**המועצה הישראלית לצרכנות ניסחה עבורכם הצרכנים כתב תביעה לדוגמה המתאים לבית המשפט לתביעות קטנות.**

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם רכשתם שירותי אספקת אינטרנט ולפתע מצאתם תנאים שונים מאלה שהובטחו לכם בהסכם ההתקשרות, כמו למשל רכישת נתב.**

**יש למלא את כתב התביעה עם הפרטים שלכם, פרטי הנתבע ופרטי המקרה המיוחדים שלכם.**

**חשוב לקרוא היטב כל סעיף וסעיף בכתב התביעה, ולבצע את ההתאמות הנדרשות בהתאם לעובדות שהתרחשו במקרה הספציפי שלכם.**

**לכתב התביעה יש לצרף את כל המסמכים שהוזכרו בו והוא יוגש לבית משפט השלום שבאזור שיפוטו נמצא אחד מאלה:**

**1. מקום מגוריו של הנתבע;**

**2. מקום עסקו של הנתבע;**

**3. בסחר ברשת האינטרנט - לבית המשפט שבמחוז שיפוטו מצוי מקום מגוריו או מקום עסקו של הנתבע או התובע;**

**את כתב התביעה יש להגיש במזכירות בית משפט השלום המתאים (לפי הפרמטרים לעיל) או באמצעות הגשה מקוונת באתר נט-המשפט (ראו מדריך** [כאן](https://www.gov.il/he/departments/general/small_claims_court_guide_how_to_file)**).**

**סכום התביעה המקסימלי אותו תוכלו לתבוע בבית המשפט לתביעות קטנות עומד על סך של 34,600 ₪ (נכון ליום 1/1/2022). האגרה בבית המשפט לתביעות קטנות עומדת על סכום של 1% מסכום התביעה, אך לא תפחת מ – 50 ₪.**

**נשמח לקבל עותק של פסק הדין לכשיינתן.**

**אין באמור לעיל משום חוות דעת משפטית ביחס למקרה הספציפי שלכם, אלא מידע כללי על הוראות החוק החלות, הסעדים הקיימים בחוק והאופן שבו ניתן לממש את זכויותיכם.**

במידה ותרצה לעבות את כתב התביעה, ניתן להיעזר במדריך תביעות קטנות שיש לנו כיום באתר

<https://www.consumers.org.il/category/guide-to-small-claims>

**בבית המשפט לתביעות קטנות**

**ב \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**כתב התביעה נחתם ביום** \_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **שם ותעודת זהות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"ל:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: התובע/ת** |
|  | **- נ ג ד -** |  |
|  | **שם חברה וח.פ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"**ל**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: הנתבע/ת** |

### מהות התביעה: כספית + צו לביטול עסקה.

### סכום התביעה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.

### כתב תביעה

**הצדדים**

1. התובע הינו צרכן, אשר רכש מהנתבעת בעסקת מכר מרחוק שירות לאספקת אינטרנט, כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת, ככל הידוע לתובע, בשיווק וממכר שירותי תקשורת מקוונת, בזהות עסקית כחברת **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**.

... העתק תמצית פרטי הנתבעת ברשם החברות, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 1**.

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** פנתה נציגת הנתבעת באמצעות הטלפון אל התובע ושכנע אותו לרכוש שירות לאספקת אינטרנט לביתו הכולל תשתית אינטרנט וספק לתקופה של \_\_\_\_ חודשים (להלן : "**השירות**") תמורת תשלום כולל בסך \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪ (להלן:" **העסקה**").
2. במעמד זה בירר התובע עם הנתבעת תנאי ביטול העסקה ונענה על ידה כי ניתן לבטל את העסקה: "בכול רגע אפשר לבצע פעולה זו".
3. לנוכח האמור השתכנע התובע לרכוש השירות מהנתבעת ומסר לנתבעת נתוני כרטיס האשראי שלו וזה שילם עלות העסקה ב\_\_\_\_\_\_\_ תשלומים באמצעות כרטיס האשראי כאמור.
4. לאחר ביצוע העסקה הבחין התובע כי במסמכי הסכם ההתקשרות ששלחה לו הנתבעת, כי תנאי העסקה שונים מן התנאים שהוסכם עליהם ע"פ במעמד ביצוע העסקה כך למשל השירות בגין הנתב הוא למשך תקופה של \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ שנים ובשווי כולל בסך \_\_\_\_\_ ₪.

