**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. התובעת הינה צרכנית אשר רכשה מהנתבעת תכשיט מסוג \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, אשר הנתבעת מעניקה לו שירות אחריות, כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל והעוסקת, ככל הידוע לתובעת, בממכר תכשיטים תחת שם המותג "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" וכן במתן שירות ואחריות עבורם.

... העתק תמצית רישום פריטי הנתבעת ברשות החברות ', מצורף לתביעה ומסומן **כנספח 1.**

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** רכשה התובעת מסניף הנתבעת ב**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** תכשיט מסוג **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (להלן: "**התכשיט**") תמורת תשלום בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪ (להלן: "**העסקה**"), התובעת שילמה עלות התכשיט באמצעות (מזומן / אשראי / המחאות).
2. במעמד ביצוע העסקה מסרה הנתבעת לתובעת 'תעודת אחריות' לפיה תקופת האחריות הינה למשך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

... העתק פירוט חיוב כרטיס האשראי של התובע המעיד על רכישת התכשיט, מצורף לכתב התביעה ומסומ**ן** כ**נספח 2**.

... העתק 'תעודת האחריות' שהנתבעת מסרה לתובעת, מצורף לכתב התביעה ומסומ**ן** כ**נספח** **3**.

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_ הבחינה התובעת כי התכשיט \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן : "**הפגם**"), לפיכך פנתה התובעת לנתבעת באמצעות (טלפון / מכתב/ פנייה פיזית) ויידעה אותה אודות הפגם.
2. התובעת ביקשה את התערבותה של הנתבעת בתיקון הפגם או בהחלפת התכשיט בחדש ותקין תחתיו כזה התואם במדויק הזמנתה, אולם הנתבעת החזירה אותו לידי התובעת בעוד הפגם נותר על כנו.
3. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** פנתה התובעת פעם נוספת אל הנתבעת וחזרה בשנית על בקשתה לתקן את הפגם שנצפה בתכשיט באופן יעיל וממצה ונענתה ע"י נציג הנתבעת כי תשיב על פנייתה תוך \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ימים.

... העתק מסמך 'טופס פניה' מס' **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** מיום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** המתעד את מסירת התכשיט לטיפול הנתבעת, מצורף לכתב התביעה ומסומ**ן** כ**נספח 4** .

1. בחלוף פרק-הזמן שהבטיחה הנתבעת למתן מענה ולמעלה מכך, הנתבעת יידעה את התובעת כי האחריות שהוענקה לתכשיט לא חלה על הפגם ולפיכך הוא יוחזר לתובעת אחרי שיבוצע בו ניקוי באמצעות מטלית בלבד.
2. בנסיבות דלעיל, דחתה התובעת את הצעת הנתבעת ובתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** היא העבירה את פנייתה אל המועצה הישראלית לצרכנות לסייע לה במיצוי זכויותיה על-פי דין.

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

... העתק פניית המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 6.**

1. מאחר והנתבעת נמנעת להיעתר לפניות התובעת והמועצה הישראלית בשמה לתקן או להחליף את התכשיט בחדש ותקין תחתין , בנסיבות בהן הייתה הנתבעת מחויבת בדין לעשות כן, כפי שיובהר בהמשך, ובכך הותירה את התובעת עד היום ללא כל מענה לבעייתה ועם תכשיט פגום שלא ניתן לעשות בו כל שימוש, כאמור, אזי לא נותרה לתובעת כל ברירה אלא להגיש תביעתה לבית משפט נכבד זה, בבקשה לקבלת סעד שבדין.

