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 (ÜRETİCİ / İTHALATÇI) : [Üretici veya ithalatçı unvanı] – [Vergi No / MERSİS No]
[Adres]

UYUŞMAZLIK DEĞERİ : [....] TL

KONU : [Tarih] tarihinde satın alınan [marka / model / seri no] malın garanti süresi sona erdikten sonra, Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü içinde satış sonrası bakım ve onarım hizmetinin sağlanmaması nedeniyle 6502 sayılı Kanun m. 58/7 uyarınca uğranılan zararın tazmini talebidir.

AÇIKLAMALAR:

1. Başvuran, [satıcı unvanı]'ndan [Tarih] tarihli ve [....] numaralı fatura ile karşı tarafın [ürettiği / ithal ettiği] [mal] satın almıştır. Malın garanti süresi [Tarih] tarihinde sona ermiştir.
2. Mal [Tarih] tarihinde [arızanın somut tanımı] nedeniyle arızalanmış; başvuran malı [Tarih] tarihinde karşı tarafın yetkili servisi olan [yetkili servis adı]'na teslim etmiştir ([servis fiş no / kayıt no]).
3. Yetkili servis / karşı taraf çağrı merkezi [Tarih] tarihli [yazı / e-posta / SMS] ile [yedek parçanın temin edilemediğini / malın onarılamayacağını / bu model için hizmet verilmediğini] bildirmiştir.
4. Bakanlıkça [mal grubu] için belirlenen kullanım ömrü [....] yıl olup, mal satın alma tarihi itibarıyla bu süre içindedir. [Kullanım ömrünün dayanağı olan güncel düzenleme belirtilmelidir.]
5. 6502 sayılı Kanun m. 58/1 uyarınca üretici veya ithalatçılar, Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır. m. 58/7 uyarınca garanti süresi bittikten sonra kullanım ömrü süresince bu hizmetin üretici veya ithalatçı tarafından sağlanmaması hâlinde tüketici zararın tazminini talep edebilir. [İthalatçının faaliyeti sona ermişse: m. 58/6 uyarınca garanti süresi geçtikten sonra kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.]
6. Başvuranın zararı [zarar kalemlerinin somut açıklaması – ör. aynı işlevi gören malın piyasa değeri ile malın kalan değeri arasındaki fark, servis inceleme ücreti] olmak üzere toplam [....] TL'dir. Karşı tarafa [Tarih] tarihinde yapılan başvuru [reddedilmiş / cevapsız kalmıştır].

HUKUKİ NEDENLER:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 58, 68 ve ilgili mevzuat.

DELİLLER:

Fatura, garanti belgesi, servis teslim fişi ve servis kayıtları, yetkili servis / çağrı merkezi yazışmaları, kullanım ömrüne ilişkin Bakanlık düzenlemesi, zarara ilişkin fiyat teklifleri ve belgeler, gerektiğinde bilirkişi incelemesi.

SONUÇ VE İSTEM:

Açıklanan nedenlerle; kullanım ömrü içinde satış sonrası hizmet sağlanmaması nedeniyle uğranılan [....] TL zararın karşı taraftan alınarak başvurana ödenmesine karar verilmesini saygıyla arz ve talep ederim. [Tarih]

[Tarih]
Başvuran
[Ad Soyad]
[İmza]

EKLER:

1- Fatura örneği

2- Garanti belgesi

3- Servis teslim fişi ve servis yazışmaları

4- Zararı gösteren belgeler

5- Kimlik fotokopisi