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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם רכשתם מוצר בהזמנה מיוחדת, כלומר מוצר שהותאם לפי דרישה שלכם ולא נבחר מתוך קטלוג, ובחרתם לבטלו בתוך 3 ימי עסקים מיום ביצוע ההזמנה!.**

**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

1. הצדדים
2. התובעת הינה צרכנית אשר רכשה מהנתבעת מוצר מסוג "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" (להלן: "**המוצר**")
3. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ואשר עוסקת, ככל הידוע לתובעת, בשיווק ובממכר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

1. העובדות
2. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** או בסמוך אליו, הגיעה התובעת אל סניף החברה המצוי במקום ברחוב \_\_\_\_ בעיר \_\_\_\_.
3. לאחר שיחה עם נציג הנתבעת, ולאחר שסוכמו **המידות/ שינויים/ עיצובים** במוצר, השתכנעה התובעת להסכים לבצע את העסקה עם הנתבעת ולרכוש המוצר, תמורת תשלום בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪ (להלן : "**העסקה**").
4. התובעת שילמה עלות העסקה באמצעות כרטיס האשראי/ מזומן/ המחאה.

... העתק חשבונית מס שמספרה \_\_\_\_\_\_\_\_ מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח** **2**.

1. ביום \_\_\_\_\_ ולא יאוחר מ-3 ימי עסקים ממועד ביצוע העסקה, התובעת ביקשה לנצל את זכותה הצרכנית ודרשה לבטל את העסקה. לפיכך התובעת פנתה אל הנתבעת באמצעות ה-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ וביקשה לבטל העסקה ולהשיב לה מלוא התמורה ששילמה בגינה בחזרה.
2. דא עקא, בניגוד להוראות הדין, הנתבעת דחתה את דרישת התובעת לביטול העסקה בטענה כי מדובר בהזמנה מיוחדת וכי המוצר ירד לייצור.
3. בנסיבות דלעיל, בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** התובעת פנתה אל המועצה הישראלית לצרכנות בבקשת סיוע במיצוי זכויותיה הצרכניות על-פי דין. פניות המועצה לצרכנות אל הנתבעת העלו חרס.

... העתק פניית התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 3.**

... העתק פניות המועצה הישראלית לצרכנות אל נתבעת 1., מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 4.**

1. בנסיבות דלעיל, לא נותרה לתובעת כל ברירה, אלא להגיש תביעתה לבית משפט נכבד זה, לקבלת סעד שבדין.
2. כפי שיפורט בהמשך התנהלות הנתבעת עולה כדי פגיעה בזכויות התובעת כצרכנית על פי הוראות הדין, מאחר וחרף העובדה כי הודיעה על ביטול העסקה בתוך 3 ימי עסקים ממועד ביצוע העסקה, הנתבעת סירבה לכך תוך שהיא אינה פועלת על פי מדיניות הביטולים והמגבלות הקבועות בחוק.
3. טענות התביעה והפן המשפטי
4. תקנה 6(א)(2) לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א – 2010 (להלן: "**התקנות**") קובעת כי:

"**זכות הביטול לא תחול לגבי טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות**".

1. הרשות להגנת הצרכן שהינה המאסדר, נתנה פרשנות מרחיבה לתקנה 6(א)(2) לתקנות במסגרת מסמך עמדה "**הנחיית ממונה - ביטול עסקה לרכישת טובין שיוצרו על פי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן**" מיום 11/6/2018 (להלן: "**הנחיית הממונה**").
2. על פי הנחיית הממונה, במקרה של טובין שיוצרו במיוחד עבור הצרכן, זכות הביטול עדיין תעמוד על כנה למשך 3 ימי עסקים:

**"לפיכך מונחית הרשות להתייחס למועד בו פגה זכות הביטול במועד שהינו תום 3 ימי עסקים לאחר מועד עשיית העסקה. כאשר נדרשות מדידות בבית הצרכן לאחר מועד העסקה – ייספרו 3 ימי עסקים ממועד המדידות ובכל מקרה לא יאוחר ממועד ההרכבה.**

**זהו הזמן המינימלי הנדרש לצרכן לחשוב מחדש על העסקה, לדבר עליה עם קרוביו, ולגבש דעתו סופית, מבלי להכניס את השוק לאי ודאות עסקית שתפגע בציבור הצרכנים בכללותו. שכן ככל שנאריך את התקופה שבה מותר לצרכן להתחרט, לאחר מועד עשיית העסקה אנחנו גם נדחה את מועדי ההספקה של אותם הטובין.**

**בפועל, ברוב העסקים המספקים טובין על פי דרישות מיוחדות, חולפים מספר ימים עד שיוצאת ההזמנה מתורגמת לתהליך ייצור של ממש, שיש בו שימוש בחומרי גלם ואבדן הכנסות גדול במקרה של ביטול עסקה... לכן השהיית תחילת הייצוב בארבה ימי עסקים אני פגיעה של ממש בעוסקים ונותנת לצרכנים אפשרות ממשית להתחרט".**

