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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם הנכם אזרחים ותיקים ורכשתם תוכנה באמצעות מכר מרחוק אשר לא תאמה את הצרכים שלכם ולא כפי שהובטחה לכם.**

**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. התובע הינו צרכן ואזרח ותיק, אשר רכש מהנתבעת בעסקת מכר מרחוק זכות לשימוש מקוון בתוכנת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ כמפורט בכתב התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ואשר עוסקת, ככל הידוע לתובע, בשיווק ובממכר זכות שימוש בתוכנה.

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

**עובדות**

1. בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_נחשף התובע, אזרח ותיק בגיל **\_\_\_\_\_\_** שנים, לפרסום הנתבעת במרשתת אודות אמצעי למידה למטרת **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** בתוכנית ששמה:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן : "**התוכנה**").
2. התובע הותיר פרטיו במקום המיועד לכך ומוכרנית מטעם הנתבעת פנתה אליו בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** באמצעות הטלפון ושכנעה אותו לרכוש התוכנה תוך שהיא מבטיחה לתובע, כי:" במידה ולא יחול שיפור ביכולותו לאחר מספר חודשי שימוש סדיר בתוכנה - אזי שמורה לתובע הזכות לבטל את העסקה עם הנתבעת ולקבל כספו בחזרה".
3. בנסיבות דלעיל השתכנע התובע להסכים לבצוע העסקה עם הנתבעת ולרכוש הימנה הזכות להשתמש בתוכנה למשך שנה תמורת תשלום כולל בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪ (להלן : "**העסקה**").

... העתק חשבוניות-המס שמספרה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **2**.

... העתק הודעות נתבעת 1לתובע ולרעייתו אודות הנגשת התוכנה עבורם, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, ובטרם חלפו 4 חודשי שימוש הראשונים בתוכנה, פנה התובע בכתב אל הנתבעת. וביקש לבטל את העסקה עמה מחמת הרעה במצבו הרפואי וחוסר יכולתו לעשות כל שימוש בתוכנה אשר ממילא לא חוללה כל שיפור ביכולותיו עד אותו מועד.

... העתק פנייתו של התובע מיום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** אל הנתבעת בבקשה לביטול העסקה עמה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

1. לתדהמתו של התובע ואף חרף פניות חוזרות ונשנות של התובע באמצעות הטלפון בבקשה לביטול העסקה עמה, סירבה האחרונה לבטל העסקה ולהשיב לו את כספו בחזרה, וטענה כי: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. בצר לו,פנה התובע אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת ו בבקשת סיוע במיצוי זכויותיו הצרכניות על-פי דין.

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

**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**") וכריתת עסקה זו עם הנתבעת 1. עונה להגדרת 'עסקת מכר מרחוק' בסעיף 14ג.(ו) לחוק הגנת הצרכן, על המשתמע מכך לעניין ביטול העסקה, המעוגן בסעיף 14ג.(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן.
2. [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. יתירה מכך; בהינתן כי התובע במועד כריתת העסקה כבר היה 'אזרח וותיק', 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. הנתבעת נקטה כלפי התובע ב-'כוונת מכוון' בשורה של עוולות אשר החמורה בהן הינה ההטעיה במהלך רקימת העסקה אודות זכותו לבטל את העסקה בעיתוי שיחליט הוא על-כך וללא הגבלת מספר חודשי שימוש בתוכנה. שכן, מצג השווא הנ"ל שמוכרנית נתבעת יצרה בפני התובע, הניע את התובע לבצע את העסקה עם נתבעת.
2. בנטען לעיל, הנתבעת הפרה את איסור ההטעיה המעוגן בסעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**").
3. התובע יתמוך טיעונו דלעיל, בהגדרתה של 'ההטעיה' בספרו של פרופ' דויטש **(דויטש ס.; 2012; דיני הגנת הצרכן; ההוצאה לאור של לשכת עורכי הדין;** כרך ב' ; עמ' 119 ואילך), לאמור:

