

“Türk ve rus göçmenleri için online ticaretinde gıda ürünleri“ piyasa araştırması

Bremen, Berlin ve Hamburg tüketici merkezleri Mart ila Mayıs 2017’de bir piyasa araştırması çerçevesinde şirket merkezleri Almanya’da bulunan ve internet üzerinden Türk ve Rus kökenli göçmenlere gıda ürünleri sunan altı online satıcının web sayfalarını inceledi. Bu bağlamda, Türk ürünleri (www.turkmarketi.de, www.saraymarket.de, www.orient-feinkost.de) sunan üç satıcı ve Rus ürünleri (www.sabawa-shop.eu, www.intermarkt24.de, www.dovgan.de) sunan üç satıcı rastgele olarak online satış ticaretleri için yasal düzenlemelere ve Gıda Ürünleri Bilgilendirme Yönetmeliğinin (LMIV) mevzuatlarına uyup uymadığı incelendi. Toplam olarak 21 uzun süre dayanıklı gıda ürünü incelendi: Türk ürünlerinin satıcılarında zeytin yağı, kırmızı mercimek, siyah çay ve sucuk ve Rus online satıcılarının web sayfalarında buğday, şekerli konsantre süt ve Soljanka çorbası.

Ek olarak şu sunulan hizmetler incelendi: Bilgilerin çok dilliliği, sunulan ödeme olanakları, bir müşteri çağrı merkezinin erişilebilirliği ve Türk gıda ürünlerinin satıcılarının ilgili ürünler ne kadar “hela” olarak işaretledikleri.

Piyasa araştırması, “Dijital piyasalarda göçmenler ve tüketici koruması II” projesi arasında gerçekleştirildi.

Sonuçlar

Genel işlem şartları

Tüm altı online satıcısı genel işlem şartlarını belirgin yerde web sayfalarına yerleştirdi. Altı incelenen satıcının hiçbiri genel işlem şartlarını ilgili ana dilinde sunmadı.

Dönme hakkı

Tüm altı online satıcısı kontrat iptal için şartları, süreleri ve işlemi hakkında bilgi veriyor. Tüm incelenen web sayfalarında örnek kontrat iptal formları bulunuyor. Kontrat iptal açıklamaları ancak sadece Almanca olarak mevcuttu.

Veri koruması

Tüm altı online satıcısı veri koruma bilgilerini başlangıç sayfalarında Telemedya Kanununun (TMG) 13. maddesinin 1. cümlesine uyarınca tek bir buton olarak düzenledi. İncelenen altı satıcının dördü Web Analytics’i kullandığını bildiriyor. Sadece bir online satıcısı veri koruma hükümlerini Rusça olarak sunuyor. Tüm diğer durumlarda veri koruma açıklamaları sadece Almanca olarak mevcuttu.

Şirket/künye zorunluluğu hakkında bilgiler

Tüm altı online satıcısı künyeyi web sayfalarında tek butonlar olarak yerleştirdi. Şirketlerin tek künyelerinin zorunlu bilgileri TMG'nin 5. maddesine uyarınca bildirildi. Künye tüm incelenen web sayfalarında sadece Almanca olarak mevcuttu.

Gönderim masrafları

Tüm altı online satıcısı gönderim masraflarını web sayfalarında bildiriyor.

İade masrafları hakkında bilgiler

İade masrafları tüm incelenen online satıcılarında kontrat iptal açıklamalarında bildiriliyor. Tüm satıcılarda alıcı ürün iadesinin masraflarını taşıyor.

Genel işlem şartlarında/dönme açıklamalarında iadeler hakkında bilgiler

Ürünlerin iadesi hakkındaki bilgiler tüm incelenen online satıcılarında mevcut.

Müşteri çağrı merkezi

Türk gıda ürünlerinin iki satıcısı çok dilli bir çağrı merkezi sunuyor. Ancak bir satıcıda tüketiciler için hizmet numarası web sayfada sadece zor bulunabiliyordu. Türk ürünlerinin bir satıcısında bir çağrı merkezi yoktu. Sadece "WhatsApp" üzerinden iletişime geçme olanağı vardı. Rus gıda ürünlerinin online satıcılarında çağrı merkezleri web sayfalarında çok dilli ve kolayca erişilebilir şekilde sunuluyordu; ancak çağrı merkezi sadece bir satıcıda ücretsizdi.

