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 (SATICI) : [Satıcı unvanı / pazaryerindeki mağaza adı ve unvanı] – [Vergi No / MERSİS No]
[Adres]

UYUŞMAZLIK DEĞERİ : [....] TL

KONU : [Tarih] tarihinde satın alınan ve [Tarih] tarihinde teslim edilen [marka / model / seri veya IMEI no] yenilenmiş ürünün ayıplı olması nedeniyle 6502 sayılı Kanun m. 8, 11 ve 57/A uyarınca [sözleşmeden dönülerek bedelin iadesi / ayıpsız misli ile değiştirme / ücretsiz onarım / ayıp oranında indirim] talebidir.

AÇIKLAMALAR:

1. Başvuran, karşı taraftan [Tarih] tarihli ve [....] numaralı fatura ile "yenilenmiş ürün" olarak [ürün] satın almış, ürün [Tarih] tarihinde teslim edilmiştir. Bedel olan [....] TL ödenmiştir.
2. Satış ilanında ürünün [ilandaki özellik – ör. batarya kapasitesinin %.... üzerinde olduğu / orijinal ekran içerdiği / kozmetik olarak kusursuz olduğu / garanti süresinin [....] olduğu] belirtilmiştir.
3. Teslimden [.....] gün sonra üründe [arızanın somut tanımı – ör. bataryanın kısa sürede bitmesi, ekranın muadil olduğunun servis raporuyla anlaşılması] ortaya çıkmıştır. Bu durum [Tarih] tarihli servis / arıza tespit raporu ile sabittir.
4. 6502 sayılı Kanun m. 8/2 uyarınca internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden birini taşımayan veya tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan mal ayıplıdır. m. 10/1 uyarınca teslimden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olduğu kabul edilir [ayıp altı ay içinde ortaya çıkmışsa].
5. 6502 m. 57/A-2 uyarınca yenilenmiş ürünlere teslim tarihinden itibaren asgari bir yıl garanti verilmesi zorunludur. Satıcının [Tarih] tarihli yazısında / mesajında ileri sürdüğü "[satıcının ret gerekçesi]" gerekçesi bu hükümle bağdaşmamaktadır.
6. Başvuran [Tarih] tarihinde satıcıya [e-posta / pazaryeri mesajı / ihtarname] ile başvurarak m. 11'deki seçimlik haklarından [seçilen hak]'kı kullandığını bildirmiş; talep [reddedilmiş / cevapsız bırakılmıştır].

HUKUKİ NEDENLER:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 8, 10, 11, 12, 57/A, 68 ve ilgili mevzuat.

DELİLLER:

Fatura, satış ilanının tarihli ekran görüntüleri, kargo teslim belgesi, garanti belgesi / taahhüdü, servis ve arıza tespit raporları, satıcıyla yazışmalar, ödeme dekontu, gerektiğinde

bilirkişi incelemesi.

SONUÇ VE İSTEM:

Açıklanan nedenlerle; [sözleşmeden dönülerek ödenen [....] TL bedelin ürünün iadesi karşılığında başvurana iadesine / ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesine / ürünün ücretsiz onarılmasına / ayıp oranında [....] TL indirim yapılmasına] karar verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. [Tarih]

[Tarih]
Başvuran
[Ad Soyad]
[İmza]

EKLER:

1- Fatura

2- İlan ekran görüntüleri

3- Kargo teslim belgesi

4- Servis / arıza tespit raporu

5- Satıcıyla yazışmalar

6- Kimlik fotokopisi