

**YÖNETMELİK**

Gümrük ve Ticaret Bakanlığından:

**TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM**

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 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 için verilecek ödüllere ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, tüketici ödüllerinin verilmesine ilişkin esasları kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 60 ncı ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüđünü,
- ç) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- d) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
- e) Seçici Kurul: Tüketici ödüllerinin kimlere verileceđine karar veren kurulu,
- f) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- g) Tüketici ödülü: Bu Yönetmeliğin 1 inci maddesi kapsamında Bakanlık ya da diğer gerçek veya tüzel kişiler tarafından çeşitli dallarda verilen ödülü,

ğ) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar

#### **Tüketici ödülleri**

**MADDE 4 – (1)** Tüketici ödülleri altı dalda verilir. Her bir ödülün verilmesinde aşağıdaki şartlar aranır:

a) Bilinçli Tüketici Ödülü: Ödül verilecek tüketicinin;

- 1) Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını kullanması,
- 2) Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
- 3) Başvuru hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması.

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 bilgilendirici nitelikte olması,

3) Belirli aralıklarla yayınlanmış olması.

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.

ç) 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.

d) 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.

e) 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.

### **Ödüllü yarışmalar**

**MADDE 5 – (1)** Tüketici bilincinin geliştirilmesi ve tüketicilerin yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amacıyla ulusal veya yerel düzeyde karikatür, kısa film, senaryo, bilişim, kompozisyon, tiyatro, afiş veya broşür tasarımı ve benzeri alanlarda ödüllü yarışmalar düzenlenebilir.

(2) Bakanlık tarafından düzenlenecek olan ödüllü yarışmalara ilişkin usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenerek ilan edilir.

(3) Ödüllü yarışmalara ilişkin oluşturulacak jüri, ödüllü yarışmanın niteliğine göre Bakanlıkça belirlenir.

(4) Ödüllü yarışmalara ilişkin harcamalar sponsorluk faaliyetleri ile karşılanabilir.

### **Değerlendirme**

**MADDE 6 – (1)** Tüketici ödüllерinin değerlendirilmesinde, ödüllere ilişkin duyurunun yapıldığı yıl içindeki çalışma veya etkinlikler dikkate alınır.

(2) Her ödül dalında en fazla üç ödül verilebilir.

### **Seçici Kurul**

**MADDE 7 – (1)** Tüketici özel ödülü hariç olmak üzere, bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesinde belirtilen ödüllerin verileceği kişi ve kuruluşları belirlemek üzere bir Seçici Kurul oluşturulur.

(2) Tüketici özel ödülü alacaklar, Bakan tarafından belirlenir.

### **Başkan ve üyeler**

**MADDE 8 –** (1) Seçici Kurul, Genel Müdürlüğün bağlı olduğu Müsteşar Yardımcısının başkanlığında;

a) Genel Müdür,

b) Genel Müdürlüğün ilgili Genel Müdür Yardımcısı,

c) Yüksek Öğretim Kurulunun tüketici hukuku, aile ve tüketici bilimleri veya iletişim alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,

ç) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görevlendireceği bir üye,

d) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,

e) Tüketici örgütlerini temsilen Reklam Kurulunda görev yapan üye,

olmak üzere Başkan dahil yedi üyeden oluşur.

### **Ödüllerin duyurulması**

**MADDE 9 –** (1) Genel Müdürlük, her yıl Aralık ayında, tüketici ödülleriyle ilişkin duyuru metninin, ülke düzeyinde yayımlanan, yayın tarihi itibarıyla tirajı en yüksek **on (27.12.2014 tarih ve 29218 sayılı Resmî Gazete değişikliği)** gazeteden birinde yayınlanmasını ve duyurulmasını sağlar.

(2) Tüketici ödülleriyle ilişkin duyuru metni, ayrıca Bakanlık internet sayfasında ilan edilir.

### **Ödül töreninin yeri ve tarihi**

**MADDE 10 –** (1) Ödül töreni, Bakanlığın uygun göreceği yer ve tarihte yapılır.

### **Ödüllerin şekli ve niteliği**

**MADDE 11 –** (1) Tüketici ödülleri, özgün bir tasarım, plaket, heykelcik veya şilt olarak verilir.

(2) Ödüllü yarışmalarda, yarışmaya katılmaya teşvik edecek nitelikte ödüller verilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Seçici Kurulun Çalışma Usul ve Esasları**

#### **Toplantılar**

**MADDE 12** – (1) Seçici Kurul, başvuru tarihinin sona ermesinden itibaren iki ay içerisinde başkanın uygun göreceği bir tarihte, başkan dahil en az beş üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşitliği halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(2) Başkanın mazereti nedeniyle toplantıya katılamaması halinde Seçici Kurula Genel Müdür başkanlık eder.

(3) Seçici kurul başkan ve üyelerinin, kendisi, altsoy ve üstsoyundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar, bu derece dahil, kan ve kayın hısımlarının ödüle aday olması halinde, Seçici Kurulun ilgili üyesi oylamaya katılamaz.

### **Kararların bildirilmesi ve duyurulması**

**MADDE 13** – (1) Seçici Kurul, aldığı karara gerekçesini de ekleyerek Genel Müdürlüğe intikal ettirir.

(2) Genel Müdürlük, ödüllere layık görülenlere gerekli duyuru işleminin yapılmasını sağlar.

### **Sekretarya hizmetleri**

**MADDE 14** – (1) Seçici Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Diğer gerçek veya tüzel kişilerce verilecek tüketici ödülleri**

**MADDE 15** – (1) Gerçek veya tüzel kişiler tarafından tüketici ödülü veya benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve önceden ilan edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

(2) Ödül verilmesi için teknik bir ölçüm gerekmesi halinde, buna ilişkin ölçüm, test ve raporlar akredite bir kuruluş veya üniversite tarafından düzenlenir.

(3) Müşteri memnuniyeti, beğeni, tüketici tercihi ve benzeri hususlar dikkate alınarak ödül verilmesi halinde, ödüle dayanak teşkil eden araştırmalar bağımsız araştırma kuruluşları tarafından bilimsel ve objektif kriterleredayanılarak yapılır.

### **Mali hükümler**

**MADDE 16** – (1) Bakanlık tarafından verilen ödüllere ilişkin harcamalar Bakanlık bütçesinden karşılanır.

### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 17** – (1) 15/10/2001 tarihli ve 24554 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan

Geleneksel Tüketici Ödülleri Yönetmeliđi yürürlükten kaldırılmıştır.

**Yürürlük**

**MADDE 18** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 19** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

27 Aralık 2014 CUMARTESİ

**Resmî Gazete**

Sayı : 29218

**YÖNETMELİK**

Gümrük ve Ticaret Bakanlığından:

**TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ YÖNETMELİĞİNDE DEĐİŐİKLİK**

**YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK**

**MADDE 1** – 27/6/2014 tarihli ve 29043 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Ödülleri Yönetmeliđinin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan “üç” ibaresi, “on” olarak deđiőtirilmiştir.

**MADDE 2** – Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**MADDE 3** – Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

<b>Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin</b>	
<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>
27/6/2014	29043