... העתק הסכם ההתקשרות שהנתבעת שלחה לתובע עבור הנתב, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **2**.

1. לנוכח האמור לעיל החליט התובע לנצל את זכותו הצרכנית ולבטל העסקה. לפיכך הוא פנה ביום אל הנתבעת וביקש הימנה לבטל את העסקה ולהשיב לו מלוא התמורה ששילם בגינה -בחזרה אך לא נענה כלל ע"י הנתבעת.

... העתק פניות התובע מיום \_\_\_\_\_\_\_\_ אל הנתבעת בבקשה לביטול העסקה עמה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 3.**

1. לנוכח התנהלותה של הנתבעת כמפורט לעיל, בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ פנה התובע אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשה לסיוע במיצוי זכויותיו על-פי דין.
2. למרות פניותיה של המועצה אל הנתבעת, לא טרחה הנתבעת להשיב למועצה הישראלית לצרכנות.

...העתק פניית התובע אל המועצה הישראלית לצרכנות מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4** .

1. בנסיבות אלו לא נותר לתובע אלא להגיש את תביעתו לבית משפט נכבד זה, לקבלת סעד שבדין.

**טענות התובע והפן המשפטי**

1. מהלך העניינים שנסקר בפרק 'העובדות' של התביעה, מעיד בעליל על כך שרקימת העסקה שנכרתה בין הצדדים מהווה 'שיווק מרחוק' כהגדרתו בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן התשמ"ח-1981 (להלן:"**חוק הגנת הצרכן** ו/או "**החוק**") וכריתת עסקה זו עם הנתבעת נכנסת בגדרה של הגדרת 'עסקת מכר מרחוק' בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן. , על המשתמע מכך לעניין ביטול העסקה, המעוגן בסעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן.
2. התובע ידגיש כי הוא יישם כהלכה את האמור בסעיף 14ג.(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן אודות ביטול בכתב של העסקה ומנגד הנתבעת הפרה בבוטות את הוראת סעיף 14ה(ב) לחוק זה, כמו-גם את הצהרתה המילולית לתובע במהלך רקימת העסקה, אשר גם עליה נסמכה 'גמירות הדעת' שלו לבצע את העסקה עמה.
3. מכלול הנסיבות המתואר לעיל מצביע ללא כחל וסרק על התנהלותה סרת תום-הלב של הנתבעת כלפי התובע ביצירת 'מצג שווא' אודות יישום זמין ומהיר של הוראות החוק דלעיל לביטול העסקה. זאת , בניגוד מוחלט לחובת 'תום הלב' החלה עליה מכוחה של הוראת סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג - 1973 (להלן: **חוק החוזים**) ומכוחן של הוראות סעיפים 12 ו- 39 לחוק החוזים, המטיל על הצדדים חובה לנהוג בתום לב במשאם ומתנם ואף בקיום החוזה ביניהם.
4. מקל וחומר; שעה שפניית התובע לביטול העסקה התרחשה בחלוף יום אחד, בלבד, ממועד כריתת העסקה ובטרם הגיע ציוד הקצה לידיו כדי לתפעל את השירות שהוא רכש מהנתבעת ושעה שהא לא צרך, כלל, את שירות הנתבעת.
5. התובע נסמך בהקשר זה גם על מובאה מפסיקת בית משפט לתביעות קטנות בחדרה ב-ת"ק 60232-11-15 **יעל פלמ"ח נ' ג.ק מערכות מתקדמות לניקוי בע"מ**, שם נקבע , בין השאר, כדלקמן: "*במצב דברים זה.. אבחן את העסקה לאור סעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג – 1973 , הנושא את הכותרת: 'תום-לב במשא ומתן'. סעיף זה חל על שלב המשא ומתן הטרום-חוזי, דהיינו - מרגע המפגש ועד לכריתת החוזה. אמנם, חובת תום הלב מוטלת, ברגיל, על שני הצדדים לחוזה, אולם לנוכח הוראות חוק הגנת הצרכן כאמור, נראה כי יש מקום לדרוש מן הצד החזק יותר בעסקה - במקרה זה הנתבעת - חובת תום לב מוגברת".*
