**KONU: 8**

**4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu**

**Tüketicileri Bilgilendirmek ve Bilinçlendirmek Üzere Ne Tür Eğitim Faaliyetleri Gerçekleştirilmektedir?**

Tüketicilerin bilinçlenmelerini ve yasal haklarını daha etkin bir biçimde koruyabilmelerini sağlamak amacıyla tüketicilerin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi konusunda kitap, kitapçık, broşür ve afişler hazırlanmaktadır. Okullar başta olmak üzere, kamu ve özel kurum ve kuruluşlarından sivil toplum örgütlerinden talep edilmesi halinde tüketicinin korunması konusunda eğitim vermek üzere onay alınarak eğitici görevlendirilebilmektedir. Tüketicinin korunması konusunda Genel Müdürlüğümüz personeli tarafından seminer, panel ve toplantılara katılımın sağlanmakta ve çeşitli eğitimler verilmektedir. Bunun yanı sıra Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve Daire Başkanı düzeyinde muhtelif radyo ve TV programına 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve tüketicinin korunması konusunda bilgi vermek üzere katılım sağlanmaktadır. Tüm bunlara ek olarak elektronik ortam ve sosyal medyadan da istafade ederek www.tuketici.gov.tr internet sitesi ve www.facebook.com/etuketici ve twitter.com/etuketici adreslerinden tüketicileri bilgilendirici yayın yapılmaktadır.

**Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) Nedir? Tüketici Bilgi Sistemi – TÜBİS,**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında yer alan iş ve işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi, tüketicilerin eğitilmesi ve bilgilendirilmesi, sınır ötesi tüketici uyuşmazlıklarında uluslararası tüketici kurumlarıyla koordinasyonun sağlanabilmesi ve tüketici uyuşmazlıklarında tüketici sorunları hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinin karar süreçlerinin desteklenmesi amacıyla oluşturulan bir sistemdir. “Tüketici Bilgi Sistemi - TÜBİS” kapsamında öncelikle; tüketicilerin bilgilendirilmesinin sağlanacağı, tüketici şikayetlerinin tek bir noktadan alınacağı, her il ve ilçe merkezinde bulunan toplam 975 adet Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin gerek birbirleri ile gerekse Bakanlığımız ile entegre olacağı ve ayrıca, başta Sivil Toplum Kuruluşları (STK) olmak üzere, tüketicinin korunmasına yönelik faaliyette bulunan tüm unsurların faaliyetlerini duyurabileceği bir internet sayfası oluşturulmuştur. Tüketici Konseyi Nedir? Nasıl Kararlar Alınır? Tüketicilerin ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunması ile tüketici sorunlarının evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözümlenmesi için alınması gereken tedbirlerin araştırılması amacıyla Bakanlığımız koordinatörlüğünde oluşturulan ve 4077 sayılı Kanun’un 21 inci maddesi ile bu Kanuna dayanılarak çıkarılan Tüketici Konseyi Yönetmeliği hükümleri gereğince yılda en az bir kere düzenlenen, tavsiye niteliğinde kararlar alınan istişari bir organizasyondur. Yaklaşık 94 kurum, kuruluş ve sivil toplum örgütü temsilcilerinden oluşan Tüketici Konseyi'nin 17’nci toplantısı 30 Mayıs 2013 tarihinde gerçekleştirilmiştir.

Gerek Bakanlığımız görev ve yetki alanlarını kapsayan gerekse de diğer kurum ve kuruluşların uygulama alanlarına giren konularda tüketicilerin haklarını geliştirici ve uygulamada yaşanan tüketici sorunlarını giderici birçok karar almıştır.

**Tüketici Ödülleri Nedir? Hangi Dallarda Verilmektedir?**

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,

1) “Radyo-Televizyon Programı”,

2) “Yazılı Basın Tüketici Köşesi”,

3) “Bilinçli Tüketici”,

4) “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Uygulanmasında Başarılı Kuruluş”,

5) “Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma”,

6) “Bilimsel Çalışma” ve

7) “Hizmet” dallarında olmak üzere toplam 7 dalda “Tüketici Ödülleri” verilmektedir.

**TÜKETİCİLERİN YASAL HAK ARAMA YOLLARI NELERDİR?**

 Tüketicinin Yasal Hak Arama Mercileri Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri’dir.

**I.) TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ-TSHH**

• Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlemek amacıyla her il ve ilçe merkezinde oluşturulan mahkeme dışı çözüm organlarıdır.

• Ülkemizde halen 81 il ve 892 ilçede toplam 975 tane Tüketici Sorunları Hakem Heyeti bulunmaktadır. 3 ay içerisinde karar vermektedirler.

• Değeri 2013 yılı için 1.191,52 TL’nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

**II.) TÜKETİCİ MAHKEMESİ**

• 4077 sayılı Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilafa, özel ihtisas mahkemesi niteliğinde olan tüketici mahkemelerinde bakılır.

• Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Dolayısıyla, tüketiciler için ücretsiz bir mahkemedir.

• Halen 26 tane Tüketici Mahkemesi faaliyet göstermekte olup, Tüketici Mahkemesi bulunmayan yerlerde Asliye Hukuk veya Asliye Ticaret Mahkemeleri bu sıfatla görev yapmaktadırlar.

[T.C. GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Eylül 2011 Ankara BİLİNÇLİ TÜKETİCİ TÜKETİCİ BİLİNCİ]