

בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 41506-01-12 סבק נ' חברת HOT

בפני כב' השופט בדימוס גדעון ברק

התובעת רבקה פז סבק

נגד

הנתבעת HOT מערכות תקשורת בע"מ

מיני-רציו:

* בית המשפט לתביעות קטנות הורה לנתבעת לפצות את התובעת בגין הפרת חובתה על פי חוק הגנת הצרכן אשר עניינה ביקור טכנאי במעונו של הלקוח. נפסק, כי יש לקבל את טענת התובעת, שאין לצאת ידי חובה באמירה שחלה שגגה.

* הגנת הצרכן – ספק שירות – חובותיו

התובעת הגישה כנגד הנתבעת – חברת הוט, תביעה כספית במסגרתה ביקשה לחייב את הנתבעת לשלם לה פיצוי על מנת "להעניש" או "ללמד לקח" את הנתבעת, שכן לטענתה, עליה ללמוד, שכאשר מבטיחים לשלוח טכנאי ומחכים לו – עליהם לשלוח ביום ובשעה המובטחת.

בית המשפט פסק כלהלן:

התנהלות הנתבעת מצדיקה הענקת פיצוי לתובעת, ברם אין ספק, שאין לקבוע לתובעת הפיצוי הנדרש בכתב התביעה, בהיותו בלתי הגיוני.

סעיף 18א(ג) לחוק הגנת הצרכן קובע, כי אם נדרש ביקור טכנאי במעונו של צרכן בהתאם לחוזה למתן שירות, יתאם מי שמחויב לתת שירות את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן. עוד נקבע, שזמן ההמתנה לטכנאי: "לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, אולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במעונו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו".

גם נקבע, שנותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20.00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור ובלבד שאין בדחייה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.

סעיף 18א(ד) קובע, שאם הפר נותן השירות את ההוראות הנ"ל, יהיה זכאי הצרכן לפיצוי ללא הוכחת נזק כדלקמן: "תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2) - פיצוי בסכום של 300 ₪; חלפו שלש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור - פיצוי בסכום של 600 ₪".

בהמשך נקבע גם סעיף הגנה לנותן השירות הקובע: "נבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה". (סעיף 18א(ו)).

במקרה זה, עניין אי הגעת הטכנאי ביום 5.12.11 נבע מטעות ברישום אצל הנתבעת ועצם העובדה שהנתבעת זיכתה את התובעת בסך של 600 ₪ – הגיעה הנתבעת בעצמה למסקנה, שסעיף 18א(ו) הנ"ל אינו חל במקרה זה.

יש לקבל את טענת התובעת, שאין לצאת ידי חובה באמירה שחלה שגגה, שכן בינתיים עשתה התובעת את כל הסידורים הדרושים על מנת להתכונן להגעת הטכנאי בין השעות שתואם עמה ובינתיים גם עשתה סידורים מתאימים עם ילדיה לקחתם לבית הספר בשעה מוקדמת על מנת שהיא תוכל להתפנות ולהיות בבית בעת ביקורו של הטכנאי והתובעת עוד הייתה מחכה זמן רב – ואף במשך כל היום – להגעתו של הטכנאי, אילו לא "תפסה יוזמה" והתקשרה אל הנתבעת ורק אז נודע לנתבעת שהטכנאי לא הגיע בשל טעות ברישום.

פסק דין

1. א. התובעת הגישה תביעה זו, בה ביקשה לחייב את הנתבעת לשלם לה פיצוי בסך של 31,200 ₪ וכפי שעולה מנוסח התביעה, תבעה התובעת סכום זה על מנת "להעניש" או "ללמד לקח" את הנתבעת, שכן לטענתה, עליה ללמוד, שכאשר מבטיחים לשלוח טכנאי ומחכים לו – עליהם לשלוח ביום ובשעה המובטחת ולעניין זה אומרת התובעת, שהנתבעת: "צריכה להבין שאני אזרחית שמשלמת כל חודש יותר מ-500 ₪ מגיע לי שרות מינימלי... וגם היות ונאלצתי להוציא את הילדים מוקדם בבוקר ביום קר ולהשאיר אותם ליד השער כי השער סגור...ועוגמת נפש לי ולילדים וגם בגלל שאני עובדת עם הטלפון והאינטרנט בבית ובמשך מספר ימים לא יכולתי לעבוד ולתקשר וגם בגלל שהם טוענים שלא קיבלתי SMS לגבי התאריך 5.12.11.."