6. בהינתן הנטען לעיל, אזי ניכרת חתירתה של הנתבעת לעשוק את התובע ולעשות עושר ולא במשפט ולפיכך חלה על הנתבעת הוראת סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.
7. עולה מהמקובץ לעיל כי הנתבעת נקטה כלפי התובע גם בהפרת הוראה חקוקה, המעוגנת בסעיף 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש).
8. זאת ועוד; התובע יטען, כי, מאחר והעסקה הייתה באופייה גם 'עסקה מתמשכת', כהגדרתה בסעיף 13ג(א) לחוק הגנת הצרכן, משום ההתקשרות ארוכת-הטווח לקבלת השירות מהנתבעת, אזי הוא היה זכאי לסיים את ההתקשרות עם הנתבעת בכל שלב, בעל-פה או בכתב, כאמור בסעיף 13ד(א) לחוק הגנת הצרכן, כפי שאכן עשה והיה על הנתבעת לסיים על אתר את ההתקשרות עמו ולהפסיק תוך 3 ימים את החיוב בגינה, כקבוע בסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן.
9. התובע נסמך בטיעונו דלעיל גם על דברי ההסבר [לסעיף 13ג](http://www.nevo.co.il/law/70305/13c) ל[חוק הגנת הצרכן](http://www.nevo.co.il/law/70305): "*צרכנים המתקשרים בעסקאות להספקת טובין או למתן שירותים באופן מתמשך נתקלים לעתים בקשיים בבואם לבטל עסקאות אלה, ועל כן מחויבים בתשלומים מכוחן, אף שאינם מעוניינים עוד בקבלת הטובין או השירותים לפי העסקאות האמורות. עסקה מתמשכת, מעצם טבעה, מגבילה את חופש ההתקשרות של הצרכן שעקב שינוי נסיבות או אי שביעות רצונו מהשירות שניתן לו מעוניין לבטל את העסקה. על כן, האינטרס של הצרכן הוא כי מנגנון סיום ההתקשרות יהיה מהיר ופשוט ככל הניתן מבחינת הפעולות הנדרשות ממנו ומבחינת העלות הכלכלית הכרוכה בכך [...] הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה להקל על הצרכנים לבטל עסקאות מתמשכות ולחזק את מעמדים מול העוסקים, תוך צמצום פערי הכוחות וחוסר השוויון בעמדות המיקוח של הצדדים, באופן העולה בקנה אחד עם עיקר תכליתו של* [*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305)*" {****הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 26) (ביטול עסקה מתמשכת), התשס"ח-2008****, ה"ח הכנסת 211}.*
10. למעלה מן הצורך יטען התובע לעניין 'רישיונות האבטחה' שהנתבעת כללה בעסקה, על-אף שמלכתחילה התובע כלל לא ביקש לרכוש אותם, כי יש לדחות על הסף כל טענה שתעלה הנתבעת אודות החלת הגנת הסייג הקבוע בסעיף 14ג(ד)(5) (*"טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית*"), על השימוש בתוכנה כלשהי הכרוכה בצריכת שירותיה. זאת, משום שמלשון הסייג עצמו ניתן ללמוד שהמחוקק התכוון לתוכנה ארוזה אשר לרוכש אותה יש אפשרות טכנית להעתיקה בשלמותה. כמו כן, לא מדובר בסייג הקבוע בסעיף 14ג(ד)(3) (*"מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995"*).
