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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם רכשתם תוכנה במכר מרחוק אשר אינה תואמת את הצרכים שלכם כפי שהובטחו על ידי החברה.**

**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

**הצדדים**

1. התובעת הינה צרכנית אשר רכשה מהנתבעת בעסקת מכר מרחוק זכות לשימוש מקוון בתוכנה/ תוכנית \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ שמטרתה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ כפי שיפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת. חברה בע"מ, הרשומה בישראל ואשר עוסקת, ככל הידוע לתובעת, בשיווק ובממכר זכות שימוש מקוון בתוכנה ל\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ בשם המותג : "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_".

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

**עובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** או בסמוך אליו, נחשפה התובעת לפרסום הנתבעת במרשתת אודות תוכנה שמטרתה **\_\_\_\_\_\_\_**בשם **"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**" (להלן : "**התוכנה**").
2. לאחר שהתובעת הותירה במקום המיועד לכך באתר הנתבעת את פרטיה האישיים פנה אל התובעת באמצעות ה-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ נציג/ת הנתבעת גב'/מר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ וניסה לשכנע התובעת לרכוש התוכנה פיתחה הנתבעת.
3. בנסיבות דלעיל, השתכנעה התובעת להסכים לבצע את העסקה עם הנתבעת ולרכוש את שירות הנתבעת למשך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ חודשים / ימים / שנים**, תמורת תשלום בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪ (להלן : "**העסקה**").
4. התובעת שילמה עלות העסקה באמצעות כרטיס האשראי ב-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_תשלומים שווים.
5. לא למיותר לציין כי הנתבעת לא העבירה לתובעת כל הסכם התקשרות המפרט תנאי העסקה, לרבות מדיניות הנתבעת לביטול העסקה.

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

1. לאחר שהתובעת ניסתה את התוכנה באמצעות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ הסתבר לה כי התוכנה אינה פועלת כלל, ולא ניתן לעשות בה כל שימוש, לפיכך בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** היא פנתה בכתב לנתבעת ויידעה אותה בכוונתה לבטל את העסקה.
2. התובעת בחרה לנצל את זכותה הצרכנית ולבטל את העסקה שנכרתה עם הנתבעת לפיכך היא פנתה אל הנתבעת באמצעות ה-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ וביקשה לבטל העסקה ולהשיב לה מלוא התמורה ששילמה בגינה בחזרה.
3. דא עקא הנתבעת לא טרחה להשיב על פנייתה של התובעת לביטול העסקה עמה והמשיכה לחייב את חשבון האשראי של התובעת מדי חודש בחודשו החיובים בהתאם לעסקה.

... העתק פניית התובעת אל הנתבעת מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_המיידעת אותה כי התוכנה אינה פועלת כלל מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

... העתק פנייתה הכתובה של התובעת אל הנתבעת מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_לביטול העסקה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

1. בנסיבות דלעיל, בהן הנתבעת מתעלמת מפנייתה של התובעת לביטול עסקה והשבת התמורה בגינה - לידיה, בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** בצר לה**,** התובעת פנתה אל המועצה הישראלית לצרכנות בבקשת סיוע במיצוי זכויותיה הצרכניות על-פי דין.

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

... העתק פניות המועצה הישראלית לצרכנות אל נתבעת 1., מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 6.**