ב. אם כן, תביעתה של התובעת מבוססת על אי קיום הבטחת הנתבעת לשלוח טכנאי בימים 5.12.11 ו-18.1.12 והתובעת גם צרפה לכתב התביעה את ההודעה על תיאום טכנאי ליום 5.12.11 בין השעות 07.30-09.00 ובהודעה זו אכן צוינה אזהרה, שבמידה ולא יהיה בוגר בדירה או לא תמצא תקלה בשירותי הנתבעת, תחויב המזמינה בעלות הביקור.

2. הנתבעת מציינת בכתב ההגנה את חוסר היריבות בינה ובין התובעת, שכן לטענתה, התקשרה התובעת בכל הקשור לשירותי הטלפון עם "הוט טלקום שותפות מוגבלת" ולכן כל טענה בעניין שירותי טלפון על התובעת להפנות כלפי הוט טלקום. על אף טענה זו, מתייחסת הנתבעת גם לגופן של טענות התובעת ולעניין זה מעלה הנתבעת, הטענות העיקריות הבאות:

- א. א. ביום 2.12.11 יצרה התובעת קשר עם מוקד השירות הטכני של הנתבעת בשל תקלה שאירעה בשרותי הטלפון בלבד ולאחר בדיקה טלפונית, התברר שיש לתאם ביקור טכנאי ובהתאם לכך תואם עם התובעת ביקורו של טכנאי ליום 5.12.11 בין השעות 07.30 - 09.00.
- ב. ביום 18.1.12 פנתה התובעת בתלונה נוספת בשל תקלה ובהתאם לכך תואם עמה להגעת טכנאי באותו היום בין השעות 19.00 - 21.00. הטכנאי הגיע במועד ובשעה שנקבעו, ביצע החלפה ובדיקת ציוד כללית ומצא שאספקת השירות תקינה.
3. א. לאחר ששמעתי את טענות הצדדים, הן כפי שהועלו בדיון בבית המשפט והן כפי שהועלו בכתבי הטענות ולאחר שעיינתי במסמכים שצורפו לכ"א מכתבי הטענות, אני קובע, שהתנהלות הנתבעת מצדיקה הענקת פיצוי לתובעת, ברם אין ספק, שאין לקבוע לתובעת הפיצוי הנדרש בכתב התביעה, בהיותו בלתי הגיוני.
- ב. איני מקבל את הטענה המקדמית של הנתבעת, על היעדר יריבות, שכן הנתבעת מאשרת, שהתובעת הייתה מנויה לשרותי טלוויזיה, אינטרנט וטלפון המסופקים על ידי הנתבעת וכמו כן, מאשרת הנתבעת, שהתובעת תאמה עמה את הגעתו של הטכנאי ובהמשך לתאום זה אף נשלח טכנאי מטעמה. סעיפי כתב ההגנה עצמם מצביעים על הקשר הישיר בין התובעת ובין הנתבעת ובין השירות הניתן על ידה. (ראה האמור בסעיף 2.2, 2.3, ומהסעיפים הבאים אחריהם בכתב ההגנה)
- ג. אין חולק בין הצדדים, שהתובעת הייתה מנויה לשרותי טלוויזיה, אינטרנט וטלפון המסופקים על ידי הנתבעת ואין חולק, שפעמיים הזמינה התובעת שירות ופעמיים תואם עם התובעת ביקור טכנאי: פעם ליום 5.12.11 ופעם ליום 18.1.12 – מועדים שנזכרים הן בכתב התביעה והן בכתב ההגנה.
4. א. גם אם אקבל כל טענות התובעת כמות שהן, גם אז אני קובע, שסכום התביעה, שהינו הסעד המבוקש על ידה, הוא סכום מוגזם, מופרז בלתי סביר ובלתי מבוסס ותביעת סכום כזה מצביעה על מגמתיות הגשת התביעה לקבל כספים מהנתבעת – שהתובעת בעצמה יודעת שאין כל הגיון בתביעת סכום כזה. התובעת גם נשאלה על ידי בית המשפט, מדוע סבורה היא שסכום התביעה משקף את הנסיבות שהעלתה בכתב התביעה ועל כך השיבה, שהגיעה לבית המשפט על מנת להגיש התביעה, ומישהו ששמע את הסיפור שלה, אמר לה, שאין מחיר לזה שהייתה צריכה להוציא את ילדיה ולהשאיר אותם בחוץ וזה מה שהביא אותה לנקוב בסכום התביעה, כפי שהוגש.

