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

**כתב התביעה מתאים למקרים בהם רכשתם טיול מאורגן, שילמתם את מלוא המחיר המבוקש עבור הטיול ולאחר ששילמתם את מלוא הסכום, העוסק דרש מכם לשלם "תוספת דלק" או "היטל דלק".**

**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

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

### כתב תביעה

1. הצדדים
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ הרשומה בישראל ואשר עוסקת בשיווק וממכר טיולים מאורגנים לבני הגיל השלישי / שומרי כשרות / שייט נהרות / קרוזים. הנתבעת מפעילה אתר אינטרנט שכתובתו: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. התובעת הינה צרכנית אשר רכשה מן הנתבעת טיול מאורגן הכולל בית היתר טיסות, בתי מלון, הסעות, ארוחות ושירותים נוספים ל\_\_\_\_\_, במחיר כולל של \_\_\_\_\_ ₪ (להלן: "**חבילת** **הטיול**" או "**הטיול"**).
2. העובדות
3. ביום \_\_\_, לאחר שנחשפה לפרסומי הנתבעת, החליטה הנתבעת לרכוש מן הנתבעת את חבילת הטיול. התובעת יצרה קשר עם הנתבעת ושילמה את מלוא הסכום הכולל אשר צוין בפרסומי הנתבעת עבור הטיול.

... העתק קבלה המעידה על מלוא התשלום המבוקש בעבור הטיול , מצורף לתביעה ומסומן **כנספח 2.**

1. על אף העובדה כי מלוא המחיר הכולל שהוצג שולם לנתבעת מידי הנתבעת, ביום \_\_\_\_ פנתה הנתבעת אל התובעת במכתב הדורש ממנה להוסיף \_\_\_\_ $ עבור "היטל דלק" ו/או "תוספת דלק" בשל התייקרות עלויות הדלק (להלן: "**היטל הדלק**")

... מכתב דרישת תשלום היטל דלק, מצורף לתביעה ומסומן **כנספח 3.**

1. הנתבעת הדגישה בפני התובעת כי ללא תוספת התשלום המבוקשת לא תוכל לצאת לטיול, שכן כרטיסי הטיסה הוחזקו בידי הנתבעת.
2. בשל דוחק הזמן ופערי הכוחות בין הצדדים, נכנעה התובעת לדרישת הנתבעת ושילמה את "היטל הדלק".

... העתק קבלה המעידה על תשלום היטל הדלק, מצורף לתביעה ומסומן **כנספח 4.**

1. כאשר התברר לתובעת כי דרישת התשלום בעבור היטל דלק מנוגדת להוראות הדין, פעלה התובעת לקבל את חזרה את הכספים שגבתה הנתבעת שלא כדין. ברם, ניסיונותיה לקבלת כספי הגזלה העלה חרס.
2. לפיכך לא נותרה לתובעת כל ברירה אלא להגיש תביעתה לבית משפט נכבד זה להשבת הכספים שנגבו ממנה שלא כדין.
3. כפי שיפורט בהמשך התנהלות הנתבעת המפורטת לעיל עולה כדי פגיעה בזכויות התובעת כצרכנית, ניצול פערי המידע בין התובעת לנתבעת וכן ניצול חולשתה של התובעת, בניגוד להוראות הדין.
4. הפן המשפט וטענות התובעת
5. המסגרת הנורמטיבית לענייננו כאן מצויה בהוראות סעיף 17ד ל**חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981** (להלן: "**חוק הגנת הצרכן"**), אשר קובעת ברחל בתך הקטנה:

**" לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי."**

1. סעיף 17א לחוק הגנתה צרכן מגדיר את המחיר הכולל כך:

""**המחיר הכולל" – מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות**

**(1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;**

**(2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה."**

1. תכליתו של סעיף 17ד לחוק הגנת הצרכן ברורה, למנוע הטעיה של הצרכן הנובעת מהצגת המחיר בצורה חלקית ומטעה, כאשר הוא איננו כולל את כל תשלומי החובה כדוגמת מע"מ המתווספים למחיר.
2. מטרתם של סעיפים 17א-17ד לחוק הגנת הצרכן היא להבטיח כי הצרכן ידע בדיוק מהו המחיר המלא הנדרש ממנו עבור מוצר או שירות. לכן, כל רכיב של התשלום שקיימת חובה לשלמו – קיימת גם חובה לכללו במסגרת "המחיר הכולל". לעומת זאת, תשלום שאין חובה לשלמו, שכן יש אפשרות מעשית לוותר עליו - אין צורך לכלול ב"מחיר הכולל". ר' ת"צ 1629-09 **שלומיאן נ' ג'רף גריל – רמת החייל** (נבו, 7/8/2011).
3. עמדת המאסדר, הרשות להגנת הצרכן אשר הובאה במסגרת הליך ת"צ 9961-09-18 **חסון נ' גינדי ישראל 2010 בע"מ**, עולה בקנה אחד עם טענה זו:

**" סעיף 17ד לחוק הגנת הצרכן קובע את החובה על העוסק לפרסם ולנקוב את במחיר הכולל של השירות אותו הוא מציע. מכאן, שעל המחיר הכולל לשקף את כל התשלומים שהצרכן אינו יכול לוותר עליהם. לכן על העוסק לכלול את ההוצאות הכרוכות שהוא רוצה לגבות מהצרכן במסגרת עסקת מכירה דירה, במחיר הכולל של הדירה. חובת הצגת המחיר הכולל חלה לאורך כל שלבי העסקה לרבות בשלב השיווק. עוד צוין כי לצד הצגת המחיר הכולל אין מניעה כי עוסק יציג פירוט באשר לרכיבים המרכיבים את המחיר הכולל ובלבד שאופן הצגת המידע משקפת תמונה מלאה לצרכן אודות המחיר הכולל. הצגת מחיר חלקי או הצגת רכיבים שונים, ללא הצגת מחיר כולל מהווה הטעיה בעניין המחיר וזאת בניגוד לקבוע בסעיף 2(א)(13) לחוק הגנת הצרכן."**

1. כמו כן ראוי להביא את עמדתם המשותפת של הרשות להגנת הצרכן ומשרד התיירות בחוזר מיום 18/8/2008 הנושא כותרת "דרישה לתשלום בגין "היטל דלק"":

**"בעקבות תלונות רבות שהגיעו למשרד התמ"ת ולמשרד התיירות, עולה כי סוכני הנסיעות ו/או חברות תעופה שונות דורשים מצרכנים, לאחר שהזמינו ורכשו כרטיסי טיסה, לשלם תוספת המכונה בפיהם "היטל דלק".**

**דרישה שכזו, עולה לכאורה כדי עבירה על חוק הגנת הצרכן התשמ"א, 1981 המחייב להציג לפרסם ולנקוב לצרכן את "המחיר הכולל" של המוצר או השירות.**

**יתרה מכך, השימוש במילה "היטל דלק" מטעה את הצרכנים העלולים לחשוב, כי מדובר בהוראה שלטונית או במס – כמובן שאין אלה פני הדברים אלא מדובר בהעלאת מחיר הנקבעת לכאורה באופן שרירותי ע"י חברות התעופה".**

