

## **"Verilerin korunmasına evet" ve "Göçmenler ve dijital piyasalarda tüketicilerin korunması"**

### **başlıklı çalıştayın sonuçları**

**13.06.2014**

"Göçmenler ve dijital piyasalarda tüketicilerin korunması" projesinin ikinci çalıştayı verilerin korunması konusunu işledi ve 13 Haziran 2014 tarihinde tüketici merkezine ait çalışma mekanlarında yapıldı. Etkinliğe 26 katılımcı katıldı. Katılımcı konuklardan 13'ü, Parlamento'dan ve yine federal ve eyalet düzeyindeki idari kurumlardan gelen misafirlerdi. Rus göçmenler dernek ve birliklerinden gelen altı temsilci ve yine Eyalet Sürgünler Birliği, Göçmenler İçin Gençlik Hizmetleri (Schöneberg Şubesi), Uluslararası Birlik (Marzahn-Hellersdorf Şubesi), Schalach Gençlik ve Aile Merkezi ve Box 66 Entegrasyon Merkezi gibi dernekler etkinliği ziyaret ettiler.

Tüketiciler Merkezi Başkanı Eva Bell, göçmen arka planı olan insanlar için verilerin korunmasının önemini vurgulayan bir açılış konuşmasıyla çalıştayı başlattı. Başkan konuşmasında, tüketici merkezlerine gelecekte internet şirketleri tarafından veri koruma haklarının ihlal edilmesine karşı müşterek davaların açılmasına yetkisini verecek yeni bir yasa taslağına gönderme yaptı.

Yine yaptığı açılış konuşmasında tüketicilerin korunmasından sorumlu Müsteşar Sabine Toepfer-Kataw, Berlin 2013 Tüketici İzleme Çalışması'nın sonuçlarını ve Türk ve Rus kökenli göçmenler için yapılan tüketici eğitiminin çarpıcı eksikliklerini ortaya koydu. Müsteşara göre tüketiciler verilerin korunmasının önemi hakkında yeterince bilgilendirilmemişlerdir. Bu bağlamda müsteşar, yüksek bilişim ve iletişim teknolojisinin kullanılmasında tüketicilerde verilerin korunmasına dair daha iyi bir bilinç oluşturulmasının gerektiğini talep etti. Müsteşara göre, Google gibi şirketler tarafından internet ortamında kullanıcı verilerinin bir ön elemeye sokulması tüketim profillerinin oluşturulmasına ve buna uygun reklamcılık faaliyetini mümkün kılmaktadır. Bu verilerle yalnızca şirketler değil, suç işleyen kişiler de ilgilenmektedir. Bu nedenle verilerin korunması sorunu değil, aynı zamanda da tüketicilerin korunması da ön plana çıkarılmalıdır. Müsteşar açılış konuşmasını, Avrupa Birliği'nden verilerin korunmasıyla ilişkili tek düzen ve yüksek standartlar ve kurallar getirmesini ve insanların bu konuda bilgilendirilmesini talep ederek bitirdi.

Hamburg Tüketiciler Merkezi Başkanı Dr. Günter Hörmann, tüketici merkezlerinin son beş-on yıllık dönem içinde sürekli olarak tüketicilerin ihtiyaçlarına uyarlanan farklı faaliyet alanlarını açıkladı. Hörmann bu bağlamda günümüzün bilişim ve iletişim toplumunda kişisel verilerin giderek artan önemini vurguladı. Başkana göre, ilgili kişinin bilgisi olmadan telefon ve internet verilerinin kaydedilmesi ve bunlara erişim özel yaşamın sürekli olarak denetlendiği duygusunun yaratılmasına

çok uygun bir durumdur. Hörmann'a göre şirketler, veriler arasında kurulan zekice bağlantılarla çok iyi ve tekeli bir piyasa konumları yaratma ve böylece de tüketiciyi kendi arzlarını kullanmaya yöneltme fırsatını yakalamaktadırlar (bunlara örnek olarak Google ve Facebook verilebilir). Başkan, Avrupa Adalet Divanı'nın (EuGH) depolanan verilerin kaydedilmesine yönelik AB-yönetmeliği için verdiği karara gönderme yaptı. Avrupa Adalet Divanı (EuGH) Nisan 2014 'de AB-depolanan verileri kaydetme yönetmeliğini, yönetmeliğin temel haklarını ihlal ettiği gerekçesiyle kaldırmıştı. Hörmann verilerin korunmasının önemini, yalnızca demokrasinin korunması için değil, aynı zamanda da tüketicilerin korunması için de vazgeçilemez bir koşul olarak vurguladı.