Ödeme olanakları

Tüm altı online satıcısı en az iki ödeme olanağı sunarken, altı satıcının üçü belirgin şekilde daha fazla sunuyor (on bir ödeme olanağına kadar).

Gıda Ürünleri Düzenleme Yönetmeliği (LMIV)

21 incelenen gıda ürünlerinin 19 ürününde Gıda Ürünleri Bilgilendirme Yönetmeliği (LMIV) hakkındaki bilgiler veya zorunlu bilgiler eksiksizdi.

Besin değeri bilgileri

13 Aralık 2016'dan beri online satıcıları için de zorunlu olan usulen uygun bir besin değeri açıklaması dokuz üründe yedi üründe mevcuttu. İki üründe bir besin değeri açıklaması mevcut değildi. Tek ürünler¹ olduklarından dolayı siyah çay, zeytin yağı, kırmızı mercimek ve buğday için besin değeri işaretleme zorunluluğu bulunmuyor. (Beş tek ürün için bir gönüllü besin değeri işaretlemesi vardı).

¹ <https://www.bzfe.de/inhalt/naehrwertkennzeichnung-1876.html>

Zeytin yağı tanımı

Zeytin yağları üç satıcıda web sayfalarında tanım ve üretim işlemi hakkında eksiksiz bilgilere yönelik incelendi. İnceleme zeytin yağının AB içinde pazarlanması için 1335/2013 no'lu ve Aralık 2013 tarihli Uygulama Yönetmeliği (AB) uyarınca gerçekleştirildi. Sadece bir satıcıda doğru bir tanım mevcuttu.

(Zeytin yağı için) Köken bilgileri

Zeytin yağı sunan üç online satıcıdan sadece üçü zeytin yağının AB içinde satımı için yasal yönetmelikleri yerine getirdi ve ürünün kökenini bildirdi. Diğer satıcılar incelenen zeytin yağlarının kökeni hakkında hiçbir bilgi vermedi.

Çok dilli ürün tarifi (gönüllü bilgi)

Türk gıda satıcılarının hiçbiri incelenen on iki üründe bir ürün tarifini ayrıca Türkçe olarak da vermiyor. Rus gıda ürünlerinin üç satıcısında ise incelenen dokuz ürünün yedisinde çok dilli ürün tarifleri veriliyor.

Helal işaretleme (gönüllü bilgi)

Türk gıda ürünlerinin sadece bir online satıcısı incelenen "sucuk" ürünün bir helal ürünü olduğunu bildirdi. Diğer iki satıcı ürün tarifinde bir helal işaretleme yapmadı.

Sonuçlar

Piyasa araştırması olumlu bir sonucu, tüm incelenen satıcıların genel işlem şartlarını, kontrat iptal için şartları ve süreleri, kontrat iptal açıklamasını, veri koruma hükümlerini ve gönderim masraflarını bir satış işleminin gerçekleşmesinden önce web sayfalarında usule uygun şekilde sunmalarıdır. İncelenen satıcılar ayrıca on iki incelenen tek ürünün beşi için gönüllü olarak bir besleme değeri açıklamasını sunuyor.

İşlenen ürünlerde Gıda Ürünleri Bildirme Yönetmeliğinin zorunlu gereksinimlerini her satıcı eksiksiz olarak yerine getirmiyor: İki durumda ürün tariflerinde besleme değeri bilgileri eksik. AB genelinde zeytin yağlarına yönelik standart zorunlu köken ve işlem bilgileri de üç durumdan ikisinde yerine getirilmiyor.

Çoğu şirketler ayrıca genel işlem şartları, dönme açıklamaları ve veri koruma açıklamaları gibi en önemli sözleşme bilgilerini sadece Almanca olarak sunuyor. Almanca bilmeyen göçmenler böylece en önemli, sözleşme hukukunu ilgilendiren bilgilere erişmekten alıkoşuluyor. Online gıda ürünü satıcıları için önemli bir hedef kitlesi olmasına rağmen, müşterilerini ilgili ana dilinde yasal şartlar veya hakları hakkında bilgilendirmeye ilgi duymuyor veya çok az ilgi duyuyor.

