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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם הנכם אזרחים ותיקים וביקשתם לרכוש שירות לחצן מצוקה, אולם לאחר ביצוע ההזמנה ולפני שרכשתם ביקשתם לבטל והחברה סירבה.**

**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: צו לביטול עסקה + כספית.

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

### כתב תביעה

**הצדדים**

1. התובעת הינה צרכנית, אזרחית ותיקה אשר רכשה מהנתבעת שירות לאספקת לחצן מצוקה, כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת, ככל הידוע לתובעת, בשיווק וממכר שירותי לחצן מצוקה תחת כינוי העסק:" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_".

... העתק תמצית רישום פרטיה של הנתבעת כפי שמצוינים ברשם החברות' (, מצורף לתביעה ומסומן כנספח 1 .

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**פנתה הנתבעת אל התובעת אזרחית ותיקה בת \_\_\_\_\_\_\_\_שנים באמצעות שיחת טלפונית, ושכנעה אותה לרכוש הימנה שירות עבור לחצן מצוקה למשך 3 שנים (להלן : "**השירות**").
2. הוסבר לתובעת כי השירות יכלול ציוד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ תמורת תשלום כולל בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**₪ (להלן : "**עסקה**"), התובעת מסרה לנתבעת את נתוני כרטיס האשראי שבחזקתה.
3. מבוקש להדגיש כי הנתבעת לא מסרה לתובעת חשבונית-מס ו/או תקנון התקשרות לרבות תנאי ביטול העסקה.

... העתק אישור 'אזרחית ותיקה' של התובעת, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **2**.

... העתק תדפיס חיוב כרטיס האשראי של התובעת המעיד על העסקה מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ועוד בטרם סופק לחצן המצוקה והציוד להתקנתו – לבית של התובעת** החליטה האחרונה לנצל את זכותה הצרכנית לביטול עסקה. לפיכך פנתה התובעת אל הנתבעת באמצעות הטלפון וביקשה הימנה לבטל את העסקה ולהשיב לה בחזרה את התמורה ששילמה בגינה
2. חרף בקשתה כאמור שליח מטעם הנתבעת הגיע לביתה וסיפק לה ציוד קצה לתפעול השירות, אולם התובעת סירבה לקבל את ציוד הקצה והורתה לשליח להחזירו לנתבעת. דא עקא הנתבעת המשיכה לחייב מדי חודש בחודשו את חשבון האשראי של הנתבעת ואף לדידה התובעת כבר אינה נמנית בין לקוחותיה... .

... העתק פניית התובעת מיום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** אל הנתבעת בבקשה לביטול העסקה, והשבת התמורה מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

... העתק מקבץ פירוט תדפיסי חשבון האשראי של התובעת ובם חיוביי הנתבעת לאחר בקשתה של התובעת לביטול עסקה מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **5**.

1. בנסיבות דלעיל, בהן ממשיכה הנתבעת לחייב את התובעת מיד חודש בחודשו חרף בקשתה של התובעת של התובעת לבטל את ההעסקה ולהשיב לה התמורה ששילמה בגינה בצר לה, בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** התובעת פנתה אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת על התנהלותה כלפיה, ובבקשה לסיוע במיצוי זכויותיה הצרכניות על-פי דין.

...העתק פניית התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **7**.

1. בנסיבות דלעיל, לתובעת לא נותרה כל ברירה, זולת הגשת תביעתה לבית משפט נכבד זה, לקבלת סעד שבדין.