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

**טענות התובעת והפן המשפטי**

1. מהלך העניינים שנסקר בהרחבה 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** ו/או "**החוק**") וכריתת עסקה זו עם הנתבעת נכנסת בגדרה של הגדרת 'עסקת מכר מרחוק' בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, על המשתמע מכך לעניין ביטול העסקה, המעוגן בסעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן ואשר נגזרת לו הוראת סעיף 31א(א)(4) סייפא בחוק הגנת הצרכן, הדנה בזכות לפיצויים לדוגמה.
2. המונח "עסקת מכר מרחוק" מוגדר על ידי המחוקק באותו הקשר ([בסעיף 14ג1(א))](http://www.nevo.co.il/law/70305/14c1.a) כך : "עסקת מכר מרחוק" – כהגדרתה בסעיף 14ג(ו)" ובסעיף [14ג(ו)](http://www.nevo.co.il/law/70305/14c.f) מגדיר המחוקק כי 'עסקת מכר מרחוק' היא זו – *"התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה...."*
3. 'שיווק מרחוק' מוגדר שם, כך : "*שיווק מרחוק" – פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים."*
4. לפיכך, הרי שהתובעת זכאית לביטול עסקה במכר מרחוק בהתאם להוראות סעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן. בניגוד להוראות סעיף זה דחתה הנתבעת את דרישת התובעת לביטול עסקה.
5. בהינתן שהנתבעת לא קיימה את חובת הגילוי אודות תנאי ביטול העסקה, אזי היא פעלה בניגוד לאיסור ההטעיה המעוגן בסעיף 2 (א)(16)+(21) לחוק הגנת הצרכן.
6. עמדה זהה הציג בית המשפט לתביעות קטנות ירושלים ב-ת"ק 66830-07-20 **ריגו נ' מנא טכנולוגיות -אי.סי.אי**, שעניינו עסקת 'מכר מרחוק' עם הנתבעת ונפסק כי :

"*בעסקה כזו קיימת חובה מוגברת של גילוי בשלב השיווק מרחוק בהתאם לסעיף 14ג(א) לחוק וחובה לגילוי בכתב (סעיף 14ג(ב)לחוק).במסגרת זו קיימת חובה לספק לצרכן מידע מהותי ולהימנע מהטעיה ולתת לצרכן את החוזה ל פ נ י החתימה כדי שיוכל לעיין בו ולהבין את תוכנו. בעסקת מכר מרחוק קיימת גם חובה לתת טופס גילוי נאות שיכיל את כל הפרטים המהותיים של העסקה (סעיף 14(ב) לחוק).כל עוד ל א הועבר טופס גילוי נאוות, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בכל עת כל עוד לא הועבר לו המידע בהתאם להוראות סעיף 14ג(ג). נ ד ח י ת טענת הנתבעת כי המסרונים מהווים הסכם התקשרות וגילוי נאות או שדי באישור העסקה טלפונית הטענות א י נ ן מתיישבות עם הוראת המחוקק...לאור האמור, יש לקבוע כי ההתקשרות לא נעשתה בהתאם לחוק ויש להורות על ב י ט ו ל העסקה".*

