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) : [Satıcı Unvanı] (Vergi/MERSİS No: [.....])
[Adres]

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

KONU : Kargo ile gönderilen ürünün tarafıma [hasarlı / eksik] teslim edilmesi [/ hiç teslim edilmemesi] nedeniyle 6502 sayılı Kanun m. 11 uyarınca [ayıpsız misli ile değişim / sözleşmeden dönme ve bedel iadesi / bedelden indirim] talebidir.

AÇIKLAMALAR:

1. [Tarih] tarihinde karşı tarafın [internet sitesi / pazaryeri mağazası] üzerinden [sipariş no: ....] ile [ürünün marka ve modeli] ürününü [....] TL bedelle satın aldım; bedel [kredi kartı / havale] ile ödenmiştir.
2. Ürün [kargo şirketi] aracılığıyla [teslim tarihi] tarihinde tarafıma teslim edilmiştir. [Kolideki açık hasar nedeniyle teslim sırasında kargo görevlisiyle hasar tespit tutanağı tutulmuştur. / Koli dıştan sağlam olup açıldığında ürünün [kırık / çalışmaz / eksik] olduğu görülmüş; durum [tarih] tarihinde, teslimden itibaren yedi gün içinde satıcıya ve kargo şirketine yazılı olarak bildirilmiştir.] [Teslim edilmeme hâlinde: Ürün kararlaştırılan [tarih] tarihine kadar teslim edilmemiştir.]
3. 6502 sayılı Kanun m. 8/1 uyarınca ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında sözleşmeye aykırı olan maldır; m. 9/1 uyarınca satıcı malı sözleşmeye uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. [Kararlaştırılan süre içinde teslim edilmeme m. 8/3 uyarınca sözleşmeye aykırı ifadır.] Ürün tarafıma teslim anında hasarlı olduğundan satıcı bu durumdan sorumludur.
4. [Tarih] tarihinde satıcıya yazılı başvuruda bulunarak m. 11 kapsamındaki [seçilen seçimlik hak] hakkımı kullandığımı bildirdim. Satıcı [talebimi reddetmiş / kargo şirketine başvurmamı istemiş / süresinde cevap vermemiştir].
5. Uyuşmazlık değeri başvuru tarihindeki parasal sınırın altında olduğundan 6502 sayılı Kanun m. 68 uyarınca Heyetinize başvurulmaktadır. Başvuru, yerleşim yerimin bulunduğu Adana'daki Heyetinize yapılmaktadır.

HUKUKİ NEDENLER:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 8, 9, 10, 11, 68; 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu m. 871, 875, 889 ve ilgili mevzuat.

DELİLLER:

Sipariş onayı, fatura ve ödeme kaydı, kargo takip bilgisi, hasar tespit tutanağı, paket açılışına ait fotoğraf ve video kayıtları, satıcı ve kargo şirketiyle yazışmalar, gerektiğinde bilirkişi incelemesi ve her türlü yasal delil.

SONUÇ VE İSTEM:

Yukarıda açıklanan nedenlerle başvurumun kabulü ile karşı tarafın [ürünü ayıpsız misli ile değiştirmesine / ödediğim [....] TL bedelin iadesine / bedelden [....] TL indirim yapılmasına] karar verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. [Tarih]

[Tarih]
Başvuran
[Ad Soyad]
[İmza]

EKLER:

1- Fatura / sipariş belgesi

2- Hasar tespit tutanağı (varsa)

3- Fotoğraf ve video kayıtları

4- Yazışmalar

5- Kimlik fotokopisi