ב. א) בכתב ההגנה, מאשרת הנתבעת, שאכן ביום 2.12.11 הזמינה התובעת ביקורו של טכנאי ובהמשך לכך, תואם עמה ביקורו של טכנאי ליום 5.12.11 בין השעות 07.30 - 09.00. אין ספק, שטכנאי לא הגיע בשעות שנקבעו ולעניין זה מאשרת הנתבעת, שהיות והטכנאי לא הגיע, כפי שתואם, נאלצה התובעת להתקשר אל הנתבעת והלינה על כך שהטכנאי טרם הגיע ורק אז הוברר לנציגי הנתבעת, שבשגגה בתום לב, עודכן אצלה תאריך ההגעה ליום 6.12.11 ומסיבה זו לא הגיע טכנאי בזמן שנקבע. עם זאת, טוענת הנתבעת, שעם היוודע הטעות, נשלח טכנאי באפשרות הראשונה ובאותו יום בשעה 12.35.

היות והנתבעת הייתה מודעת לטעות זו, היא אף זיכתה את התובעת כחוק בסכום של 600 ₪.

ב) התובעת כלל לא ציינה בכתב התביעה, שהיא זוכתה בסכום הנ"ל ורק בבית המשפט אישרה התובעת את דבר הזיכוי (עמ' 2 לפי, ש' 17-19).

5. א. המסקנה אליה הגיעה הנתבעת לשלם לתובעת פיצוי בסך של 600 ₪, נבעה – כנראה- מהראות סעיף 18א [לחוק הגנת הצרכן](#), התשמ"א-1981, שעניינו: "אחריות לטובין ולשירותים", שכן בסעיף 18א(ג) נקבע, שאם נדרש ביקור טכנאי במעונו של צרכן בהתאם לחוזה למתן שירות, יתאם מי שמחויב לתת שירות את המועד ואת שעת הביקור עם הצרכן.

עוד נקבע, שזמן ההמתנה לטכנאי: "לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, אולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה כאמור אם אין בה כדי להקל עליו".

גם נקבע, שנותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20.00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור ובלבד שאין בדחייה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין.

סעיף 18א(ד) קובע, שאם הפר נותן השירות את ההוראות הנ"ל, יהיה זכאי הצרכן לפיצוי ללא הוכחת נזק כדלקמן: "תואם מועד לביקור טכנאי בהתאם להוראות סעיף קטן (ג) וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה כאמור בסעיף קטן (ג)(2)- פיצוי בסכום של 300 ₪; חלפו שלש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור- פיצוי בסכום של 600 ₪".

בהמשך נקבע גם סעיף הגנה לנותן השירות הקובע: "נבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכול היה למנעו, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי לפי סעיף זה". (סעיף 18א(ו)).

