



בתאריך: 13/05/2009

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

ת"ק 1151/09

בפני: 1. כב' השופט/ת טננבוים אברהם

תובעים: 1. גלייזר מיכאל

- נגד -

נתבעים: 1. חב' דואר ישראל בע"מ

פסק-דין

השאלה והתשובה בקליפת אגוז

1. האם זכאי אדם לפיצוי מחברת דואר ישראל בשל חבילה ששלח מחו"ל לארץ וזו הוחזרה חזרה לחו"ל, מבלי שנמסרה לנמענת? והתשובה לכך חיובית, ואולם סכום הפיצוי מוגבל בהתאם לקבוע בחוק.

2. לצורך הסבר המסקנה שהגענו אליה, נסביר בקצרה את המקרים בהם אחראית חב' הדואר ואת ההגבלות החוקיות לסכום פיצוי זה, ואחר כך ניישם זאת על המקרה שלפנינו.

הגבלת אחריות חברת הדואר הכרחית לקביעת מחיר שכלל הציבור יוכל לעמוד בו

3. מלשון החוק, התקנות שתוקנן מכוחו וההודעה, עולה כי אחריותה של חברת הדואר בגין נזקים הנגרמים במסגרת מתן שירותי הדואר, מוגבלת בתנאים ובסכומי הפיצוי המשולמים. ההצדקה לכך ברורה. על השירותים הניתנים על ידי הדואר להיות זמינים ונגישים לכלל האוכלוסייה והדברים נכונים ביתר שאת בעידן הגלובליזציה. מחירי השירותים השונים הניתנים על ידי חברת הדואר נבחנים בקפידה, במטרה שאלה יהיו שווים לכל כיס וזמינים לכל אדם.

4. הטלת אחריות בלא הגבלה על חברת הדואר בנוגע לשירותים המסופקים על ידה, תוביל בהכרח לעלייה במחירי שירותים אלה. עליית מחירים כאמור תוביל לפגיעה קשה בציבור כולו.

5. לעניין זה ראו בתק (רמ') 1061/08 מימוני נגד חברת דואר ישראל בע"מ, לא פורסם, ניתן ביום 14.5.2008:

"המחוקק מצא לנכון לכלול בהוראות חוק הדואר הוראות מגבילות את אחריות נותני שירות

הדואר, על מנת שעלות משלוח דברי הדואר תהיה שווה לכל נפש. הטלת אחריות מלאה על פי דיני החוזים ועל פי דיני הנזיקין היתה גורמת לכך שמחירי שירותי הדואר היו גבוהים לאין ערוך ויקרים מאוד, ולא כל אדם היה יכול להשתמש בהם. נקודת האיזון בין מתן שירותי דואר במחיר השווה לכל נפש, ומצד שני מתן האפשרות לנותן שירותי הדואר לבצע את תפקידו ללא חשש מתביעות שיגרמו להתמוטטות כלכלית, הוא מתן הפטור מאחריות, כפי הקבוע בחוק הדואר".

6. וכך בתק 1707/01 (י-ם) לביא רבקה נגד רשות הדואר, לא פורסם, ניתן ביום 11.8.2002: "הרחבתו של היקף האחריות בגין נזק או אובדן של דבר דואר יוביל, בהכרח, להאמרת התעריפים שגובה רשות הדואר מכלל מקבלי השירות. קיים, אפוא, אינטרס לגיטימי בהגבלת היקף האחריות של הרשות לנזקים, אפילו אם הם נוגעים לדבר דואר רשום, שהרי כך מוזלים התעריפים הנגבים ממקבלי השירות והשירות נותר עממי ושווה לכל נפש." "הגבלת האחריות נועדה אם כך, בסופו של חשבון, להיטיב עם כלל ציבור הצרכנים הנזקקים לשירותי הדואר, גם אם יש בה כדי לפגוע בצרכנים מסוימים שסבלו נזק כתוצאה מליקויים בשירות"

7. מאידך, מקבל שירות רשאי לצפות כי השירותים שמספקת חברת הדואר יהיו באיכות גבוהה וכי כאשר שולח הוא באמצעותה חפצים יקרי ערך יגיעו אלה למחוז חפצו. משכך, הפטרת חברת הדואר מאחריות בלא כלום גם כן אינה סבירה בנסיבות העניין, ומשכך מצא לנכון המחוקק להטיל על חברת הדואר אחריות בגין השירותים הניתנים על ידה, אלא, שאחריות זו מוגבלת למקרים ולסכומים הקבועים בחוק.

8. כדי לקבוע את התאמת התביעה לחוק, עלינו להגיע לסעיפים הרלוונטיים לענייננו. ולצורך כך נפרט בקצרה את העובדות ואחר כך נבדוק את הסעיפים.

עובדות המקרה וטענות הצדדים

9. התובע, מר מיכאל גלייזר (להלן: "התובע") שלח למשפחתו בתחילת חודש אפריל 2008 חבילה בדואר מניו זילנד לישראל, שהכילה מתנות וחפצים של התובע. החבילה הגיעה לישראל ביום 27.4.2008 והועברה לסניף הדואר בקרית יובל בירושלים. החבילה נשלחה חזרה לניו זילנד על ידי דואר ישראל, היא הנתבעת (להלן: "הנתבעת"), ביום 30.5.2008.