**טענות התובעת והפן המשפטי**

1. בהתאם להוראת סעיף 18א' ל[חוק הגנת הצרכן](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/089_001.htm)**,** התשמ"א,1981 ותקנות הגנת הצרכן (אחריות ושירות לאחר מכירה) תשס"ו-2006 (להלן:"**התקנות**"), קיימת תקופת אחריות מינימאלית בת שנה, לפחות, אשר במהלכה מוטלת על היצרן או היבואן, החובה לתקן כל ליקוי ופגם בממכר לאחר מכירתו.
2. החריג היחיד לחובה זו מצוי [בתקנה 2(ג)](http://www.nevo.co.il/law/71685/2.c) לתקנות, לפיה פטור היצרן מחובתו האמורה, במקרה ש**"**הוכיח היצרן כי מקור הקלקול בנזק מכוון שגרם הצרכן**".** הנטל להוכיח את קיומו של החריג מוטל על היצרן. [תקנה 8](http://www.nevo.co.il/law/71685/8) לתקנות קובעת, כי במקרה והיצרן הוכיח כי קלקול המוצר נגרם בשל רשלנות הצרכן, הוא רשאי לדרוש תמורה בעד התיקון, או ההחלפה, של המוצר.
3. משלא הוכיחה הנתבעת כי מקורו של הפגם הנטען בצמיד הוא בנזק מכוון לו גרמה התובעת, אזי מוטל על הנתבעת לרפא את הפגם וככול שהנתבעת לא תוכיח שהפגם נגרם בשל רשלנות התובעת, אזי על הנתבעת לשאת לבדה בכל העלות הכרוכה בכך.
4. זאת ועוד; מקום שלא ניתן לרפא את הפגם בתכשיט אזי על הנתבעת להחליפו ללא חיוב התובעת בתשלום, בתכשיט חדש הזהה במפרטו לקודמו או לבטל את העסקה עם התובעת ולהשיב לה את תמורתה, כאמור בתקנה 6(ג) לתקנות.
5. התובעת תטען כי אין כל בסיס להחרגת הפגם מתחולת האחריות החלה על התכשיט בשנה הראשונה לאחר רכישתו כל שכן שהנתבעת לא תמכה את התנערותה מחובת האחריות המוטלת עליה, בכל ראייה של ממש.
6. התובעת נסמכת בטיעונה דלעיל אודות החרגת הפגם מתחולת האחריות הסטטוטורית על התכשיט על קביעותיה של כבוד הרשמת הבכירה הירש, מבית המשפט לתביעות קטנות בראשון לציון ב-ת"ק 52521-06-13 **נתן ואח' נ' מעיין דרום י. ד. בע"מ,** לאמור **:**

**"** זכויות הצרכן על פי חוק הגנת הצרכן ותקנותיו על פיו הן קוגנטיות, היינו, הצרכן אינו יכול לוותר עליהן (ואם ויתר - אין תוקף לוויתור זה). לפיכך, שאם לא תוכל הנתבעת להוכיח כי מקור הקלקול במסך מקורו בנזק מכוון שגרם הצרכן – אזי מוטל על הנתבעת לתקנו, ואם לא תוכיח שהנזק נגרם בשל רשלנות התובע, עליה לשאת לבדה בכל הוצאות התיקון. מקום שלא ניתן לתקן את המוצר, על הנתבעת להחליפו, ללא תשלום מצד הצרכן. אין כל בסיס לחריג שקבעה לעצמה הנתבעת, כי לא תינתן אחריות על חלונות ורוכסנים. הדין אינו מאפשר החרגה כזו, ועל כל אין לה תוקף מחייב".

1. כך גם נפסק ב[ת.א (חיפה) 10560/05](http://www.nevo.co.il/links/psika/?link=תא%2010560/05) **סקוברוניק גלית נ' צ'מפיון מוטורס ישראל בע"מ**: "...מוכר אחראי לפגמים בייצור... הטבת מצבו של הרוכש מתבטאת על ידי כך שהרוכש אינו חייב להוכיח שהתקלה נובעת מפגם בייצור, אלא כל תקלה בתקופת האחריות תתוקן על ידי המוכר...וגו'".
2. התובעת תוסיף ותטען כי הוראת סעיף 11 ל[חוק המכר](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/240_001.htm), התשכ"ח-1968 (להלן:"**חוק המכר**"), מחייבת מוכר למסור נכס כשהוא מתאים למוסכם וממלא אחר הדרישות וצרכיו של הצרכן הרוכש, בעוד שהנתבעת מסרה בפועל לתובעת תכשיט במחיר לא מבוטל שנועד לשימוש יומיומי לאורך זמן אשר כבר בחלוף חודשי שימוש ספורים נצפה בו פגם שיש בו כדי להעיד על קיומו של פגם מהותי ובסיסי בו כבר עם ייצורו .
3. בכך הפרה הנתבעת את הוראת סעיף 11(3) בחוק המכר, הדן בנכס ש"אין בו את האיכות או התכונות הדרושות לשימוש הרגיל".
4. לא זו אף זאת: בית המשפט העליון, בהתייחסו להוראת סעיף 16 ל[חוק המכר](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/240_001.htm), קבע ב[ע"א 660/74 **שורק נ' קרים**, פ"ד לב](http://www.nevo.co.il/links/psika/?link=%D7%A2%D7%90%20660/74&Pvol=%D7%9C%D7%91)(1) 393, כי לא ניתן להתנות על הוראת סעיף 16 לחוק המכר וכי לא נדרשת ידיעה ממשית מצידו של המוכר (להבדיל מידיעתו של קונה שחייבת להיות ממשית) אודות אי ההתאמה, ודי אם יוכח יסוד נפשי של רשלנות אודות אי ההתאמה על מנת לחייב את המוכר באחריות כלפי הקונה (ראה: [רע"א 7642/97 **רונה שטרית ו – 2 אחרים נ' בלה נוסבאום ואח**', פ"ד נג](http://www.nevo.co.il/links/psika/?link=%D7%A8%D7%A2%D7%90%207642/97&Pvol=%D7%A0%D7%92) (3) 576).
5. סעיף 11 לחוק המכר מטיל, אפוא, אחריות על המוכר במקרה של אי התאמה, בין אם ידע עליה ובין אם לאו. שאלת 'הידיעה' רלוונטית רק באשר לשאלה הנוגעת להעלמת מידע עפ"י סעיף 16 לחוק המכר, או במצב בו המוכר לא ידע ולא היה עליו לדעת לפי סעיף 15 לחוק המכר. עם זאת, גם לפי סעיף 15, מוטלת על המוכר אחריות חוזית בגין אי התאמה, גם אם לא ידע על קיומה.
6. הלכה זו אף עולהמפסיקת בית משפט לתביעות קטנות בחיפה ב-ת"ק797-03-13 **בן זקן נ' אופטיקה הלפרין בע"מ**, אשר קבע, בין היתר, כי:

**"..**.ככל שנפלה אי התאמה מהותית במוצר המסופק, לא יכול העוסק להתעלם מהוראות חוק המכר, ובעיקר אמורים הדברים לגבי סעיף 11(3) לחוק המכר תשכ"ח-1968, שם נקבע כי המוכר לא קיים את החיוב המוטל עליו, אם מסר נכס שאין בו האיכות או התכונות הדרושות לשימושו הרגיל או המסחרי או למטרה מיוחדת המשתמעת מן ההסכם**"**.

1. מאחר ולא גולה לתובעת דבר קיומו של הפגם בתכשיט והיא לא ידעה על כך עובר לרכישתו, אזי עסקינן ב-'אי התאמה נסתרת' המעוגנת בסעיף 15 לחוק המכר. שכן, לא היה ביכולתה של התובעת לעמוד על קיומה של אי ההתאמה בעת מסירת התכשיט לידיה או בסמוך לכך ולכן היא לא יכולה הייתה להלין על כך וליידע את הנתבעת בתכוף למועד העסקה, אלא כאשר התרחש המופע שחשף קיומו של הפגם בתכשיט
2. התובעת נסמכת בטיעונה הנ"ל, גם על האמור בפסיקתו של בית משפט לתביעות קטנות בחדרה ב-ת"ק 3142-09-14 **מדמון נ' גילתוראן בע"מ**, כדלקמן:

"...אני קובעת כי משמדובר היה בפגם נסתר שדווח לנתבעת בסמוך לאחר 'גילויו', קרי אבחונו כפגם במוצר, ומשמדבר בפגם שהיה קיים במוצר למן יום רכישתו, הרי שזכאי היה התובע להסתמך על הפגם, והיה על הנתבעת לתקנו – במידת הצורך – או להחליפו בתקין, כבקשת התובע. משלא עשתה כן, רשאי התובע לעמוד על ביטול העסקה ואני מורה לנתבעת להשיב לידיו את הסכום ששילם בעבור המכשיר – בתמורה לקבלת המכשיר בחזרה לידיה".

1. יתירה מכך: האחריות הסטטוטורית בה החזיקה התובעת על התכשיט הינה זכות קוגנטית הפוטרת אותה מלתת נימוקים למימושה, כאמור ב-[ת"ק (ב"ש) 35282-04-13](http://www.nevo.co.il/links/psika/?NEWPROC=תק&NEWPARTA=35282&NEWPARTB=04&NEWPARTC=13) **יעקב מלכי נ' רשת עולם הקולנוע (2007) בע"מ**, כדלקמן:

"במישור הצרכני שבין המוכר לרוכש נועדה תעודת האחריות ליתן הטבה או תרופה בידי הרוכש ביחס למעמדו המשפטי על פי [חוק המכר](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/240_001.htm) תוך שחרורו מהנטל להוכיח את אי ההתאמה כל עוד הינו מצוי בתקופת האחריות ובכפוף להיקפה" (והאסמכתאות שם: א. [דויטש, מעמד הצרכן במשפט](http://www.nevo.co.il/safrut/bookgroup/370), 490-491 (תשס"ג)).