1. התובעת מבקשת לקבוע כי הנתבעת פועלת בניגוד להנחיית הממונה ופרשנות התקנות, ואינה מאפשרת להמתין עם זכות חרטה של עד 3 ימי עסקים לצורך אפשרות של חזרה מההזמנה, בדיוק כפי פורט לעיל בפני בית המשפט הנכבד.
2. בהינתן שהנתבעת לא קיימה את חובת הגילוי אודות תנאי ביטול העסקה וכן הטעתה את התובעת בגין סירוב לביטול עסקה בהתאם להוראות הדין, אזי היא פעלה בניגוד לאיסור הטעיה בפרט מהותי בעסקה המעוגן בסעיף 2(א)(21) ל **חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981** (להלן: "**חוק הגנת הצרכן"**).
3. ראוי להדגיש, כי לעניין איסור ההטעיה הקבוע בסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, אין צורך להראות כוונה להטעות או אפילו עצימת עיניים, ודי בכך שהתנהגות העוסק עלולה להטעות את הצרכן בכל עניין מהותי לעסקת המכר, כמו למשל בענייננו כאן. ראו : בש"א (תל-אביב-יפו) 58066/99 **יצחק שלומוביץ נ' סקאל דיוטי פרי בע"מ**; עמ' 33.)
4. מתאימים לענייננו הגדרת 'ההטעיה' בספרו של המלומד פרופ' דויטש **(דויטש ס.; 2012; דיני הגנת הצרכן; ההוצאה לאור של לשכת עורכי הדין;** כרך ב' ; עמ' 119 ואילך):

**" הטעיה היא הצהרה כוזבת, כאשר יש פער בין הדברים הנאמרים או המוסתרים (הטעיה במחדל) לבין המציאות. מצג שווא פירושו הצגה לא נכונה של המציאות".**

הגדרה זו שאולה מהאמור ב-רע"א 2837/98 **ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**, פ"ד נד(1) 600 (2000).

1. יפה לעניין זה גם ההלכה שקבע בית המשפט ב-בש"א (מחוזי ת"א) 21769/03 **רזניק נ' אל-על נתיבי אוויר לישראל בע"מ,** ה"ש 109-110, פסקה 6:

**" הטעיה היא מצב בו המטעה יוצר – במעשה או במחדל – מצג שווא לפיו תמונת העולם היא תמונה מסוימת – תמונה א', כאשר למעשה – תמונת העולם האמיתית היא שונה – תמונה ב'".**

1. לאמור; ככול שהנתבעת העלימה ב'כוונת מכוון' מהתובעת את המידע אודות תנאי ביטול העסקה, אזי ברי כי חלים על התנהלותה המתוארת לעיל, סעיפים 15 ו-18 לחוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג 1973 (להלן : "**חוק החוזים**") שעניינם 'הטעיה' ו-'עושק', ובכך קמה לתובעת הזכות לביטול העסקה המעוגנת בסעיפים 20-22 לחוק החוזים. תחולת חוק החוזים על התביעה דנן, לצד הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו, מעוגנת בסעיף 41 לחוק הגנת הצרכן.
2. יצוין, כי ההטעיה דלעיל, לכשעצמה, מקימה לתובעת את הזכות לקבלת סעדים מכוח חוק הגנת הצרכן, לרבות הזכות לביטול העסקה מכוח סעיף 32 והזכות לתבוע פיצויים בגין כל נזק שנגרם לה עקב הטעייתה, מכוח סעיף 31 לחוק הנ"ל.
3. בנסיבות דלעיל, ברי כי התנהלות הנתבעת כלפי התובעת נגועה בחוסר תום-לב, בניגוד לסעיף 12 ו- 39 לחוק החוזים
4. ההפרה הנ"ל מהווה 'הפרה יסודית' כהגדרתה בסעיף 6 ל**חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970**, וזו מקימה לתובעת את הזכות לתרופות המנויות בסעיפים 7 אילך לחוק זה.

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות כדלקמן:
   1. ליתן צו כנגד הנתבעת, המורה על ביטול העסקה עם התובעת, והמחייב אותה להשיב לה את התמורה עבור העסקה בסך \_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.
   2. בנוסף, לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת סך של \_\_\_\_\_ ₪ בגין עוגמת הנפש והטרחה הרבים שנגרמו לה בשל התנהלותה של התובעת, והזדקקותה של התובעת לסיועה של המועצה הישראלית לצרכנות בטיפול בעניינה, לרבות בניסוח כתב תביעה זה.
   3. לחייב 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, מכוח תקנה 2(2) לתקנות **שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976.**

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

התובעת