Tüketici merkezleri, satıcıları gıda ürünleri için yasal işaretleme yönetmeliklerini eksiksiz olarak ve tüm ürünlerde web sayfalarında uymaya çağırıyor. Online gıda ürünü alışverişi hakkındaki en önemli sözleşme bilgileri etnik satıcıların web sayfalarında çok dilli olarak ve

özellikle hedef kitlesinin ana dilinde sunulması gerekir. Satıcılar müşterilerinin satın alınacak ürünler hakkında ana dillerinde mümkün olduğunca çok bilgi alabilmesini sağlamalıdır.

Satıcılar çağrı merkezlerini tüketiciler için kolay erişebilir şekilde web sayfalarında bildirmeleri gerekir. Bu çağrı merkezleri mümkün olduğunca ücretsiz ve online satıcılarının hedef kitlelerinin ana dilinde de mevcut olması gerekir.

Tüketici merkezleri, satıcıları web sayfalarını düzeltmeye ve tüketicilerinin tüketici hukukunu ilgilendiren tüm bilgilere eksiksiz, net ve çok dilli olarak erişmesini sağlamaya çağırıyor.

Özetle merkezi sonuçlar

İnceleme kriterleri: satıcı düzeyi

Satıcı	www.turkmarketi.de	www.saraymarket.de	www.orient-feinkost.de	www.sabawa-shop.eu	www.intermarkt24.de	www.dovgan.de
Hedef kitlesi (dil)	Türkçe	Türkçe	Türkçe	Rusça	Rusça	Rusça
Genel işlem şartlarının erişebilirliği	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Ana dilinde genel işlem şartları	hayır	hayır	hayır	hayır	hayır	hayır
Tüketicileri kontrat iptal şartları ve süreleri hakkında bilgilendiriyor	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Tüketicileri kontrat iptal gerçekleştirme işlemi hakkında bilgilendiriyor	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Örnek kontrat iptal açıklaması	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Ana dilinde kontrat iptal hakkında açıklama	hayır	hayır	hayır	hayır	hayır	hayır
Başlangıç sayfasında veri koruma açıklaması buton/link	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Veri koruma açıklamalarında Web Analytics kullanımı	hayır	evet	hayır	evet	evet	evet
Veri koruma açıklaması Almanca	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Veri koruma açıklaması ana dili	hayır	hayır	hayır	hayır	hayır	evet/hayır: özet
Künye tek nokta olarak başlangıç sayfasında	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Ad	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Tebliğata yarar adres	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Elektronik olarak iletişime geçmek	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Yasal biçim	hayır	evet	hayır	hayır	hayır	evet

verbraucherzentrale

Sicil mahkemesi	hayır	evet	hayır	hayır	hayır	evet
Gönderim masrafları web sayfasında	evet	evet	evet	evet	evet	evet
İade masrafları hakkında bilgiler	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Genel işlem şartlarında/kontrat iptal hakkında açıklamalarda iadeler hakkında bilgiler	evet/genel işlem şartları ve dönme hakkında açıklama	evet/genel işlem şartları ve dönme hakkında açıklama	evet/dönme hakkında açıklama	evet/dönme hakkında açıklama	Evet/dönme hakkında açıklama	evet/genel işlem şartları
Web sayfasında müşteri çağrı merkezi bilgisi	evet/hayır sadece WhatsApp mesajı	evet	evet	evet	evet	evet
Müşteri çağrı merkezi Almanca	bilgi yok	evet	evet	evet	evet	evet
Müşteri çağrı merkezi çok dilli	bilgi yok	evet	evet	evet	evet	evet
Müşteri çağrı merkezi ücretli	evet/ veri hacmi	evet/ sabit telefon	evet/ sabit telefon	evet/sabit telefon	evet/sabit telefon	hayır/ 0800 numarası
(çoklu) ödeme olanakları	evet	evet	evet	evet	evet	evet

