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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם "חוק הטכנאים" חל, כלומר ביצעתם רכישה מהסופרמרקט באונליין, קבעתם שעה להגעת המשלוח והשליח איחר למעלה משעתיים מהמועד האחרון שקבעתם או לא הגיע כלל.**

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 באתר המועצה).

סכום התביעה המקסימלי אותו תוכלו לתבוע בבית המשפט לתביעות קטנות עומד על סך של 34,600 ₪ (נכון ליום 1/1/2023). 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: "התובעת"** |
|  | **- נ ג ד -** |  |
|  | **שם חברה וח.פ.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"**ל**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: "הנתבעת"** |

### מהות התביעה: כספית.

### סכום התביעה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.

### כתב תביעה

**הצדדים**

1. התובע הוא צרכן אשר רכשמגוון מוצרים מהנתבעת באמצעות המרשתת.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת ככל הידוע לתובע בהפעלת רשת מרכולים ארצית, המוכרת מוצרים שונים, בדגש על מוצרי מזון.

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת ברשם החברות, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 1.**

**העובדות**

1. ביום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** ביצע התובע באתר הנתבעת הזמנה של מגוון מוצרים (להלן: **"המשלוח")** תמורת תשלום כולל על סך \_\_\_\_\_ ₪ (להלן: "**העסקה").** התובע שילם את מלוא התמורה באמצעות כרטיס אשראי.
2. באמצעות המערכת הממוחשבת שבאתר הנתבעת תואם מול התובע מועד אספקת המשלוח לביתו ביום \_\_\_\_\_\_\_, ובטווח השעות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן: **"הטווח").**

... העתק קבלה מס' **\_\_\_\_\_\_\_\_\_** מיום \_\_\_\_\_\_\_, המעידה על העסקה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 2**.

... העתק צילום על אודות הטווח שתואם עם הצרכן, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 3.**

1. כאשר המשלוח לא סופק בטווח שנקבע, פנה התובע ביום \_\_\_\_\_\_\_ אל הנתבעת באמצעות **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** ויידע אות**ה** כי המשלוח הגיע באיחור של מעל לשעתיים מהטווח שסוכם / מעל לשלוש שעות מהטווח שסוכם / לא הגיע כלל. (**למחוק את המיותר)**

... העתק צילום הודעת התובע שהועבר אל הנתבעת, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

1. בנוסף, חלק מהמוצרים שהתקבלו באיחור והדורשים קירור התקלקלו, כשתובע לא קיבל פיצוי על כך.
2. בנסיבות דלעיל, ביום \_\_\_\_\_\_ פנה התובע אל הנתבעת בכתב, ודרש פיצוי כדין, אולם דרישתו נדחתה ע"י הנתבעת.

... העתק צילום פניית התובע בדרישה לפיצוי, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 5.**

1. נוכח סירוב הנתבעת, התובע פנה אל המועצה הישראלית לצרכנות (להלן: **"המועצה"**)ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשה למיצוי זכויותיו הצרכניות על פי דין.

... העתק פניית התובע מיום \_\_\_\_\_\_\_ אל המועצה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **6**.

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ פנתה המועצה במכתב אל הנתבעת בעניינו של התובע וביקשה לקבל תגובתה לכל האמור בתלונת התובע כנגדה. הנתבעת סירבה לייתן לתובע פיצוי כמתחייב בדין / עד היום לא התקבל כל מענה מהנתבעת לפניית המועצה **יש למחוק את המיותר** .

...העתק ממכתב המועצה אל הנתבעת מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מצורף לתביעהומסומן **כנספח 7.**

1. בנסיבות דלעילולדאבון הלב, כל שנותר לתובע הוא לבקש סעד מבית המשפט הנכבד.

**טענות התובע והפן המשפטי**

1. בשנת 2008 נכנס לתוקף סעיף 18א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981(להלן: **"החוק"**) בו נקבע כי:

**"נדרש ביקור של טכנאי או נציג אחר מטעמו של העוסק במענו של הצרכן, יתאם נותן השירות את המועד וואת שעת הסיקור עם הצרכן;**

התיקון לחוק נועד לא רק למנוע מצרכנים המקבלים שירות בביתם מעוסקים מלהמתין בביתם במשך זמן בלתי ממושך וסביר, אלא גם ליצור מנגנון של סעד עצמי ומתן פיצוי, ללא הוכחת נזק מצידו של הצרכן, בעת איחור ספק השירות או בשל אי הגעתו כלל במועד שתואם עמו, ומבלי שספק השירות יידע אותו בכך קודם לכן.