11. התובע נסמך בטיעונו דלעיל גם על פסיקת בית משפט לתביעות קטנות בטבריה, ב-ת"ק 1588501-10 **מסאס ואח' נ' אתגר ספרים (2007) בע"מ,** הקובעת כי: *"...באשר לטענה שלא ניתן לבטל את העסקה מהטעם שלתובעים ניתנה גישה לאתר האינטרנט, יש* *ל ד ח ו ת את הטענה, היות והנתבעת יכולה בקלות לחסום את גישתם של התובעים לאתר לפי אותו שם משתמש וסיסמה. בנסיבות העניין אני קובעת כי ביטול העסקה בוצע כדין, וכי התובעים זכאים להשבה מלאה של תמורת העסקה...".*
12. יצוין כי, גם בית המשפט לתביעות קטנות בנצרת שנדרש למכירת התוכנה - אותה מכנה הנתבעת : "רישיונות", קבע בפסק דינו ב-ת"ק 20473-08-20 **זובידאת ואח' נ' מנא טכנולוגיות - אי.סי.אי תקשורת חכמה בע"מ,** כי : ***"****...מכירת הרישיונות ניתנת לביטול במישור הטכנולוגי, ולכן מלכתחילה, כריכת מכירת הרישיונות בהעדר אפשרות הצרכן לבטלה, אינה מוצדקת ואינה תקפה****"*** והוא אף פסק כי**,** "*בנסיבות העניין זכאים התובעים גם לתשלום הוצאות, הן בשל סירוב הנתבעת לבטל את העסקה והן בשל "הטרטורים" שנגרמו לתובעים בניסיונם להתנתק מהנתבעת. אשר על כל אלה, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעים בתוך 30 יום סך של 1,764 ₪ בצירוף הוצאות בסך 1,000 ₪."*
13. מקל וחומר; לנוכח פסיקת בית המשפט לתביעות קטנות בפתח-תקוה ב-ת"ק 25151-02-20 **רייניש נ' סער טכנולוגיות (ז.ח) בע"מ,** הקובע : "*שהמחוקק היה ער להסדר ביטול עסקה שהיה קיים לעניין עסקת מכר מרחוק קודם לחקיקת* [*סע' 14ו*](http://www.nevo.co.il/law/70305/14f)*; ובחקיקת* [*סע' 14ו*](http://www.nevo.co.il/law/70305/14f) *ביקש המחוקק כמצוטט לעיל "להרחיב את זכות הצרכן לבטל עסקה" לגבי סוג עסקאות נוסף – עסקה לרכישה טובין או שירותים 'פנים אל פנים'. זאת ועוד, בהצעת החוק לא ביקש המחוקק להחיל את תנאי הביטול שנחקקו* [*בסע' 14ו*](http://www.nevo.co.il/law/70305/14f) *על סוגי העסקאות שתנאי הביטול שלהן כבר היו מוסדרים קודם לכן ב*[*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305)*, כדוגמת עסקת מכר מרחוק. מכאן מתבקשת גם המסקנה כי בשונה מהסדר ביטול עסקת מכר מרחוק שכבר היה קבוע* [*בסע' 14ג(ג)*](http://www.nevo.co.il/law/70305/14c.c) *לחוק, בחקיקת* [*סע' 14ו*](http://www.nevo.co.il/law/70305/14f) *בנוגע לעסקה לרכישת טובין ביקש המחוקק להתנות את זכות ביטול עסקה לרכישת טובין באי-שימוש במוצר. מכל האמור המסקנה היא שהסדר ביטול עסקת מכר מרחוק הוא הסדר כולל וממצה והוא א י נ ו מותנה באי-שימוש במוצר; וזאת בשונה מביטול עסקה לרכישת טובין 'פנים אל פנים'. לפיכך רשאי הצרכן לבקש לבטל עסקה מכר שנעשתה מרחוק תוך 14 ימים, ג ם אם עשה שימוש במוצר."*
14. בשולי הדברים יטען התובע כי, ככול שהנתבעת תטען להחלת 'תניית שיפוט' על תביעתו, אזי יש לדחותה על הסף, משום הוראת תקנה 2(א)(3) לתקנות השיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976.
15. לאור התנהלות הנתבעת, המתעלמת מהוראות החוק דלעיל, אזי יטען התובע כי יש לחייב את הנתבעת גם בפיצויים לדוגמה, ללא הוכחת נזק מצידו, לפי סעיף 31א.(א)(4) לחוק הגנת הצרכן, בסך עד 10,000 ₪.