" *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, לאמור: " *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'*".
2. ועוד; *"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*" {ראו : בש"א (תל-אביב-יפו) 58066/99 **יצחק שלומוביץ נ' סקאל דיוטי פרי בע"מ**; עמ' 33}.ב
3. יצוין, כי ההטעיה דלעיל, לכשעצמה, מקימה לתובע את הזכות לקבלת סעדים מכוח חוק הגנת הצרכן, לרבות הזכות לביטול העסקה מכוח סעיף 32 ואת הזכות לתבוע פיצויים בגין כל נזק שנגרם לו עקב הטעייתו, מכוח סעיף 31 לחוק הנ"ל.
4. כמו-כן; ההטעיה הנטענת לעיל מחילה על התובע אף את הוראת סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן : "**חוק החוזים**"), לרבות התרופה המנויה בסעיף זה.
5. יתר על כן; בהנתן שהתובע הודיע בכתב לנתבעת. במהלך 4 החודשים ממועד ביצוע העסקה עמה אודות רצונו בביטול העסקה (**נספח** **4**), אזי קמה לו הזכות לביטול העסקה, המעוגנת ב[סעיף 13ג1(ג)](http://www.nevo.co.il/law/70305/13c1.c) לחוק הגנת הצרכן ואשר נגזרת לו הוראת סעיף 31א(א)(4) סייפא בחוק הגנת הצרכן, הדנה בזכות לפיצויים לדוגמה.
6. זאת ועוד; התובע יטען כי יש להשיב לו את כספו, מאחר והעסקה הייתה באופייה גם 'עסקה מתמשכת', כהגדרתה בסעיף 13ג(א) לחוק הגנת הצרכן, משום ההתקשרות למשך שנה לקבלת השירות מהנתבעת 1.
7. בהינתן שעסקינן גם ב-'עסקה מתמשכת', אזי התובע היה זכאי לסיים את ההתקשרות עם הנתבעת 1. בכל שלב, בעל-פה או בכתב, כאמור בסעיף 13ד(א) לחוק הגנת הצרכן, כפי שהתובע עשה בכתב, והיה על הנתבעת לסיים על אתר את ההתקשרות עם התובע ולהפסיק תוך 3 ימים את החיוב בגינה, כקבוע בסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן.
8. למען הסר ספק, יציין התובע כי הנתבעת לא יכולה להחיל על השירות לשימוש בתוכנה את הסייג הקבוע בסעיף 14ג(ד)(5) לחוק הגנת הצרכן, החל על*: "טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית*".
9. זאת משום שמלשון הסייג עצמו ניתן ללמוד שהמחוקק לא התכוון כלל לשירות מנוי במאגר מידע, אלא לתוכנה ארוזה אשר לרוכש אותה יש אפשרות טכנית להעתיקה בשלמותה.
10. כמו כן, לא מדובר בסייג הקבוע בסעיף 14ג(ד)(3) - *"מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995"*- משום שחוק המחשבים מדבר על נתונים המאוחסנים במחשב ומובעים ב-'שפת קריאת מחשב' ולא בתכנים שבמהותם נועדו להדרכת בני אדם בשפת בני אדם או בקורס אינטראקטיבי הדורש פעילות אקטיבית מצד הלומד.
11. מקל וחומר, שצריכת שירות נתבעת מתמצה בצפייה בתוכנה, בלבד.
12. 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,** כי *"...באשר לטענה שלא ניתן לבטל את העסקה מהטעם שלתובעים ניתנה גישה לאתר האינטרנט, יש לדחות 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...".*
13. כל שכן; 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* [*ב-סע' 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* [*ב-סע' 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. לביסוס אחריותן של נתבעות 2-3 לנטען בכתב התביעה, יפים דבריו של כבוד השופט רחמים כהן, בעניין **תא (ת"א**) **063948/06 הורוביץ ואחרים נ' חברת חוג נתיבי הנופש**: *"....סעיף 25(ב) ל*[*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/089_001.htm)*, מקים חזקה בדבר אחריותו של מעביד מרשה ונושא משרה בתאגיד, במקרה של הפרת החוק בידי עובד. משהטיל החוק חובה על מנהל לפקח ולמנוע כל עבירה על פי החוק, הרי שאי ציות להוראות החוק מהווה הפרת חובה חקוקה, כפי שנקבע בסעיף 63 ל*[*פקודת הנזיקין*](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/306_001.htm)*..."****.***