**טענות התובעת 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**") וכריתת עסקה זו עם הנתבעת נכנסת בגדרה של הגדרת 'עסקת מכר מרחוק' בסעיף 14ג.(ו) לחוק הגנת הצרכן. על המשתמע מכך ענייננו דכאן בזכות התובעת לביטול העסקה, המעוגן בסעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן.
2. התובעת תדגיש כי [סעיף 14ג.](http://www.nevo.co.il/law/70305/14c) הינו סעיף מיוחד המתייחס לעסקאות מכר מרחוק, בו המחוקק קבע הסדר ספציפי לביטול עסקת מכר מרחוק, הדרכים לביטולה, והתוצאות הנובעות מכך ולכן אין מקום להידרש לתקנות לביטול עסקה, לצורך ביטול עסקאות מכר מרחוק.
3. על פי פסיקת בית המשפט העליון, המחוקק סבר כי עסקת 'מכר מרחוק' מחייבת להעניק לצרכנים הגנה נוספת על זו הקיימת בסוג העסקאות הרגיל, וזאת בשל החשש לפערי מידע מוגברים בין הצרכן לעוסק בסוג עסקה כזו. ההנחה היא כי בעסקה בה השיווק נעשה מרחוק, מוגבל הצרכן ביכולתו להתרשם מהנכס או השירות ומלשאול ולחקור אודותיו. לפיכך, המידע המועבר לצרכן הינו בעיקר המידע אותו בוחר העוסק להעביר במסגרת השיווקית. משכך, העניק המחוקק הגנה מיוחדת לצרכן וזאת באמצעות הקלה מיוחדת בדרך הביטול של העסקה ([רע"א 3429/13](http://www.nevo.co.il/case/7009653) **ישי רז נ' גוליבר תיירות בע''מ**).
4. יתירה מכך; בהינתן כי התובעת במועד כריתת העסקה הייתה 'אזרחית ותיקה', אזי חלה על העסקה הוראת [סעיף 13ג1(ג)](http://www.nevo.co.il/law/70305/13c1.c) לחוק הקובע בהקשר זה כך :

*"בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים* [*בסעיף 14ג(ב)*](http://www.nevo.co.il/law/70305/14c.b)*, לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית."*

1. למעלה מכך; בהינתן שהנתבעת לא קיימה את חובת הגילוי אודות תנאי ביטול העסקה, אזי הנתבעת פעלה אף בניגוד לאיסור ההטעיה המעוגן בסעיף 2 (א)(16)+(21) לחוק הגנת הצרכן.
2. עסקינן בחובת הגילוי בעסקת 'מכר מרחוק', עליה נאמר בפסיקת בית משפט לתביעות קטנות ירושלים, ב**-**תק 005042/07 **בוטקילינה אנה נ' חברת מולטיסייל שיווק בע"מ,** כדלקמן: *"אשר על כן, יש צורך בחוקים ותקנות שיעזרו לקדם את המכר מרחוק, ולשפר את יעילותו, אמינותו והשימוש בו. בין כללים אלו ישנם גם כאלו המאפשרים את ביטול העיסקא על ידי הלקוח. ויושם לב, כללים אלו אינם דווקא לטובת הלקוח אלא לטובת עיסקא בכללותה. ברור שאם הלקוח יידע שיכול הוא בקלות לבטל את העיסקא, יכרות עסקאות כאלו ללא חשש משום שיכול הוא לבטלן. ולהיפך, אם יחשוש הציבור מעסקאות של מכר מרחוק, הרי אלה לא ייכרתו וגם המוכרים יצאו ניזוקים...ספק שאיננו עושה זאת, פוגע לא רק בשמו הוא, אלא בכל העוסקים במכר מרחוק*".
3. מכלול הנסיבות המתואר לעיל מצביע ללא כחל וסרק על התנהלותה סרת-הלב של הנתבעת כלפי התובעת, בניגוד מוחלט לחובת 'תום הלב' החלה עליה מכוחה של הוראת סעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג - 1973 (להלן: **חוק החוזים**) ומכוחה של הוראת סעיף 39 לחוק החוזים, המטילה על הצדדים חובה לנהוג בתום לב במשאם ומתנם ואף בקיום החוזה ביניהם.
4. ודוק; חרף העובדה שציוד הקצה הוחזר לנתבעת טרם התקנתו כך שנבצר מהתובעת לצרוך את שירות הנתבעת, המשיכה זו לגבות את חיובי התובעת כסדרם
5. בהינתן שהנתבעת מחזיקה לאורך-זמן וללא כל תמורה בכספה של התובעת, אזי היא נוהגת בבחינת ' עשיית עושר-ולא במשפט', עליו נאמר ב-ע"א 495/80 ‎ **ברקוביץ‎ ‎נ' קלימר**,כדלקמן:

"[*שנית,] חובת ההשבה קמה מכוח העקרונות הכלליים של דיני עשיית עושר ולא במשפט, הקבועים כיום ב*[*חוק עשיית עושר ולא במשפט*](http://www.nevo.co.il.lib.pac.ac.il:2048/law/4526)*, תשל"ט1979- . אכן, תהא זו התעשרות שלא כדין, אם חרף חדילת חוזה המתנה ימשיך מקבל המתנה להחזיק בה ... [שלישית,] אפילו נניח, כי אין כל הוראה בשיטתנו, החלה במישרין על ההשבה, כי אז לפנינו ליקוי, המחייב השלמה בדרך ההיקש. כהוראות, מהן ניתן להקיש, ולהביא בחשבון את הוראת סעיף 21 לחוק החוזים (חלק כללי), הקובעת השבה במקרה של ביטול חוזה בשל פגם בכריתתו, ואת הוראת סעיף*[*9*](http://www.nevo.co.il.lib.pac.ac.il:2048/law/71887/9)*לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), הקובעת השבה במקרה של ביטול חוזה בשל הפרתו*".

1. יתר על כן: התובעת תטען כי יש להשיב לה את כספה, מאחר והעסקה הייתה באופייה גם 'עסקה מתמשכת', כהגדרתה בסעיף 13ג(א) לחוק הגנת הצרכן, משום ההתקשרות ארוכת-הטווח לקבלת השירות מהנתבעת למשך 3 (שנים.
2. בהינתן שעסקינן גם ב-'עסקה מתמשכת', אזי התובעת הייתה זכאית לסיים את ההתקשרות עם הנתבעת בכל שלב, בעל-פה או בכתב, כאמור בסעיף 13ד(א) לחוק הגנת הצרכן, כפי שאכן עשתה והיה על הנתבעת לסיים על אתר את ההתקשרות עם התובעת ולהפסיק תוך 3 ימים את החיוב בגינה, כקבוע בסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן.
3. בשולי הדברים תטען התובעת כי, ככול שהנתבעת תטען להחלת 'תנית שיפוט' על תביעתה, אזי יש לדחותה על הסף, משום הוראת תקנה 2(א)(3) לתקנות השיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976, הקובעת במפורש: "*תביעה תוגש לבית-המשפט שאזור שיפוטו הוא אחד המקומות המנויים להלן, והוא ע ל א ף ה א מ ו ר בכל הסכם שבין בעלי-הדין****".***
4. לאור התנהלות הנתבעת, אשר בחרה לפעול בניגוד לסעיף 14(א)(1) לחוק הגנת הצרכן, בכל הנוגע לביטול עסקת מכר מרחוק ולאור התעלמות הנתבעת מהוראות חוק נוספות, כמפורט לעיל, אזי תטען התובעת כי, יש לחייב את הנתבעת בפיצויים לדוגמה, ללא הוכחת נזק מצידה, לפי סעיף 31א.(א)(4) לחוק הגנת הצרכן, בסך של עד 10,000 ₪.
5. 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**). באותו הליך, קבע כבוד השופט וינוגרד פיצוי בסכום 7,500 ש"ח חלף הסכום של 1,000 ₪ שנקבע בערכאת השלום. במקרה זה לא השיב העוסק את כספה של אישה קשישה שביטלה עסקה לרכישת מזרון והמשיך לגבות כספים מחשבונה. ב-[רת"ק 38319-10-12](http://www.nevo.co.il/case/3996467) **לאוניד קפלן נ' סמייל טלקום בע"מ** (26.2.13) פסק בית המשפט המחוזי פיצוי לדוגמה בסכום 5,000 ₪ והוצאות בסכום 1,000 ₪ חלף הפיצוי לדוגמה בסכום 250 ₪ שנפסק בערכאת השלום.

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
   1. ליתן צו המורה לנתבעת לבטל העסקה עם התובעת ולהשיב לתובעת מלוא עלות העסקה בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪ .
   2. כמו כן לחייב את הנתבעת לפצות את התובעת בסך 1,000 ₪, בגין עוגמת הנפש, אי הנוחות ובזבוז הזמן שנגרמו לה, עקב מחדלה של הנתבעת לבטל את העסקה בהתאם לזכות שעמדה לתובעת על פי כל דין
   3. לפסוק לתובעת 'פיצוי לדוגמה', ללא הוכחת נזק מצידה, 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 אגרת בית משפט ולמען הזהירות, ההגינות ותום הלב תעמיד התובעת את תביעתה לפיצויים הללו על סך 1,000 ₪, בלבד.
   4. בנוסף, לחייב את הנתבעת, בהוצאות משפט, בתוספת הפרשי ריבית והצמדה כדין, מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.
2. התובעת מצהירה כי, היא לא הגישה בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
3. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה.

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

התובעת

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