

T.C.

[İL VEYA İLÇE ADI] TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

BAŞVURU SAHİBİ (TÜKETİCİ) : [Adınız Soyadınız] (TCKN: [.....])

ADRESİ : [Açık Adresiniz]

İLETİŞİM (TEL/E-POSTA) : [Telefon Numaranız] / [E-posta Adresiniz]

ŞİKAYET EDİLEN (SAĞLAYICI) : [Hizmeti Veren Firma Unvanı / Şahıs Adı] (VKN/TCKN: [Biliniyorsa])

ADRESİ : [Sağlayıcının Açık Adresi]

UYUŞMAZLIK BEDELİ : [Ödenen Tutar / Uyuşmazlık Konusu Miktar] TL

BAŞVURU KONUSU : Şikayet edilen sağlayıcıdan alınan [Hizmetin Türü: Örn; kargo, turizm, eğitim, tamirat, estetik müdahale, internet] hizmetinin ayıplı ifa edilmesi nedeniyle, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 15. maddesinde düzenlenen **[Hizmetin Yeniden Görülmesi / Hizmet Sonucu Ortaya Çıkan Eserin Ücretsiz Onarımı / Ayıp Oranında Bedel İndirimi / Sözleşmeden Dönme ve Bedel İadesi]** seçimlik hakkımızın kullandırılması talebimizdir.

AÇIKLAMALAR :

1. Şikayet edilen [Sağlayıcı Firma Unvanı] unvanlı firma ile, [Sözleşme/Hizmet Tarihi] tarihinde, ekte sunduğum [Fatura/Sözleşme Numarası] numaralı sözleşme/fatura mukabilinde **[Hizmetin Detayı]** konulu hizmetin tarafıma sunulması hususunda anlaşık ve karşılığında **[Ödenen Tutar]** TL bedel ödedim.
2. Ancak, şikayet edilen firma tarafından sunulan hizmet, sözleşmede kararlaştırılan sürede başlanmamış / tamamlanmamış veyahut taraflarca kararlaştırılan vasıflara uygun olarak ifa edilmemiştir. Sunulan hizmette [Ayıbın Detaylı Açıklaması: Örn; taahhüt edilen otel odası verilmedi / kargom kayboldu-hasar gördü / aracımın tamirati eksik ve hatalı yapıldı / internet taahhüt edilen hızda sağlanmadı] şeklinde maddi/hukuki eksiklikler bulunmaktadır.
3. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 13. maddesine göre; sözleşmede belirlenen süre içinde başlamayan veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımayan hizmetler "ayıplı hizmet" kabul edilmektedir. Karşı tarafça sunulan hizmet, standartlara ve objektif beklentilerime tamamen aykırı, kusurlu ve ayıplıdır.
4. Hizmetin ayıplı ifa edildiğinin anlaşılması üzerine, [Sağlayıcıya Başvuru Tarihi] tarihinde sağlayıcı firmaya ulaşarak mağduriyetimin giderilmesini talep ettim. Fakat şikayet edilen firma yetkilileri sorunu çözmekten kaçınmış ve yasal yükümlülüklerini yerine getirmemiştir. (İlgili

yazışmalar, e-posta kayıtları ve ihtarname sureti ektedir.)

5. 6502 sayılı Kanun'un 15. maddesi, ayıplı hizmet durumunda tüketiciye; hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme (tüm bedelin iadesi) haklarından birini seçme imkânı tanımıştır. Sağlayıcı, tüketicinin seçtiği bu talebi yerine getirmek zorundadır.

6. Şikayet edilen sağlayıcı iyi niyetli çözüm yollarını kapattığından; mağduriyetimin kanuni yollardan giderilmesi ve 6502 sayılı Kanun'dan doğan **[Bedel İadesi / Bedel İndirimi / Ücretsiz Onarım / Yeniden İfa]** seçimlik hakkımın tesisi amacıyla Sayın Hakem Heyetiniz'e başvurma zorunluluğu hasil olmuştur.

HUKUKİ NEDENLER : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (m. 13, 14, 15 vd.), Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu ve ilgili sair hukuki mevzuat.

HUKUKİ DELİLLER :

1. [...]/.../202... tarihli Hizmet Sözleşmesi / Fatura / Fiş / E-Arşiv Fatura sureti,
2. Kredi Kartı Ekstresi / Ödeme Dekontları / Banka Havale Kayıtları,
3. Hizmetin ayıplı ifa edildiğini gösterir Fotoğraf, Video ve sair somut kayıtlar,
4. Sağlayıcı firma ile yapılan e-posta, SMS, çağrı merkezi veya WhatsApp yazışma çıktıları,
5. İhtiyaç duyulması halinde Uzman Bilirkişi İncelemesi ve her türlü yasal delil.

SONUÇ VE İSTEM : Yukarıda kısaca arz ve izah edilen ve re'sen dikkate alınacak nedenlerle, haklı şikayetimizin KABULÜ ile;

1. Tarafıma sunulan **[Hizmetin Adı]** konulu hizmetin ayıplı ifa edildiğinin tespitine,
2. 6502 Sayılı Kanun'un 15. maddesi uyarınca seçmiş olduğum **[SÖZLEŞMEDEN DÖNME VE BEDEL İADESİ (Ödenen ... TL'nin ticari faiziyle iadesi) / AYIP ORANINDA BEDEL İNDİRİMİ / HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ]** hakkımın şikayet edilen firma tarafından aynen yerine getirilmesine,
3. Yapılacak tebligat, bilirkişi ve sair masrafların şikayet edilen taraf üzerinde bırakılmasına karar verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. [Tarih]

Başvuru Sahibi (Tüketici)

[Adınız Soyadınız]

[İmza]

EKLER:

1- Fatura / Fiş / Hizmet Sözleşmesi Sureti

2- Ödeme Dekontları

3- Ayıbyı tevsik edici görseller (Fotoğraf vb.)

4- Karşı taraf ile iletişim kayıtları