1. יצוין כי חשיבות הגבלת זמן ההמתנה של צרכן הובאה ב**דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 25) (הגבלת זמן המתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק), התשס"ח-2008**:

**"... הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה להבהיר בחקיקה ראשית הוראות הנוגעות להגבלת זמן ההמתנה של צרכן לשם ביקור טכנאי במענו וכן ליצור מנגנון אכיפה חדש לשם כך... מנגנון האכיפה המוצע יסייע לשיפור השירות לצרכנים וימנע עיכוב צרכנים במענם בהמתנה ממושכת לטכנאי...".**

1. זאת ועוד; תיקון מס' 55 לחוק הרחיב את תחולת החוק, כך שיחול גם על ביקור שליח **"(ה) לשם הובלה של מוצרים שהעוסק מכר;"** כבעניינו כאן.
2. סעיף 18א(ד)(1) שבו, קובע:

**"(1) תואם מועד לביקור בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) – פיצוי בסכום של 300 שקלים חדשים; חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור – פיצוי בסכום של 600 שקלים חדשים;**

על כן, גובה הפיצוי שייזקף לטובת הצרכן במקרה של הפרת החוק אינו נתון לפרשנות. הסכום תלוי בגובה האיחור של נותן השירות: אם חלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה יעמוד סכום הפיצוי על 300 ₪; כאשר חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה, יהיה הפיצוי 600 ₪.

1. כמפורט לעיל, החוק חל על גם על הובלה של מוצרים שהעוסק מכר. אין החרגה ספציפית לגבי מוצרים כלשהם, ומכאן אנו למדים שהוא חל גם על חברות שמבצעות משלוחים של מוצרי מזון.
2. ב**ת"ק 40871-10-21 צבאג נ' שופרסל בע"מ**, שופרסל נתבעה בגין הפרת הדין כפי עניינו כאן. בית המשפט קבע כי על הנתבעת לפצות את התובע בסך 1200 ₪ (600 ₪ לכל אחד מן המשלוחים), בתוספת 800 ₪ בגין עוגמת נפש ו-1000 ₪ בעבור הוצאות, סה"כ 3000 ₪.
3. יודגש כי אעפ"י שמדובר בפיצוי ללא הוכחת נזק, אין בו כדי לגרוע מזכותו של התובע לטעון ולהוכיח כי הנזק שנגרם לו גבוה יותר מסכום הפיצוי שנקבע בדין; וככל שיוכיח זאת, אזי יזכה לפיצוי בשיעור הנזק שהוכיח על פי דיני הנזיקין, בהתאם לסעיף 41 ל[חוק הגנת הצרכן](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/089_001.htm). התובע נסמך בטיעוניו גם על פסיקת בית המשפט **בת"ק 40009-05-15** **כהן ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ**:

**" ... כפי שהערתי ב**[**ת"ק (שלום-פ"ת) 23173-10-14**](http://www.nevo.co.il/case/18096128) **מנשה נ' רשות הדואר [פורסם ב'נבו'] גם אם אין מדובר בביקור טכנאי, הרי שיש ליתן פיצוי במקרה כזה בעילה שיש לראותה כעילה מעין-ח ו ז י ת, בגין העובדה שהנתבעת לא עמדה בהתחייבותה להגיע למענו של התובע במועד שנקבע בין הצדדים כחלק מהשירות לו התחייבה כלפיו, וזאת בניגוד למוסכם בין הצדדים. פרשנות זו תואמת לדעתי לתכלית העולה מהחקיקה הצרכנית החדשה, לפיה הוכר הצרכן כמי שזכאי לקבל שירות נאות, יחס הולם וכחלק מכך גם כמי שזמנו אינו הפקר{ראו לעניין זה** [**חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה)**](http://www.nevo.co.il/law/119611)**, תשע"ב-2012;** [**תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני)**](http://www.nevo.co.il/law/119030)**, תשע"ב-2012;** [**סע' 18**](http://www.nevo.co.il/law/70305/18) **ל**[**חוק הגנת הצרכן**](http://www.nevo.co.il/law/70305)**, תשמ"א-1981 ('חוק הטכנאים')}".**

