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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם רכשתם מוצר בחנות פיזית, והועסק סירב לבקשתכם לביטול עסקה בטענה כי מדובר במוצר שיוצר בהזמנה מיוחדת/ אישית.**

**כתב תביעה זה מתאים למוצרים הבאים: ריהוט; ציוד לבית ולגן, למעט כלי אוכל לא ארוזים; מכשיר חשמלי ומכשיר אלקטרוני לרבות ציוד קצה כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן – חוק התקשורת); טובין, הארוז באריזתו המקורית ובלבד שאריזתו לא נפתחה על ידי הצרכן; טובין שהזמין הצרכן וטרם סופק לו, אף אם בגלל שאזל מהמלאי ויש צורך לייצרו או להזמינו ובלבד שהייצור או ההזמנה אינם לפי מידות או דרישות מיוחדות של הצרכן; מטהר מים ומיתקן למים מינרליים; ביגוד והנעלה;**

**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, בה התובעת בחרה מוצר מתוך קטלוג והתייעצה עם הנציג לגבי צבעי המוצר וגודלו, 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-14 ימים 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 בניכוי דמי הביטול כדין.
2. דא עקא, בניגוד להוראות הדין, הנתבעת דחתה את דרישת התובעת לביטול העסקה בטענה כי מדובר בהזמנה מיוחדת ועל פי הוראות החוק לא ניתן לבטל עסקה כזאת.
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 הנתבעת, 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 14 ימים ממועד ביצוע העסקה, הנתבעת סירבה לכך תוך שהיא אינה פועלת על פי מדיניות הביטולים והמגבלות הקבועות בחוק.
3. טענות התביעה והפן המשפטי
4. המסגרת הנורמטיבית לענייננו מצויה בהוראות **תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א – 2010** (להלן: "**התקנות**"), כך קובעות הוראות תקנה 2(1) לתקנות:

**"צרכן רשאי לבטל הסכם בהתאם לפסקאות (1) עד (7) ובלבד שביטול הסכם לרכישת טובין יהיה בתנאי שהצרכן יחזירם לעוסק והטובין לא נפגמו ולא נעשה בהם שימוש בידי הצרכן הרוכש; החזרת הטובין באריזה המקורית תהווה ראיה מספקת לאי-עשיית שימוש בהם –**

**(1)לרכישת טובין או סוגי טובין כאמור בפרטים 1 עד 6 ו-23 לתוספת – בתוך 14 ימים מיום שקיבל את הטובין; לגבי פרטים 1 עד 3, 6 ו-23 לתוספת, פתיחת האריזה המקורית כשלעצמה לא תיחשב שימוש או פגימה בטובין, אלא אם כן יוכח אחרת; חיבור הטובין לחשמל, גז או מים ייחשב לעניין זה שימוש בטובין;"**

1. תקנה 5(א) לתקנות קובע כי כאשר צרכן מבקש לבטל עסקה בהתאם לתקנה 2 לתקנות, רשאי העוסק לחייבו בדמי ביטול:

**"ביטל הצרכן את הסכם הרכישה, כאמור בתקנה 2, רשאי העוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בשיעור של 5% ממחיר הטובין או מערך השירות או 100 שקלים חדשים לפי הנמוך מביניהם."**

1. ואילו תקנה 6(א) לתקנות מחריג מוצרים שונים מזכות ביטול העסקה, ובין היתר:

