Bu dilekçe örnek niteliğindedir; somut olaya göre uyarlanmalıdır.

ADANA [....] TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

BAŞVURAN (TÜKETİCİ) : [Ad Soyad] (T.C. Kimlik No: [.....])
[Adres] – [Telefon / e-posta]

KARŞI TARAF (SATICI) : [Unvan] (Vergi No: [.....])
[Adres]

KARŞI TARAF (ÜRETİCİ / İTHALATÇI) : [Unvan] (varsa)
[Adres]

KONU : Kararlaştırılan sürede teslim edilmeyen / satıcının sorumluluğunda hatalı monte edilen [ürün] nedeniyle 6502 sayılı Kanun m. 11 uyarınca [sözleşmeden dönme ve bedel iadesi / bedelden indirim / ücretsiz onarım / ayıpsız misliyle değiştirme] talebidir.

UYUŞMAZLIK DEĞERİ : [....] TL (başvuru tarihindeki tüketici hakem heyeti parasal sınırının altındadır)

AÇIKLAMALAR:

1. [Tarih] tarihinde karşı taraftan [....] TL bedelle [ürün adı ve modeli] satın aldım. Sipariş formunda / faturada teslim tarihi [tarih] olarak belirlenmiş, kurulumun satıcı tarafından yapılacağı kararlaştırılmıştır.
2. [Geç teslim hâlinde:] Ürün kararlaştırılan tarihte teslim edilmemiş, [tarih] tarihine kadar teslim yapılmamıştır. / [Hatalı montaj hâlinde:] Ürün [tarih] tarihinde satıcının ekibi tarafından kurulmuş; ancak [kapakların kapanmaması, parçaların eksik takılması vb.] nedeniyle gereği gibi monte edilmemiştir.
3. 6502 sayılı Kanun m. 8/3 uyarınca malın kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya satıcının sorumluluğunda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifadır.
4. [Tarih] tarihinde satıcıya [ve üreticiye] yazılı olarak başvurarak [ücretsiz onarım / değişim] talep ettim. Talep m. 11/4'teki otuz iş günlük süre içinde yerine getirilmemiştir. / [Doğrudan dönme talebi hâlinde:] Satılanı geri vermeye hazır olduğumu bildirerek sözleşmeden döndüğümü [tarih] tarihinde bildirdim.
5. Ücretsiz onarım ve değişim hakları bakımından satıcı, üretici ve ithalatçı m. 11/2 uyarınca müteselsilen sorumludur.

HUKUKİ NEDENLER:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 8, 9, 10, 11, 68 ve ilgili mevzuat.

DELİLLER:

Fatura, sipariş formu / satış sözleşmesi, ödeme dekontu, satıcıyla yazışmalar ve çağrı merkezi kayıt numaraları, hatalı montajı gösteren tarihli fotoğraf ve videolar, kurulum kılavuzu, yazılı bildirimler ve her türlü yasal delil.

SONUÇ VE İSTEM:

Yukarıda açıklanan nedenlerle; [sözleşmeden dönmemin kabulü ile ödediğim [....] TL'nin iadesine / bedelden [....] TL indirim yapılmasına / ürünün ücretsiz onarılmasına / ayıpsız misliyle değiştirilmesine] karar verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. [Tarih]

[Tarih]
Başvuran
[Ad Soyad]
[İmza]

EKLER:

1- Fatura

2- Sipariş formu / sözleşme

3- Fotoğraflar

4- Yazışmalar ve bildirim örnekleri