**בבית המשפט לתביעות קטנות**

**ב \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**כתב התביעה נחתם ביום** \_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **שם ותעודת זהות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"ל:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: התובעת** |
|  | **- נ ג ד -** |  |
|  | **שם חברה וח.פ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"**ל**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: הנתבעת** |

### מהות התביעה: כספית.

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

### כתב תביעה

**הצדדים**

1. התובע הינו צרכן אשר רכש מאתר הנתבעת במרשתת בשם: "\_\_\_\_\_\_\_\_\_" בעסקת מכר מרחוק , מכשיר טלפון סלולארי כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת ככל הידוע לתובע במכירת מכשירי סלולאר וציוד תקשרות נלווה

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת ברשם החברות מצורף לתביעה ומסומן כנספח 1'.

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** רכש התובע מאתר הנתבעת במרשתת מכשיר טלפון סלולארי מדגם \_\_\_\_\_\_ (להלן : "**המכשיר**") תמורת תשלום כולל על סך \_\_\_\_\_ ₪ (להלן: "**העסקה")** התובע שילם מלוא התמורה באמצעות כרטיס אשראי.
2. לאחר ביצוע העסקה יידע נציג הנתבעת את התובע כי מועד אספקת המכשיר היא תוך 14 יום ממועד העסקה.

... העתק קבלה מס' **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** מיום \_\_\_\_\_\_\_המעידה על העסקה, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 2**.

1. בהמשך לאמור לעיל, ביום \_\_\_\_\_\_\_ פנה נציג הנתבעת לתובע באמצעות **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ויידע אותו** כי המכשיר לא יסופק תוך 14 ימים ממועד העסקה וכי צפוי עיכוב במועד אספקתו. עוד הוסיף נציג הנתבעתכי הזמנתו הועברה להמשך טיפול במחסן הנתבעת.
2. למחרת היום פנה שוב נציג הנתבעת לתובע ויידע אותו כי ההזמנה נמצאית בשלבי סיום .

... העתק צילום הודעות נציג הנתבעת שהועברו אל התובע, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ פנה שליח מטעם הנתבעת אל** התובע באמצעות ישומון הוואצאפ (להלן: "**השליח")** ועדכן אותו כי המכשיריסופק לו *"במהלך היום"* אולם לא ציין פרק הזמן (טווח השעות) בהן יסופק המכשיר לביתו עוד הוסיף כי המכשיר חייב להימסר לידיו. דא עקא לא סופק המכשיר לביתו של התובע.

... העתק פניותיו של שליח מטעם הנתבעת לתובע באמצעות ישומון הוואצאפ מיום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **4**.

1. לנוכח האמור פנה התובע בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ אל הנתבעת וביקש לברר מדוע לא סופק המכשיר לביתו כפי שהובטח לו. התובע נענה כי המכשיר נשלח בשוגג ליעד אחר ולכן על התובע להמתין עד לשובו של המכשיר למחסן הנתבעת כדי לתאם מועד אספקה חלופי.
2. בנסיבות דלעיל התובע פנה לנתבעת אשר הבטיחה לו מתן מענה מדויק בבוקר יום המחרת, אך הנתבעת לא קיימה את הבטחתה.
3. לנוכח התנהלות הנתבעת כמפורט לעיל, בצר לו, בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ התובע פנה אל המועצה הישראלית לצרכנות, בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשה למיצוי זכויותיו הצרכניות על פי דין.

... העתק פניית התובע מיום \_\_\_\_\_\_\_ אל המועצה הישראלית לצרכנות, מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **5**.

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ פנתה המועצה הישראלית לצרכנות במכתב אל הנתבעת בעניינו של התובע וביקשה לקבל תגובתה לכל האמור בתלונת התובע כנגדה. הנתבעת סירבה לייתן לתובע פיצוי כמתחייב בדין / עד היום לא התקבל כל מענה מהנתבעת לפניית המועצה הישראלית לצרכנות.

...העתק ממכתב המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת מיום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מצורף לתביעהומסומן **כנספח 6 .**

1. בנסיבות דלעיל, כל שנותר לתובע הוא לבקש סעד מבית המשפט הנכבד.

**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 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 בתיקון 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 ₪).
3. 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. 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 ₪; כאשר 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. תימוכין לטיעון הנ"ל ימצא התובע בפסיקתו של בית המשפט לתביעות קטנות ברמלה, ב-ת"ק 1809-09 **לרון ואח' נ' שירותי רטפון (1989)**, בו נקבע, בין השאר, כדלקמן:

" *הטעם לתיקון לחוק הגנת הצרכן היה בדיוק מהטעמים שיש להקפיד ולכבד את הלקוח השוהה בביתו ומחכה לשירות למוצר שרכש במיטב כספו".*

1. התובע נסמך בטיעוניו 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:

*"*"[*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. ועוד;בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה**,** ב-ת"ק 40009-05-15 **כהן ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ**, פסק, בין השאר, כדלקמן:

" *... כפי שהערתי ב*[*ת"ק (שלום-פ"ת) 23173-10-14*](http://www.nevo.co.il/case/18096128)***מנשה נ' רשות הדואר*** *[פורסם ב'נבו'] גם אם אין מדובר בביקור טכנאי, הרי שיש ליתן פיצוי במקרה כזה בעילה שיש לראותה כעילה מעין-ח ו ז י ת, בגין העובדה שהנתבעת לא עמדה בהתחייבותה להגיע למענו של התובע במועד שנקבע בין הצדדים כחלק מהשירות לו התחייבה כלפיו, וזאת בניגוד למוסכם בין הצדדים. פרשנות זו תואמת לדעתי לתכלית העולה מהחקיקה הצרכנית החדשה, לפיה הוכר הצרכן כמי שזכאי לקבל שירות נאות, יחס הולם וכחלק מכך גם כמי שזמנו אינו הפקר{ראו לעניין זה* [*חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה)*](http://www.nevo.co.il/law/119611)*, תשע"ב-2012;* [*תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני)*](http://www.nevo.co.il/law/119030)*, תשע"ב-2012;* [*סע' 18*](http://www.nevo.co.il/law/70305/18) *ל*[*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305)*, תשמ"א-1981 ('חוק הטכנאים')}".*

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 *: "שלוחו של אדם כמותו, לרבות י ד י ע ת ו, 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 :

*"...א י ן התובעת קשורה במערכת היחסים שבין הנתבעת לבין המתקינים"* .

1. כך גם פסיקת כב' השופט טננבוים מבית משפט לתביעות קטנות בירושלים, ב- ת"ק 4758-08 **בלומפילד נ' ישיר בע"מ ואח'** ,לאמור: *"הצבור אינו יודע ואינו יכול לדעת באיזו שיטה עסקית נוקטת חברה. האם בדרך של מתן זכיונות או שמא מדובר בסניפים שונים של אותה חברה. בעיני הציבור אין לכך כל משמעות ומבחינתו המדובר בישות א ח ת "* (עמ' 3 לפרוטוקול).
2. עמדה זהה לעיל נפסקה גם ב-ת"ק 933-02-18 **לב נ' 10 ביס.קו.איל בע"מ** בבית המשפט לתביעות קטנות בפתח- תקווה.
3. בהינתן כי שלוחה של הנתבעת לא הגיע אל התובע במועד המוסכם והנתבעת אף לא טרחה לקיים את הוראת סעיף 18א(ג)(3) לחוק הגנת הצרכן, המחייבת אותה להודיע לצרכן "*...לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם על דחיית ביקור טכנאי...וגו'*", אזי זכאי התובע למלוא הסעד שהוא עותר לו.
4. התובע יחתום טיעוניו, בעוגמת הנפש היתירה שגרמה לו הנתבעת, לצד ביטול זמנו משום הטרחה הכרוכה במימוש זכויותיו הצרכניות.
5. לפיכך יעתור התובע למתן פיצוי ראוי לעוגמת הנפש והטרחה הרבה שנכפו עליו, והוא נסמך על פסיקת בית המשפט העליון בנושא נזק מסוג של 'עוגמת נפש' שניתן לפסוק בדרך של אומדן, כאמור ב-[ע"א8279/02 **זאב גולן ואח' נ' עזבון המנוח דר מנחם אלברט ז"ל,** פ"ד סב](http://www.nevo.co.il/case/5568823)(1) 330 [2006], בסעיף 31 לפסה"ד:

" *בבואנו לשקול יישומו של פתרון זה במקרה שבפנינו עלינו ליתן את הדעת לכך, שאין בנמצא כל נתון עובדתי עליו יכולה להתבסס האומדנה. אכן, הלכה היא כי העדר יכולת לחשב באופן מדויק את היקף הנזק שנגרם לתובע אינו שולל ממנו את זכאותו לפיצויים... מקום שהוכח קיומו של נזק רשאי בית המשפט לאמוד את גובהו. התנאי לכך הוא שקיים קושי אובייקטיבי, לאור אופיו וטיבו של הנזק, להוכיח בדייקנות ובוודאות את מידת הנזק לו אחראי הנתבע, ושהתובע הביא את אותם נתונים אשר ניתן באופן סביר להביאם... למעשה, כמעט בשום מקרה לא יכול בית המשפט לחשב באופן מדויק לחלוטין את הנזק שנגרם, למצער בתביעות נזיקין, ועל כן כמעט תמיד נדרש הוא להסתייע בהערכה במידה כזו או אחרת..."*.

1. **הסעדים**
2. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות לנתבעת, כדלקמן:
   1. לפצות את התובע בסך של 600 ₪ ₪, ללא הוכחת נזק מצידו, בשל הפרת חובתה החוקית כלפיו, 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.
3. התובע מצהיר כי, הוא לא הגיש בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
4. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה .

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

התובע

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