



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 53146-11-20 שלאין נ' אן אייץ' אייץ' מרפאות שיער בע"מ

לפני כבוד השופט - ס. הנשיא אבי שלי

התובעת: לימור שלאין

נגד

הנתבעת: אן אייץ' אייץ' מרפאות שיער בע"מ

פסק דין

1. לפני תביעה לביטול עסקה והשבת סך של 11,000 ₪ ששולמו בגין טיפול למניעת נשירת שיער וחיזוקו, כמו גם לפיצוי בגין עוגמת נפש.
2. הנתבעת מפעילה קליניקות למתן שירותים אסתטיים בטיפול בהתקררות, מניעת נשירת שיער וניהלה סניפים בתל אביב וברחובות.
3. התובעת התקשרה ביום 11.4.19 בהסכם עם הנתבעת לטיפול בפרוצדורת "בארו פארז לקרקפת" שנועד להפחית נשירת שיער ולחזק את שורשי השערה. ההסכם מציין כי הטיפול כולל 11 טיפולים (9 טיפולי בארו לקרקפת, שני טיפולים משמרים), 3 בדיקות, טיפולי שיקום וערכת טיפוח, הכל תמורת 11,000 ₪ ששילמה התובעת.
4. התובעת טענה כי נציג המכירות הבטיח לה כי תבוצע בדיקת סטטוס מקצועית ע"י רופא מומחה בתחום. התובעת טענה כי לאחר 5 טיפולים שעברה, הנשירה המשיכה. ואולם, בדיקה שנערכה לה ביום 14.7.19 לא נערכה ע"י רופא אלא ע"י עובד הנתבעת שביצע בדיקה מיקרוסקופית ידנית, ואשר טען בפניה כי חל שיפור בדלילות השיער. משכך ביקשה לעבור בדיקת סטטוס מקצועית המבוצעת באמצעות רופא מומחה. התובעת אף מסרה תוצאות של בדיקות דם שנמסר ע"י נציג הנתבעת שיועברו לרופא. התובעת ביקשה לדעת את עמדת הרופא ואולם נדחתה, ונתבקשה לבצע שוב את הבדיקה. לאחר מספר עיכובים שנבעו מתקלות אצל הנתבעת, ואשר גרמו לביטול זמנה, ביום 26.9.19 נעשתה שוב אותה בדיקה ידנית, גם היא ע"י עובד של הנתבעת. לאחר עיכובים נוספים והתעלמות מהודעות רבות ששלחה התובעת, ביום 6.12.19 היא דרשה לבטל את העסקה. משכך, עתרה להשיב לה את מלוא סכום העסקה, ולחילופין את החלק היחסי בגין טיפולים שלא בוצעו (6,000 ש"ח) בליווי פיצויים לפי חוק הגנת הצרכן ובגין עוגמת נפש.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 53146-11-20 שלאין נ' אן אייץ' אייץ' מרפאות שיער בע"מ

