



**BURDUR  
ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ**



SAYI : 2019/16

10.01.2019

KONU: 22 Tüketici Ödülleri İlanı hk.

**ODALARA 08 SAYILI GENELGE**

**İLGİ:** TESK Genel Başkanlığının 09.01.2019 tarih ve HUK.İŞ.HU-2.02.19/22 sayılı (09 sayılı genelge) yazısı.

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün ilgede kayıtlı ekte bir sureti sunulan yazısında; tüketici bilincini geliştirmek ve bu yönde hak arama alışkanlıklarını yaygınlaştırmak, tüketici haklarına saygılı kişi, kurum ve kuruluşları teşvik etmek, tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile ilgili bilimsel çalışmaları özendirmek amacıyla "Bilinçli Tüketici Ödülü", "Yazılı Basın Tüketici Ödülü", "Radyo- Televizyon Programı Ödülü". "Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü", "Bilimsel Çalışma Ödülü" ve "Tematik Tüketici Özel Ödülü" dallarında her yıl hak sahiplerine verilen Tüketici Ödüllerimin bu yıl 22 ncisinin verileceği belirtilmektedir.

2018 yılı faaliyetlerine göre verilecek olan "22. Tüketici Ödülleri" ilanı ilgede kayıtlı yazının ekinde yer almaktadır. Ayrıca, söz konusu ilan Ticaret Bakanlığı Tun <https://tuketici.ticaret.gov.tr/duyurular/22-tuketici-odulleri-ilani> adresinde yayınlanmaktadır.

Bilgilerinizi, esnaf ve sanatkarlarımıza duyurulması hususunda gereğini rica ederiz.

Mustafa OKAN  
GENEL SEKRETER V.

Metin SİPAHİ  
BAŞKAN

**EKİ:** T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğümün 28/12/2018 tarihli ve E-00040240687 sayılı yazısı ve eki.

**İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ**

Adres: Hızır İlyas Mah. İbrahim Zeki Burdurlu Cad. No:40/A BURDUR  
Telefon:0248 232 18 96 - 232 24 51 Fax:0248 234 37 41

E-mail:burduresob@outlook.com

T.C.  
TİCARET BAKANLIĞI  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : 46831714-403 - 40240687  
Konu : 22. Tüketici Ödülleri İlanı

TÜRKİYE ESNAF VE SANATKARLARI KONFEDERASYONUNA  
Tunus Caddesi No:4  
Bakanlıklar/ANKARA

Tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanması konusunda özendirilmesi, tüketici talep ve tercihlerini dikkate alan firmaların ve tüketici hukuku veya tüketicinin korunması ile ilgili bilimsel çalışmaların teşvik edilmesi amacıyla, "Bilinçli Tüketici Ödülü", "Yazılı Basın Tüketici Ödülü", "Radyo-Televizyon Programı Ödülü", "Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü", "Bilimsel Çalışma Ödülü" ve "Tüketici Özel Ödülü" dallarında hak sahiplerine verilecek olan "Tüketici Ödülleri"nin bu yıl 22'ncisi düzenlenecektir.

2018 yılı faaliyetlerine göre verilecek olan "22. Geleneksel Tüketici Ödülleri" ilanı ekte gönderilmekte olup, Bakanlığımız web sitesinde "[https://tuketici.ticaret.gov.tr/duyurular / 22-tuketici-odulleri-ilani](https://tuketici.ticaret.gov.tr/duyurular/22-tuketici-odulleri-ilani)" adresinde yayınlanmış bulunmaktadır.

Söz konusu ilanın üyelerinize duyurulması hususunda bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-İmzalıdır  
Avni DİLBER  
Bakan a.  
Genel Müdür V.

EKLER:

1-İlan Metni (1 Adet)

Güvenli Elektronik İmza  
Aslı ile Aynıdır

Mustafa KÖRPE  
V.H.K.İ.

Gümrük ve Tic. Bak. Ek Bina Dumlupınar Bulvarı No:151 Eskişehir yolu 9. Km. Kat 4

E-Posta:d.guldag@gtb.gov.tr

Oda:435 06530 Çankaya/ANKARA

Tel:0 312 449 44 73

Fax:0 312 449 45 05-4522

Bilgi için: DEVLET GÜLDAĞ Mühendis

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden bda3cb8-2dee-499a-80eb-3df5a12d2fe0 kodu ile erişebilirsiniz.

BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

1 / 1



**TİCARET BAKANLIĞI**  
**TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ**  
**GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDEN**

**22. TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ SAHİPLERİNİ BEKLİYOR.**

Tüketici bilincinin geliştirilmesi, tüketicilerin yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi, tüketici talep ve tercihlerini dikkate alan firmaların teşvik edilmesi, tüketici hukuku veya tüketicinin korunması ile ilgili bilimsel çalışmaların özendirilmesi amaçlarıyla **2018 yılı faaliyetleri dikkate alınarak** altı dalda **Tüketici Ödülü** verilecektir.

**Tüketici Ödül Daları ve Aranılan Şartlar:**

**A- Bilinçli Tüketici Ödülü**

Ödül verilecek tüketicinin;

- 1-Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını sonuna kadar kullanmada duyarlılık göstermiş olması,
  - 2-Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
  - 3-Başvurusu hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması, dolayısıyla yargıya intikal etmiş konularda yargı sürecinin tamamlanmış olması,
- Şikayetine esas teşkil eden Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Mahkemesi ve Yargıtay Kararı vb. belgelere başvuru dilekçesinin ekinde yer vermesi, gerekmektedir.

**B- Yazılı Basın Tüketici Ödülü**

Ödül verilecek yazıların;

- 1-İlgili yayın organında tüketici sayfası, bağımsız bir tüketici köşesi ya da belli bir bölümde tüketicinin korunmasına ilişkin konularda bilgilendirici makale, röportaj veya haber şeklinde yayınlanmış olması,
- 2-Tüketici sorunlarını ve bunların çözüm yollarını ele alması ve tüketicileri bilinçlendirici nitelikte olması,
- 3-Belirli aralıklarla yayınlanmış olması

gerekmektedir.

Ayrıca, bu dalda başvuru yapacak veya aday gösterilecek yazılı basın kuruluşlarının 2018 yılında çeşitli zamanlarda yayınlanmış olan yazılarının yer aldığı **en az 3 adet gazete**, dergi vb. yayın örneğinin, bütünlüğü bozulmadan tüm içerik ve ekleriyle birlikte asıl nüshalar olarak başvuru dosyasına konulması, ayrıca ilgili yayın organının adı, gerçek veya tüzel kişilik unvanı ve imtiyaz sahibinin iletişim bilgilerinin de bildirilmesi gerekmektedir.

**C-Radyo-Televizyon Programı Ödülü**

Ödül verilecek programın;

- 1-Belli bir bölümünün tüketicinin korunması ile ilgili olması veya özel olarak tüketici sorunlarını konu edinmesi; tüketicileri eğitici ve bilgilendirici nitelikte olması,
- 2-08:00-22:00 saatleri arasında yayınlanmış olması

gerekmektedir.

Ayrıca, bu dalda başvuru yapacak veya aday gösterilecek programın 2018 yılında çeşitli zamanlarda yayınlanmış, birbirinden farklı **en az 3 adet TV-Radyo program** örneklerinin kayıtlı olduğu flash bellek, CD, DVD ya da diğer bilgisayar ortamında çalışabilen veri depolama aygıtlarının başvuru dosyasına eklenmesi ve programın adı, yayımlandığı televizyon veya radyo kanalının gerçek veya tüzel kişilik unvanı, iletişim bilgileri, yayın saati, yayın süresi, yayımlandığı günler, yerel, ulusal, bölgesel, kablolu, uydu ve benzeri yayın erişim ağının bildirilmesi gerekmektedir.

#### **D- Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü**

Ödül verilecek firmanın;

- 1-Tüketici memnuniyetini firma politikası olarak benimsemesi ve buna uygun faaliyetlerde bulunması,
  - 2-Mevzuatla tüketicilere tanınan haklardan daha ileri haklar tanınması,
  - 3-Tüketicilere yönelik telefon ya da elektronik ortamda hizmet veren çağrı merkezi, tüketici danışma masası veya danışma hattı kurmuş ve bunları fiilen işletir olması,
  - 4-Tüketicileri ve kendi çalışanlarını bilgilendirici çalışmalar yürütmüş olması
- gerekmektedir.

