**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. התובעת הינה צרכנית, אשר רכשה מהנתבעת בעסקת מכר מרחוק שירותי תקשורת לרבות ציוד נלווה, כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת, ככל הידוע לתובעת, באספקת שירותי תקשורת מקוונת, בזהות עסקית בשם:" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_".

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת ברשות החברות, מצורף לתביעה ומסומן כנספח 1.

**העובדות**

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_פנתה נציגת הנתבעת אל התובעת ובתום שיחה עמה רכשה התובעת שירות לאספקת תקשורת לרשת האינטרנט, לרבות נתב אלחוטי (להלן : "**ציוד קצה**").
2. השירות נרכש למשך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** חודשים (להלן : "**השירות**"), תמורת תשלום בסך **\_\_\_\_\_** ₪ הנפרע בתשלומים חודשיים שווים באמצעות כרטיס האשראי בסך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ש"ח (להלן : "ה**עסקה**").
3. טרם ביצוע העסקה הודיעה נציגת הנתבעת לתובעת כי היא רשאית לבטל את העסקה תוך 14 יום ובמקרה שכזה הנתבעת תשיב לה מלוא התמורה ששילמה.

... העתק חשבונית מס' \_\_\_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ובה פירוט העסקה ועלותה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **2**.

1. ביום\_\_\_\_\_\_\_\_\_ בחלוף כ-**\_\_\_\_\_\_\_** ימים ממועד ביצוע העסקה ועוד בטרם סופק ציוד הקצה לביתה, החליטה התובעת כי ברצונה לבטל את העסקה והחיובים העתידיים בגינה וכן ולקבל התמורה ששילמה בחזרה.
2. התובעת נענתה ע"י הנתבעת כי נציגה "יצור עמה קשר מחר". ואכן נציג הנתבעת פנה אל הנתבעת וטען כי העסקה תבוטל עד 30 יום מביצועה.
3. דא עקא וחרף הבטחתו של נציג הנתבעת כאמור לעיל לא ביטלה הנתבעת את העסקה בחלוף 30 יום מביצועה ואף לא לאחר מכן והמשיכה לחייב את הנתבעת מדי חודש בחודשו.
4. לנוכח האמור פנתה התובעת בשנית ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_לנתבעת וחזרה על דרישתה לבטל העסקה והחיובים העתידיים ששילמה בגינה וכן להשיב לה התמורה ששילמה עד כה – בחזרה.
5. הנתבעת התעלמה מבקשת הנתבעת לבטל את העסקה שנכרתה עמה והגדילה עשות ואף המשיכה לחייב מידי חודש בחודשו חשבון האשראי של התובעת

...העתק פניות התובעת אל הנתבעת בבקשה לביטול העסקה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. בצר לה, ביום \_\_\_\_\_ פנתה התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשה לסיוע במיצוי זכויותיה הצרכניות על-פי דין.

...העתק פניית התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_פנתה המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת וביקשה תגובתה על האמור בתלונת הנתבעת כנגדה.
2. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_נתקבלה לראשונה במשרדי המועצה הישראלית לצרכנות תגובתה של הנתבעת על האמור בתלונת התובעת כנגדה ולפיה\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/אך הנתבעת לא טרחה להשיב כלל לפנייתה של המועצה הישראלית לצרכנות.
3. בנסיבות בהן מתעלמת הנתבעת מבקשות התובעת לביטול העסקה כמתואר לעיל, אזי לא נותר לתובעת כל ברירה, זולת הגשת תביעה זו לבית משפט נכבד זה, לקבלת סעד שבדין.