"Göçmenler ve dijital piyasalarda tüketicilerin korunması" projesinin yöneticisi Dr. Çiçek Bacık, bu hedef grup için göçmenlerin özel önemini ve Berlin Tüketiciler Merkezi'nin etkinliklerinin altını çizdi. Gönüllü çalışan hukukçular tarafından Türkçe yapılan danışmanlık hizmetlerinin yanı sıra Berlin Tüketiciler Merkezi'nin halen Rusça konuşan bir hukukçuyu devreye soktuklarını; bu hukukçunun her ay Marzahn ve Lichtenberg 'e Rusça ve Almanca danışmanlık hizmeti verdiğini belirtti. Bacık ayrıca, 2012 yılından bu yana süren "hedef grup odaklı tüketici korumasına yönelik rehberlik eğitimi" projesi çerçevesinde yapılan ve çoğaltıcı eğitim çalışmaları hakkında bilgi verdi.

Bacık, Berlin 2013 Tüketici İzleme Çalışması'na göre göçmenlerin son derece kırılgan bir tüketici grubunu temsil ettiğini ve internet ve telekomünikasyon alanında aydınlatılmaya büyük oranda ihtiyaç duyduklarını vurguladı. Buna göre göçmelerin büyük bir bölümü (Türk kökenlilerin %56'sı ve Rusça konuşanların %47'si) interneti bilgilenecek amaçlı kullanmaktadırlar. Alman halkının büyük bir çoğunluğu gibi göçmenler de interneti aynı zamanda alış-veriş yapmak ve bankacılık işlemlerini yapmak için kullanmaktadır. Türkçe konuşan ve yine Rusça konuşan tüketicilerin üçte birinden daha fazlası E-ticaret alanında sorunlar yaşamakta ve Alman tüketicilerle kıyaslandığında iki kat fazla akıllı telefon faturası ödemektedirler. Bu nedenle Bacık bu projenin özel önemini vurguladı. Bacık'a göre, Berlin 2013 Tüketici İzleme Çalışması çerçevesinde çıkan sonuç doğrultusunda Almanların %85'i programları ve uygulamaları kullanmada (kişisel) verilere erişime bilinçli olarak karar verirken, Türk kökenlilerin yalnızca %45'i ve Rusça konuşanların %37'si verilerinin korunmasına dikkat etmektedirler.

Proje hedeflerine değinen Bacık, Türkçe ve Rusça konuşan tüketicilerin dijital piyasalar alanında aydınlatılması için planlanan çeşitli önlemleri şöyle açıkladı:

Tüketici hakları konusunda hedef grubun aydınlatılması; dijital piyasalarda piyasa ve danışmanlık arzları; piyasa kontrolleri ve çalıştaylar yardımıyla telekomünikasyon piyasasındaki pazar durumunun araştırılması; telekomünikasyon ve internet alanındaki enformasyonların düzenlenmesi; hedef grup şikayetlerinin tespiti; telekomünikasyon hizmetlerinden yeterli bir biçimde yararlanmak için bilgilerin iletilmesi; internet ve veri koruma. Planlanan iki piyasa kontrolünde Türkiye 'ye ve Rusya Federasyonu'na doğru yapılan çağrılar için uygulanan telefon tarifeleri mercek altına alınmıştır. Bu bağlamda fiyatların incelenmesi ve değerlendirmesi, telefon servisi sunucularının servisleri ve işlem harçları incelemenin merkezine alınmıştır. Proje yöneticisinin yaptığı açıklamaya göre projenin özü, dijital piyasalarla ilişkili konularda hedef gruba uygun bilgilerin hazırlanmasıdır. Bacık, hedef gruplar için bilgilerin Almanca ve Türkçe veya Rusça kısa özetler/bilgi kutucukları halinde sunulduğu vurguladı. Daha sonra açılış çalıştayının sonucu hakkında bilgiler verdi.

