



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 34224-02-24 גרשון נ' שופרסל בע"מ

לפני כבוד השופט אלישי בן יצחק

התובעים: איתן גרשון

נגד

הנתבעים: שופרסל בע"מ

פסק דין

1. עניינה של תובענה זו בתביעה לפיצויים עבור כך שהנתבעת הקדימה, ב-6 מועדים שונים, את שעות המשלוח של סל קניות שביצע התובע באתר הנתבעת. הנתבעת מצידה זיכתה את התובע בגין כל אחד ואחד מהמשלוחים שהוקדם, זיכתה את התובע בגין מוצרים שלטענת התובע הופשרו. התובע משתית תביעתו על הטעיית התובע כצרכן בהתאם לסעי' 2(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), והפרת חובותיה החוזיות של הנתבעת כלפי התובע כמפורט בתקנון החוזי של הנתבעת.

העובדות בקצירת האומר

2. המסכת העובדתית כמעט ואינה שנויה במחלוקת ועניינה מצומצם לעובדה שב-6 אירועים שונים הנתבעת הקדימה את מועד המשלוח המוסכם.

אירוע ראשון מיום 29.6.2023 - המשלוח הוקדם פרק זמן של כמעט שעה מהמועד המתואם.

אירוע שני מיום 28.8.2023 - המשלוח הוקדם פרק זמן של כ-30 דקות מהמועד המתואם.

אירוע שלישי מיום 18.12.2023 - המשלוח הוקדם פרק זמן של כ-30 דקות מהמועד המתואם.

אירוע רביעי מיום 25.12.2023 - המשלוח הוקדם פרק זמן של 30 דקות מהמועד המתואם.

אירוע חמישי מיום 1.1.2023 - המשלוח הוקדם פרק זמן של כ-30 דקות מהמועד המתואם.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

אירוע שישי מיום 22.1.2024 – המשלוח הוקדם פרק זמן של כ-30 דקות מהמועד המתואם.

3. התובע, העיד על עצמו שהוא ואשתו סובלים מנכויות אורתופדיות המקשות ומונעות מהם את האפשרות לבצע רכישה פיזית ברשתות מזון. עוד העיד התובע שלמרות הקדמות במועדי המשלוח המנויים בכתב התביעה, אין הוא מלין לא על הסחורה שהנתבעת מספקת לו, לא על טיבה וכי הוא, התובע, ממשיך לרכוש ולבצע הזמנות מהנתבעת. [פרוטוקול הדיון מיום 28.7.2024 [להלן: "פרוטוקול הדיון"], עמ' 2 שורות 26-30].

4. התובע הודה שהנתבעת זיכתה אותו בתשלום דמי המשלוח עבור כל אחד ואחד מהאירועים בהם המשלוח הוקדם, כמו כן העיד התובע כי הנתבעת אף זיכתה במלוא התמורה עבור מוצרים שהתובע שילם ו ובגין ההקדמה של המשלוח המוצרים הופשרו. מלבד מוצרים שהופשרו לא הליך התובע או תבע נזק נוסף בגין מי מהמשלוחים שסופקו מוקדם מהמתואם. [פרוטוקול הדיון, עמ' 2 שורות 7-8].

5. התובע ציין, שעובר להגשת התביעה דנן התנהלה, בין הצדדים בתיק דנן, תביעה קטנה בבית המשפט לתביעות קטנות ברמלה. תביעה אשר הוכתרה כת"ק 23-06-55207, ואשר עיקרה נסובה סביב משלוחים ששלחה הנתבעת לתובע ואשר הגיעו לתובע באיחור. במסגרת הליך זה השכילו הצדדים וחתמו על הסכם פשרה ביום 18.6.2023. הסכם הפשרה הוגש במהלך הדיון לבית המשפט באמצעות הנתבעת ובהסכמת התובע וסומן כנספח 1. במסגרת הסכם הפשרה שילמה הנתבעת לתובע סך של 950 ₪ [להלן: **תביעה קטנה בגין איחורים**].

טענות הצדדים

6. התובע מבקש להשתית את תביעתו על שני אדנים, הראשון סעי' 2(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, והשני התחייבות חוזית שהמסד לכינונה מעוגן בתקנון הנתבעת.

7. התובע מצדו עותר לקבלת פיצויי בסך של 15,000 ₪ בשל הטעיית התובע, במהלך הדיון לא ידע התובע להראות מקור נורמטיבי הימנו ניתן ללמוד על פיצוי זה. בתשובתו לשאלת בית המשפט השיב התובע שהסכום נקבע כדי "להרתיע ולגרום לחברות לעמוד בזמנים" [פרוטוקול הדיון, עמ' 2 שורות 36-37]. עוד עותר התובע ודורש סך של 5,000 ₪ עבור הוצאות שנגרמו לתובע ועוגמת נפש.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 34224-02-24 גרשון נ' שופרסל בע"מ

