**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

**הצדדים**

1. התובע הינו צרכן אשר רכש מהנתבעת את הפריט \_\_\_\_\_\_\_\_ לביתו, כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת בשיווק ומכירת מוצרים כדוגמת הפריט, בשם המותג : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת אצל רשם החברות, מצורף לכתב התביעה ומסומן כנספח 1.

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** רכש התובע מן הנתבעת את הפריט \_\_\_ מדגם \_\_\_\_ בצבע \_\_\_\_ (להלן : "הפריט") בעלות של \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪, התובע שילם הסך הנ"ל באמצעות \_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן : "**העסקה**"**)**.

... העתק קבלה מס' **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** המעידה על העסקה מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח 2**.

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**פנה נציג הנתבעת לתובע ותיאם עמו מועד לאספקת הפריט לביתו ליום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** בטווח השעות **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**. (להלן : "**מועד האספקה הראשון**").
2. בבוקר מועד האספקה הראשון בסמוך לשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** הודיע נציג הנתבעת לתובע על ביטול מועד האספקה הראשון בשל **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (להלן : "**הדחייה הראשונה**"), עוד הוסיף נציג הנתבעת כי הנתבעת תתאם עמו מועד אחר- חדש לאספקת הפריט, במקום מועד האספקה הראשון שנקבע עמה.
3. בהמשך למתואר לעיל הבטחתה של הנתבעת לתובע כי תתאם עמו מועד אחר-חדש לאספקת הפריט לא טרחה הנתבעת לעשות כן.
4. לנוכח האמור נאלץ התובע לפנות אל הנתבעת בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** בבקשה לקבוע עמה מועד חדש לאספקת ההפריט נציגת הנתבעת תיאמה מועד חדש לאספקת הפריט ליום \_\_\_\_\_\_\_\_שעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (להלן : "**המועד השני**").
5. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_, המועד השני שנקבע עם הנתבעת לאספקת הפריט, המתין התובע בביתו משעה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_לאספקת הפריט, לא למיותר לציין כי התובע לקח חופש מעבודתו על מנת שיהיה נוכח במועד השני שנקבע לאספקת הפריט, התובע המתין עד השעה \_\_\_\_\_\_\_\_ בביתו.
6. דא עקא וגם במועד השני לא סיפקה הנתבעת הפריט לביתו כפי שנקבע, ואף לא טרחה ליידע אותו בכך והתובע חיכה לשווא בביתו לאספקת הפריט במהלך היום החופשי שלקח מעבודתו כאמור.
7. לפיכך פנה התובע לנציג הנתבעת באמצעות (טלפון / סמס / דוא"ל) ויידע אותה בכל המתואר לעיל.

... העתק פנייתו של התובע לנציג הנתבעת, מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. בנסיבות דלעיל, בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** פנה התובע אל הנתבעת בכתב וביקש פיצוי בגין הפרת התיאום לאספקת הפריט במועדים. ברם, דרישתו נדחתה על ידי הנתבעת.

... העתק פניית התובע מיום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** אל הנתבעת לקבלת פיצוי, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

1. בצר לו, בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** התובע פנה אל המועצה הישראלית לצרכנות, בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשת סיוע במיצוי זכויותיו על פי דין.

... העתק פניית התובע אל המועצה הישראלית לצרכנות, מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח** **5**

1. בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_ פנתה המועצה הישראלית לצרכנות לנתבעת על מנת לקבל תגובתה על תלונתו של התובע כנגדה. ברם, הנתבעת לא השיבה לפניות המועצה / סירבה ליתן לתובע פיצוי כמתחייב בדין.

...העתק פניות המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת, מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח** **6**.

1. בהינתן המבוי הסתום כמפורט דלעיל, אזי לתובע לא נותרה ברירה אלא להגיש את תביעתו למתן הסעדים שבדין.

**טענות התובע והפן המשפטי**

1. בשנת 2008 נכנס לתוקף תיקון סעיף 18א **לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981** (להלן:"**חוק הגנת הצרכן**"), אשר נועד למנוע מצרכנים המקבלים שירות בביתם מעוסקים, במסגרת הסכם התקשרות לתקינות הטובין שבביתם, מלהמתין בביתם בפרקי זמן ממושכים ובלתי סבירים, כמו-גם ליצור מנגנון של סעד עצמי ומתן פיצוי מקסימאלי, 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.
2. 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 הגנת הצרכן תיקן את הוראת סעיף 18 א וקבע כי בסעיף קטן (ג*) "נותן שירות הוא מי שמחויב לתת שירות –(ה) לשם הובלה של טובין שהעוסק מכר".*
2. בית המשפט לתביעות קטנות בנתניה ב- ת"ק 31155-03-19 **מלמד נ' סניטק מוצרי אמבטיה בע"מ,** נדרש באריכות ובפירוט רב לסוגיה אודות תחולת הוראת סעיף 18א(ג) לחוק הגנת הצרכן חלה גם על שירותים החורגים מאלו הנקובים ב- תיקון 24 ל[חוק הגנת הצרכן](http://www.nevo.co.il/law/70305) בנוגע לפיצוי עקב איחור טכנאי (מוצרי חשמל, אלקטרוניקה וגז חדשים, מנגנונים מכניים וחשמליים, גם ברהיטים למשל, שמחירם גבוה מ-150 ₪):