1. כאשר נוצר פגם במוצר במשך השנה הראשונה והעוסק לא מתקנו בפרק הזמן הקבוע בתקנות הנ"ל "בלא תמורה", מהווה הדבר בבחינת אי מתן שירות כלל לצרכן, המקים לצרכן הזכות אף לתבוע פיצוי לדוגמא, ללא הוכחת נזק, מכוח סעיף 31א(א)(8) לחוק הגנת הצרכן, בסך של עד 10,000 ש"ח.
2. לפיכך תוסיף ותטען התובעת כי, הנתבעת לא עמדה בחובות המוטלות עליה לפי חוק הגנת הצרכן והתקנות שהותקנו מכוחו כאמור, ועל כן יש לחייבה, גם במתן 'פיצוי לדוגמה' לתובעת.
3. כאמור, בדברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 21) (פיצוי לדוגמא), התשס"ז-2006, בעמ' 177-178, נקודת המוצא של החקיקה הצרכנית היא כי קיים חוסר איזון מובנה ביחסי עוסק-צרכן, כאשר הצרכן סובל מפערי מידע, מיכולת מיקוח שונה ומקשיי מימוש זכויותיו בבית המשפט. במקרה של אחריות ושירות לאחר מכירה, העוסק כבר קיבל את כספו עבור המוצר שמכר, ולמעשה, אם לא נאכף החוק, אין לו סיבה לתת שירות אם אינו מעוניין בכך. הוא אינו מרוויח ממתן השירות.
4. 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. המחוקק התייחס בדברי ההסבר להצעת החוק למטרה שלשמה נחקקו חוקים אלו:*

***"****מטרתה של הצעת חוק זו היא לעודד אכיפה ״פרטית״, בידי צרכנים, של הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ״א- 1981 (להלן - החוק), באמצעות הענקת זכות לצרכנים לתבוע בבית משפט פיצוי לדוגמה, מעוסקים אשר הפרו את הוראות החוק המנויות בהצעת החוק...*

*נקודת המוצא בבסיס החקיקה הצרכנית היא כי קיים חוסר איזון בעמדות הכוח של הצדדים כאשר מצב הצרכן חלש יותר לעומת העוסק. המחוקק מצא לנכון להעניק הגנות יתרות לצרכן בעסקאות צרכניות כדי להתגבר על כוחו העודף של העוסק...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. להפעיל סמכותו בהתאם לסעיף 60(א)(2) לחוק בתי המשפט (נוסח משולב), תשמ"ד-1984 וליתן צו המורה לנתבעת להחליף את התכשיט הפגום בחדש ותקין תחתיו, ללא עלות נוספת מצד התובעת.

לחילופין; להורות על ביטול העסקה עם הנתבעת והשבת מלוא התמורה בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ₪ לידיי התובעת והשבת התכשיט הפגום לידיי הנתבעת.

* 1. כמו כן לחייב את הנתבעת לפצות את התובעת בגין נזק לא ממוני בסך של 500 ש"ח, זאת בשל עוגמת הנפש והטרחה הרבים שנגרמו לתובעת מהתנהלות הנתבעת כלפיה והימנעותה מתיקון הפגם בניגוד לדין המחייבה עשות כן, עד כי התובעת נזקקה לסיועה של המועצה הישראלית לצרכנות אשר פנתה לנתבעת -ללא הועיל
  2. כמו כן, לחייב את הנתבעת בפיצוי לדוגמא לטובת התובעת, ללא הוכחת נזק מצידה, מכוח סעיף 31א(א)(8) לחוק הגנת הצרכן, בסך 10,000 ₪ או בכל סכום אחר שימצא לנכון בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין. עם זאת, מטעמי אגרה בלבד, תעמיד התובע ת את תביעתה לפיצויים הללו על סך 1,000 ₪.
  3. בנוסף, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט, בתוספת ריבית והצמדה כחוק, מיום מתן פסק הדין ועד למועד התשלום בפועל.

1. התובעת מצהירה כי היא לא הגישה בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
2. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה.

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

התובעת

**- כתב התביעה נוסח בסיוע המועצה הישראלית לצרכנות -**