Çalıştay kapsamında Berlin Veri Koruma ve Bilgi Güvenliği Dairesi Bilişim Şube Amiri Christian Dahler, WLAN & Akıllı telefonların güvenli kullanımına yönelik ilkeler hakkında bir konuşma yaptı ve katılımcıları, tüketicilerin internet ortamında artlarında bıraktıkları veri izleri hakkında açıklama yaptı. Dahler öncelikle internet ortamında sörf yaparken her zaman şifreli WLAN'ların kullanılmasını için önemli olduğunu açıkladı. Kamuya açık kuruluşlar, kafeler veya mağazalar her zaman şifreli internet bağlantısı sunmadığı için, bu bağlantılardan kaçınılması gerekmektedir. Özellikle E-ticaret

hizmetlerinin şifreli olmayan internet bağlantıları üzerinden yapılmasını yasaklanması gerekmektedir. Dahler, VPN (Sanal Özel Ağ) ve IPsec (Internet Protokol Güvenliği) gibi güvenli bağlantıların istisna tutulabileceğini söyledi. Dahler, mümkün olduğunca güvenlik nedeniyle WPA ve WPA2 şifrelemeleri (Wi-Fi Korunmalı Erişim) kullanılması gerektiğini vurguladı. WPS (Wi-Fi Protected Setup) ile bir ağın kurulması konforludur, fakat kısmen güvenli değildir: Bilgisayar açıldıktan sonra 1-2 dakika içinde otomatik bir internet bağlantısı kurulurken, PIN yakalanabilir.

Konuşmacıya göre internette daha güvenli sörf yapmanın diğer koşulları, WLAN'lar için daha güvenli, zor tahmin edilecek ve mümkün olduğunca önceden ayarlanmamış şifrelerdir. Bu şifreler gerekmesi durumunda özel bir yazılım ile yapılandırılabilir ve yönetilebilir. Ağın kurulmasından sonra yönlendiricinin uzaktan yapılandırılmasının devre dışı bırakılması da güvenli bir veri aktarımına katkıda bulunur.

Daha sonra Dahler, cihaza ve cihazdaki verilere yetkisiz erişimden kaçınmak için parola kullanımı, indirme yaparken kontrol ve ücretsiz uygulamaların kullanımı ve kişisel verilere erişim haklarının verilmesinde kontrol gibi akıllı telefonlar için temel güvenlik ayarları hakkında açıklamalarda bulundu. Konuşmacıya göre bazı uygulamaların konum belirleme işlevlerini daha dikkatli kullanmak gerekiyor, çünkü kullanıcılar tarafından özellikle eylem profilleri oluşturulabiliyor. Bilinmeyen uygulamalarda bunlar hakkındaki bilgilerin araştırılması önem taşıyor. Üretici mağazalarındaki test edilmiş uygulamalar güncel durumda biraz daha güvenli. Özellikle Android uygulamaları çoğunlukla test edilmiyor. İndirilen uygulamalarla kullanıcının hassas verilerine erişilebilir. Çoğunlukla kullanıcıya ait verileri kimin elde ettiği ve bununla ne yaptığı anlaşılabilir. Örneğin oyunlar esnasında yakalanan veriler reklam amaçlı olarak kullanılabilir. Bundan dolayı oyun esnasında WLAN'ı kapatmak daha iyi olacaktır.

Dahler konuşmasının ikinci bölümünde, hangi kullanıcı verilerinin internet sayfalarının ekrana çağırılması esnasında iletişimine dair açıklamalarda bulundu. Konuşmacının açıklamasına göre, tarayıcı tipi, ekran ayarları, işletim sistemi, ekran çözünürlüğü bilgileri ve renk koyuluğu hakkında iletilen veriler yardımıyla hangi cihaz üzerinden her bir web sayfasına erişildiği gibi bilgiler tespit edilebilmektedir. Apple şirketinin cihazlarıyla ilişkili olarak medya araçları cihazların tüketici fiyatları hakkında zaten bilgiler vermektedir.

Web-sayfalarının verilerin kişiselleştirilmesi ve yeniden tespiti için kullanılmasına yönelik bir diğer olanak da çerezlerdir. Çerezler ziyaret edilen web sayfaları hakkında bilgiler içeren küçük metin veri dosyalarıdır. Bu dosyalar kullanıcının bilgisayarında bu web siteleri tarafından daha sonra tanımlama yapabilmek için kaydedilmektedir. Ayrıca arama motorları tarafından Tracking-çerezleri olarak adlandırılan çerezler yardımıyla münferit kullanıcıların sörf davranışları sonradan takip edilebilmekte ve bunlar iş birliği yapılan web sayfalarına hedefe yönelik bir teklifin oluşturulması için satılmaktadır. Ayrıca çevrimiçi mağazalar kullanıcının şimdiye kadar yaptığı siparişleri ve not ettiği ürünleri, kullanıcıya ona uyan, hedefe yönelik ilave ürünleri sunabilmek için kaydetmektedir. Verilere bu türden erişimler, Flash ve JavaScript ve yine Add-Ons (yükseltilmiş küçük tarayıcı uygulamaları) , NoScript ve AddBlock-Plus gibi münferit tarayıcı işlevlerinin devre dışı bırakılmasıyla minimize edilebilir. Dahler ayrıca, İnkognito-modunda yapılan sörflerde daha yüksek bir güvenliğin sağlandığını vurgulayarak, bu tarayıcıda bu uyarı görselleştirerek açıkladı.