8. הנתבעת הינה חבר ציבורית העוסקת, בין היתר בקמעונאות, מפילה רשת מרכולים ואתר אינטרנט בו צרכנים יכולים לבצע את קניותיהם דרך האתר ולקבלו באמצעות שליחות בהתאם למועדי משלוח המופיעים בהזמנה. הנתבעת טענה שהיא עושה מאמצים גדולים ופועלת למען לקוחותיה. הנתבעת אינה מעלימה עינה מטענות לקוחותיה ופועלת כל העת לתיקון הליקויים ושיפור השירות. בהתאם לתפיסה זו ולפנים משורת הדין זיכתה הנתבעת את התובע בסך השווה לתמורה ששילם התובע עבור דמי השליחות. כמו כן היא אף זיכתה את התובע בגין מוצרים שלטענת התובע הופשרו, למרות שהנתבעת לא היתה חייבת לעשות כן, ולמרות שלא היה כל ממש בדרישה בשים לך לעובדה שמדובר באיחורים קצרים [פרוטוקול הדיון, עמ' 3 שורות 7-9].

9. הנתבעת מצידה מכחישה את חבותה הישירה כלפי התובע בכל הקשור עם עניין אספקת המוצרים קודם המועד המתואם. לטענת הנתבעת ככל ואכן תתעורר חבות שתגולגל לפתחה של הנתבעת הרי שתחולתו צריך להיות מופנית אל צד' ג' שהינו קבלן משלוחים שפועל מטעם הנתבעת.

10. עוד טוענת הנתבעת כי המקרים על הקדמת המשלוחים החלו להימנות לאחר שנחתם הסכם הפשרה בתביעה הקטנה בגין איחורים. כאשר הנתבעת מפיקה לקחים ומשתדלת לספק את המשלוחים לתובע בהתאם למתואם, ובמקרים בודדים אף הוקדם המשלוח.

11. הנתבעת מוסיפה וטוענת שחוק הגנת הצרכן אינו מתייחס למקרים של הקדמה אלא אך למצבים של איחור. עוד טוענת הנתבעת כי התובע נוהג בחוסר תום לב ותביעתו מוגשת על דרך הגזמה, ותוך נקיבת סכום פיצוי בעלמא חסר כל יסוד.

12. שתיים הן השאלות הרובצות לפתחנו בתובענה זו. האם זכאי צרכן לפיצוי בגין העובדה שספק לא איחר במועד המתואם עם הצרכן אלא הקדים את המועד? וככל שהתשובה לשאלה זו היא חיובית עולה השאלה כמה זמן מוקדם צריך ספק להקדים כדי לחייבו בפיצוי.

13. בדיון ולאחר שמיעת הצדדים וטענותיהם, התנהל דיון שלא לפרוטוקול בהסכמת הצדדים, במהלכו ניסה בית המשפט להביא את הצדדים להסכמות – דא עקא וניסיונות אלו העלו חרס.

14. לאחר הדיון וביום 1.8.2024 הגיש התובע בקשה לתיקון פרוטוקול הדיון, לאחר שעיינתי בבקשה ובשים לב למהות הבקשה ותוכנה, ובשים לב לתכליתו המרכזית של פרוטוקול הדיון, ואשר הונחו לנו בפס"ד רוזין נ' בן נון, אשר קבע:



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

פרוטוקול של ישיבות בית-משפט בערכאה ראשונה אמור לשקף את עיקרי דברים שאירעו לפני בית המשפט - עדויות, טיעונים והתרחשויות ... זאת, בין היתר, כדי שערכאת ערעור תקבל תמונה נכונה על ההליכים בערכאה ראשונה ועל דרך זה תוכל למלא את תפקידה כהלכה ... דברים שלא נרשמו בפרוטוקול חזקה עליהם שלא נאמרו או שבית המשפט לא מצאם ראויים להירשם באשר לא היה בהם כדי להשפיע על הדיון. [ע"א 579/90 רוזין נ' בן נון, פ"ד מו(3) 738, עמ' 747].

לא מצאתי לנכון להיזקק לתיקונים המבוקשים שכן לא בטוח שהם נאמרו בדיון, בצורה שהם נוסחו בבקשה. כמו גם היעדרות למבוקש מקום שהדברים אינם משמעותיים היה מחייב, עובר לתיקון המוצע, את תגובת הצד שכנגד. עניין שהיה בו כדי להביא, בשים לב לתוכנה של הבקשה, לסירבול ההליך באופן שאינו מתיישב עם מטרותיה ותכליתה של התביעה הקטנה, אינו ראוי ורצוי.

