

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 (SATICI/SAĞLAYICI): [Satıcı Firma Unvanı / Şahıs Adı] (VKN/TCKN: [Biliniyorsa])

ADRESİ : [Satıcının Açık Adresi]

UYUŞMAZLIK BEDELİ : [Fatura Tutarı / Uyuşmazlık Konusu Miktar] TL

BAŞVURU KONUSU : Şikayet edilen firmadan satın alınmış olan [Ürünün Marka, Model ve Cinsi] cinsi ürünün ayıplı çıkması nedeniyle, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 11. maddesinde düzenlenen **[Sözleşmeden Dönme ve Bedel İadesi / Ayıpsız Misli ile Değişim / Ayıp Oranında Bedel İndirimi / Ücretsiz Onarım]** seçimlik hakkımızın kullandırılması talebimizdir.

AÇIKLAMALAR :

1. Şikayet edilen [Satıcı Firma Unvanı] unvanlı firmadan, [Satın Alma Tarihi] tarihinde, ekte sunduğum [Fatura Numarası] sıra numaralı fatura / fiş karşılığında **[Ürün Marka ve Modeli]** marka/model ürünü **[Ödenen Tutar] TL** bedel ödeyerek satın aldım.

2. Satın almış olduğum söz konusu ürün, kullanım amacına ve taraflarca kararlaştırılan vasıflara uygun çıkmamıştır. Ürünü kullanmaya başladıktan kısa bir süre sonra / teslimat anında [Üründeki Ayıbın/Arızanın Detaylı Açıklaması: Örn; ekranında ölü pikseller belirdi / motoru çalışmadı / dikişleri söküldü / vaat edilen teknik özellikleri taşımadığı anlaşıldı] şeklinde bir ayıp ortaya çıkmıştır.

3. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 8. maddesinde belirtildiği üzere; ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaat edilen özelliklere aykırı olan ve tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar "ayıplı mal" kabul edilmektedir. Söz konusu üründeki arıza/eksiklik, üretim kaynaklı (gizli/açık) bir ayıp olup, tarafımdan kaynaklanan herhangi bir kullanım hatası bulunmamaktadır.

4. Üründeki ayıbın fark edilmesi üzerine, [Satıcıya/Service Başvuru Tarihi] tarihinde satıcı firmaya / yetkili servise başvurarak durumu izah ettim. Ancak şikayet edilen firma yetkilileri / servis yetkilileri, [Satıcının/Servisin Olumsuz Yanıtı: Örn; kullanıcı hatası olduğunu iddia etmiş /

onarım için fahiş ücret talep etmiş / ürünün ayıplı olmadığını savunmuş] ve yasal haklarımı kullanmama engel olmuşlardır. (Yetkili servis tarafından düzenlenen .../.../202.. tarihli servis fişi ektedir.)

5. 6502 sayılı Kanun'un 11. maddesi tüketiciye ayıplı mal karşısında; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme (bedel iadesi), satılanı alıkoymayı ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde ücretsiz onarılmasını isteme veya imkân varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme haklarından birini seçme imkânı tanıdır. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

6. Şikayet edilen satıcı, yasal yükümlülüklerini yerine getirmekten imtina ettiğinden; ayıplı mal nedeniyle mağduriyetimin giderilmesi ve kanundan doğan **[Bedel İadesi / Misliyle Değişim / Bedel İndirimi / Ücretsiz Onarım]** seçimlik hakkımın tesisi amacıyla Sayın Hakem Heyetiniz'e başvurma zorunluluğu hasıl olmuştur.

HUKUKİ NEDENLER : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (m. 8, 9, 10, 11 vd.), Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Garanti Belgesi Yönetmeliği, Türk Borçlar Kanunu ve ilgili sair hukuki mevzuat.

HUKUKİ DELİLLER :

1. [.../.../202...] tarihli ve [.....] numaralı Fatura / Fiş / E-Arşiv Fatura sureti,
2. Kredi Kartı Ekstresi / Ödeme Dekontu,
3. [.../.../202...] tarihli Yetkili Servis Raporu / İşlem Fişi (Varsa),
4. Üründeki ayıbı gösterir Fotoğraf ve/veya Video kayıtları,
5. Satıcı/Sağlayıcı ile yapılan e-posta, SMS veya WhatsApp yazışma çıktıları,
6. 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. Satın almış olduğum **[Ürün Marka ve Modeli]** marka/model ürünün ayıplı olduğunun tespitine,
2. 6502 Sayılı Kanun'un 11. maddesi uyarınca seçmiş olduğum **[SÖZLEŞMEDEN DÖNME VE BEDEL İADESİ (Ödenen ... TL'nin iadesi) / AYIPSIZ MİSLİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ / ÜCRETSİZ ONARIMI]** hakkımın şikayet edilen firma tarafından aynen yerine getirilmesine,
3. Yapılacak her türlü 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 Sureti

2- Servis Raporları / Teslim Fişleri

3- Ödeme Dekontları

4- Ayıby gösterir görseller ve iletişim kayıtları