1. 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
2. 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.
3. יוער כי, תחולת חוק החוזים על התביעה דנן, לצד הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו, מעוגנת בסעיף 41 לחוק הגנת הצרכן.
4. בנטען לעיל, הנתבעת הפרה את איסור ההטעיה המעוגן בסעיפים 2(א)(1) ו- 2(א)(4) בחוק הגנת הצרכן, שעליו נוספת ההטעיה בפרסומת המעוגנת בסעיף 7(א)(1+2) לחוק זה.
5. התובעת תתמוך טיעונה 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). 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'*".
6. 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.
7. בנסיבות דלעיל, ברי כי התנהלות הנתבעת כלפי התובעת נגועה בחוסר תום-לב, בניגוד לסעיף 12 ו- 39 לחוק החוזים
8. זאת ועוד; הנתבעת העניקה לתובעת התחייבות חוזית (**נספח 4)** להשתמש בתוכנה למשך \_\_\_\_\_, אותה היא הפרה בחלוף \_\_\_\_\_ ממועד ביצוע העסקה.
9. ההפרה הנ"ל מהווה 'הפרה יסודית' כהגדרתה בסעיף 6 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, וזו מקימה לתובעת את הזכות לתרופות המנויות בסעיפים 7 אילך לחוק זה.
10. כל שכן, שהנתבעת מחזיקה לאורך-זמן וללא כל תמורה בכספה של התובעת בבחינת 'עושר- ולא במשפט', עליו נאמר ב-ע"א 495/80 ‎ **ברקוב**יץ**‎ ‎נ' קלימר**, כדלקמן: " *[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*".
11. למען הסר ספק, תציין התובעת 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*"- 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. 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.
12. מקל וחומר, שהתכנים המקוונים שהנתבעת הנגישה לרשות התובעת ניתנים לצפייה, בלבד.
13. התובעת נסמכת בטיעונה דלעיל גם על פסיקת בית משפט לתביעות קטנות בטבריה, ב-ת"ק 15885-01-10 **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...".*
14. ייתר על כן; יש לראות בעסקה, שנועדה למתן שירות לשימוש בתוכנה למשך \_\_\_\_, משום 'עסקה מתמשכת' כהגדרתה בסעיף 13ג' לחוק הגנת הצרכן ולפיכך קמה לתובעת הזכות לדרוש את הפסקתה במועד בו היא העלתה דרישה זו בפני הנתבעת.
15. בהתאם לסעיף 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן, היה על הנתבעת לסיים את ההתקשרות עם התובעת בהתאם להודעת ביטול העסקה שהועברה אליה, בתוך שלושה ימי עסקים. עם זאת, בחרה הנתבעת 1 שלא לעשות כן, חרף זכותה הקוגנטית של התובעת לכך.
16. סירובה של הנתבעת להיעתר לדרישת התובעת לבטל את העסקה, בעוד זכות זו עומדת לה על פי דין, אלא לכפות עליה 'הר כגיגית' בחירת חלופה כ-'לקוחה שבויה', מאפשרת לתובעת לתבוע פיצויים לדוגמה בסך של עד 10,000 ₪, ללא הוכחת נזק מצידה, בהתאם לסעיף 31א(א)(2ב) לחוק הגנת הצרכן.
17. התובעת תטען, כי היא עמדה בדרישה המקדמית לצורך הגשת תביעה ל'פיצויים לדוגמה' הקבועה בסעיף 31א(ב) לחוק הגנת הצרכן, מאחר והיא העבירה ישירות לנתבעת את פנייתה בכתב לביטול העסקה ) וגם באמצעות המועצה הישראלית לצרכנות
18. יצוין כי, יש להיעתר לתביעת ה'פיצויים לדוגמה' לצורך הרתעת הנתבעת ושכמותה מלנהוג כלפי הצרכנים בהפרה בוטה של הוראות החוק המקימות זכות לתביעה כאמור, ועל מנת להגשים רוחה ותכליתה של הוראת הדין בעניין זה, כפי שמופיעות בדברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 21) (פיצוי לדוגמה), התשס"ז-2006 (בעמ' 177): *"מטרתה של הצעת חוק זה היא לעודד אכיפה "פרטית", בידי צרכנים, של הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), באמצעות הענקת זכות לצרכנים לתבוע בבית המשפט פיצוי לדוגמה, מעוסקים אשר הפרו את הוראות החוק המנויות בהצעת החוק... לפיכך יהיה זה מוצדק לתבוע פיצוי לדוגמה במקרים שבהם אם לא ייעשה כן, תהיה ההרתעה חסרה והמזיקים יחמקו מאחריות. (דברי השופט ריבלין ב-ע"א 140/00 עזבון המנוח אטינגר ז"ל נ' החברה לשיקום ופיתוח הרובע היהודי בעיר העתיקה בירושלים)."*

**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 500 ₪ 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 לשלם לתובעת פיצויים לדוגמא,ללא הוכחת נזק מצידה בהתאם לסעיף 31 א (א) 2(ב) לחוק הגנת הצרכן בסכום של 10,000 ₪ או בכל סכום אחר שימצא בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין,עם זאת מטעמי אגרת בימ"ש בלבד תעמיד התובעת את תביעתה לפיצויים הללו על סך של 1,000 ₪.
   4. 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