דיון נורמטיבי

15. אחד מהנכסים החשובים והמוגבלים שיש לו לאדם בעידן המודרני הוא הזמן. הזמן הוא בבחינת המסגרת הקיומית המאפשרת לו לאדם לכלכל עיתותיו וצרכיו. בספר תהילים אנו מוצאים את מסגרת חייו של האדם בתמציתיות רבה "יצא אדם לפעלו ולעבודתו עדי ערב" (תהילים קד, כג). החכם באדם שלמה המלך בחיבורו הפילוסופי "קהלת" קבע ואמר "את הכל עשה יפה בעיתו" [קהלת ג, יא] עוד הוסיף הוא ולימדנו "לכל זמן ועת לכל חפץ תחת השמים" [קהלת ג, א], ועל כל אלה הוסיף ולימדנו בספר משלי "ודבר בעיתו זה טוב" [משלי טו, כג]. האדם מתכנן את חייו קובע לו סדרים ועיתים. יומנו של האדם המודרני עמוס. הסדר והארגון של מארג החיים משתנה מאדם לאדם, יש וחייהם של אנשים מתוכננים מרגע יקיצתם עד לסיום יומם, כאשר גם השינה בלילה באה כדי להפח באדם כוחות לקראת היום של המחר. אלו הן חייו של אדם שטרדות ומטלות היום מכלים לו את זמנו, כמו שלימדנו עגנון "המאורעות מכלים את הזמן" [ש"י עגנון, שירה, עמ' 295] ועל כן "יקר מכל יקר הוא הזמן" [ש"י עגנון, פתחי שערים – עיר ומלואה, עמ' 216].

16. והנה למרות חשיבותו של הזמן והניסיון לעמוד בזמנים, קשה הוא הדבר, ולא קל לו לאדם לכוון עתותיו ולדייק באורחותיו. לא כאן המקום למנות את הסיבות כולם לתופעת האיחורים, אבל זו קיימת. כל כך שכיחה התופעה עד כי במקומות מסוימים יש הנהוגים לציין ולהקדיש לתופעה זו יום מיוחד. כך למשל בארצות הברית ה-5 בספטמבר הוא יום האיחורים הלאומי, היום שבו המדגישים את הצדדים החיוביים של האיחורים. אל מול המקדשים את האיחורים עדיין קיימת הציפיה, ש"לעולם יסדר אדם את שעותיו ולא יבטל





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

את סדריו, שהחיים להרמוניה ניתנו ולא לאנרכיה ניתנו" [ש"י עגנון, **כנגן המנגן – פתחי דברים**, עמ' 68].

ספרות המוסר היהודית מקדישה פרקים שלמים לחובת האדם לפעול בזריזות וביעילות, כל כך הפליגו במידה זו עד שבאחד מספרי המוסר החשובים ביהדות, **אורחות צדיקים**, אשר הקדיש פרק שלם לחובת האדם לפעול בזריזות קבע: "מידת הזריזות היא תחילה לכל המידות" [**אורחות צדיקים**, שער טו; ראו עוד: רמח"ל, **מסילת ישרים**, בפרקים: ביאור מידת הזריזות, ביאור חלקי הזריזות, וביאור קניית הזריזות].

אלא שחובת האדם לפעול בזריזות ולא מתוך איחורים ועצלות אינה מצטמצמת רק לעולם הפרטי של האדם והדברים מקבלים משנה תוקף בעולם העסקי המסחרי. כך למשל אנו מוצאים ביחס לזריזות ומהירות בעולם העסקי ובמלאכתו של האדם, בספרו של ר' יחיאל בן יקותיאל, איטליה המאה ה-13 שכתב: "וכל זמן שאדם מתעסק לעשות מלאכתו וענייניו בזריזות, נכסיו מצליחין והרי הוא מצליח בכל ענייניו" [**מעלת המידות**, המעלה העשרים – מעלת הזריזות].

17. מקום של כבוד יש לו ל"זמן" בעולם המשפט. תקנות סדרי הדין קוצבים וקצובים בסד זמנים, שלילת חירותו של אדם במאסר או בחלופת מאסר קצובה בזמנים. תכליתו של הזמן לשמור על סדרים ראויים ונכונים, לעיתים קביעת מועדים נעשית באופן שרירותי לחלוטין, חסר כל הגיון מלבד הצורך בהכנסת סדר בחלל הזמן האינסופי. חשיבות הזמן אינה מצומצמת אך בעניינים של פרוצדורה, אלא יורדים הם לשורשו של המשפט המסחרי והאזרחי. לא מעט הוראות בחוק האזרחי מבקשות להסדיר ולקצוב את התחייבויות הצדדים בזמנים. כך למשל קובע לנו סעי' 41 לחוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג-1973: "חייב שלא הוסכם עליו מועד קיומו, יש לקיים זמן סביר לאחר כריתת החוזה, במועד שעליו הנושה לחייב זמן סביר מראש"; וכך הוא למשל גם בסעי' 9 לחוק המכר, תשכ"ח-1968.