*" בכל הנוגע להובלה, אין הכרח כי יהיה מדובר רק במוצרי חשמל או גז, גם לפי עמדת הרגולטור הייעודי שגילה דעתו במסגרת גילוי הדעת (וראו לעניין זה גילוי דעת בעניין תיקון 55 ל*[*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305) *– הרחבת "חוק הטכנאים" (26.2.2019)), וכפי שעולה מפרוטוקול ועדות הכנסת (למשל דיון בוועדת הכלכלה מיום 18.6.2018). זאת, למרות שהמחוקק לא הגדיר הובלת "טובין" ולעניין זה לא תחם את הטובין בהוראה הרלוונטית בתיקון לחוק (*[*18א(ג)(1)(ה)*](http://www.nevo.co.il/law/70305/18a.c.1.e) *לטובין לפי תקנות אחריות ושירות לאחר מכירה, הגם שמדובר באותו פרק בחקיקה הדן באחריות ושירות לאחר מכירה... נקל לראות כי* [*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305) *מתייחס ל כ ל סוגי הטובין, ללא הבחנה אם מדובר במוצר אלקטרוניקה, חשמל וגז אם לאו ועל כן העובדה שאין הגדרה בחוק למהו "טובין", א י ן משמעותה כי יש לפרש זאת לפי התקנות בהן מחוקק המשנה בחר כן להגדיר את הטובין – לצורך תחולת תקנות אלו בלבד."*

1. לפיכך נחתם פסק הדין הנ"ל בקביעה, כדלקמן :

*"סוף דבר, בשים לב לכך שהתובע לא חקר את הנתבעת בעניין אי הגעת הטכנאי מפאת מחלתו אולם הנתבעת לא סיפקה הסבר מדוע לא שלחה נציג אחר כשהנטל הוא עליה להוכיח את סיבת אי ההגעה, וכאשר מלכתחילה באותן נסיבות לא היה מקום לקבוע טווח המתנה של 4 שעות ולא עמדה בחובתה לתאם מועד מדויק יותר ביממה הקודמת, ובשים לב לעוגמת הנפש שנגרמה לתובע באובדן זמנו – אני פוסקת כי הנתבעת תפצה את התובע בסך של 750 ₪ וכן 250 ₪ הוצאות משפט. סך הכול תשלם הנתבעת לתובע סך של 1000 ₪ תוך 30 יום מהיום. "*

1. לא זו אף זאת: תיקון מס' 24 [לחוק הגנת הצרכן](http://www.nevo.co.il/law_html/law01/089_001.htm), שהותקן בסעיף 18א(ג)(2) ובסעיף 18א(ד)(1) שבו, קובע כי זמן ההמתנה לטכנאי לא יעלה על שעתיים (בחריג של התראה טלפונית), מעבר לשעה שתואמה, וכי אם חלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה יעמוד סכום הפיצוי על 300 ₪; וכאשר חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה, יהיה הפיצוי 600 ₪.
2. יוזכר, כי מדובר בפיצוי ללא הוכחת נזק, שאין 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).
3. התובע נסמך ב-טיעוניו גם על פסיקת בית המשפט לתביעות קטנות בחיפה ב- ת"ק 5496-08-15 **טולדנו נ' רהיטי רגבה אגש"ח בע"מ ח.פ 570038703** שעניינה בתובעשהזמין הרכבת מטבח *"והוא תיאר פגישה אחת בה איחר נציג הנתבעת ביותר שעתיים מטווח השעות שהוסכם, ולביקור מתואם אחד לא התייצב, והנתבעת אישרה זאת."*
4. בית המשפט בפס"ד הנ"ל ציין בפסיקתו, כי:

"[*סעיף 18א(ג)*](http://www.nevo.co.il/law/70305/18a.c) *ו-*[*(ד)*](http://www.nevo.co.il/law/70305/18a.d) *ל*[*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305)*, תשמ"א-1981 קובע כי באיחור של מעל שעתיים ישולם פיצוי בסך 300 ₪ ומעל שלוש שעות, פיצוי של 600 ₪. עוד נקבע* [*בסעיף קטן (ה)*](http://www.nevo.co.il/law/70305/18a.e) *כי נותן השירות רשאי* להציע *לצרכן פיצוי בשווה כסף, אך על הצרכן להסכים לכך, ועל נותן השירות להוכיח את ההסכמה. נציג הנתבעת לא טען בדיון כי התובע הסכים להצעה. מכל האמור לעיל, אני מעמידה את הפיצוי בגין החסר באורך הדלפק לפי הערכה, ביחס להזמנה כולה, על סך 2,500 ₪, ואת הפיצוי בגין איחור אחד מעל שעתיים בסך 300 ₪ ובגין ביטול ביקור אחד בסך 600 ₪.****"***

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- המוביל, למשל.
2. שכן, הנתבעת הייתה זו שבחרה במוביל וכפתה את שירותו על התובע וברי שאחריותה על תפקודו מוטלת עליה משום העקרון ש- *"שלוחו של אדם כמותו, לרבות ידיעתו, וכוונתו מחייבת ומזכה, לפי העניין, את השולח",* כאמור בסעיף 1(ב) **לחוק השליחות, התשכ"ה.**
3. תימוכין לנטען לעיל נמצא בפסק-דינה של כב' השופטת בר-אשר צבן מבית משפט לתביעות קטנות ירושלים ב-תק 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".*
4. **הסעדים**
5. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות לנתבעת, כדלקמן:
   1. לפצות את התובע בסך 600 ₪, ללא הוכחת נזק מצידו, בשל הפרת חובתה החוקית כלפיו, ומאחר והתובע המתין שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה הקבוע כאמור בסעיף 18א(ד)(1) לחוק הגנת הצרכן.
   2. לפצות את התובע, בנוסף, בסך 500 ש"ח, בגין עגמת הנפש, הטרחה וביטול זמנו להם גרמה הנתבעת בשל התנהלותה הכושלת.
   3. כמו כן, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט, בתוספת ריבית והצמדה כדין מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.
6. התובע מצהיר כי, הוא לא הגיש בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
7. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה.

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

התובע

**- כתב התביעה נוסח בסיוע המועצה הישראלית לצרכנות -**