İnceleme kriterleri: Ürün düzeyi

Satıcı	www.turkmarketi.de	www.saray-market.de	www.orient-feinkost.de	www.sabawa-shop.eu	www.intermarkt24.de	www.dovgan.de
Hedef kitlesi (dil)	Türkçe	Türkçe	Türkçe	Rusça	Rusça	Rusça
Ürün 1	Siyah çay, 500 g	Siyah çay, 500 g	Siyah çay, 500 g	Buğday, 900 g	Buğday, 800 g (900 g mevcut değil)	Buğday, 1000 g (900 g mevcut değil)
Tanım	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Gıda ürünleri bilgilendirme yönetmeliği	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz
Besin değeri açıklaması	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil /mevcut	gerekli değil	gerekli değil /mevcut
İçindekiler listesi	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil
Fiyat bilgisi	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Net miktar	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Köken bilgisi	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil mevcut	gerekli değil /mevcut	gerekli değil	gerekli değil /mevcut
Çok dilli ürün tarifi	hayır	hayır	hayır	evet	evet	evet
Ürün 2	Zeytin yağı, 500 ml	Zeytin yağı, 500 ml	Zeytin yağı, 500 ml	Soljanka çorbası, 480 g	Soljanka çorbası, 480 g	Soljanka çorbası, 480 g
Tanım	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Gıda ürünleri bilgilendirme yönetmeliği	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksik	eksiksiz
Besin değeri açıklaması	gerekli değil	gerekli değil/mevcut	gerekli değil/mevcut	evet	yok	evet
İçindekiler listesi	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil	evet	evet	evet
Fiyat bilgisi	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Net miktar	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Zeytin yağı tanımı	yok	yok	evet	-	-	-
Köken bilgisi	yok	yok	evet	gerekli değil /mevcut	gerekli değil	gerekli değil
Çok dilli ürün tarifi	hayır	hayır	hayır	evet	hayır	hayır
Ürün 3	Kırmızı mercimek, 1000 g	Kırmızı mercimek, 1000 g	Kırmızı mercimek, 1000 g	Şekerli konsantre süt, 397 g	Şekerli konsantre süt, 397 g	Şekerli konsantre süt, 397 g
Tanım	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Gıda ürünleri bilgilendirme yönetmeliği	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz	eksiksiz
Besin değeri açıklaması	gerekli değil	gerekli değil/mevcut	gerekli değil	evet	evet	evet
İçindekiler listesi	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil	evet	evet	evet
Fiyat bilgisi	evet	evet	evet	evet	evet	evet

Net miktar	evet	evet	evet	evet	evet	evet
Köken bilgisi	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil/mevcut	gerekli değil/mevcut	gerekli değil	gerekli değil
Çok dilli ürün tarifi	hayır	hayır	hayır	evet	evet	evet
(sadece Türk piyasa segmenti)						
Satıcı	www.turkmarketi.de	www.saraymarket.de	www.orient-feinkost.de			
Ürün 4	Sucuk, 1000 g	Sucuk, 1000 g	Sucuk, 1000 g	___	___	___
Tanım	evet	evet	evet			
Gıda ürünleri bilgilendirme yönetmeliği	eksik	eksiksiz	eksiksiz	___	___	___
Besin değeri açıklaması	yok	evet	evet	___	___	___
İçindekiler listesi	yok	evet	evet	___	___	___
Fiyat bilgisi	evet	evet	evet	___	___	___
Net miktar	evet	evet	evet	___	___	___
Köken bilgisi	gerekli değil	gerekli değil	gerekli değil/ mevcut	___	___	___
Çok dilli ürün tarifi (gönüllü bilgi)	hayır	hayır	hayır	___	___	___
Helal işaretlemesi (gönüllü bilgi)	hayır	hayır	hayır	___	___	___

Proje hakkında

Proje Federal Adalet ve Tüketici Koruması Bakanlığı (BMVJ) tarafından destekleniyor ve Bremen ve Hamburg tüketici merkezleri ile işbirliği içinde Berlin Tüketici Merkezi tarafından gerçekleştiriliyor. Ekim 2016'da başlayan proje Ağustos 2018'e kadar sürecek ve Federal Adalet ve Tüketici Koruması Bakanlığı tarafından teşvik ediliyor.

Projenin hedefi, Türk ve Rus kökenli tüketicileri dijital piyasalardaki tüketici hakları ve danışma hizmetleri hakkında bilgilendirmektir.

"Dijital piyasalarda göçmenler ve tüketici koruması II" projesi Ocak 2016'da başarılı olarak tamamlanan önceki projenin devamıdır.

Projenin önlemleri arasında hedef kitleleri hakkında sunumlar ve etkinlikler, dijital konu alanlarında piyasa araştırmaları, internette tüketici bilgilerinin yayını ve etkileşimli Forum DIGITALES platformunda tüketici sorularının yanıtlanması bulunuyor.

Bremen Tüketici Merkezi piyasa analizini Berlin ve Hamburg tüketici merkezleri ile işbirliği içinde gerçekleştirdi.