10. לטענת הנתבעת נשלחו לנמענת שתי הודעות בדבר הגעת החבילה בתאריכים 29.4.2008 ו- 13.5.2008, אך זו לא הגיעה לאסוף את החבילות. משלא נאספה החבילה בתוך למעלה מ- 30 ימים, נשלחה כאמור חזרה לניו זילנד.

11. התובע, טען מנגד, כי אמו פנתה מספר פעמים לפקידי סניף הנתבעת בקרית יובל ושאלה לגבי להגעת החבילה. פקידת הדואר מסרה לה כי זו טרם הגיעה וכי על פי רוב זמן הגעת חבילה הוא כחודשיים. התובע טען, באמצעות אמו שהתייצבה לדיון, כי לא קיבלה כל הודעה בדבר הגעת החבילה. לטענתה לא לתיבת הדואר הסמוכה לבית המשפחה ברחוב קדיש לוז ואף לא לתא הדואר מספר 9147 אשר בשימוש הנמענת.

12. לטענתה, בטופס המשלוח נרשמה כתובת נוספת למשלוח במקרה של אי מסירה ואולם החבילה לא נשלחה גם לכתובת זו. התובע שילם בגין משלוח החבילה \$102.11. סכום דומה בסך של \$102.87 על התובע לשלם על מנת לשלוח את החבילה בשנית ארצה.

13. התובע תבע מהנתבעת סכום של 3,000 ש"ח, הכולל הוצאות, דמי משלוח חוזרים ופיצוי חומרי ונפשי. טענת הנתבעת מנגד היא כי סכום הפיצוי אם בכלל מוגבל לסכום הקבוע בתקנות הדואר (היקף אחריות לדבר דואר פנים) התשס"ח - 2008 (להלן: "תקנות הדואר").

המסגרת הנורמטיבית לענייננו

14. פרק ו' לחוק הדואר, תשמ"ו - 1986 (להלן: "חוק הדואר"), התקנות שתוקנו מכוחו והודעה בדבר הגבלות ותנאים לאחריות רשות הדואר לדבר דואר ולחבילה בשירות הבין-לאומי, מסדירים את הכללים בדבר אחריותו של הדואר לנזקים הנגרמים במהלך השירותים הניתנים על ידי הדואר.

15. סעיף 83 לחוק הדואר קובע את אחריותו של הדואר לחבילות הנשלחות באמצעות לישראל או ממנה. אחריות זו מוגבלת בהתאם לתנאים שנקבעו באמנת הדואר העולמית, כפי שזו פורסמה ברשומות, וכך לשון הסעיף:

"83. (א) בעל רישיון כללי אחראי לחבילה הנשלחת באמצעות לישראל או ממנה בהגבלות ובתנאים שפורשו לענין אחריות של מינהל דואר באמנת הדואר העולמית כפי שהיא בתוקף אותה שעה (להלן - אמנת הדואר) ושעליהם פורסמה הודעה ברשומות".

16. פרסום ברשומות כאמור נעשה במסגרת ההודעה בדבר הגבלות ותנאים לאחריות רשות הדואר לדבר דואר ולחבילה בשירות הבין - לאומי, שפורסמה לראשונה בי"פ 3667, ח' בסיון התשמ"ט, מיום 11.6.1989, 3228 ותוקנה בהמשך בי"פ 3678 התשמ"ט, 3640; י"פ התשנ"א, 2246; י"פ 4412 התשנ"ו, 3406; י"פ 4565 התשנ"ז, 5449; י"פ 5331 התשס"ה, 43; י"פ 5767 התשס"ח, 1564 (להלן: "ההודעה"). ההודעה קובעת את ההגבלות והתנאים לאחריות הדואר לדברי דואר וחבילות בשירות הבינלאומי וסכום הפיצוי שיינתן במסגרת אחריות זו.

17. הסעיף הרלוונטי לענייננו הוא סעיף 17(א)ג להודעה המתייחס לחבילה שהוחזרה (תוקן ביום 31.12.07 ופורסם בי"פ 5767 היום 21.1.2008 עמ' מס' 1564).. וזה לשונו:

17א. החזר דמי דואר

.....

(ג) הוחזרה החבילה לשולח בלא ציון סיבת אי המסירה לנמען, זכאי השולח להחזר דמי הדואר וכן להוצאות החזרת החבילה.

יישום הסעיף בענייננו

18. במקרה שלפנינו, הוחזרה החבילה לשולח בלא סיבה מוצדקת ובכך התרשלה הנתבעת. אמנם טענה הנתבעת כי החבילה לא נדרשה על ידי הנמענת חרף שתי הודעות שהונחו בתיבת הדואר שלה, אולם אינני מקבל טענה זו. המדובר בחבילה ובה חפצים שונים של התובע ומתנות ששלח לבני משפחתו. הנמענת ידעה על משלוח החבילה וציפתה להגעתה. התרשמתי כי אכן פנתה לפקידת הדואר מספר פעמים ושאלה בדבר הגעת החבילה ו/או מועד ההגעה הצפוי. בנסיבות אלו, לו הייתה מקבלת הנמענת את הודעות חברת הדואר, ודאי הייתה ניגשת לסניף הדואר ואוספת את החבילה.

