# דוגמת פנייה למועצה לצרכנות – בשם לקוח, מטעם עורך הדין

**לכבוד:**

המועצה הישראלית לצרכנות

**הנדון: פנייה לפי סעיף 13 א לחוק הכנת הצרכן – טיפול בתלונת צרכן**

אני, ה"מ, עורך הדין (שם מלא), פונה אליכם בשם מרשתי, גב' נ.מ, ת.ז, לעסקה צרכנית מול (שם העוסק), שבוצעה ביום 1.2.2024 באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

מרשתי רכשה מוצר מסוג (תיאור המוצר) אשר סופק לה באיחור / לא סופק בכלל / סופר כשהוא פגום / שונה מהמוזמן. חרף פניות חוזרות ונשנות לשירות הלקוחות של העוסק, לא התקבל כל מענה ענייני, או שהמענה שנמסר אינו מספק.

בהתאם לחוק הגנת הצרכן ולאור חשיבות מנגנוני הפיקוח והגישור שמפעילה המועצה לצרכנות, אבקש את טיפולכם בפנייה זו – הן לצורך פתרון פרטני למרשתי, והן לבחינה האם מדובר בהתנהלות מערכתית של העוסק, המחייבת בירור מעמיק.

אודה לטיפולכם ולחזרה עם עדכון בהקדם.

בברכה,

\_\_\_\_\_\_, עו"ד

**מצורפים לפניה זו:**

אישור רכישה / חשבונית –

תכתובות עם שירות הלקוחות –

צילום מסך של המוצר בעת הרכישה –

צילום תעודת זהות / ייפוי כוח –