Öte yandan, Federal Veri Koruma Yasası (BDSG) Madde 33 ila 35 gereği kişisel bilgilerinin kullanılmasında kişinin kendisinin karar verme hakkı hakkında ve yine bu yasa çerçevesinde ilgili kişilerin hem kaydedilen veriler hakkında bilgilendirilmesi ve bu konuda ona haber verilmesi hem de verilerin düzeltilmesi, bloke edilmesi ve silinmesi hakkında bilgiler verdi. Ardından Robinson listesi ([www.robinsonliste.de](http://www.robinsonliste.de)) olarak adlandırılan ve talep edilmeksizin gerçekleştirilen reklam yayınlarına ve telefon çağrılarına karşı koruma vaat eden bir uygulama hakkında açıklamalarda bulundu.

Berlin Teknik Üniversitesi'nden "Tüketiciler çevrimiçi güvenli " projesinde çalışan Dr. Kei Ishii ve Polina Roggendorf katılımcıları internette güvenli sörf konusunda bilgilendirdi. Rusça bir internet haber sayfasına ait üç boyutlu bir yapı konstrüksiyonu örneğinde Roggendorf ve Ishii, internetteki görünmez bağlantıları görselleştirdi. Her iki konuşmacı da internet ortamında bir çok işlemin otomatik olarak kullanıcı tarafından görülmeksizin gerçekleştirildiğine değindi. Görünmez internetin amacının veri toplamak olduğunu belirttiler. Fakat kullanıcıların sörf davranışlarını hangi şirketlerin takip ettiğine ortaya çıkarmaya yardımcı uygulamaların olduğunu da söylediler. Ghostery yazılımı örneğinde Ishii, kendisi tarafından açılan bir web sitesini hangi şirketlerin izlediğini ve bunların kaç tane olduklarını gösterdi. Bu durumun bu şirketlerin kullanıcı verilerine erişime sahip oldukları ve bunları çerezler yardımıyla reklam amaçlı olarak kullandıklarını anlamında geldiğini belirtti. Bu türden ve görünmez olarak faaliyet gösteren web sayfalarının sayısının ortalama sörf davranışı bağlamında 100'ün üzerinde olabildiğini açıkladı.

Verilerin toplanmasındaki asıl tehlikenin reklam değil, verilerin kişinin kendi isteği dışında kaydedilmesi olduğunu vurguladı. Çeşitli kaynaklardan toplanan verilerin bir araya toplanması eğiliminin sürekli olarak güçlendiğini ifade etti. Verdiği bilgiye göre, toplanan verilerin istatistiksel olarak kaydedilmesi ve açıklanması Piwik-Analytics<sup>1</sup> [<sup>1</sup> Piwik-Analytics, Google Analytics'e bir alternatiftir. Açık kaynaklı program, web-sayfası ziyaretçilerine ait verilerin toplanması ve analiz edilmesi amacıyla hizmet etmektedir. (Kaynak: <http://www.piwik-analytics.com/>)] ve benzerleri üzerinden gerçekleştirilmektedir. Öte yandan Ishii, bir web sayfasının işletmecilerinin, uzmanlaşmış şirketlerin web sayfalarında hangi veri deposuna erişebileceklerine kendilerinin karar verebileceklerini söyledi. Ishii'ye göre, arama başvuruları, web sayfalarının çağırılması vs. gibi işlemlerle (örneğin Google) saniyenin onda biri sürede çerez eşleme, başka bir deyişle sörf davranışının değerlendirilmesine yönelik bir çerez düzenlemesi üzerinden tasnif edilen ve açık arttırma usulü reklam şirketlerine satılan kullanıcıya özel belirli bilgileri öğrenmekte. Konuşmasının sonunda Ishii, internette sörf esnasında kişisel verilerin korunmasına yönelik önemli tavsiyelerde bulundu. Programların ve virüs önleyici yazılımın güncellenmesiyle ve daha güvenli parolaların kullanılmasıyla bilgisayarın güvenlik altına alması konusunda bilgiler verdi. Verilerin korunması için, tarayıcı geçmişinin ve çerezlerin silinmesi ve Ghostery gibi kapsamı genişletilmiş tarayıcı uygulamalarının kullanılması gibi tarayıcı işlevleri ve uygun ayarların önemine değindi. Ishii, bilgisayarın ve kişisel verilerin güvenlik altına alınmasına yönelik diğer yardımları kullanıcıların "Tüketiciler çevrimiçi güvenli" (<https://www.verbraucher-sicher-online.de/>) ve "Internet sörfçülerinin hakları" (<https://www.surfer-haben-rechte.de/>) isimli projeler yardımıyla alabileceklerini de belirtti. Ishii'ye göre, tüketicilerin kişisel verilerini mümkün olduğunca tasarruflu kullanmaları ve verilerini başkalarına iletmemeleri gerekiyor.

