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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם הטעו אתכם באשר לזהות ספק האינטרנט שלכם וזכותכם לביטול העסקה ופיצויים.**

**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 העוסק:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **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 שירות לאספקת תקשורת מקוונת לביתה כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת, ככל הידוע לתובעת, באספקת שירותי תקשורת מקוונת, תחת הזהות העסקית :" **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ".

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת אצל 'רשם החברות' , מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 1** .

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**פנתה באמצעות הטלפון אל התובעת נציגת הנתבעת אשר הציגה עצמה כעובדת חברת "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" ושכנעה אותה לרכוש הימנה שירות לאספקת \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ לתקופה של \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ שנים (להלן : "**השירות**"). תמורת תשלום כולל בסך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(להלן: "העסקה") .** עוד טענה נציגת הנתבעת **כי :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. לנוכח האמור השתכנעה התובעת לרכוש השירות מהנתבעת ומסרה לה את נתוני כרטיס האשראי שלה על מנת שתחייבה בעלות העסקה.   
   במועד ביצוע העסקה הוסכם כי ציוד הקצה היינו ההתקן (מודם וכד') וכד' יסופק לביתה של התובעת ביום \_\_\_\_\_\_\_.
3. יצוין כי במעמד ביצוע העסקה וגם לא לאחריו לא נמסר לתובעת כל מסמך התקשרות לרבות דרכי ביטולה של העסקה.

...העתק תדפיס חברת האשראי המפרט את חיובי התובעת עבור העסקה עם הנתבעת, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **2**.

1. ביום \_\_\_\_\_\_הגיע לביתה של התובעת שליח מטעם הנתבעת וסיפק לה ההתקן (המודם) כפי שסוכם במועד ביצוע העסקה, דא עקא במועד זה התברר לתובעת כי הוטעתה בזהות הנתבעת, והנתבעת היא אינה חברת התקשורת עמה ביקשה לכרות את העסקה.
2. לפיכך פנתה התובעת לנתבעת באמצעות הטלפון ידעה אותה בכך, וביקשה לבטל את העסקה עמה ולהשיב לה התמורה ששילמה בגינה לידיה אך הנתבעת סירבה לכך **וטענה כי: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** .
3. לנוכח התנהלותה זו של הנתבעת פנתה שוב התובעת ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_לנתבעת וחזרה על בקשתה לבטל את העסקה ולהשיב לה התמורה ששילמה בחזרה. הפעם השיבה לה הנתבעת כי היא מסכימה לבטל את העסקה עמה בכפוף להחזרת המודם שסיפקה לביתה – לידי הנתבעת.
4. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** החזירה הנתבעת את ההתקן -המודם לידי הנתבעת דא עקא ולתדהמתה הרבה של התובעת, הנתבעת לא ביטלה את העסקה והמשיכה לחייב את כרטיס האשראי של התובעת במלוא עלות העסקה.

... העתק אישור מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ המעיד על השבת המודם לידי הנתבעת, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. בנסיבות דלעיל, בהן מסרבת הנתבעת לבטל את העסקה עם התובעת וממשיכה לחייב את התובעת במלוא עלות העסקה, בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** בצר לה התובעת פנתה אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשה לסיוע במיצוי זכויותיה 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 התובעת כנגדה, אך הנתבעת לא טרחה להשיב לה על פנייתה.

... העתק פנייתה של המועצה הישראלית לצרכנות מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 5.**

