



KURULUŞ: 1951

## İSTANBUL ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ

Kartaltepe Mah. Alpay İzer Sok. No: 12 İncirli - Bakırköy / İSTANBUL  
Telefon: (0212) 660 60 20 (Pbx) Fax: (0212) 660 29 97  
Web Site: www.istesob.org.tr E-mail: istesob@istesob.org



İstanbul, 28.01.2015

Sayı : 212

Tamim No:2015/9

Konu: Tüketici Ödülleri hk.

### ODASI BAŞKANLIĞI'NA

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüne; 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 özendirme amacıyla "Bilinçli Tüketici", "Yazılı Basın Tüketici Köşesi", "Radyo-Televizyon Programı", "Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma", "Bilimsel Çalışma", "Tüketici Özel Ödülü" dallarında 2014 yılı "18. Tüketici Ödülleri" verilecektir.

Bu amaçla yürütülen çalışmalarda dikkate alınmak üzere, Odanızca önerilecek kişi, kurum ve kuruluşlar var ise isim, unvan ve iletişim bilgilerinin, ilgililerin önerilme gerekçelerine ilişkin bilgi ve belgeleri, ayrıca radyo-televizyon dalında aday gösterileceklerin program örneklerinden derlenmiş olan yayın bantlarının (CD) ve yazılı basın dalında aday gösterileceklerin yayımlanmış gazete örnekleri ile birlikte, Bakanlığımıza iletilmek üzere 29.01.2015 tarihine kadar Birliğimize gönderilmesini rica ederiz.

Ömer DEMİR  
Genel Sekreter

Faik YILMAZ  
Birlik Başkanı

#### EKİ:

1. Tüketici Ödülleri ile ilgili açıklama (2 sayfa)

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

**18. TÜKETİCİ ODÜLLERİ**  
**BİLİNÇLİ TÜKETİCİLERİ, TÜKETİCİ MEMNUNİYETİNİ İLKE EDİNEREN FİRMALARI,**  
**TÜKETİCİLERİ KORUYAN KURULUŞLARI VE BİLİMSEL ÇALIŞMA 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 2014 yılı faaliyetleri dikkate alınarak altı dalda "2014 Yılı 18. Tüketici Ödülleri" verilecektir.

**18. Tüketici Ödül Dalları :**

**A- Bilinçli Tüketici Ödülü**

Ödül verilecek tüketicinin;

- 1- Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını sonuna kadar kullanmada duyarlılık göstermesi,
- 2- Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
- 3- Başvurusu hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması, dolayısıyla yargıya intikal etmiş konularda yargı sürecinin tamamlanmış olması,
- 4- Başarısına esas teşkil eden Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Tüketici Mahkemesi ve Yargıtay Kararı vb. belgelerin başvuru dilekçesi ekinde yer alması 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.

Bu dalda başvuru yapacak veya aday gösterilecek yazılı basın kuruluşlarının 2014 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 yayının adı, gerçek veya tüzel kişiliği, imtiyaz sahibi, 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 yayınlanması.

Bu dalda başvuru yapacak veya aday gösterilecek programın 2014 yılında çeşitli zamanlarda yayınlanmış, bir birinde en az 3 adet çevre radyo program örneğinin yayınlandığı flash bellek, CD, DVD ya da diğer bilgisayar ortamında çalışabilen veri depolama aygıtlarının başvuru

dosyasına eklenmesi ve programın adı, yayınlandığı tv-radyo kanalının gerçek veya tüzel kişilik ünvanı, iletişim bilgileri, yayın saati, yayın süresi, yayınlandığı günler, yerel, ulusal, bölgesel, kablolu, uydudan vb. gibi yayın erişim ağının bildirilmesi gerekmektedir.

#### **D- Tüketici Memnuniyetini ilke 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.

#### **E- Bilimsel Çalışma Ödülü**

Ödül verilecek kişinin, kişilerin veya kurum/kuruluşların aşağıdaki şartlardan en az birini taşıması;

- 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.

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- 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.

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

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. Konuyla ilgili olarak Bakanlığımız "[www.gtb.gov.tr](http://www.gtb.gov.tr)" adresli web sitesinden, 0 312 201 66 13 numaralı telefondan bilgi alınabilir.

**Başvuruların 29 Ocak 2015 Cuma günü Saat 17.30'a kadar, "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Eskişehir Yolu 9. Km. TOBB İkiz Kuleler C Blok 15/32 Çankaya/ANKARA" adresine bizzat veya postayla yapılması gerekmektedir.**

81 il merkez ve ilçe sınırları içerisinde Ticaret İl Müdürlükleri kanalıyla yapılacak başvuruların ise ilan edilen son başvuru tarihine kadar Bakanlığa ulaşacak şekilde posta yoluyla gönderilmesi veya doğrudan Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne başvuruda bulunulması zorunludur.

Kamuoyuna saygı ile duyurulur.