# דוגמת מכתב פנייה לממונה על פניות הציבור לפי סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן

**לכבוד:**

הממונה על פניות הציבור

(שם החברה / העוסק)

**הנדון: פנייה לפי סעיף 13 א לחוק הגנת הצרכן – דרישה למענה**

מרשתי, גב' נ.מ, רכשה מכם בתאריך 1.2.2024 מוצר מסוג [שם המוצר] אשר סופק באיחור ובסטייה מהמובטח בפרסום. חרף פניות קודמות לשירות הלקוחות, לא התקבל מענה מספק.

בהתאם לסעיף 13 א לחוק הגנת הצרכן, אבקש מענה רשמי ומנומק לפנייתי זו תוך 21 ימי עבודה, וכן את תיקון ההפרה או השבת מלוא התמורה ששולמה.

אבהיר כי פנייתי זו מתועדת, ובאם לא יתקבל מענה מספק בפרק הזמן הקבוע בדין, נבחן המשך צעדים לרבות פנייה לרגולטור ולמיצוי זכויותיה של מרשתי בכלים נוספים.

**בברכה,**

**\_\_\_\_\_\_\_, עו"ד**