זמנו של הלקוח במארג דיני הגנת הצרכן

18. חוקי הגנת הצרכן מבקשים לקבוע מערכת הסדרים שתכליתם להקנות לצרכן עדיפות. בליבת החקיקה הצרכנית ניצב לו חוק הגנת הצרכן, שנחקק בשנת 1981. בדברי ההסבר לחוק הורחבה התכלית ומטרות החוק:

"כדי להגן על הצרכן מוצע לקבוע בחוק שורה של חובות ואיסורים על העוסקים – היצרנים, היבואנים, הסוחרים ונותני השירותים – שמטרתם הכללית היא למנוע הטעיית הצרכן, להביא לידיעתו מידע מלא ככל האפשר על טיב העסקה שהוא עומד לעשות, ולתת לו כלים לממש את זכויותיו בדרך של הגשת תובענה לפיצויים במקרה של נזק שנגרם לו



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224-02 גרשון נ' שופרסל בע"מ

עקב הפרת הוראותיו" [דברי הסבר בצעת חוק הגנת הצרכן, התש"ס-1980, ה"ח 302]

19. חשיבות יתרה נודעת לו לזמן כאשר אנו עוסקים ביחסים שבין ספק לצרכן. ולנוכח מצבי אבסורד רווחים וזמני המתנה ממושכים נחקק בשנת 2008 תיקון 24 לחוק הגנת הצרכן, אשר קידש את זמנו של הצרכן וביקש להגביל את זמני ההמתנה של צרכנים. בדברי ההסבר לחוק צוין:

"הצעת החוק מתפרסמת בזה נועדה להבהיר בחקיקה ראשית הוראות הנוגעות להגבלת זמן ההמתנה של צרכן לשם ביקור של טכנאי במענו וכן ליצור מנגנון אכיפה חדש לשם כך...מנגנון האכיפה המוצע יסייע לשיפור השירות לצרכנים וימנע עיכוב צרכנים במענם בהמתנה ממושכת" [הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 25) (הגבלת זמן המתנה ופיצוי ללא הוכחת נזק), התשס"ח-2008, הצעת חוק הכנסת, 202, תשס"ח; עמ' 156].

למעשה מבקש חוק הגנת הצרכן ליתן עדיפות והגנה משמעותית יותר בעסקאות צרכניות יותר מאשר בעסקה רגילה של לקוח עם מי שאינו 'עוסק' כמשמעותו בסעי' 1 לחוק הגנת הצרכן. ובהקשר זה ראו גם דברי השופט חשין בעניין **ברזני נ' בזק**, באומרו: "חוק הגנת הצרכן...חוק שכשמו כן הוא – מטיל חובות מחובות שונות על "עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק – כלפי "צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי" [דני"א 5712/01 **ברזני נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ**, פ"ד נז(6) 385, 395 [להלן: "**פרשת ברזני**"]; וראו בהקשר זה: "משה בר נבי, האכיפה של חוק הגנת הצרכן על ידי המגזר העסקי, **עיוני משפט** יז(2) (1992) 299, עמ' 300; סיני דויטש, דיני החוזים הצרכניים מול דיני החוזים המסחריים, **עיוני משפט** כג (תש"ס) 135. ראו גם: אמל ג'בראן, **דיני מסחר אלקטרוני צרכני**, כרך א, (2015) עמ' 119-59]

בשנת 2018 הורחבה תוחלתו של חוק הגנת הצרכן והחילה אותה לא רק על טכנאים אלא גם על נותני שירותים נוספים, וכך אנו מוצאים בדברי ההסבר לתיקון 57 לחוק הגנת הצרכן:

"מאחר שהמתנה של צרכנים בביתם עלולה לשבש את סדר יומם ולפגוע בעבודתם, מוצע להרחיב את החובה החלה היום כך שהיא תחול לא רק על טכנאי אלא על כל נציג של העוסק שאמור להגיע למעונו של הצרכן, ולא רק... אלא גם לשם...הובלה של טובים שהעוסק מכר". [הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 57)(הרחבת הוראות לעניין ביקור נותן שירות במענו של צרכן), התשע"ח-2018, הצ"ח הכנסת 750, תשע"ח, עמ' 62].





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

תיקונים אלו מבקשים ללמד עד כמה מגלה המחוקק רגישות לזמנו של הצרכן, עד כמה צריך עוסק לזכור שזמנו של הצרכן אינו הפקר, וכי אין הוא רשאי להשחית זמנו של הצרכן בהמתנה ארוכה ולא מידתית. ודוק: אין המחוקק מותיר עניין זה לפרשנות אלא קובע בסעי' 18א(ד)2 לחוק הגנת הצרכן, במדויק מהו איחור שיזכה צרכן בפיצוי.

20. בין החובות החלות על "עוסק" מנויה החובה שלא להטעות את הצרכן כמשמעותה בסעי' 2א(א)3 לחוק הגנת הצרכן קובע:

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן: הטעיה) בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלו כמהותיים בעסקה:

...

(3) מועד האספקה או מועד מתן השירות".

סעי' החוק מגביל עצמו ליחסי "עוסק" ו"צרכן" כמשמעותם בסעי' 1 לחוק הגנת הצרכן. הפרשנות של המנוח 'הטעיה' כפי שקבע בית המשפט העליון, מניח לנו: "הטעיה היא הצהרה כוזבת. הטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת הטעיה במעשה על דרך של מזג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות. והשנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם" [רע"א 2837/98 ארז נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נד(1) 600 עמ' 607], כאשר "סטנדרד ההתנהגות הנדרש בהוראות סעי' 2א) סטנדרד גבוה מן המקובל בהוראות חוק אחרות" [פרשת ברזני, עמ' 398].

