**בבית המשפט לתביעות קטנות**

**ב \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **שם ותעודת זהות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"ל:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: התובעת** |
|  | **- נ ג ד -** |  |
|  | **שם עוסק:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"**ל**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: הנתבעת** |

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

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

### כתב תביעה

**הצדדים**

1. התובע הינו צרכן אשר רכש מהנתבעת ריהוט לביתו, כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת 'עוסק מורשה' הרשומה כדין בתיקי המע"מ שברשות המיסים, תחת כינוי \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ככל הידוע לתובע הנתבעת עוסקת בשיווק וממכר ריהוט.

... העתק תמצית פרטי הנתבעת, כפי שהם מופיעים בתיק המע"מ שלה ברשות המיסים, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 1**.

**העובדות**

1. בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ הזמין התובע מן הנתבעת מספר פריט ריהוט בשם \_\_\_\_ מדגם \_\_\_\_ בצבע \_\_\_\_ (להלן :"**הריהוט**") מחירו הכולל הינו סך \_\_\_\_\_\_\_\_ ₪, התובע שילם גם תוספת הובלה בסך \_\_\_\_\_\_\_\_\_ש"ח (להלן: "**העסקה**").
2. התובע שילם לנתבעת עלות העסקה במזומן / כרטיס אשראי.
3. חשוב לציין כי התובע הזמין את הריהוט מהיצע הקיים בתצוגה שבסניף הנתבעת, לרבות צבע הריפוד אשר נבחר מתוך קטלוג.

... העתק טופס 'הזמנת לקוח' מספר \_\_\_\_\_\_\_\_\_ המעיד על ביצוע העסקה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 2**

1. בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ סופק הריהוט לביתו של התובע.
2. מייד לאחר שהמובילים עזבו את ביתו הבחין התובע בפגמים ובאי ההתאמות הבאים: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן : "**הפגמים**").
3. לפיכך ביום \_\_\_\_ לאחר קבלת הריהוט ולנוכח הפגמים ואי ההתאמות שנצפו, החליט התובע לנצל את זכותו הצרכנית לביטול עסקה.
4. לפיכך פנה התובע אל הנתבעת באמצעות \_\_\_\_\_\_ וביקש הימנה לבטל את העסקה לרכישת הריהוט ולהשיב לו התמורה ששילם בגינה. דא עקא הנתבעת לא טרחה להשיב לתובע על פנייתו זו .

...העתק תמונות הפגמים ואי ההתאמות שנצפו בריהוט מצורפים לכתב התביעה ומסומן כ**נספח 3**

.. העתק פניית התובע אל הנתבעת בבקשה לביטול העסקה מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח4**

1. לאור התעלמותה של הנתבעת לדרישתו של התובע לבטל את העסקה ולהשיב לו את התמורה בסך \_\_\_\_\_\_\_ ₪, בצר לו פנה התובע ביום \_\_\_\_\_\_\_ אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשת סיוע במיצוי זכויותיו הצרכניות.

... העתק פנייתו של התובע אל המועצה הישראלית לצרכנות, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 5.**

1. בסופו של יום, הסכימה הנתבעת להשיב לתובע התמורה ששילם בגין העסקה בניכוי דמי ביטול בסך של \_\_\_\_\_ ₪. הנתבעת אספה מהתובע, את ריהוט הסלון אולם מנגד, הנתבעת גם השיתה על התובע 'עמלת ביטול' בסך \_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.
2. מאחר והנתבעת מסרבת לבטל את העסקה ולהשיב לתובע את מלוא התמורה ששילם בגינה, לא נותרה לתובע כל ברירה, אלא להגיש תביעתו לבית משפט נכבד זה, בבקשה לקבלת סעד שבדין.