15. זאת ועוד: התובע יפנה את בית המשפט לענייןתא (ת"א) 16105/07 **ברנאי יהודה נ' לידור אורן**, שם נקבע: "*יש לדחות את טענת הנתבע 1 כי אין הוא אחראי אישית מאחר ופעל כמנהל הנתבעת 2. אורגן אשר מבצע יסודות של עוולה, חב חבות אישית בנזיקין בגין אותה עוולה. חבות זו איננה נובעת מהרמת המסך. היא איננה מעוגנת בהוראה ספציפית. היא נובעת מן העיקרון הכללי והיסודי על פיו אדם אשר ביצע עוולה, לרבות אורגן, חייב לשאת בתוצאות המשפטיות הנובעות מהתנהגות זו (ראה* [*ע"א 407/89 צוק אור בע"מ נ' קאר סקיוריטי בע"מ פ"ד מח*](http://www.nevo.co.il/links/psika/?link=עא%20407/89&Pvol=מח) *(5) 661, ו*[*ע"א 1569/93 יוסי מאיה נ' פנפורד (ישראל) בע"מ, פ"ד מח*](http://www.nevo.co.il/links/psika/?link=עא%201569/93&Pvol=מח) *(5) 705 )...".*
16. לבסוף, מטיל [סעיף 25](http://www.nevo.co.il/law/70305/25) לחוק הגנת הצרכן אחריות אישית על נושא משרה שלא עשה כל שנדרש למניעת ביצוע עבירה על ידי החברה או מי מעובדיה, כאמור [בסעיף 23](http://www.nevo.co.il/law/70305/23)(א)(1-3) לחוק הגנת הצרכן, שזו לשונו: *"25. (א) מעביד, מרשה ונושא משרה בתאגיד חייבים לפקח ולעשות כל שניתן כדי למנוע ביצוע עבירה כאמור בסעיף 23 בידי עובד מעובדיו, מורשהו, התאגיד או עובד מעובדי התאגיד, לפי העניין; המפר הוראת סעיף זה, דינו - קנס כאמור בסעיף 61(א)(3) ל*[*חוק העונשין*](http://www.nevo.co.il/law/70301)*; לעניין סעיף זה, "נושא משרה בתאגיד" - דירקטור, מנהל פעיל, שותף למעט שותף מוגבל, או בעל תפקיד האחראי מטעם התאגיד על התחום שבו נעברה העבירה. (ב) נעברה עבירה לפי סעיף 23 בידי עובד, מורשה, תאגיד או עובד מעובדי התאגיד, חזקה היא כי המעביד, המרשה או נושא המשרה בתאגיד, לפי העניין, הפר את חובתו לפי סעיף קטן (א), אלא אם כן הוכיח כי עשה כל שאפשר כדי למלא את חובתו".*

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות כדלקמן:
   1. להורות לנתבעת לבטל את העסקה עם התובע, ולהשיב לו את התמורה היחסית עבור העסקה (בניכוי **\_\_\_\_\_\_\_** חודשי שימוש), בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**₪.
   2. לחייב את הנתבעת, לשלם לתובע 'פיצויים לדוגמה', ללא הוכחת נזק מצידו, בהתאם לסעיף 31א(א)(2ב) לחוק הגנת הצרכן, בסכום של 10,000 ₪, או בכל סכום אחר שימצא נכון בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין. עם זאת, מטעמי אגרת בית המשפט בלבד, יעמיד התובע את תביעתו לפיצויים הללו על סך 1,000 ₪.
   3. לחייב את הנתבעת, לשלם לתובע סך 1,000 ₪ בגין עוגמת הנפש שנגרמה לו מחמת הטרדה ובזבוז הזמן הכרוכים בטיפול בהגשת תביעתו וכן בשל השימוש בכספו ללא תמורה מצידה.
   4. בנוסף, 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 לדון בתביעה, מכוח תקנה 2(2) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976.

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

התובע