#### **E- Bilimsel Çalışma Ödülü**

Ödül verilecek kişi, kişiler veya kurum/kuruluşların;

- 1-Tüketicinin korunması alanında basılmış kitabının bulunması,
  - 2-Tüketicinin korunması alanında kabul edilmiş yüksek lisans veya doktora tezinin bulunması,
  - 3-Tüketicinin korunması alanında yayınlanmış bilimsel makale, tebliğ veya bildirisinin bulunması,
  - 4-Tüketicinin korunması alanında bilimsel kongre, çalıştay ve benzeri isimler altında çalışma yapması ve sonuçlarının yayınlanmış olması
- şartlarından en az birini taşıması gerekmektedir.

Ayrıca, bu dalda başvuru yapacak veya aday gösterilecek kişinin, kişilerin veya kurum/kuruluşların basılmış, yayımlanmış kitabının, kabul edilmiş doktora ya da yüksek lisans tezinin, bilimsel kongre, çalıştay sonuçlarının birer asıllarının ve yüksek lisans, doktora tezi vb. başvuruya esas teşkil eden çalışmalarının özeti başvuru dosyasına eklenmesi gerekmektedir.

#### **F- Tematik Tüketici Özel Ödülü:**

Ödül verilecek gerçek veya tüzel kişilerin tüketicinin korunması, ilgili mevzuatın uygulanması ve geliştirilmesi konusunda yoğun çaba göstermesi ve bu alanlarda hizmette bulunması koşulları aranır. Başvuruya esas teşkil edecek ilgili bilgi ve belgelerin başvuru dosyasına eklenmesi gerekmektedir.

Katılım Öncesi Mali Yardım Aracı'nın (IPA II) 2014-2020 dönemi için hazırlanan "Strengthening Consumer Protection" (Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi) isimli proje kapsamında, Tüketici Özel Ödülü'nün verilmesinde tematik bir yaklaşım benimsenmiş olup, bu yılın teması "**İsrafın Önlenmesi ve Sıfır Atık**" olarak belirlenmiştir.

Bu doğrultuda, tüketicilere yönelik olarak sunulan mal veya hizmetlerin üretim, piyasaya sunum, pazarlama ve satış sonrası hizmetler aşamalarında,

- 1-İsrafın önlenmesini,
- 2-Kaynakların daha verimli kullanılmasını,
- 3-Çevresel risklerin azaltılmasını,
- 4-Endüstriyel atık oluşumunun engellenmesini veya minimize edilmesini

sağlayan örnek uygulamalardan uygun görülenlere Tüketici Özel Ödülü verilmesi öngörülmüştür.

Adaylar ya da aday gösterilenler "A, B, C, D, E ve F" dallarında belirlenen ödül kategorilerinden en fazla birine başvuruda bulunabilecektir.

Kişi veya kuruluşlar, yukarıda dalları ve değerlendirme ölçütleri belirtilen "Tüketici Ödülleri" ne doğrudan aday olabilecekleri gibi diğer kişi veya kuruluşlar tarafından da aday gösterilebilirler. Her iki durumda da adayların yukarıda belirtilen ölçütleri taşıdıkları belgelenmelidir.

Başvuruların **15 Şubat 2019 Cuma günü Saat 17.30'a kadar**, "Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Üniversiteler Mh. Dumlupınar Bulv. (Eskişehir Yolu 9. Km.) No:151 Ek Bina (B Blok) 3. Kat Oda:337 Çankaya/ANKARA" adresine bizzat veya postayla yapılması gerekmektedir.

Ticaret İl Müdürlükleri kanalıyla yapılacak başvuruların ise ilan edilen son başvuru tarihine kadar Bakanlığa ulaşacak şekilde posta yoluyla gönderilmesi zorunludur.

Konuyla ilgili ayrıntılı bilgi talep edilmesi durumunda Bakanlığımız "[www.ticaret.gov.tr](http://www.ticaret.gov.tr)" adresli web sitesinden veya **0 312 449 4411-0 312 449 4473** telefon numaraları aracılığıyla ilgili irtibat kişilerinden bilgi alınabilir.

Kamuoyuna saygıyla duyurulur.