

- 4077 sayılı Tüketiciyi Koruma Kanununa göre tüketici başvurularını inceleyerek, tüketici sorunları hakem heyetinde görüşülecek şekilde hazırlamak,
- Tüketicinin korunması mevzuatı kapsamına giren hizmetleri yürütmek, gerektiğinde yaptırım uygulamak ve uygulanmasını sağlamak,
- İl Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin kuruluşu, işleyişi ile ilgili işlemleri yürütmek, İlçe Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin koordinasyonunu sağlamak,
- Tüketicilerin aydınlatılması ve bilgilendirilmesi amacıyla, toplantı, panel, konferans vb. düzenlemek, mevzuatla ilgili değişiklikleri duyurmak,
- Tüketici sorunları il hakem heyetinin toplantı gündemini belirlemek ve üyelere duyurmak,
- Tüketici şikâyetleri ile ilgili denetimleri yapmak ve sonuçlandırmak,
- Garanti muafiyet ile ilgili işlemleri yapmak,
- Bakanlığın görev ve sorumluluk alanında bulunan ürünlerin piyasaya arzı veya dağıtım aşamalarında yahut ürün piyasada iken güvenli olup olmadığını denetlemek, güvensiz olduğunun tespit edilmesi halinde, Bakanlığın talimatı doğrultusunda ve ilgili mevzuat dikkate alınarak gerekli idari tedbirleri almak ve idari yaptırım uygulanmasını sağlamak,
- Piyasa gözetim ve denetim işlemlerini yapmak ve bu faaliyetler ile ilgili bilgi, belge ve periyodik raporları düzenli olarak hazırlayarak Bakanlığa göndermek, piyasa gözetim ve denetim ceza işlemlerini yürütmek,
- Tüketici sorunları il hakem heyetince alınan kararları karar defterine sırasına göre yapıştırıp, köşelerinden mühürlemek ve karar defterini muhafaza etmek,
- Tüketici kanunuyla ilgili cezaların oluşturulması tahsili ve takip işlerini yapmak,
- İdari para cezalarına karşı açılan davalarda ilgili mahkemeye cevap yazılarını hazırlamak ve süresi içinde mahkemelere gönderilmesini sağlamak,
- Kanun ve Yönetmelikle belirlenen belgeleri düzenleyip ilgililere vermek,
- Belediyelerce yapılan etiket denetim formlarını düzenleyerek üçer aylık dönemler halinde bakanlığa göndermek,
- İl ve ilçe tüketici sorunları hakem heyetlerinin dönem raporlarını hazırlayarak bakanlığa göndermek,
- Aylık faaliyetlere ait raporları düzenlemek ve süresi içerisinde ilgili yerlere göndermek,
- Şube ile ilgili istatistik tutmak ve çıkarmak,
- Şube ile ilgili yazışmaların zamanında ve yazışma kurallarına uygun olarak yapılmasını sağlamak ve işi biten evrakın düzenli bir şekilde dosyalanarak arşivde muhafazasını sağlamak ve saklama süresi dolanların imhası ile ilgili işlemleri yapmak, (Personel ve Destek Hizmetleri Şubesi ile koordineli olarak)
- Yapılacak olan yetki devirleri uygulamalarına ilişkin işlemleri yürütmek,
- Gümrük ve Ticaret Denetmenleri ve yardımcıları ile ilgili işlemleri yürütmek, yardımcı olmak,
- Müdürlük makamınca verilen diğer görevleri yapmak

İl Müdürlüğümüzün Tüketici Hakem Heyeti Olarak verdiği hizmet dağımı;

ŞIRNAK TİCARET İL MÜDÜRLÜĞÜ
TÜKEİCİ SORUNLARI İL VE İLÇE HAKEM HEYETİ UYUŞMAZLIKLAR İLE İLGİLİ SONUÇLANAN
ŞİKÂyetLERİN YILLARA GÖRE DAĞILIMI

YILLAR	TOPLAM BAŞVURU SAYISI	TÜKETİCİ LEHİNE SONUÇLANANLAR	TÜKETİCİ ALEYHİNE SONUÇLANANLAR	BAŞKA KURUM YADA KURULUŞ A SEVK EDİLENLER	BİLİRKİŞİ İNCELEMESİ YAPTIRILAN BAŞVURULAR
2007	6	5	1	0	0
2008	29	15	14	0	2
2009	34	16	18	0	2
	75	40	35	0	1

2010					
2011	90	35	55	0	6
2012	79	49	30	0	11
31.10.2013	306	259	46	1	7
TOPLAM	619	419	199	1	39