1. בנסיבות בהן הנתבעת מסרבת לבטל את העסקה וממשיכה לחייב את התובעת במלוא עלותה אזי 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 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', כאמור בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, לעניין הוראות הדין הרלוונטיות המתייחסות לביטול העסקה, המעוגנות בסעיף 14ג(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן.
2. מאחר ועסקינן בשירות שבאופיו הנו מתמשך (קבלת שירותי תקשורת אינטרנטית), כי אז העסקה לרכישתו הנה 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. ברם, כאשר הנתבעת לא קיימה את חובת הגילוי אודות שירות האחזקה הגלום בעסקה שהתבצעה במכר מרחוק, המעוגנת בסעיף 14ג(א)+(ב) לחוק הגנת הצרכן, אזי הנתבעת פעלה בניגוד לאיסור ההטעיה המעוגן בסעיף 2(א)(16)+(21) לחוק הגנת הצרכן.
4. התובעת תטען לנקיטת הטעיה כלפיה לנוכח מצג השווא שיצרה הנתבעת במהלך רקימת העסקה לפיו היא שלוחה של חברת מוכרת בשוק הישראלי, וזאת כדי להניע את התובעת להתקשר עם הנתבעת בעסקה, ובכך הנתבעת הפרה כלפי התובעת את איסור ההטעיה המפורש לכך, המעוגן בסעיף 2(א לחוק הגנת הצרכן.
5. ודוק : *"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}.
6. יפה לעניין זה גם ההלכה שקבע בית המשפט בבש"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'*".
7. התובעת תדגיש את העובדה כי ההטעיה דלעיל חוללה אצלה את 'גמירות הדעת' לכרות עסקה עם הנתבעת והא ראיה, כי משהתחוור לה עם קבלת המודם מהנתבעת שזו אינה החברה הישראלית המוכרת אזי היא מיהרה לדרוש מהנתבעת לבטל את העסקה עמה.
8. התובעת תדגיש כי חלה על התנהלותה המתוארת לעיל של הנתבעת כלפיה, הוראת [סעיף 15](http://www.nevo.co.il/law/71888/15) ל[חוק החוזים](http://www.nevo.co.il/law/71888) (חלק כללי) התשל"ג 1973, הקובע כי **: "** *מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה; לעניין זה, "הטעיה" - לרבות אי-גילוין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על הצד השני לגלותן".*
9. יוער כי תחולת חוק החוזים על התביעה דנן, לצד הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו הרלוונטיות וחלות על נסיבות המקרה דנן, מעוגנת בסעיף 41 לחוק הגנת הצרכן.
10. מכלול הנסיבות המתואר לעיל מצביע ללא כחל וסרק על התנהלותה סרת תום-הלב של הנתבעת כלפי התובעת, 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.
11. התובעת נסמכת 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".*
12. לפיכך זכאית התובעת גם לסעדים מכוח חוק הגנת הצרכן, ובכלל זה סעד של ביטול העסקה מכוח סעיף 32 לחוק הגנת הצרכן, וכן סעד של פיצויים בגין כל נזק שנגרם לה עקב הטעייתה המכוונת, בהתאם לסעיף 31 לחוק הנ"ל. יצוין, כי לסעדים הללו זכאית התובעת גם מכוח דיני החוזים הכלליים ופקודת הנזיקין.
13. לאור התנהלות הנתבעת, אשר בחרה לפעול בניגוד לסעיפים: 13ד, 14(א)(1) ו- 14ג(ג)(2) 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.
14. התובעת תטען כי היא עמדה ב-'דרישת הכתב' ל-'פיצויים לדוגמה' המעוגנת בסעיף 31א.(ב) לחוק הגנת הצרכן, באמצעות משלוח פניית המועצה הישראלית לצרכנות בשמה אל הנתבעת
15. ראוי בהקשר זה, להפנות תשומת-לבו של בית המשפט הנכבד, לפסיקתה של כבוד שופטת בית המשפט המחוזי בבאר-שבע, יעל רז-לוי, ברת"ק 51960-02-15 **אוסטרובסקי נ' רשת חנויות רמי לוי שיווק השיקמה 2006 בע"מ,** בו נדון ערעורו של צרכן על גובה הפיצוי שהושת על הנתבע ונקבע, בין השאר, כך: *"... אחת ממטרות החוק בקביעת הפיצוי לדוגמא, הינה לעודד פנייה לבתי המשפט במקרים של הפרה... 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 לדוגמה****" [הצעות חוק הממשלה - 272, כ״ז בכסלו התשס״ז, 18.12.2006].***

*בענייננו,* פסיקת *פיצוי בגובה שנפסק, כאשר המערער נדרש להוצאות לא מעטות בהכנת התביעה וניהול ההליך בבית המשפט, יהיה בה כדי לרפות את ידיהם של הצרכנים; שכן כפי שנאמר בהצעת החוק, אם גובה הפיצוי שהושג הוא נמוך, הרי חולשת הצרכן וחוסר התועלת בניהול ההליך, תגרום לו לוותר על מימוש זכויותיו".*

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
   1. ליתן צו כנגד הנתבעת המורה לה על ביטול העסקה ומחייבה להשיב לתובעת את מלוא הסכום העסקה ששילמה לה בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪.
   2. לחייב את הנתבעת לפצות את התובעת בסך 1,000 ₪, בגין עוגמת הנפש, אי הנוחות ובזבוז הזמן שנגרמו לה, וכן היזקקותה לסיוע של המועצה הישראלית לצרכנות בטיפול בעניינה, לרבות פנייתה לנתבעת - אך ללא הועיל.
   3. לפסוק לתובעת 'פיצוי לדוגמה', ללא הוכחת נזק מצידה, מכוח סעיפים: 31א(א)(2ב), 31א(א)(3) ו-31א(א)(4) לחוק הגנת הצרכן, בסך של 10,000 ש"ח או בכל סכום אחר שימצא לנכון בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין. ועם זאת, מטעמי אגרה ולמען הזהירות, תעמיד התובעת תביעתה לפיצויים, כאמור, 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 -**