**טענות התובע והפן המשפטי**

1. התובע יטען, כי בהתאם לתקנה 2(1) ל**תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א- 2010** (להלן:"**תקנות ביטול עסקה**") ולסעיף קטן (1) לתוספת שבהן, המתייחס לריהוט - בעניינינו רשאי היה התובע לבטל את העסקה תוך 14 ימים לאחר הספקת הריהוט לביתו, לכל המאוחר.
2. מאחר ואין ולא יכול להיות חולק כי הריהוט סופק לביתו ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ והתובע ביקש ביטול העסקה ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ הרי שקמה לתובע הזכות לביטול העסקה בהתאם לתקנות ביטול עסקה, וכפי שעשה כן הלכה למעשה.
3. בהתאם לאמור, התובע יטען כי לפי תקנות 3 ו- 5(א) לתקנות ביטול עסקה, רשאי עוסק לגבות מצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מבניהם (במקרה שלפנינו: 100 ₪). אי לכך, סירובה של הנתבעת להשיב לתובע את מלוא התמורה ששילם בניכוי 100 ₪ דמי הביטול , מהווה הפרה בוטה מטעם הנתבעת של הוראות תקנות ביטול עסקה.
4. הפרה כאמור נעשתה תוך הטעיית התובע וצרכנים נוספים שכמותו – לקוחות הנתבעת, במודע ובמכוון, בדבר זכותם לביטול העסקה בנסיבות ובתנאי תקנות ביטול עסקה הנ"ל, וזאת בניגוד לאיסור ההטעיה המפורש לכך המעוגן בסעיף 2(א)(21) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א- 1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**").
5. ויובהר, כי הטעיה כאמור, לכשעצמה, מקימה לתובע הזכות לביטול עסקה אף ללא ניכוי כלשהו מהתמורה כדמי ביטול, זאת מכוח סעיף 32 לחוק הגנת הצרכן; וכן הזכות לתבוע פיצויים בגין כל נזק שנגרם לו עקב הטעייתו כאמור, מכוח סעיף 31 לחוק הנ"ל.
6. לאור האמור, סירובה של הנתבעת להשיב לתובע מלוא התמורה (בניכוי דמי ביטול בלבד) ששילם בגין העסקה ולהחזיק בכספים עד עצם היום הזה, מהווה המשך התעשרותה של הנתבעת על חשבון התובע שלא כדין.
7. התובע יבקש להתייחס לטענת הנתבעת שהושמעה באוזניו, ולפיה מדובר בהזמנה מיוחדת שמוחרגת מזכות הביטול שבתקנות ביטול עסקה. לעניין זה התובע ידגיש כי אין לראות בהזמנת הריהוט מושא תביעתו משום "הזמנה מיוחדת" שהבשילה לכדי יצור מיוחד, המוחרג מזכותו לביטול העסקה שבתקנות ביטול עסקה, בהתאם לתקנה 6(א)(2) לתקנות הנ"ל.
8. שכן, מדובר בריהוט אשר הוזמן מתצוגת הרהיטים בסניף הנתבעת, לרבות צבע , והם סותרים במובהק את טענתה של הנתבעת ממנה עולה כי הזמנתו של התובע הנה "הזמנה מיוחדת לפי דרישתו [מידות, צבע, דרגת קושי] המונעת מהצרכן לבטל העסקה לגביה.
9. כאמור, מדובר בריהוט אשר נבחר מתצוגת הרהיטים שהוצג לתובע בסניף הנתבעת, מדגם בעל שם שניתן ע"י הנתבעת במידות סטנדרטיות, ומצבעים מתוך קטלוג קיים שנבחר והדברים אף עוגנו בטופס ההזמנה.
10. כאמור, התובע לא דרש כל שינוי מהותי בדגם או במידות הריהוט על מנת להתאימם לדרישותיו ולצרכיו האישיים, ודוק: בחירת מרכיבי הריהוט מתוך היצע קיים בחנות או היצע קטלוגי של בית העסק אותו הוא מעמיד לרשות הצרכן לצורך עיון ובחירה מתוכו, אין הוא יצור ריהוט מיוחד עבור הצרכן, בבחינת "תפירת חליפה" על-פי מידות הצרכן בלבד, שאין כל אפשרות להעבירו ולמוכרו לאחר.
11. בפסיקה נקבע במפורש, כי **בחירת צבעים** או אפילו מידות שונות לריהוט שמאפשר המוכר לצרכן לבחור מתוכן – אין פירושם כי מדובר בהזמנה מיוחדת עליה חל הסייג הקבוע בתקנות ביטול עסקה. ראו למשל דבריה של כב' השופטת אלבו בתק (י-ם) 66872-03-16‏ ‏ **ארזני-זהבי נ' שלמה את גבי שיווק והפצה בע"מ**:

**כן נפסק, כי משנקט המחוקק מפורשות במילים "דרישות מיוחדות"- גילה דעתו כי הכוונה הינה לדרישות מיוחדות מעבר לעצם ההזמנה במיוחד עבור הלקוח וכי מדובר בשני תנאים מצטברים שיש לבחון ואשר על הנתבע להוכיח אותם. נקבע, כי כוונת המחוקק לא הייתה להגביל את זכות הביטול למוצרי מדף בלבד אלא שהמחוקק גילה מפורשות דעתו, כי זכות הביטול הצרכנית תחול גם על מוצרים אשר יוצרו במיוחד עבור הלקוח. וכי באיזון בין זכות הצרכן לביטול העסקה לבין הפגיעה בעוסק אשר נאלץ לכבד את אותה זכות ביטול, יש ליתן את הדעת לאפשרות של העוסק למכירה מחודשת של הטובין. בהקשר לכך, יש לפרש את המילים "דרישות מיוחדות", וממילא הסייג יחול רק באותם המקרים שבהם יעלה בידי הספק להוכיח כי לא ניתן, בעטיין של אותן דרישות מיוחדות של הצרכן, למכור את הטובין לאחר (תק (ת"א) 13062-03-12‏ ‏ אלה אומנסקי נ' ברנס רז דר' קאוצ' (פורסם בנבו)).**

**במקרה זה, מטופס ההזמנה עולה בבירור, כי אין המדובר בספות שיוצרו לפי מידות מיוחדות שביקשה התובעת. כמו כן, התובעת בחרה את צבע מערכת הישיבה מתוך קטלוג צבעים שהציגה בפניה הנתבעת וכן את גוון התפר. מכאן, שאין מדובר בדרישות מיוחדות של התובעת, כי אם בהזמנה מתוך מגוון צבעים שהציגה בפניה הנתבעת, ועל כן אין מדובר בטובין שיוצרו על-פי דרישות מיוחדות. העובדה שהספות יוצרו בהתאם להזמנת התובעת וכי אין מדובר ב"מוצר מדף" אינה הופכת אותן לספות שיוצרו על-פי דרישות מיוחדות.**

**עוד אוסיף, כי אף בעובדה שבטופס ההזמנה צוין כי מדובר בהזמנה מיוחדת, אין כדי לשנות מסקנה זו, שכן את השאלה האם מדובר בהזמנה מיוחדת יש לבחון מהותית ולא על-פי הרשום בטופס ההזמנה (ראו: ת.ק.2266-09-13 כהן נ' אנס דיוואני (פורסם בנבו)), ומכל מקום סעיף 36 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, קובע כי הוראות החוק תקפות על אף כל ויתור או הסכם נוגד. הוראה זו חלה גם על התקנות בעניין ביטול עסקה, שהותקנו מכוח סעיף 14 חוק הגנת הצרכן. לפיכך, אין תוקף לתניה בטופס ההזמנה, המתנה על זכות הביטול של התובע בהתאם להוראות הדין.**

1. וכן ראה דבריו של כב' הרשם הבכיר אייל דוד בת"ק (רחובות)**43189-03-17 אבני ואח' נ' מודלית בע"מ ואח':**

**" לאור כל האמור לעיל, אני קובע כי הנתבעת לא עמדה בנטל המוטל עליה,להוכיח כי מתקיים במקרה שלפנינו החריג בו לא ניתן לבטל את העסקה. המדובר במוצר קטלוגי, העובדה שמדובר במוצר שמיוצר באיטליה אינה משנה דבר,אף לא הוכח שמדובר במידות מיוחדות שכן ההזמנה נעשתה מתוך מגוון המידות והגוונים שהוצגו בקטלוג של הנתבעת. כאמור בסעיף 15 דלעיל, העובדה שהמוצר מיוצר במיוחד עבור הצרכן- התובע , אין בה כדי להפוך אותו למוצר שמיוצר לפי דרישות מיוחדות של הצרכן .. בטופס ההזמנה שצילומו צורף לכתב התביעה ,לא מצאתי אזכור לכך שבעסקה מושא התביעה, מדובר במוצר מיוחד בהזמנה מיוחדת, במידות מיוחדות או בדרישות מיוחדות אשר שונה מהמוצרים הנמכרים על ידי הנתבעת בחנותה."**

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
   1. ליתן צו המורה לנתבעת על ביטול העסקה עם התובע, והשבת מלוא התמורה בסך \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪ ששולמה בגינה.
   2. לחייב את הנתבעת לשלם לתובע כפיצוי סך של \_\_\_\_\_\_\_ ₪ בשל עוגמת הנפש, הטרחה ובזבוז הזמן שנגרמו לתובע עקב אספקתו של ריהוט פגום מיסודו, שאינו תואם הזמנתו של התובע.
   3. כמו כן, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט, בתוספת הפרשי ריבית והצמדה כדין, מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.
2. התובע מצהיר כי, הוא לא הגיש בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
3. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית, המעוגנת בתקנה 2(א)(4) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976, לדון בתביעה.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **התובע** |  |