Dr. Kei Ishii ve Christian Dahler yapılan açık oturuma da katıldılar. Hamburg'da yürütülen projenin yöneticisi Ünal Zeran konuşmayı yönetti. Berlin Parlamentosu İttifak 90 / Yeşiller Partisi doğa koruma ve tüketicilerin korunmasından sorumlu Parti Sözcüsü Dr. Turgut Altuğ, bu türden aydınlatıcı etkinliklerin mahalde göçmen organizasyonları içinde yapılması gerektiği ve böylelikle bu bilgilerin hedef gruba da aktarılabilirliğini savundu. Adalet ve Tüketici Koruma Senato Yönetimi Bölüm Müdürü Heike Ansorena, "Unutulma hakkı" (Avrupa Adalet Divanı (EuGH) Kararı) ile ilişkili olarak, Google'ın kişisel verilerin silinmesi talep edildiğinde kimlik belgesinin bir kopyasını neden istediği sorusunu ortaya attı. Bu soruyu Dahler, kimlik belgesinin bir kopyasının talep edilmesinin yasal olarak gerekli olmadığını, bu durumun cep telefonu anlaşmalarının bitirilmesi için de geçerli olduğunu; fakat uygulamada bu kurallara uyulmadığını belirterek yanıtladı. Google ve diğer şirketlerin talepte bulunanı kimlik belgesi yardımıyla tanımlamak istediğini belirtti. Ayrıca verilerin Google tarafından silinmesinin World Wide Web'deki kayıtların tam olarak silinmesi anlamına gelmediğini vurguladı.

## Sonuç

---

Berlin 2013 Tüketici İzleme Çalışması'nın ortaya koymuş olduğu gibi, verilerin korunmasına yönelik göçmenlerdeki eksik bilinç, hem 14 Mart 2014 tarihinde yapılan açılış çalıştayında ve bu ikinci çalıştayda teyit edilmiştir. Katılımcılardan gelen geri bildirimlerden yola çıkarak, kişisel verilerin korunmasına ve bilgisayarın güvenlik ayarlarına yönelik doğru tavsiyelerin ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Göçmenlerin verilerin korunmasına yönelik aydınlatılması ve bunların medya araçlarını kullanmadaki gücü çok daha önemli bir rol oynamalıdır. İnternet göçmenlerin günlük yaşamında vazgeçilmez bir medya aracı olduğu ve göçmenler internet ağı içinde hedef gruba özel tuzaklarla daha fazla karşı karşıya geldikleri için, Berlin Tüketiciler Merkezi, Berlin Veri Koruma Görevlileri ile iş birliği yaparak Rusça ve Türkçe konuşan göçmenler için verilerin korunması yönelik bir bilgilendirme broşürünün yayınlanmasını planlamaktadır. Bu tüketici broşüründe verilerin korunmasına yönelik önemli tavsiyeler hedeflenmektedir. Hedef grubun özellikle, bilgisayarın ve akıllı telefonun güvenlik ayarlarının yapılmasının neden önemli olduğu ve yine sosyal ağlarda veya E-ticarette kişisel bilgiler verilirken neden çekingen davranılması gerektiği konularında bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır. İçerikler aynı zamanda tüketiciler merkezinin internet sitesinde de kullanıma sunulmuştur. Kasım ayı için planlanmış projeye yönelik interaktif forumun en azından ağırlıklı konu olarak verilerin korunması konusuna el atması hedeflenmektedir.

### Katılımcıların çalıştay hakkındaki geri bildirimleri

---

*"Bu güzel organizasyon için teşekkür ederim"*

*"Verilerin korunması konulu çalıştaya davet ettiğiniz için teşekkür etmek istiyorum. Çalıştay çok bilgilendiriciydi."*

*"Davet için teşekkür ederim. Bilgisayarımda güvenlik ayarlarını derhal yapacağım!"*