21. מהו הסעד לו זכאי צרכן שנפגע מעוסק? תשובה לשאלה זו לא ניתן לדלות מכוח סעי' 2א) לחוק הגנת הצרכן, אולם ניתן להשלים זאת מכח סעי' 31א) לחוק הגנת הצרכן קובע:

"דין מעשה או מחדל בניגוד (לסעיפים 2א) ו-18 – אינו מופיע במקור, במקור קיימת הפניה לפרקים בהם מונחים הסעיפים) כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

למעשה הוראות סעי' 2א) בצירוף סעי' 31א) לחוק הגנת הצרכן, מייסדות ומצמיחות את הזכות האישית לצרכן, על קשר הגומלין והיחס שבין הוראות חוק אלו אנו מוצאים בפרשת ברזני:



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

"יש לקרוא - ולהבין - את הוראות סעי' 31(א) כפשוטה, ופשוטו של מקרא הוא שהאיסור הכלול בהוראות סעי' 2(א) לחוק הגנת הצרכן - דין עוולה לו... ובהמשך: אכן, אין בלשונה של הוראות סעי' 31(א) שלחוק דבר העשוי להעיד כי העוולה שבסעיף 2(א) מרחיקה עצמה מעקרונות היסוד או מן הדוקטרינות שבפקודת הנזיקין ואין בה דבר העשוי ללמדנו כי צרכן זכאי לפיצוי אך בשל כך שעוסק הפר הוראה מהוראות החוק. נהפוך הוא: החוק מפנה אותנו על החלק וללא הסתייגות אל פקודת הנזיקין. הוראת סעי' 2(א) משימה עצמה כאחת מן העוולות הילידות שבפקודת הנזיקין, וממילא חלים עליה לכאורה - ובמלואם - עיקרי היסוד והדוקטרינות שבפקודת הנזיקין באותה מידה ובאותה עוצמה שחלים הם על העוולות הילידות.

יתר על כן, לא זו בלבד שלשון החוק נהירה וברורה, אלא שגם הנוחות תכתיב לנו פתרון כפתרונו של החוק, שכן אם אותם מעשים ומחדלים לבר הפקודה סימנם סימן נזיקין הוא, אך טבעי ומובן כי נעשה שימוש באותן דוקטרינות ותיקות ומוכרות שדיני הנזיקין יצרון ולשו בהן שנים כה רבות עד שהפכו להיות אבני תשתית בשיטת המשפט. והוא כמובן בכפיפות למקרים מיוחדים וחריגים". [פרשת ברזני, עמ' 407-409].

22. צא ולמד כי בבואנו להכריע במקרים מעין אלו עלינו לעבור דרך שני שערים. הראשון יבחן האם הצרכן אכן "הוטעה" כמשמעותו בסעי' 2(א) וככל שהתשובה לשאלה זו תיענה בחיוב עלינו לבחון את ההטעיה בהתאם לדוקטרינות הקבועות בפקודת הנזיקין. [ראו עוד: פרשת ברזני, עמ' 407; על הזהירות שיש לנהוג בהחלת דוקטרינות מהפקודה על חוק הגנת הצרכן ראו: פרשת ברזני, עמ' 409].

23. האם הפרה הנתבעת את חובתה כלפי התובע ולא עמדה בחובה המוטלת עליה בסעי' 2(א) לחוק הגנת הצרכן. עיון בלשונה של הוראה בסעי' 2(א)(3) לחוק הגנת הצרכן מדבר על "מועד ההספקה או מועד מתן השירות". ואכן עניינה של תובענה זו באי עמידה במועד. השאלה האם הקדמת מועד עולה כדי הטעיה. בשים לב לרישא של סעי' 2(א) המבקש להגדיר "הטעיה" הרי שזו כוללת מעשה או מחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת. גם אם אלו נעשו לאחר מועד ההתקשרות בעסקה.

24. התובע מצדו העיד כי לא נגרם לו כל נזק בגין הקדמת אספקת המשלוח, וגם מקום שהתעורר בעייתיות עם מוצרים שהופשרו הרי שהוא זוכה בגינם, עוד נטען, ואף מוסכם, כי הנתבעת זיכתה את התובע בגין משלוחים אלו. האם התובע זכאי לפיצוי נוסף, לו עותר התובע. התובע מצדו לא הראה או טען לכל נזק אחר מצדו מלבד עצם הקדמת אספקת המוצרים.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

25. דרישתו של התובע לתשלום פיצוי צריכה לעמוד בפני מספר דוקטרינות מתוך פקודת הנזיקין. הראשונה היא דוקטרינת הקשר הסיבתי, כקבוע בסעי' 64 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנזיקין"), הקובע:

"אשם הוא מעשה או מחדל שהם עוולה לפי פקודה זו, או כשיש עוולה כשיש בצידה נזק... ורואים אדם כמי שגרם לנזק באשמו, אם היה האשם הסיבה או אחת הסיבות לנזק".