**טענות התובעת והפן המשפטי**

1. מהלך העניינים שנסקר בהרחבה בפרק 'העובדות', מעיד כי רקימת 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', כאמור בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן. כך ובהתאם להוראות הדין הרלוונטיות עניינה דכאן ביטול העסקה שמעוגנות בסעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן.
2. מאחר ועסקינן בשירות שבאופיו הנו מתמשך (קבלת שירותי תקשורת אינטרנטית), כי אז העסקה לרכישתו הינה גם בגדר 'עסקה מתמשכת', כהגדרתה בסעיף 13ג(א) לחוק הגנת הצרכן, אשר חלות עליה כל הוראות הדין הרלוונטיות להיבט זה שבעסקה, לרבות זכות התובעת לביטול העסקה עם הנתבעת בהתאם להוראות סעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן.
3. ודוק ; כך נכתב על תכליתה של החובה דלעיל בדברי 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}.*
4. מכלול הנסיבות המתואר לעיל מצביע ללא כחל וסרק על התנהלותה חסרת תום-הלב של הנתבעת כלפי התובעת 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.
5. מקל וחומר; שעה שפניית התובעת לביטול העסקה התרחשה בחלוף כ\_\_\_\_\_, בלבד, ממועד כריתת העסקה ובטרם הגיע ציוד הקצה לידיה ושעה שהיא לא צרכה, כלל, את שירות הנתבעת.
6. התובעת נסמכת 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".*
7. בהינתן הנטען לעיל, אזי ניכרת חתירתה של הנתבעת לעשוק את התובעת ולעשות עושר ולא במשפט ולפיכך חלה על הנתבעת הוראת סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.
8. עולה מהמקובץ לעיל כי הנתבעת נקטה כלפי התובעת גם בהפרת הוראה חקוקה, המעוגנת בסעיף 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש).
9. למן הסר ספק, תציין התובעת את תחולת הוראת תקנה 2 לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז- 1976 על תביעתה, 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****".***
10. לאור התנהלות הנתבעת, אשר בחרה לפעול בניגוד לסעיפים: 13ד.(ג) לחוק הגנת הצרכן, בכל הנוגע לביטול העסקה המתמשכת שנכרתה בתנאי מכר מרחוק, אזי תטען התובעת כי יש לחייב את הנתבעת, מעבר לסעדים הנ"ל, גם בפיצויים לדוגמה, ללא הוכחת נזק מצידה, בסכום של עד 10,000 ₪, מכוח סעיפים 31א(א)(2ב) ו- 31א(א)(4) לחוק הגנת הצרכן.
11. התובעת תטען כי היא עמדה ב-'דרישת הכתב' ל-'פיצויים לדוגמה' המעוגנת בסעיף 31א.(ב) לחוק הגנת הצרכן, באמצעות משלוח פניותיה המקוונות אל הנתבעת (**נספח 3**) ובאמצעות פניית המועצה הישראלית לצרכנות בשמה אל הנתבעת(**נספח 5),** אשר העניקה שהות לנתבעת לתקן את דרכיה.
12. 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**).
13. בהליך הנ"ל, 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.
14. זאת, לצד מתן פיצוי בגין עוגמת-נפש לתובעת, שכן כבר נפסק כי ניתן לתת ביטוי להתנהלות העוסק באמצעות פסיקת פיצויים בגין טרחה ועוגמת נפש ([ת"ק ראשל"צ54963-01-16](http://www.nevo.co.il/case/20915177) **לוי נ' סמייל טלקום בע"מ).**

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
   1. ליתן צו לביטול העסקה ולחייב את הנתבעת להשיב לתובעת את מלוא הסכום ששילמה עבורה בסך **\_\_\_\_** ₪.
   2. לחייב את הנתבעת לפצות את התובעת בסך 1,000 ₪, בגין עוגמת הנפש, אי הנוחות ובזבוז הזמן שנגרמו לה, לרבות בגין פנייתה והזדקקותה לקבלת סיוע משפטי מהמועצה הישראלית לצרכנות ופניית המועצה הישראלית לצרכנות אליה – ללא הועיל.
   3. כמו כן לחייב את הנתבעת בפיצויים לדוגמא ללא הוכחת נזק מצידה, לפי סעיף: 31 א (א) (8) לחוק הגנת הצרכן, בסך של 10,000 ש"ח או בכל סכום אחר שימצא לנכון בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין. עם זאת, לצרכי אגרת בית המשפט בלבד, תעמיד התובעת תביעתה לפיצויים כאמור על סך1,000 ₪בלבד.
   4. בנוסף, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט ובתוספת 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 -**