# דוגמת מכתב פנייה לעוסק – בשם לקוח, מטעם עורך דין

לכבוד:

הממונה על פניות הציבור

[שם החברה / העוסק]

**הנדון: פנייה לפי סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן – דרישה למענה בגין הפרת זכויות צרכן**

שלום רב,

אני עו"ד \_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ פונה אליכם בשם מרשתי, גב' נ.מ., ת.ז. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, בקשר לרכישה שביצעה מכם בתאריך 01.02.2024 באמצעות אתר האינטרנט/מוקד טלפוני/חנות פיזית, של מוצר מסוג (תיאור המוצר / שירות).

לצערנו, המוצר/השירות סופק באיחור ניכר / לא סופק כלל / סופק כשהוא פגום / סופק בניגוד למפורט בתנאי הרכישה, וזאת בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן, לרבות הוראות סעיפים 2, 4, ו-13א לחוק.

למרות פניות קודמות למוקד שירות הלקוחות שלכם בתאריכים (תאריכים)לא התקבל מענה ענייני או טיפול אפקטיבי בפנייה. לכן, בהתאם לסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, אני פונה אליכם באופן ישיר לממונה על פניות הציבור, ודורש מענה רשמי, ענייני ומנומק בתוך 21 ימי עבודה, בהתאם לקבוע בדין.

הדרישה הספציפית של מרשתי היא ביטול העסקה והשבת הסכום ששולם / החלפת המוצר / אספקה מחדש בהתאם להתחייבות / פיצוי בגין הנזק שנגרם וכו.

לנוחיותכם, מצורפים לפנייה זו המסמכים הבאים:

- אישור הרכישה / חשבונית

- תיעוד ההתכתבות עם שירות הלקוחות

- צילום מסך של המוצר באתר כפי שהוזמן

- צילום תעודת זהות של מרשתי

אבקש את התייחסותכם בהקדם ובכפוף לדין. אם לא תתקבל תשובתכם בפרק הזמן הקבוע, נבחן פנייה לרשויות הצרכניות המוסמכות ולמיצוי ההליכים העומדים לרשותה של מרשתי.

בברכה,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, עו"ד