**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 טלויזיה לביתו עבורה ניתנה לו אחריות ושירות לאחר מכירה לרבות שירות התקנת הטלויזיה בביתו ע"י טכנאי מטעם הנתבעת , והכל כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה, הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה בישראל ועוסקת במתן שירות אחזקה ואחריות למכשירים חשמליים ביתיים.

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת ברשם החברות מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 1 .**

**העובדות**

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** רכש התובע טלויזיה מדגם \_\_\_\_\_\_\_ בעלות של \_\_\_\_\_\_\_\_ ₪ אותם שילם התובע באמצעות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(להלן:" **העסקה**"), יצויין כי התמורה ששילם התובע כללה גם עלות התקנתה והובלתה של הטלויזיה לביתו ע"י התובע.
2. בין הצדדים הוסכם כי טכנאי מטעם הנתבעת יתקין הטלויזיה בביתו של התובע (להלן: "ה**התקנה**").

.... העתק הזמנה מספר\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_מתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_ מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 2'**

....העתק כתב האחריות שניתנה לתובע מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 3'.**

1. מאחר והנתבעת לא תיאמה עם התובע מועד לביקור טכנאי להתקנת הטלויזיה פנה התובע בעצמו בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** אל הנתבעת באמצעות הטלפון וביקש ממנה לתאם עבורו מועד להתקנת הטלויזיה בביתו.
2. ונציג הנתבעת בשם \_\_\_\_\_\_\_\_\_ תיאם עמו את הגעתו של טכנאי לביתו לביצוע ההתקנה ליום **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** בין השעות **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (להלן : "**המועד מתואם**").
3. במועד המתואם כאמור לעיל ולאחר שלקח חופש מעבודתו המתין התובע בביתו להגעתו של טכנאי הנתבעת דא עקא הטכנאי לא הגיע במועד המתואם, וגם לא לאחר מכן ולא יידע את התובע בכך.
4. לאור האמור לעיל פנה התובע בסמוך לשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** באמצעות הטלפון אל הנתבעת ויידע אותה באי הגעתו של הטכנאי במועד המתואם.
5. התובע נענה ע"י מוקדנית הנתבעת כי בערב שקדם למועד המתואם הנתבעת פנתה אליו באמצעות הטלפון על מנת ליידע אותו על דחיית ההתקנה ועל מנת לתאם עמו מועד ושעה חדשים להתקנה אך לא היה מענה מהתובע / יש לציין כל נימוק אותו מעלה הנתבעת לאיחור או אי הגעת הטכנאי במועד המתואם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. לנוכח התנהלותה של הנתבעת כמפורט לעיל פנה התובע אל הנתבעת בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** באמצעות \_\_\_\_\_\_\_\_ וביקש הימנה לפצות אותו בגין איחור / אי הגעת טכנאי במועד המתואם אך לא נענה כלל ע"י הנתבעת.

... העתק פנייתו של התובע אל הנתבעת לצותו , מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** 4.

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

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

1. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_פנתה המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת בבקשה לקבל תגובתה על האמור בתלונת התובע כנגדה אך הנתבעת לא טרחה להשיב על פנייתה זו / הנתבעת השיבה כי \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

.....העתק פנייתה של המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת מצורף לתביעה זו ומסומן כ**נספח 6.**

1. בהינתן המבוי הסתום דלעיל, לא נותרה לתובע כל ברירה אלא להגיש את תביעתו לבית משפט נכבד זה לקבלת סעד שבדין.

**טענות התובע והפן המשפטי**

1. בשנת 2008 נכנס לתוקף תיקון לסעיף 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. 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) שבוקובע 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** , לאמור:

"[*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 איחור אחד מעל שעתיים בסך 300 ₪ ובגין ביטול ביקור אחד בסך 600 ₪.****"***

1. ודוק; אלמלא היה התובע פונה מיוזמתו אל הנתבעת על מנת לברר מדוע לא בוצעה ההתקנה במועד המתואם, אזי הוא היה נאלץ להמשיך ולבטל אותו יום את זמנו לחינם.
2. כל שכן; שפסולה התנהלותה של הנתבעת הנוהגת 'מנהג בעלים' בזמנו של התובע ומכתיבה לו למפרע את שגרת-יומו מבלי לתאם זאת עמו.
3. התובע נסמך בטיעונו דלעיל גם על פסיקת בית המשפט לתביעות קטנות פתח-תקוה, ב-ת"ק 40009-05-15 **כהן ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ,** לאמור :

*"יתרה מזאת כפי שהערתי ב-*[*ת"ק (שלום-פ"ת) 23173-10-14*](http://www.nevo.co.il/case/18096128)***מנשה נ' רשות הדואר****, גם אם אין מדובר בביקור טכנאי, הרי שיש ליתן פיצוי במקרה כזה בעילה שיש לראותה כעילה מעין-חוזית, 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')). תכלית התיקונים השונים היא שיפור איכות השירות, מניעת תחושת תסכול ובזבוז משאבים אצל הצרכן ומניעת השחתת זמנו של הצרכן לריק (ראו דברי הסבר להצעת* [*חוק הגנת הצרכן*](http://www.nevo.co.il/law/70305) *(תיקון – הגבלת זמן המתנה בשירות טלפוני), התשע"ד-2014; דברי הסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – הגבלת זמן המתנה לקבלת מענה טלפוני אנושי), תש"ע-2009; הצעת חוק חובת מסירת זמן המתנה משוער במענה טלפוני, תשס"ז-2007; הצעת* [*חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה)*](http://www.nevo.co.il/law/119611)*, תשע"ב-2011; הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 25) (הגבלת זמן המתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק), תשס"ח-2008)."*

1. התובע יחתום טיעוניו במובאה מפסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות בנתניה ב- ת"ק 31155-03-19 **מלמד נ' סניטק מוצרי אמבטיה בע"מ,** 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. "*

**הסעדים**

1. 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, 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.
2. התובע מצהיר כי, הוא לא הגיש בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
3. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה .

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

התובע

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