5. הנתבעת כפרה בכתב הגנתה באחריות. היא טענה כי ביצעה בדיקה מיקרוסקופית ביום 14.7.19 וביום 26.9.19 וכפרה באפשרות לבטל את העסקה לפי הוראות חוק הגנת הצרכן. פרט לכך לא העלתה בכתב ההגנה כל טענות לגופו של ענין.
6. בדיון שהתקיים לפני, שטחו הצדדים את טענותיהם. נציג הנתבעת, מר מורסיאנו טען כי התובעת היא שהחליטה להפסיק את הטיפול בטענה כי הוא לא מסייע, וזאת למרות הבדיקות שהראו שיפור בדלילות השיער ועובי השערה. נטען כי הנתבעת אינה מחויבת להצלחת הטיפול וההסכם בין הצדדים קובע כי על הלקוח להתמיד בכל הטיפולים. כמו כן, נטען כי הנתבעת היא חברה גדולה עם לקוחות רבים ועם מרכז שירות לקוחות.
- עוד הופניתי להסכם בין הצדדים הקובע כי המחיר תומחר בהנחה ועל כן ביטול סדרת הטיפולים תחייב בעלות של 1,900 ₪ עבור כל טיפול בודד.
- התובעת מנגד הפנתה לכך שאיבדה את האמון בנתבעת וזאת לאחר שהתעלמה מפנייתיה הרבות.
7. לאחר ששמעתי את הצדדים, מצאתי כי דין התביעה להתקבל באופן חלקי.
- אכן הסכם לטיפולים מסוג זה אינו מבטיח תוצאה אלא מאמץ, ואולם עיון בתכתובות הווסטאפ שהוחלפו בין הצדדים משך החודשים מסוף חודש יולי 2019 ועד לחודש דצמבר (כמצורף בנספח 5 לכתב התביעה), מראים התעלמות ניכרת ובוטה מצד הנתבעת לטרוניות התובעת. בנסיבות אלו, אובדן האמון בנתבעת הוא מובן וספק אם עמדה בחיובה למאמץ.
- נציג הנתבעת שהתייצב לדיון טען בעלמא כי לתובעת מרכז שירות לקוחות פעיל, ואולם, התכתובות מראות אחרת. הנתבעת גם לא טרחה לשלוח שום נציג שמכיר את המקרה באופן ספציפי או טיפל בתלונותיה הרבות של התובעת, שיכול היה להאיר את ההתנהלות באור שונה.
- מר מורסיאנו הבהיר כי הוא מעיד מתוך הכרותו את מדיניות החברה ולא היה בפיו מענה ממשי מדוע תלונותיה של התובעת לא טופלו כראוי.
8. משכך, ונוכח אובדן האמון בנתבעת כתוצאה מהשירות הלקוי, סבורני שביטול ההסכם היה כדין והתובעת זכאית להשבה.
- ואולם, בסופו של יום קיבלה התובעת מספר טיפולים (5 מתוך 11) ואף הוצגה בדיקה (שהתובעת אמנם כופרת ברצינותה) המראה שיפור מסוים כתוצאה מהטיפולים. בנסיבות אלו, סבורני שאין מקום להשבה מלאה של התשלום, אלא השבה יחסית בהתאם למספר הטיפולים שהתקבלו.
- אמנם הנתבעת ציינה בהסכם כי השלמת מלוא הטיפול חיונית להצלחתו, ואולם תוצאות הבדיקות שהוצגו בדיון לא נסתרו, ואין בידי לקבוע כי ממצאי הבדיקה המיקרוסקופית הידנית שהוצגו אינם מהימנים.




בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 53146-11-20 שלאין נ' אן אייץ' אייץ' מרפאות שיער בע"מ

9. אשר לסכום הפיצוי, נציג הנתבעת הפנה לעלות של כל טיפול כמצוין בהסכם (1,900 ₪). אין מקום לאכוף תנייה זו מהטעם שההסכם בוטל נוכח הפרה מצד הנתבעת ואין לאפשר לה ליהנות מפרי עוולתה, שכן משמעותה האופרטיבית של התניה היא שהלקוח אינו זכאי לכל השבה אם יפסיק את הטיפול באמצע. משכך, הנתבעת תשיב לתובעת סך של 6,000 ₪ מתוך הסכום ששולם.
10. בנוסף, סבורני כי התובעת זכאית לפיצוי בגין עוגמת נפש, שאני אומד ע"ס של 1,000 ₪.
11. אשר על כן, הנתבעת תשלם לתובעת סך כולל של 7,000 ₪.
12. בנוסף, תישא הנתבעת בתשלום הוצאות התובעת בגין אגרה וטרחת בסך כולל של 500 ₪.
13. התשלום ישולם תוך 30 יום מהיום, שאם לא כן, ישא הפרשי הצמדה וריבית מהיום ועד מועד התשלום בפועל.
14. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מהיום.

המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים

ניתן היום, כ"ד אייר תשפ"א, 06 מאי 2021, בהעדר הצדדים.


אבי שליו, שופט - ס. הנשיא

