

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

ŞİKAYETÇİ : [Şikayetçi Adı Soyadı] (TCKN: [.....])
[Adres Bilgisi]

ŞİKAYETÇİ İLETİŞİMİ : [Telefon Numarası]

ŞİKAYET EDİLEN : [Yetkili Firma Unvanı, Pazarlama ve Ticaret Ltd. Şti.]
[Firma Adresi / MERSİS Bilgisi]

ŞİKAYET TARİHİ : [Tarih,]

ŞİKAYETİN PARASAL DEĞERİ : [Tutar, TL] (Makine ücreti ve servis bedelleri)

UYUŞMAZLIK KONUSU : [Marka ve Ürün, Arızası ve Gizli Ayıp]

AÇIKLAMALAR

- Ürünün Alınış ve Montaj Süreci:** Şikayete konu olan **[Marka/Model]** çamaşır makinesi, tüketici tarafından **[Satın Alma Tarihi]** tarihinde satın alınmıştır. Ürünün montajı **[Montaj Tarihi]** tarihinde yetkili servis tarafından gerçekleştirilmiş olup, bu tarihten itibaren tüketici tarafından konutunda ev ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla özenle kullanılmaya başlanmıştır.
- Arızaların Ortaya Çıkışı ve Servis Müdahaleleri:** Montaj tarihinden yaklaşık 30 ay sonra makinede işlev kaybı/arıza fark edilmiş, yetkili servis çağırılmıştır. Sunmuş olduğumuz **[Servis Formu Numarası ve Tarihi..... tarihli]** servis formunda da sabit olduğu üzere cihazın ana kartının bozuk olduğu tespit edilmiştir. Garanti kapsamı devam ettiği için yetkili servis tarafından anakart ve motor değişimi yapılmıştır.
- Tekrarlayan Arıza ve Servis Yaklaşımı:** Parça değişimi sonrasında kısa süre içinde cihazda yeniden aynı nitelikte arıza meydana gelmiş ve **[Tarih,]** tarihinde yeniden yetkili servis çağırılmıştır. Gelen yetkili servis sorunu çözememiş, kartın tekrar değişmesi gerektiğini belirtmiş ancak net bir teknik gerekçe sunamamıştır. Dahası, yetkili servis tarafından tüketiciye *"bu kartın yeniden değiştirilmesi halinde dahi sadece 6 ay garanti süresi bulunduğu, bu süreden sonra çıkacak arızalar için yeniden ücret ödemek zorunda olduğu"* beyan edilmiştir. Yetkili firma temsilcilerinden alınan bilgilere göre değiştirilen yedek parçanın garanti süresinin 1 yıl olduğu öğrenilmiş olup, bu çelişkili ve tüketiciyi mağdur eden tutum haklı bir şüphe ve güvensizlik yaratmıştır.
- Gizli Ayıp ve Üretim Kaynaklı Kusur:** Söz konusu ana kart, makinenin tüm elektronik bileşenlerini yöneten ana beyindir. Ana karta dışarıdan müdahale edilmesi veya tüketici kullanım hatasıyla zarar görmesi hayatın olağan akışına aykırıdır. Bir beyaz eşyanın ekonomik ömrünün ortalama 10-15 yıl olduğu gözetildiğinde, henüz 30 aylık bir süreçte ana kart gibi temel bir parçanın arızalanması üretici kaynaklı **gizli ayıbın** varlığını açıkça göstermektedir. Üründe parça değişimine rağmen sorunun tekrarlaması, imalat hatasının kalıcı olduğunu kanıtlamaktadır.
- Tüketicinin ürünü teslim aldığı andan itibaren bu gizli hatayı öngörmesi imkansızdır. Şikayetçiye kusur atfedilemeyeceği gibi, zamanaşımı veya sınırlı garanti süreleri ileri sürülerek sorumluluktan kaçılması hukuka ve hakkaniyete aykırıdır.
- Açıklanan nedenlerle, 6502 sayılı Kanun hükümleri gereğince uyuşmazlığın çözümü için Heyetinize başvuru zarureti hasıl olmuştur.

HUKUKİ NEDENLER

- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) m. 11, m. 56 ve ilgili maddeleri
- Borçlar Kanunu ve ilgili sair mevzuat

EKLER (DELİLLER)

1. Fatura ve Ödeme Fişi
2. Garanti Belgesi
3. Teknik Servis Raporları ve Formları
 - o a) **[Servis Formu Bilgisi]** sayılı, **[Tarih]** günlü servis formu
 - o b) **[Servis Formu Bilgisi]** sayılı, **[Tarih]** günlü servis formu

SONUÇ VE TALEP

Yukarıda açıklanan ve re'sen gözetilecek nedenlerle; şikayetimizin **KABULÜNE**, 6502 Sayılı Kanun'un 11. maddesi gereğince tüketicinin seçimlik haklarından olan **satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesine** ve haksız tahsil edilen/edilecek servis ücretlerinin tarafımıza iadesine karar verilmesini talep ederiz.

Saygılarımızla, **[Tarih]**

ŞİKAYETÇİ / VEKİLİ