19. הנתבעת מנגד, לא הציגה רישום כלשהו על מסירת שתי הודעות בדבר הגעת החבילה, לנמענת, כטענתה, ואף לא שלחה את החבילה לכתובת החלופית שנרשמה על סופס המשלוח. תחת זאת, שלחה את החבילה לניו זילנד ובכך התרשלחה.

האם מדובר ברשלנות חמורה?

20. סעיף 85 לחוק הדואר קובע: "נזק שגרם פקיד דואר המועסק על ידי בעל רישיון כללי במתן שירותי דואר ועקב שירותים אלה - לא ישא בו הפקיד במידה העולה על אחריות בעל רישיון כאמור, אלא אם כן גרם לנזק בפעולה מכוונת או ברשלנות חמורה".

21. אינני סבור כי פקידת הדואר ו/או הגורמים הרלוונטיים לעניין פעלו באופן מכוון ואף לא ברשלנות חמורה. בעניין תק (ב"ש) 2442/08 רזניקוב נגד דואר ישראל, אגף שיווק ופיתוח עסקי, לא פורסם, ניתן ביום 11.1.209, נקבע:

"דומה כי ניתן לראות בהם (במושגים "פעולה מכוונת" או "רשלנות חמורה" - א.ט) דרישה לרשלנות המקיימת יסוד של חומרה, להבדיל מרשלנות רגילה. יסוד זה יכול להתקיים למשל כשמדובר בסטייה נכרת ומשמעותית מסטנדרט זהירות סביר. ולמשל משנלווה לה יסוד נפשי של פיזיות או אי אכפתיות. כמות שנאמר בפסיקה בהקשרים שונים גם סטייה קלה אינה רצויה אך כאן ולצורך מתן סייג לחסינות נחוצה סטייה שהיא חמורה..."

22. דברים אלה יפים גם לעניינינו. אי מסירת חבילה והחזרתה לשולח, שנעשתה בשוגג, על פי התרשמותו של בית המשפט, אינה מגיעה כדי רשלנות חמורה ומשכך אין זכאי התובע לפיצוי העולה על הפיצוי אותו זכאי לקבל על פי מידת אחריותו של בעל הרישיון.

חישוב הפיצוי

23. התובע דרש פיצוי בסכום של 3,000 ש"ח בגין אי מסירת החבילה לנמענת והשבתה לשולח. לאור ההוראות המגבילות את סכום הפיצוי בחוק הדואר ובהודעה, אין אפשרות להיעתר לתביעתו.

24. סעיף 17א(ג) להודעה מגביל את סכום הפיצוי בגין אי מסירת החבילה לנמען להחזר דמי הדואר והוצאות החזרת החבילה. לפי הראיות שהובאו, סכום זה מגיע במקרה דנן לסך של \$205 ונכון להיום 13.5.09 מדובר על כ- 840 ש"ח. לאלו צריך להוסיף הוצאות משפט ועוגמת נפש שאותן ניתן להוסיף משום שהנתבעת לא שילמה על אתר את הפיצוי, ואתן אני אומד ב-360 ש"ח.

סוף דבר

לאור האמור, תשלם הנתבעת לתובע את הסכום של 1200 ש"ח, שישולם בתוך 45 יום מהיום. לא ישולם, ישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

זכות בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מהיום.

המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.

ניתן בלשכתי בהעדר הצדדים היום יום רביעי 13 מאי 2009.

אברהם נ.

טננבוים

שופט

Disclaimer

הודעה

באתר זה הושקעו מאמצים רבים להעביר בדרך המהירה הנאה והטובה ביותר חומר ומידע חיוני. מדיה זו

עושה שימוש באמצעים חדשניים ביותר אשר פותחו רק לאחרונה והניסיון לגביהם הוא חדש וללא רקורד רב.

על המשתמשים והגולשים לעיין במקור עצמו ולא להסתפק בחומר המופיע באתר המהווה מראה דרך וכיוון ואינו מתיימר להחליף את המקור כמו גם שאינו בא במקום יעוץ מקצועי. האתר מייעץ לכל משתמש לקבל לפני כל פעולה או החלטה יעוץ משפטי מבעל מקצוע. האתר אינו אחראי לדיוק ולנכונות החומר המופיע באתר. החומר המקורי נחשף בתהליך ההמרה לעיוותים מסויימים ועד להעלתו לאתר עלולים ליפול אי דיוקים ולכן אין האתר אחראי לשום פעולה שתעשה לאחר השימוש בו. האתר אינו אחראי לשום פרסום או לאמיתות פרטים של כל אדם, תאגיד או גוף המופיע באתר.

בעלי דין רשאים לבקש הסרת המסמך מהמאגר