





**TÜRKİYE**  
**ESNAF VE SANATKÂRLARI KONFEDERASYONU**  
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

SAYI : HUK.İŞ.HU-2.02.19/22  
KONU: 22. Tüketici Ödülleri İlanı hk.

09.01.2019 • 0102

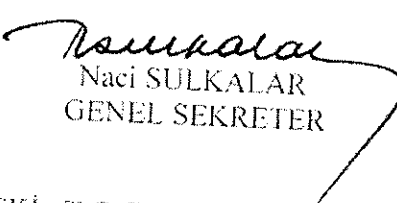
BİRLİK VE FEDERASYONLARA  
2019 / 09. SAYILI GENELGE


İLGİ: T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün 28/12/2018 tarihli ve ... E-00040240687 sayılı yazısı ve eki.

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 çalışmalarını 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 Ödülleri'nin bu yıl 22 neisinin verileceği belirtilmektedir.

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

Bilgilerinizi ve bağlı odalarınız aracılığıyla esnaf ve sanatlara duyurulması hususunda gereğini rica ederiz.

  
Naci SULKALAR  
GENEL SEKRETER

  
Bendevi PALANDÖKEN  
GENEL BAŞKAN

EKİ: T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün 28/12/2018 tarihli ve ... E-00040240687 sayılı yazısı ve eki.

TESK; Avrupa Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri ve Sanatkarlar Birliği (UEAPME-Brüksel - Belçika) Uluslararası Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler ve Sanatkarlar Birliği (IACME-Cenevre-İsviçre), üyesidir. Türkiye Araştırma ve İş Barıştı Kuruluşları Kamu - Özel Kesim Ortaklığı Brüksel Ofisi (TURBO-ppp) kurucularındandır.

CONFEDERATION OF TURKISH CRAFTSMEN AND TRADESMEN • KONFÖDERATION DES TÜRKISCHEN HANDWERKS UND KLEINGEWERBES • CONFÉDÉRATION DES ARTISANS ET DES COMMERÇANTS DE TURQUIE  
TUNUS CADDESİ NO: 4 • 06680 BAKANLIKLAR / ANKARA  
TEL: 0312 418 32 69 - 70 - 71 - 72 • FAKS: 0312 425 75 26  
e-posta: info@tesk.org.tr • Elektronik ağı: www.tesk.org.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat:

**FEDERASYONLAR**

- Türkiye Şoförler ve Otomobilciler Federasyonu
- Türkiye Bakkallar ve Bayiler Federasyonu
- Türkiye Madeni Eşya Sanatkarları Federasyonu
- Türkiye Ağaç İşleri Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu
- Türkiye Kahveciler, Kiraathaneçiler, Büfeciler Federasyonu
- Türkiye Elektrik, Elektronik ve Benzerleri Teknisyenleri Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu
- Türkiye Terziler, Konfeksiyoncular ve Giyim Sanatkarları Federasyonu
- Türkiye Berberler ve Kuaförler Federasyonu
- Türkiye Lokantacılar, Kebapçılar, Pastacılar ve Tatlıcıları Federasyonu
- Türkiye Unum Ayakkabıcılar Federasyonu
- Türkiye Fırıncılar Federasyonu
- Türkiye Kasaplar, Besiciler, Et ve Et Ürünleri Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu
- Türkiye Sebzeciler, Meyveciler ve Seyyar Pazaracılar Esnaf ve Sanatkarları Federasyonu

**ESNAF VE SANATKÂRLAR ODALARI BİRLİKLERİ**

- Adana • Adıyaman • Afyon
- Ağrı • Amasya • Ankara
- Antalya • Artvin • Aydin
- Balıkesir • Bitlis • Bingöl
- Bitlis • Bolu • Burdur • Bursa
- Çanakkale • Çankırı • Çorum
- Denizli • Diyarbakır • Edirne
- Elazığ • Erzurum • Erzurum
- Eskişehir • Gaziantep
- Giresun • Gümüşhane
- Hakkâri • Haray • Isparta
- Iğdır • İstanbul • İstanbul
- (Bil. Mad. Eşya) • Izmir
- Kars • Kastamonu • Kayseri
- Kırklareli • Kırşehir • Kocaeli
- Konya • Kütahya • Malatya
- Manisa • K. Maraş • Mardin
- Muğla • Muş • Nevşehir
- Niğde • Ordu • Rize • Sakarya
- Samsun • Siirt • Sinop • Sivas
- Tekirdağ • Tokat • Trabzon
- Tunceli • Şanlıurfa • Uşak
- Van • Yozgat • Zonguldak
- Aksaray • Bayburt • Karaman
- Kırıkkale • Batman • Şırnak
- Bartın • Ardahan • Iğdır
- Yalova • Karabük • Kilis
- Osmaniye • Düzce

TESK, yöneticileri en alt birimden itibaren yargı gözetiminde yapılan demokratik seçimlerle bünyesine gelen bağımsız 13 meslekli Federasyon, 82 Birlik, 3142 Ödül, 491 meslek dalıyla ülke düzeyinde ve yaklaşık iki milyon üyeye sahip en büyük sivil toplum kuruluşudur.

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-3df5a12d2fc0 kodu ile erişebilirsiniz.

BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.



**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 Dalları 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 yayımlanmış, 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 yayımlanmış bilimsel makale, tebliğ veya bildirisinin bulunması,
  - 4-Tüketicinin korunması alanında bilimsel kongre, çalıştay ve benzeri isimler altında çalışma yapması ve sonuçlarının yayımlanmış 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 özetinin 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.