האם קיים קשר סיבתי בין הקדמת המשלוח לבין הנזק שנגרם לתובע. מעבר לעובדה שלתובע לא נגרם כל נזק, הרי שהתובע עצמו תיאר בדיון שבמקום מגוריו יש רק שתי רשתות מזון שמבצעות שליחויות, וכי הנתבעת היא הרשת הקמעונאית היחידה ממנה רוכש התובע את כל מוצריו וזאת לנוכח טיב המוצרים ואיכותם. יתר על כן התובע ממשיך ורוכש מהנתבעת על אף העובדה שהנתבעת הקדימה במספר פעמים את מועדי המשלוח. התובע לא טען שהרכישות שבוצעו התבססו אך על בסיס מועדי המשלוח הספציפיים שבכל משלוח ומשלוח ובהינתן שמועדים אלו לא היו אפשריים התובע לא היה מבצע את רכישותיו.

26. יתרה מזו, מושכל יסוד שתכליתם של דיני הנזיקין בעקרון של השבת המצב לקדמותו, והשבת הניזוק לנקודה בה היה מצוי עובר להתרחשות הנזק. סעי' 76 לפקודת הנזיקין, מסדיר את דוקטרינת הנזק, ואשר לפיה:

"פיצויים אפשר שיינתנו...

(1) סבל התובע נזק, יינתנו פיצויים רק בשל אותו הנזק שעלול לבוא באורח טבעי במהלכם הרגיל של הדברים ושלא במישרין מעוולת הנתבע"

27. מכאן ולמקרה דנן, שבו צרכן אינו טוען לנזק ואינו מצליח להצביע על נזק מה מקומו של החיוב בפיצויים, וכבר היטיבה לעמוד על הדברים המלומדת אורנה דויטש בספרה "מעמד הצרכן בישראל", המשמיעה לנו את הדברים הבאים:

על הקשר שבין הזכות לפיצויים לחוק הגנת הצרכן, והדרכים לקבלתו, "ככל שהדבר נוגע לסעד הפיצויים, התביעה על פי חוק הגנת הצרכן תדרוש הוכחתו של נזק שנבע הן מהטעיה, דהיינו קיומה של הטעיה בפועל, ופעולה מכח אותה הטעיה. יש צורך בקשר סיבתי בין הטעיה לבין הנזק, בדומה לכלל הרגיל בדיני הפיצויים. כך נפסק בדעת הרוב בעניין ברזני נ' בזק. ואכן אין הצדקה לאפשר לאדם לזכות בפיצויים במצב שבו לא נגרם נזק מן הטעיה. מטרתם של דיני



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

הפיצויים היא לחייב את האחראי להחזיר את הניזוק למצבו שטרם הפגיעה" [אורנה דויטש, מעמד הצרכן בישראל, (תשס"ג) עמ' 416].

28. דוקטרינה נוספת שיש לבחון את סעי' 2(א) לחוק הגנת הצרכן היא הדוקטרינה של 'זוטי דברים'. דוקטרינה זו מושתת על התפיסה לפיה בית המשפט אינו עוסק בזוטי דברים, בהתאם לעקרון "de minimis non curat lex" המוכר גם בקיצור "de minimis" עקרון זה מעוגן גם במשפט העברי, כך למשל פוסק ר' יוסף קארו, בספרו שולחן ערוך: "אין הדיינים יושבים לדון בדין פחות משווה פרוטה" [שולחן ערוך, חושן משפט, סימן ו, סעיף א]. בסיסו של העקרון מונחת התפיסה לפיה במקרים בהם הפגיעה שנגרמה לאדם היא פגיעה שולית. הגנת זוטי דברים מצאה דרכה אל שיטת המשפט הישראלית, וכך משמיע לנו השופט טירקל:

"כלל עתיק יומין הוא שאין דרכו של בית-המשפט לעסוק בעניינים זעירים וקלי ערך, עניינים של מה בכך, "זוטי דברים" (כמו שנאמר *de minimis non curat lex*). כך אין דרכו לעסוק גם בפגיעה מזערית בזכות. כלל זה מקובל בשיטות משפט רבות, וגם בשיטתנו חולש הוא על תחומי משפט שונים, בין מכוח הוראה מפורשת בחוק ובין מכוח הפסיקה" [דנ"א 1333/02 הוועדה המקומית לתכנון ובניה רעננה נ' הורוויץ, פ"ד נח(6) 289, עמ' 332].

29. הוראת זוטי הדברים מנויה בסעי' 4 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] קובעת:

"לא יראו כעוולה מעשה, שאילו היה חוזר ונשנה לא היה בו כדי ליצור צביעה לזכות נוגדת, ואדם בר דעת ומזג כרגיל לא היה באבנסיבות הנתונות בתלונה על כך"

הוראת הגנת זוטי דברים בלשון עדכנית ומודרנית יותר ניתן למצוא בעקרונות היסוד בהצעת החוק דיני ממונות, התשע"א-2011. וכך הוא לשונו של סעי' 4 להצ"ח דיני ממונות:

"לא תוגש תובענה בשל מעשה קל ערך שאדם סביר לא היה מלין על כך". [הצעת חוק דיני ממונות, התשע"א-2002, הצעת חוק הממשלה, מס' 595, שע"א) עמ' 712].