1. ברי כי התנהלות הנתבעת עומדת בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן, לאור העובדה הפשוטה כי הנתבעת הציגה מחיר כולל עבור הטיול, התובעת שילמה את מלוא המחיר הכולל – ובשלב מאוחר יותר התלתה הנתבעת את השתתפות התובעת בטיול ככל שלא תשלם סכומים נוספים.
2. ויודגש כי כאשר הנתבעת מפרסמת את המחיר הכולל הנדרש בעבור הטיול היא הביאה בחשבון את עלויות הטיול והרווחים הצפויים. דרישת "היטל דלק" אינה אלא גלגול הוצאות לפתח הצרכנים, וניסיון נואל של הנתבעת לקזז את הפסדיה בשל טעות בכדאיות העסקה.
3. בהליך **ת"פ (תל אביב-יפו) 24852-09-09 מדינת ישראל- משרד התמ"ת נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ** - הורשעה סוכנות הנסיעות מאחר והעבירה את דרישת התשלום להיטל דלק לפני מועדי היציאה לטיול, ודרשה את תשלום התוספת כתנאי לשחרור כרטיסי הטיסה. בכך אילצה את הצרכנים לבחור באחת משתי אפשרויות - לשלם את התוספת הנדרשת, או להודיע על ביטול העסקה, דבר שגורר חיוב בתשלום קנס גבוה.
4. למען שלמות התמונה יצוין כי גם אם נכתב בתקנון הנתבעת כי לקוחותיה ישלמו את היטל הדלק אם ידרשו, מדובר בתנאי מקפח הנוגד את הוראות חוק הגנת הצרכן –שהינו חוק קוגנטי אשר לא ניתן להתנות עליו.
5. בהליך ח"א (ירושלים) 804-07 **דיזנהויז יוניתורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה** – המועצה הישראלית לצרכנות התנגדה לאישור חוזה אחיד לפיו הצרכנים ישאו בהיטל דלק, בית המשפט לחוזים אחידים קיבל את עמדת המועצה ונפסק כי החברה לא יכולה לדרוש תשלום היטל דלק לאחר שהצרכנים שילמו עבור הכרטיס (ר' ס' 80 לפסק הדין).
6. לפיכך, מבוקש מבית המשפט הנכבד לקבוע כי הנתבעת גבתה את "היטל הדלק" בניגוד להוראות הדין ולהורות לנתבעת להשיב את סכום "היטל הדלק" ששילמה התובעת בתוספת ריבית והצמדה כדין.
7. בנסיבות דלעיל, ברי כי התנהלות הנתבעת נגועה בחוסר תום-לב, בניגוד לסעיף 12 ו- 39 **לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973**.
8. 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 בסעיף 7(ג) לחוק זה.
9. על כן, גם בהתאם להוראות חוק החוזים ניתן להורות לנתבעת להשיב את סכום "היטל הדלק" ששילמה התובעת.
10. התנהלות הנתבעת אשר פורטה לעיל מהווה הטעיה במפרט מהותי בעסקה כקבוע בהוראות סעיף 2(א)(13) לחוק הגנת הצרכן:

**"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:**

**...**

**המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית"**

1. 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 לעסקה, כמו למשל בענייננו כאן. ראו : בש"א (תל-אביב-יפו) 58066/99 **יצחק שלומוביץ נ' סקאל דיוטי פרי בע"מ**; עמ' 33.)
2. מתאימים לענייננו הגדרת 'ההטעיה' בספרו של המלומד פרופ' דויטש בספרו **דויטש ס.; 2012; דיני הגנת הצרכן; ההוצאה לאור של לשכת עורכי הדין;** כרך ב' ; עמ' 119:

**" הטעיה היא הצהרה כוזבת, כאשר יש פער בין הדברים הנאמרים או המוסתרים (הטעיה במחדל) לבין המציאות. מצג שווא פירושו הצגה לא נכונה של המציאות".**

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. משהוכח כי בענייננו התקיימה הטעיה בפרט מהותי בעסקה, ברי כי קמה לתובעת את הזכות לתבוע פיצויים בגין כל נזק שנגרם לה עקב הטעייתה וזאת מכוח הוראות סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.
2. בענייננו כאן ברי כי מבחני עוולת ההטעיה הצרכנית מתקיימים ר' רע"א 2837/98 ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נד(1) 600 (2000):

(1) קיימת הטעיה: הנתבעת הטעתה את התובעת באשר למחיר הכולל עבור הטיול.

(2) קיים נזק: הנזק הוא תשלום היטל הדלק ועוגמת הנפש

(3) קיים קש"ס בין ההטעיה לבין הנזק: בשל ההטעיה, נגרם לתובעת הנזק.

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:
   1. ליתן צו כנגד הנתבעת המחייב אותה להשיב לתובעת את התמורה ששולמה עבור היטל דלק בתוספת ריבית והצמדה.
   2. לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת סך של \_\_\_\_\_ ₪ בגין הנזקים, עוגמת הנפש והטרחה שנגרמו לתובעת בשל התנהלותה של הנתבעת, 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