Bu dilekçe örnek niteliğindedir; somut olaya göre uyarlanmalıdır.

ADANA [İL / ..... İLÇE] TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

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

KARŞI TARAF (GARANTİ VEREN) : [İhtiyari garanti taahhüdünde adı yazan satıcı / sağlayıcı / üretici / ithalatçı unvanı] (Vergi / MERSİS No: [.....])
[Adres]

UYUŞMAZLIK DEĞERİ : [....] TL (başvuru yılı için ilan edilen parasal sınırın altındadır).

KONU : İhtiyari garanti taahhüdü kapsamındaki [onarım / değişim / bakım / bedel iadesi] talebimin yerine getirilmemesi ve taahhüt süresi içinde tarafımdan [....] TL masraf alınması nedeniyle 6502 sayılı Kanun m. 57 uyarınca [taahhüdün ifası / alınan masrafın iadesi] talebidir.

AÇIKLAMALAR:

1. [Tarih] tarihinde [satıcı unvanı]'ndan [fatura no: ....] ile [ürünün cinsi, markası, modeli, seri no] ürününü satın aldım. Aynı tarihte [....] TL bedelle [ek / uzatılmış garanti paketinin adı] satın alınmış / ürünle birlikte [kampanya adı] kapsamında ihtiyari garanti taahhüdü verilmiştir. Fatura ve taahhüt metni ektedir.
2. Taahhüde göre karşı taraf, [tarih] tarihine kadar [onarım / değişim / bakım / bedel iadesi] konusunda ilave taahhütte bulunmuştur. [Varsa:] Ayrıca [mağaza afişi / internet sitesindeki ürün sayfası / broşür] üzerinde "[reklamdaki ifade]" vaadine yer verilmiştir; ekran görüntüsü / fotoğraf ektedir.
3. Ürün, taahhüt süresi içinde [tarih] tarihinde [arızanın tanımı] nedeniyle arızalanmış ve [servis adı]'na [servis kayıt no: ....] ile teslim edilmiştir. Karşı taraf [talebi reddetmiş / işçilik, parça veya nakliye bedeli adı altında [....] TL talep etmiş ve tahsil etmiştir / reklamdaki vaadi kabul etmemiştir].
4. 6502 sayılı Kanun m. 57/2 uyarınca ihtiyari garanti taahhüdü süresince taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez. M. 57/3 uyarınca taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. M. 57/5 uyarınca taahhüt, maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar. M. 57/1 uyarınca yasal haklarım saklıdır.
5. [Tarih] tarihinde karşı tarafa yazılı olarak başvurdum [başvuru / şikâyet no: ....]; olumlu sonuç alınamamıştır.

HUKUKİ NEDENLER:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 57, 68 ve ilgili mevzuat

DELİLLER:

Ürün ve ek garanti faturası / satış fişi

İhtiyari garanti belgesi veya e-posta ile gönderilen taahhüt metni

Reklam, ilan, broşür veya ürün sayfası ekran görüntüleri

Servis kayıtları ve ücret talebini / tahsilatı gösteren belgeler

Yazışmalar ve başvuru kayıtları

SONUÇ VE İSTEM:

Yukarıda açıklanan nedenlerle; karşı tarafın ihtiyari garanti taahhüdü kapsamındaki [onarım / değişim / bakım / bedel iadesi] yükümlülüğünü yerine getirmesine, [taahhüt süresi içinde tarafımdan tahsil edilen [....] TL'nin iadesine] karar verilmesini saygıyla arz ve talep ederim.

[Tarih]
Başvuran
[Ad Soyad]
[İmza]

EKLER:

1- Fatura / satış fişi

2- İhtiyari garanti belgesi / taahhüt metni

3- Reklam / ilan görüntüleri

4- Servis kayıtları ve ödeme belgesi

5- Yazışmalar