**TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME**

**19 Ekim 2022**

Tüketici Ödülleri, 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 amacıyla verilmektedir.

Tüketici Ödülleri 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 60 ıncı maddesi ve bu maddeye dayanılarak hazırlanan “Tüketici Ödülleri Yönetmeliği” çerçevesinde;

* Bilinçli Tüketici Ödülü,
* Yazılı Basın Tüketici Ödülü,
* Radyo-Televizyon Programı Ödülü,
* Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü,
* Bilimsel Çalışma Ödülü
* Tüketici Özel Ödülü olmak üzere altı dalda dağıtılmaktadır.

Ödüllere ilişkin ilan, her yıl Aralık ayı içerisinde Basın İlan Kurumu aracılığıyla ülke düzeyinde yayınlanan, yayın tarihi itibariyle tirajı en yüksek 10 gazeteden birinde ve Ticaret Bakanlığının  [www.ticaret.gov.tr](http://www.ticaret.gov.tr/) adresli internet sitesinde yayınlanmaktadır.

Tüketici Ödüllerini almaya hak kazanan kişi, kurum ve kuruluşlar uyarınca oluşturulan  Seçici Kurul tarafından, verilecek kişi, kurum veya kuruluşlar ise aynı Yönetmelik uyarınca  tarafından seçilmektedir.

**Ödül Alacaklarda Aranan Koşulları**

Her bir dal için ödül almaya hak kazanacak adaylarda aranan koşullar aşağıda ifade edilmiştir:

1. **Bilinçli Tüketici Ödülü**

Ödül verilecek tüketicinin;

* Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını kullanması,
* Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
* Başvuru hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması,
1. **Yazılı Basın Tüketici Ödülü**

Ödül verilecek yazıların;

* 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,
* Tüketici sorunlarını ve bunların çözüm yollarını ele alması ve tüketicileri bilinçlendirici nitelikte olması,
* Belirli aralıklarla yayınlanmış olması,
1. **Radyo-Televizyon Programı Ödülü**

Ödül verilecek programın;

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

**ç)** **Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü**
          Ödül verilecek firmanın;

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

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

* Tüketicinin korunması alanında basılmış kitabının bulunması,
* Tüketicinin korunması alanında kabul edilmiş yüksek lisans veya doktora tezinin bulunması,
* Tüketicinin korunması alanında yayınlanmış bilimsel makale, tebliğ veya bildirisinin bulunması,
* Tüketicinin korunması alanında bilimsel kongre, çalıştay ve benzeri isimler altında çalışma yapması ve sonuçlarının yayınlanmış olması,
1. **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 gibi koşulları sağlamaları gerekmektedir.

**Ödüllü Yarışmalar:**

Ticaret Bakanlığınca, 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.

**Bakanlık dışında diğer gerçek veya tüzel kişilerce verilecek tüketici ödülleri;**
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. Ödül verilmesi için teknik bir ölçüm gerekmesi halinde, buna ilişkin ölçüm, test ve raporlar akredite bir kuruluş veya üniversite tarafından düzenlenir.

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 kriterlere dayanılarak yapılır.