30. בניסיון לצקת מבחן לשאלה מה יעלה כדי 'זוטי דברים' אנו מוצאים בפסק דינו של כב' השופט זמיר, שקבע:

שאלה היא כיצד נמדדת פגיעה ומתי תיחשב פגיעה מזערית. התשובה תלויה גם במהות הזכות שנפגעה, בתכלית הפגיעה ובנסיבות נוספות של כל מקרה, ובהתאם היא אף עשויה להשתנות ממקרה למקרה" [בג"ץ



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224-96 גרשון נ' שופרסל בע"מ

3434/96 הופנונג נ' יושב ראש הכנסת פרופ' שב חוייס ואח', פ"ד נ(3) 57,
עמ' 68-69.

31. לדברי התובע, כפי שאלו נשנו גם בדיון לא נגרם כל נזק ממשי. מלבד העובדה שהקדימו לתובע ומסרו לו את המשלוח מוקדם מהמתוכנן. דומה כי הקדמה משלוח במחצית השעה ופעם אחת עיכוב שבין מחצית השעה לשעה עולה כדי זוטי דברים, שהדעת נותנת שאדם סביר לא היה מלין על כך, במיוחד מקום שלא נגרם כל נזק.

הקדמת משלוח בראי דיני החוזים

32. התובע השתית תביעתו על תקנון הנתבעת כפי שהנתבעת מפרסמת באתר האינטרנט המופעל על ידה, ואשר תכליתו להסדיר את תנאי ההתקשרות שבין הנתבעת לבין קהל הצרכנים המבקש לעשות שימוש באתר הנתבעת.

33. התובע מבקש להיבנות מסעי 70 לתקנון הנתבעת, והוראתו, כפי שהוא מצוטט בסעי' 25 לכתב התביעה קובעת:

"אספקת המוצרים ו/או השירותים תעשה בתיאום ישירות עם הלקוח לאחר הרכישה בהתאם לכתובת שנמסרה במועד ההזמנה ובהתאם לתנאי האספקה הנקובים בדף המכירה של המוצאים או השירותים..."

הלקוח אינו רשאי לדחות את מועד האספקה מעבר למועדים אלו, ושופרסל לא תהיה מחויבת לאפשר דחיית מועד ההספקה מעבר ל-14 יום ממועד אישור ההזמנה.

סעיף 70 לתקנון הנתבעת מתייחס לאספקה שמתחייבת הנתבעת לכלל צרכניה, והוא בהתאם למועדים הנקובים בדף המכירה של המוצרים.

34. מה משמעותו של שינוי מועד האספקה. מקום שהמועד שונה לאחר ההתחייבות? באומרנו שינוי עלינו ליתן דעתנו לשני מצבים, שינוי יכול להיות בדרך של איחור מהמועד המוסכם, אך שינוי יכול להיות גם בדרך של הקדמה מהמועד המוסכם. המקרה הקל הוא כאשר מדברים על שינוי בדרך של איחור, שכן כאן קובע סעי' 18א(ד)(1) לחוק הגנת הצרכן מה הוא איחור שמזכה בפיצוי, כאשר חוק הגנת הצרכן מבחין באיחור של עד שעתיים – שאינו מזכה את הצרכן בכל פיצוי, איחור שבין שעתיים ל-3 שעות מהמועד המתואם שמזכה את הצרכן בפיצוי של 300 ₪, ואיחור של 3 שעות ומעלה מעבר למועד המתואם שמזכה בפיצוי של 600 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

מנגד חוק הגנת הצרכן אינו מתייחס למצב בו עוסק בפיצוי עבור מי שהקדים את מועד האספקה, יתר על כן גם תקנון החברה אינו מספק תשובה באשר לסוגיה של הקדמת מועד המשלוח.

35. אם נשוב אל דיני החוזים, שהם בבחינת המסד לחיי המסחר, הרי שחווה יש לקיים בהתאם למוסכם בין הצדדים. יחד עם זאת צדדים יכולים שלא לקבוע ביניהם מועד קיום. במקרה כזה מניח לנו סעי' 41 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 [להלן: "חוק החוזים"] מניח הסדר דיספוזיטיבי. הקובע שחייב יש לקיים תוך זמן סביר לאחר הכריתה. עוד מניח לנו חוק החוזים הסדר שמבקש להציע הסדר בשאלה האם ניתן להקדים חיוב חוזי. וכך מניח לנו סעי' 42 לחוק החוזים וקובע לנו:

"חיוב יכול שיקוים לפני מועדו, ובלבד שהודיע החייב לנושה על כך שמן סביר מראש והדבר לא יפגע בנושה"

סעי' 42 לחוק החוזים מניח את האפשרות של הקדמת מועד חיוב, מלשון הסעיף עולה שהקדמת החיוב מותנית בהודעה לנושה זמן סביר מראש, ובתנאי שהדבר לא יפגע בנושה. לכך יש להוסיף את העובדה שההקדמה צריך שתעשה בתום לב כמשמעותו בסעי' 39 לחוק החוזים.

