



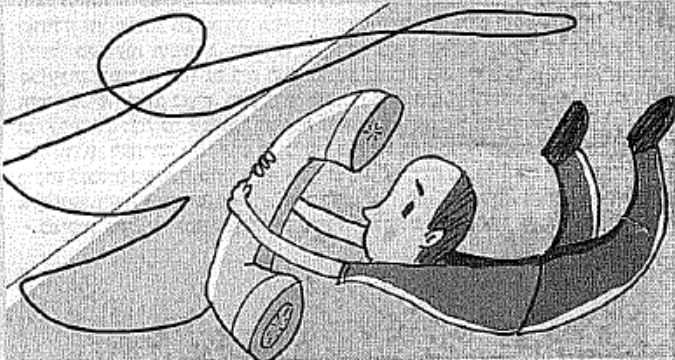
# קנס פיגורים

### חברת ברק ניתקה לקוח מהשירות באיחור • אך שהחזירה לו את הכסף, תיקון חדש לחוק איפשר לו לתבוע פיצוי על עצם האיחור ולזכות

כבית המשפט לתביעות קטנות בהרצליה (תק 2519-12-08) ותבע פיצויים לדוגמה בסכום של 10,000 שקל. חברת ברק התגורר ננה בטענה שהחייב בחודש אוקטובר נעשה מתוך טעות גרידא, ואילו החייב בחודש נובמבר נעשה "בעקבות טעות מערכתית". החברה הסבירה שזיכתה את אלון במי לוא הסכום שבו חייב ולכן לא נגרם לו נזק כלשהו. השופט צבי רותן קבע שסוכם על ביטול המגווי החל מיום 27.9.08 ולא ברור "מרוע ועל שום מה חייב התובע עבור חודש אוקטובר". השופט הרגיש כי לא ניתן חסי בר מניח את הרעת לחייב בחודש נובמבר, וכי המילים "בעקבות טעות מערכתית" הן כלליות וסתמיות. בשל כך הוא מצא שהי תביעה מוצדקת, וציין שהתיקון של חוק הגנת הצרכן "נועד למנוע בדיוק את הסיי טואציה המתוארת בתביעה זו, שבה הצרכן מבקש להתנתק משירות ונתקל בקשיים

ע"ד אלון לב היה מגווי של ברק איטי. סי, החברה לשירותי בנק בינלאומיים. בחר דש ספטמבר 2008 הוא הודיע לחברה על רצונו להתנתק משירותיה. החברה הודיעה לו שכר ייעשה, אבל בפועל הוא גילה שכר רטיס האשראי שלו חייב גם בחודש אוקטובר. הוא פנה שוב, ושוב הובטח לו שהחייב ייפסק. סכום החייב הוחזר כעבור שבועיים, אבל בנובמבר חייב כרטיס האשראי פעם נוספת בסכום חלקי. רק לאחר שורה נוספת של פניות הופסק השירות והוחזר לו הכסף שנגבה.

לארון לא נגרם נזק, שכן הסכום שנגב בה הוחזר לו. אף על פי כן, חברת ברק נהגה שלא כראוי כאשר לא כיבדה את פניותיו והכבידה על ניתוקו מהשירות. ארון לא רצה לעבור על כך בשתיקה והחליט לעי מוד על זכויותיו כצרכן. לצורך זה הוא סמך על תיקון חדש לחוק הגנת הצרכן שנחקק



### מטרת הוראת הפיצויים היא למנוע מבעל העסק לקשור אליו את הצרכן ללא סוף. הפיצוי ללא הוכחת נזק הוא "שוט", המאפשר ללקוח להגיש תביעה בשל עצם הפגיעה בזכויותיו

ובצורך לפנות שוב ושוב בתמינות עד אשר בקשתו מתקבלת".

השופט הרגיש כי הטענה שלא נגרם נזק לאלון נזק היא "בלתי רלוונטית", שכן החוק קובע כי פסיקת הפיצויים אינה תלויה בהוכחת הנזק. השופט גם לא התרשם מכך שהודעת התובע על רצונו להתנתק מהשירות ניתנה קודם לתיקון החוק, שכן התובע פנה בדרישה לניתוק השירות גם לאחר מכן, ללא הועיל.

בנוא לפסוק את הפיצויים קבע השופט כי יש להתחשב בשיקולים כמו אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו, עידוד הצרכן לעמוד על מימוש זכויותיו, חומרת הפרה, היקפה הכספי של העסקה וההיקף הכספי של ספק השירותים. במקרה הזה החיובים הסתכמו בסכום נמוך יחסית של 100 שקל, ובית המשפט קבע כי פיצוי לדוגמה בסכום של 3,000 שקל (הגבוה פי 30 מסכום החייב) יענה על דרישת החוק.

כאוקטובר 2008 (לאחר פנייתו הראשונית לחברת ברק אבל בטרם בוטל השירות והוחזרו לו הכספים). התיקון הוסיף לחוק הוראה הנוגעת לביטול עסקאות מתמשכות, וקובע את דרכי הביטול של עסקאות כאלה. בנוסף, נקבעה הוראת פיצויים לדוגמה, של פיה אם למרות ביטול השירות המשיך בעל העסק לחייב את הצרכן בתשלומים, ניתן לחייב את בעל העסק בפיצויים של 10,000 שקל אף ללא הוכחת נזק לצרכן.

מטרתה של הוראת הפיצויים היא למנוע מבעל העסק לקשור אליו את הצרכן ללא סוף, וליצור תמריץ לכבד את דרישת הלקוח מבלי להתחכם. הפיצוי ללא הוכחת נזק הוא "שוט", המאפשר ללקוח להגיש תביעה בשל עצם הפגיעה בזכויותיה. סוג כזה של פיצוי מקובל לא רק בחוקים צרכניים, אלא גם בחוקים אחרים שמבקשים לקדם מטרת חשובות, כמו החוק למניעת הטרדה מינית, חוק שוויון הזדמנויות בעבודה וחוק זכות יוצרים.