuçlarındaki şeffaflığı sağlamak amacıyla arama sıralamasına etki eden parametreleri Sözleşme ve Ekleri aracılığıyla üçüncü taraf satıcılar ile paylaştığı, çiçek ve yenilebilir çiçek kategorilerindeki satıcıların üst sıralarda görünürlük kazanmak adına reklam vermelerine tekrar izin verildiği, bedel karşılığı üst konuma çıkarılan ürünlere ilişkin olarak "Satıcının Seçimi" ibaresinin kullanıldığı ve söz konusu reklam hizmetinin hesaplanma biçiminin Sözleşme ve Ekleri'nde belirtildiği anlaşılmaktadır. İlaveten, arama sonucu ekranında yer alan kriterlerin açık ve belirli hale getirildiği, arama sonuçları görüntülenirken tüketiciye *Önerilen Sıralama*, *Pahalıdan Ucuza*, *Ucuzdan Pahalıya*, *En Çok Favorilenenler*, *En Çok Değerlendirilenler*, *En Yeniler*, *Çok Satılana Göre* kriterleri sunularak tüketici beklentilerine ve tercihlerine uygun ürünlerin ön sıralarda çıkmasının sağlandığı görülmektedir. Bu doğrultuda, ÇİÇEKSEPETİ tarafından Taahhüt Metni'nde yer alan (2) numaralı "*Pazaryeri İş Modelinin İşleyişine Yönelik Taahhütler*"in de karşılandığı değerlendirilmektedir.

G.2.3. Taahhütlerin Etkinliğini Sağlamak Adına ÇİÇEKSEPETİ Tarafından Alınan Ek Tedbirler

- (44) ÇİÇEKSEPETİ tarafından, (3) numaralı "*Diğer Taahhütler*" kapsamında çalışanlarına rekabet hukuku eğitimleri verilmesine ilişkin ilave taahhütler de sunulmuştur. Bu kapsamda ÇİÇEKSEPETİ'nin, tüm personeline taahhüt süresi boyunca senede en az bir kez olmak üzere rekabet hukuku eğitimi vereceği ifade edilmiştir.
- (45) Bu doğrultuda ÇİÇEKSEPETİ, ÇİÇEKSEPETİ'nin hukuk departmanı tarafından tüm personele Taahhüt Metni'nde yer alan taahhütler ile ilgili olarak 2025 yılının ilk altı ayında fiziken ya da çevrim içi rekabet hukuku eğitimi verileceğini ve katılımcıların listesinin tutulacağını belirtmiştir. Dolayısıyla Taahhüt Metni'nin (3) numaralı maddesine uyum sağlamak amacıyla, ÇİÇEKSEPETİ tarafından gerekli aksiyonların alındığı anlaşılmaktadır.

¹⁹ İlgili ekran görüntüsünde, görselin üzerinde yer alan açıklamadan "cut off" uygulaması da görülebilmektedir.

- (46) Son olarak ÇİÇEKSEPETİ tarafından, Kurulun 21.11.2024 tarihli ve 24-49/1096-466 sayılı kararıyla bağlayıcı kılınan Taahhüt Metni'nde beyan edilen hususların 13.02.2025 tarihi itibarıyla hayata geçirildiği, ÇİÇEKSEPETİ'nin bu tarihten itibaren iki yıl boyunca Taahhüt Metni'nde taahhüt ettiği hususlardan sorumlu olacağı ifade edilmiştir. Taahhüt Metni'nin "*Taahhütlerin Yerine Getirilme Süresi*" başlığında aşağıdaki hususlara yer verilmektedir:
- *Taahhütler, Kurul tarafından taahhütlerin kabulüne dair Kısa Karar'ın ÇİÇEKSEPETİ'ne tebliğini takiben 90 (doksan) gün içerisinde icra edilmeye başlanacaktır.*
 - *ÇİÇEKSEPETİ, taahhütlerin yerine getirilmeye hazır olduğuna dair hazırlanacak raporun Kuruma sunulması üzerine Kurul tarafından verilecek kararın tebliğinden veya her halükârda raporun Kuruma sunulmasını takip eden yedinci günün sonundan (hangisi daha önceyse) başlayarak 2 yıl boyunca bu taahhütlerle bağlı kalmayı kabul ve taahhüt etmektedir.*
- (47) Daha önce belirtildiği üzere, ilgili Kısa Karar, ÇİÇEKSEPETİ tarafından 26.11.2024 tarihinde tebellüğ edilmiştir. Bu itibarla ÇİÇEKSEPETİ'nin taahhütleri icra etmesi için son tarihin 24.02.2025 olduğu dikkate alındığında, ÇİÇEKSEPETİ'nin Taahhüt Metni'nde beyan edilen hususları 13.02.2025 tarihi itibarıyla hayata geçirerek süresi içerisinde taahhütleri uygulamaya başladığı anlaşılmaktadır.
- (48) Tüm bu değerlendirmeler ışığında, ÇİÇEKSEPETİ tarafından sunulan ve Kurum kayıtlarına 20.02.2025 tarih, 63611 sayı ile intikal eden dilekçede yer verilen hususların, Kurulun 21.11.2024 tarihli ve 24-49/1096-466 sayılı kararıyla kabul edilen taahhütlere ilişkin yükümlülükleri karşıladığı ve Kısa Karar'ın ÇİÇEKSEPETİ'ne tebliğinden itibaren 90 gün içerisinde uygulamaya konulduğu değerlendirilmektedir.

H. SONUÇ

- (49) Rekabet Kurulunun 11.01.2024 tarihli ve 24-03/23-M sayılı kararı uyarınca yürütülen soruşturma kapsamında;
- Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri AŞ'nin, Rekabet Kurulunun 21.11.2024 tarihli ve 24-49/1096-466 sayılı kararında kabul edilen taahhütleri süresi içerisinde yerine getirdiğine,
 - Çiçeksepeti İnternet Hizmetleri AŞ tarafından sunulan 20.02.2025 tarihli ve 63611 sayılı dilekçede yer verilen hususların, Rekabet Kurulunun anılan kararında kabul edilen taahhütleri karşılamakta yeterli olduğuna

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.