בבסיס הסעיף מונח העיקרון שבדרך כלל נקבע המועד לטובת החייב או בהתאם לאילוציו, אשר קיבל את השהות לדחות את הקיום במקום לקיימו מיד. הקדמת מועד הקיום עשויה אך להיטיב עם הנושה, והחייב רשאי לוותר על יתרונו [ראו בהקשר זה צלטנר, **דיני החוזים של מדינת ישראל**, חלק א, (תשל"ד) עמ' 227].

36. עקרון דומה ניתן למצוא גם בסעי' 9 לחוק המכר, תשכ"ח-1968 הקובע

- (א) מקום שהממכר לא נמסר על אתר, תהא המסירה זמן סביר לאחר גמירת החווה.
- (ב) הוסכם על מסירה תוך תקופה פלונית, רשאי המוכר לקבוע את מועד המסירה בתוך אותה תקופה.
- (ג) במקרים האמורים בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) על המוכר להודיע לקונה זמן סביר מראש על מועד המסירה.

משמעות הסעיף, מסביר המלומד איל זמיר בפירושו לחוק המכר: "נוסח הסעיף מרחיק לכת, ומאפשר למוכר, בעניינו, לסטות מהמוסכם בין הצדדים בניגוד לרצונו של הקונה ואף כאשר המועד נקבע גם לטובת הקונה. רק אם הקונה יראה שהוא עלול





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-34224 גרשון נ' שופרסל בע"מ

להיפגע מההקדמה לא יוכל המוכר להקדים את המסירה, והקונה יוכל לעמוד על הקיום כמוסכם" [איל זמיר, חוק המכר, תשכ"ח-1968, (1987) עמ' 2219-220]

37. הנה כי כן עולה כי דיני החוזים מאפשרים לחייב או למוכר להקדים את מועד המסירה. ובלבד שהודיע על כך לנושה, כאשר המגבלה שעצם ההקדמה לא תסב נסב לנושה או לקונה. מכאן שאם החייב לא הודיע ולא תיאם את הקדמת האספקה והדבר גרם נזק או שבנסיבות העניין האספקה לא היתה שייכת במועד המוקדם הרי שהחייב לא קיים את החובה המוטלת עליו.

38. במסורת ישראל מצינו עקרון הקובע "חביבה מצוה בשעתה" [ראו למשל: בבלי קידושין לג, ע"א פסחים סח, ע"ב; מנחות עב, ע"א ועוד מקומות] שמקפלת בתוכה את העקרון שחייב המוטל על האדם ראוי לקיימות בזמנו מאשר לדחות אותו. אולם ולצד עקרון זה מצינו שהקדמה של שעה לא רק שאינה פוגמת אלא שיש לשבחה, כך למשל מצינו בעניין תפילה "חסידים ראשונים היו שוהים שעה אחת ומפללים" [משנה ברכות פרק ה, משנה א], עד שהתקבע לו הביטוי שניתן לזהותו בכתבים רבניים מהמאה ה-18 "ויפה שעה אחת קודם". יש מצבים שראוי בהם להקדים, אחד מהם הוא בקיום חיוב. בכוחה של הקדמה כאשר היא סבירה ומידתית, כדי לענות לצורך האנושי לקבל את אשר הוא חפץ לא רק בשעה הנקובה אלא אף קודם לכך.

39. דומה כי במקרה דנן הנתבעת לא הפרה כל חובה, לא גרמה לנזק, ופעולותיה בהקדמת המשלוח היה בבחינת זריזין מקדימים לחיוב. אם כחברה מבקשים אנו למגר תופעות של 'איחורים', ולקנוס ספקים מקום שהאיחורים הם גדולים, לא ניתן באותה נשימה 'להעניש' עוסקים שפועלים תוך הקדמת החיוב שנטלו על עצמם, וכאשר לצרכן באמת אין כל סיבה מספיק טובה למנוע את ההקדמה.

40. בשולי הדברים יאמר, כי אין ללמוד מכאן שכל הקדמה של עוסק היא טובה ותפטור את העוסק מתשלום פיצוי. שכן הקדמה שאינה מידתית בוודאי שלא תעלה בקנה אחד עם חובת תום הלב החלה על צדדים לחוזה, או הקדמה שגרמה לנזק או שניזוקה בעצמה לא תוכל להתקבל בסלחנות, אולם כן יש להעלות על נס מצבים חוזיים בהם הצדדים מגשימים את רצונם.

סוף דבר





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 34224-02-24 גרשון נ' שופרסל בע"מ

41. לאור כל המקובץ עד כה הנני מגיע לכלל מסקנה כי דין התביעה כנגד הנתבעת להידחות על הסף.

42. התובע ישלם לנתבעת הוצאות משפט בסך של 1,000 ₪, אשר ישולמו בתוך 30 יום.

43. בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תל אביב ניתן להגיש בתוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.

44. המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"ט תמוז תשפ"ד, 04 אוגוסט 2024, בהעדר הצדדים.

אלישי בן יצחק, שופט