- ב. א) עניין אי הגעת הטכנאי ביום 5.12.11 נבע מטעות ברישום אצל הנתבעת ועצם העובדה שהנתבעת זיכתה את התובעת בסך של 600 ₪ - הגיעה הנתבעת בעצמה למסקנה, שסעיף 18א(ו) הנ"ל אינו חל במקרה זה. אני מסכים לטענת התובעת, שאין לצאת ידי חובה באמירה שחלה שגגה, שכן בינתיים עשתה התובעת את כל הסידורים הדרושים על מנת להתכונן להגעת הטכנאי בין השעות שתואם עמה ובינתיים גם עשתה סידורים מתאימים עם ילדיה לקחתם לבית הספר בשעה מוקדמת על מנת שהיא תוכל להתפנות ולהיות בבית בעת ביקורו של הטכנאי והתובעת עוד הייתה מחכה זמן רב - ואף במשך כל היום- להגעתו של הטכנאי, אילו לא "תפסה יוזמה" והתקשרה אל הנתבעת ורק אז נודע לנתבעת שהטכנאי לא הגיע בשל טעות ברישום.
- הנתבעת אמנם עשתה מאמץ לשלוח טכנאי באותו יום, אך הטכנאי נשלח בפועל בשעה 12.35 ובכך, למעשה, בזבזה התובעת את מירב היום בהמתנה לטכנאי.
- ב) לא מצאתי, שבקלות כזאת, תוך העלאת טענה של טעות, אפשר לתת ללקוח המצפה לקבלת שירות - הנכלל במסגרת הסכום שהלקוח משלם- והנתבעת תוכל לפטור את עצמה מאחריות בשל תקלה זו. על טעויות יש לשלם ואכן, הנתבעת הכירה בטעות ובצורך לשלם ולכן זיכתה את התובעת בסכום של 600 ש"ח.
- ג. א) אני מקבל את טענת התובעת - טענה שהוכחה על ידי מסמך שצרפה לכתב התביעה- שכשם שהנתבעת מתנה את בזבוז זמנו של הטכנאי בתשלום קנס- אם מישהו לא יהיה בבית או אם לא תמצא תקלה - אזי לא מצאתי מדוע צריך לפעול תנאי זה על הלקוח ולא יחול על נותן השירות - במיוחד כאשר נותן השירות מאשר את העובדה, שטכנאי לא הגיע בזמן שהובטח ולא היה מגיע אילולא טלפנה התובעת כדי להתלונן על אי הגעת הטכנאי - כפי שהובטח.
- ב) מספר השעות, שהתובעת חיכתה להגעתו של הטכנאי ביום 5.12.11 והצורך לטלפן "ולהזכיר או להלין" על אי הגעתו של הטכנאי, הסידורים שהתובעת כבר עשתה לפני הגעת הטכנאי, לא יכול להסתיים בזיכוי של 600 ₪ ואני קובע, שאכן ההמתנה הדרושה, הסידורים שהתובעת כבר עשתה והאכזבה על כך שהטכנאי לא הגיע - עד שהיא לא טלפנה להזכיר לנציגי הנתבעת- גרמו לתובעת עוגמת נפש וגם על כך על הנתבעת לפצות את התובעת.

ד. התובעת תאמה ביקורו של טכנאי למועד נוסף – 18.1.12 ולטענת התובעת, גם הפעם לא הגיע הטכנאי בזמן.

הנתבעת מאשרת, שאכן טכנאי הוזמן ליום הני"ל והשעות שנקבעו הן, בין 19.00-21.00 והטכנאי הגיע בין שעות אלה.

התובעת לא הוכיחה טענתה, שגם הפעם היה איחור בהגעת הטכנאי.

6. סוף דבר, לאור הנימוקים שפורטו לעיל והגם שסכום התביעה שתבעה התובעת הוא מעבר לכל יחס סביר בנסיבות העניין ובהתחשב בעובדה, שמיד לאחר שהנתבעת הועמדה על טעותה שלחה טכנאי עוד באותו יום, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעת פיצוי כספי בסך של 750 ₪ (ללא קשר עם הזיכוי בסך של 600 ₪) בצירוף ריבית והפרשי הצמדה כחוק מהיום ועד התשלום בפועל.

כמו כן, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעת הוצאות משפט בסך של 250 ₪ בצירוף ריבית והפרשי הצמדה כחוק מהיום ועד התשלום בפועל.

הזכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 ימים.

ניתן היום 27.7.12 (ח' באב התשע"ב) בהיעדר הצדדים והמזכירות תעביר העתק פסק הדין לכ"א מהצדדים.

גדעון ברק 54678313

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו – הקש כאן](#)