1. למעלה מן הצורך, ידגיש התובע כי על בית המשפט הנכבד לדחות על הסף כל ניסיון של הנתבעת להתנער מאחריותה למיוחס לה בכתב התביעה ולגלגל זאת לפתחם של צדדים שלישיים כלשהם, ככל וישנם, כגון המוביל.
2. הנתבעת הייתה זו שבחרה במוביל וכפתה את שירותו על התובע וברי שאחריותה על תפקודו מוטלת עליה, משום העקרון*: "***שלוחו של אדם כמותו, לרבות ידיעתו, וכוונתו מחייבת ומזכה, לפי העניין, את השולח***",* כאמור בסעיף 1(ב) ל**חוק השליחות, תשכ"ה-1965.**
3. תימוכין לנטען לעיל נמצא בפסק-דינה של כב' השופטת בר-אשר צבן ב**ת"ק 003386/08** **שרביט שולמית נגד פרפקט ליין**, בו נחלקו הצדדים בסוגיית חבותה של הנתבעת לפיצוי על נזקים שגרם מתקין מטעמה שקבל שכרו ישירות מהתובעת. בית המשפט קבע כי:

**"...אין התובעת קשורה במערכת היחסים שבין הנתבעת לבין המתקינים".**

1. בהינתן כי השלוחה של הנתבעת לא הגיע אל התובע במועד המוסכם והנתבעת אף לא טרחה לקיים את הוראת סעיף 18א(ג)(3) לחוק הגנת הצרכן, המחייבת אותה להודיע לצרכן "...לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם על דחיית ביקור טכנאי...וגו'", אזי זכאי התובע למלוא הסעד שהוא עותר לו.
2. התובע יחתום טיעוניו, בעוגמת הנפש היתירה שגרמה לו הנתבעת, לצד ביטול זמנו משום הטרחה הכרוכה במימוש זכויותיו הצרכניות.
3. לפיכך, יעתור התובע למתן פיצוי ראוי לעוגמת הנפש והטרחה הרבה שנכפו עליו, והוא נסמך על פסיקת בית המשפט העליון בנושא נזק מסוג של 'עוגמת נפש' שניתן לפסוק בדרך של אומדן, כאמור ב[**ע"א 8279/02 זאב גולן ואח' נ' עזבון המנוח דר מנחם אלברט ז"ל,** פ"ד סב](http://www.nevo.co.il/case/5568823)(1) 330 [2006], בסעיף 31 לפסה"ד:

**" בבואנו לשקול יישומו של פתרון זה במקרה שבפנינו עלינו ליתן את הדעת לכך, שאין בנמצא כל נתון עובדתי עליו יכולה להתבסס האומדנה. אכן, הלכה היא כי העדר יכולת לחשב באופן מדויק את היקף הנזק שנגרם לתובע אינו שולל ממנו את זכאותו לפיצויים... מקום שהוכח קיומו של נזק רשאי בית המשפט לאמוד את גובהו. התנאי לכך הוא שקיים קושי אובייקטיבי, לאור אופיו וטיבו של הנזק, להוכיח בדייקנות ובוודאות את מידת הנזק לו אחראי הנתבע, ושהתובע הביא את אותם נתונים אשר ניתן באופן סביר להביאם... למעשה, כמעט בשום מקרה לא יכול בית המשפט לחשב באופן מדויק לחלוטין את הנזק שנגרם, למצער בתביעות נזיקין, ועל כן כמעט תמיד נדרש הוא להסתייע בהערכה במידה כזו או אחרת...".**

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות לנתבעת, כדלקמן:
   1. לפצות את התובע בסך של 300 / 600 ₪ ללא הוכחת נזק מצידו, בשל הפרת חובתה החוקית כלפיו, כאמור בסעיף 18א(ד)(1) לחוק הגנת הצרכן.
   2. לפצות את התובע, בנוסף, בסך של 500 ש"ח, בגין עגמת הנפש, הטרחה וביטול זמנו, להם גרמה הנתבעת בשל התנהלותה הכושלת.
   3. לפצות את התובע בגין מוצרי המזון שתקלקלו כי לא נשמרו בקירור, בסך כולל של.....ש"ח.
   4. כמו כן, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט, בתוספת 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 .

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

התובע