**"זכות הביטול כאמור בתקנות אלה לא תחול לגבי – ...**

**(2) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן על פי מידות או דרישות מיוחדות;"**

1. לטענת התובעת, המוצר אינו מוצר שיוצר בהזמנה מיוחדת וזאת בהתאם להוראות הדין והפסיקה כפי שיפורט להלן. הנתבעת בחרה לנצל את מעמדה הכוחני ופערי המידע הקיימים בינה לבין הנתבעת ובחוסר תום לב סירבה לאפשר ביטול עסקה למוצר הקטלוגי שרכשה התובעת.
2. ויובהר כי עצם ציון המילים "הזמנה מיוחדת" בטופס ההזמנה על ידי הנתבעת אינה הופכת העסקה לכזו כמשמעותה בחוק הגנת הצרכן (ר' תק (נת') 35136-06-13 **אודליה כהן נ' חב' נורית- יבוא ושיווק רהיטים בע"מ).**
3. ביצוע הזמנה של מוצר בצבע מסוים ובמיוחד מקום בו מדובר בצבע אשר ניתן לראות דוגמא ממנו בחנות או מתוך אפשרויות בחירה מתוך קטלוג, אין בו משום דרישה מיוחדת של הצרכן השוללת אפשרות הביטול (ת.ק. 6425-04-11 **בצלת נ. הביטאט** (פורסם בנבו) וכן ראו: ת.ק. (כ"ס) 19437-03-12 ) **הברי נ' נייט סליפ סנטר (2000) פלוס בע"מ** (פורסם בנבו).
4. כבר נפסק כי "**יש לאבחן בין הזמנה מיוחדת על פי מידות מיוחדות המתאימות אך ורק למזמין (כמו, למשל, הזמנת ארון המתאים לחדר בעל מידות מסוימות או הזמנת חליפה המתאימה למידות אדם מסוים ולא מתאימה לאדם אחר) ובין כורסה, שאין לגביה הוכחה שהיא הוזמנה על פי מידות מסוימות ושאינה מתאימה למאן דהוא אחר**" (תק (רח') 11153-06-10 **מנחם אלינר נ' אמריקן סיסטמס המומחים למזרונים וספות נוער (1996) בע"מ** [פורסם בנבו]).
5. ב-ת"ק (חד') 51456-12-14 **אמתי נ' לוגת מטבחים**, קבע בית המשפט בתביעת צרכן לביטול עסקה לרכישת מטבח אצל חברת מטבחים, שמאחר שמדובר במטבחים מודולריים, הגם שההרכבה נעשית בהתאמה למטבח של הצרכן, לא מדובר בהזמנה לפי מידות מיוחדות של הצרכן. בהתאם לכך קבע בית המשפט באותו מקרה כי אותה עסקה לרכישת מטבח נכנסת בגדרי פריט (5) ולפיכך ניתן היה לבטל אותה עסקה בהתאם לתקנה 2(1) לתקנות ולשאת בדמי ביטול של 100 ₪.
6. כן נפסק, כי משנקט המחוקק מפורשות במילים "דרישות מיוחדות"- גילה דעתו כי הכוונה הינה לדרישות מיוחדות מעבר לעצם ההזמנה במיוחד עבור הלקוח וכי מדובר בשני תנאים מצטברים שיש לבחון ואשר על הנתבעת להוכיח אותם.
7. העובדה שהמוצר מיוצר לפי הזמנה אישית של הלקוח ועבורו, אין בה לבדה כדי להחריג אותו מתחולת זכות ביטול העסקה כקבוע בתקנות. התנאי השני הוא אלמנט הייחודיות של המוצר.
8. כך, בסעיף 17 לפסק הדין שניתן בהליך ת"ק 59298-07-17 **שיליאן ואח' נ' ד.ס רהיטי יוקרה (2001) בע"מ [פורסם בנבו]**, נקבע כדלקמן:

**" צבע או מידת קשיות מזרון אינם דרישות מיוחדות אלא בחירה סטנדרטית המתבקשת בכל מוצר קטלוגי. העובדה שהנתבעת מתנהלת באופן שבו רב מוצריה מיוצרים רק בהתאם להזמנת לקוח, "מוצר פר לקוח" בלשונו של נציג הנתבעת, אינה אמורה לפעול לחובת הצרכנים, כך גם ההחלטה, המבוססת ככל הנראה על שיקולים כלכליים, להחזיק מלאי ריהוט מצומצם ולייצר רק לאחר דרישה.**

**צודקת התובעת בטענתה, כי אם תתקבל טענת הנתבעת, שכל מוצריה, למעט מוצרי מלאי, מיוצרים בייצור מיוחד, תלקח מלקוחותיה באופן גורף ובלתי מידתי זכותם על פי דין לבטל עסקאות רכישה. על כן מצאתי לקבוע כי הסלון השני, נשוא התביעה, אינו בבחינת מוצר שיוצר בייצור מיוחד ואינו מאפשר ביטול רכישתו."**

1. נקבע, כי כוונת המחוקק לא הייתה להגביל את זכות הביטול למוצרי מדף בלבד אלא שהמחוקק גילה מפורשות דעתו, כי זכות הביטול הצרכנית תחול גם על מוצרים אשר יוצרו במיוחד עבור הלקוח. וכי באיזון בין זכות הצרכן לביטול העסקה לבין הפגיעה בעוסק אשר נאלץ לכבד את אותה זכות ביטול, יש ליתן את הדעת לאפשרות של העוסק למכירה מחודשת של הטובין. בהקשר לכך, יש לפרש את המילים "דרישות מיוחדות", וממילא הסייג יחול רק באותם המקרים שבהם יעלה בידי הספק להוכיח כי לא ניתן, בעטיין של אותן דרישות מיוחדות של הצרכן, למכור את הטובין לאחר (**תק (ת"א) 13062-03-12‏ ‏ אלה אומנסקי נ' ברנס רז דר' קאוצ'** (פורסם בנבו)).
2. 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**").
3. על פי הנחיית הממונה, אין לקבל קביעה גורפת לפיה טובין המוצגים בקטלוג הם הזמנה מיוחדת, "**אמירה לפיה כל בחירה מתוך קטלוג כמוה כהזמנה על פי מידות או דרישות מיוחדות פותחת פתח לניצול לרעה ואיון זכות הביטול על מרבית העסקאות בענפים השונים**".
4. התובעת מבקשת מבית המשפט הנכבד לקבוע כי הנתבעת פועלת בניגוד להוראות הדין, שעה שמסרבת לבטל עסקאות בטענה כי מדובר במוצר שיוצר בהזמנה מיוחדת, ללא כל הצדקה.
5. 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"**).
6. 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.)
7. 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 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