16. יובהר כי, [סעיף 31א](http://www.nevo.co.il/law/70305/31a) לחוק הגנת הצרכן תוקן בשנת 2007 , ובדברי ההסבר להצעת החוק (ה"ח 272 מיום 18.12.06, עמודים 177-178) נאמר כי : *"חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויות אלה ... כדי לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן לעמוד על זכויותיו בבית המשפט וכדי להרתיע עוסקים מניצול חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה להעניק לצרכן זכות לתבוע פיצויים לדוגמא".* לאמור; לתמרץ צרכנים לעמוד על זכויותיהם ולהגיש תובענות כגון אלה ולהרתיע את העוסקים מניצול עמדת הכוח בה הם מצויים לאחר שנחתמה העסקה ([רת"ק (י-ם) 3635-10-13](http://www.nevo.co.il/case/8253355) **אווה פאלקוב נ' חברת אריאל בונוס בע"מ**).
17. ודוק; בית המשפט העליון (כב' השופטת ד' ברק-ארז) פסק בהקשר דומה, כדלהלן : " *כאשר בית המשפט לתביעות קטנות, המיועד, בין השאר, להקל במידת מה על צרכנים להתגבר על הקושי המובנה הכרוך בהתדיינות מול תאגידים גדולים, מוצא כי תביעה צרכנית היא מוצדקת, מן הראוי שייתן ביטוי לניסיונותיהם של הנתבעים להערים בפני התובע קשיים במימוש זכותו, ככל שהיו ניסיונות כאלה. זאת, כאמור, משום שתביעות מסוג זה מיטיבות לא רק עם התובע עצמו, אלא עם ציבור הצרכנים באופן כללי, וגם לכך יש לתת משקל. במקרה דנן מתיר החוק פסיקת פיצויים לדוגמה, ודומה כי ראוי למצוא את המסגרת המתאימה להביא שיקולים אלה בחשבון גם במקרים אחרים. לצד זאת, יש לזכור כי פסיקת פיצויים לדוגמה היא סמכות שבשיקול דעת של בית המשפט"* {[רע"א 8190/14](http://www.nevo.co.il/case/18694659) **רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ**, (פסקה 36)}.
18. **הסעדים**
19. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
    1. ליתן צו כנגד הנתבעת המורה לה על ביטול העסקה ומחייבה להשיב לתובע את מלוא סכום העסקה ששילמה לה בסך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.
    2. לחייב את הנתבעת לפצות את התובע בסך 1,000 ₪, בגין עוגמת הנפש, אי הנוחות ובזבוז הזמן שנגרמו לו, וכן הזדקקותה לסיוע המועצה הישראלית לצרכנות בטיפול בעניינה לרבות פנייתה לנתבעת - אך ללא הועיל. לפסוק לתובע 'פיצוי לדוגמה', ללא הוכחת נזק מצידו, מכוח סעיף 31א.(א)(4) לחוק הגנת הצרכן, בסך של 10,000 ש"ח, או בכל סכום אחר שימצא לנכון בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין. עם זאת, מטעמי אגרה בלבד, יעמיד התובע את תביעתו לפיצויים הללו , על סך 1,000 ₪, בלבד.
    3. בנוסף, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט ובתוספת הפרשי ריבית והצמדה כדין, מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.
20. התובע מצהיר כי, הוא לא הגיש בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
21. לבית המשפט הנכבד, הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

התובע

* **כתב התביעה נוסח בסיוע המועצה הישראלית לצרכנות -**