



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 68002-02-24 קינן נ' ג'יטי גטאקסי סרוויסס ישראל בע"מ

לפני כבוד השופט גיא פורר

התובע:

ראובן קינן

נגד

הנתבעת:

ג'יטי גטאקסי סרוויסס ישראל בע"מ

פסק דין

טענות הצדדים

1. הליך זה עניינו בטענות התובע, מי שבתקופה הרלבנטית לתביעה שכר מונית ועשה בה שימוש להסעת נוסעים באמצעות היישומון (אפליקציה) שמפעילה הנתבעת ומאפשר הזמנת מונית באמצעות הטלפון החכם. התובע טוען כי לאחר תקופה של מספר שנים במהלכה הוא השתמש ביישומון של הנתבעת ודורג בו בציונים גבוהים על-ידי הנוסעים, הנתבעת הודיעה לו על ניתוקו מהיישומון בשל תלונת לקוח על אלימות שנטען כי הופעלה כלפיו על-ידי התובע.
2. לטענת התובע הוא היה מנותק מהיישומון מספר ימים, דבר שלא אפשר לו לעבוד במהלך תקופה זו. לאחר מכן, חיברה אותו הנתבעת מחדש ליישומון. בגין התקופה בה היה מנותק התובע מהיישומון הוא עותר לקבלת סכום התביעה.
3. האירוע בעטיו נותק התובע מהיישומון ארע ביום 21.9.2023 בשעת לילה (בכתב התביעה נכתב 22.9.2023 ואולם כפי שעולה מהתלונה שהוגשה למשטרה, נספח א' לתביעה, מדובר ב-21.9.2023), אז הוזמן התובע לנסיעה מתל אביב לקרית אונו. הנוסע התגלה כשכן של התובע שהוא והתובע מסוכסכים זה מכבר (להלן: "הנוסע").
4. התובע טוען כי במהלך הנסיעה הוא הותקף על-ידי הנוסע אשר חנק אותו מאחור ואיים עליו ברצח. באותו הלילה הגיש התובע תלונה במשטרה נגד הנוסע ולאחר מכן אושפז בבית חולים. התובע ציין בדיון כי התלונה שהגיש נסגרה. על ההחלטה לסגור את התלונה הגיש התובע ערר שטרם הוכרע.
5. למחרת, ביום 22.9.2023, בעת שהתובע שהה עדיין בבית החולים הוא קיבל שיחת טלפון מנציג הנתבעת אשר עדכן אותו בכך שהוגשה לנתבעת תלונה על-ידי הנוסע בה טען האחרון כי התובע הוא זה שתקף אותו. התובע הבהיר לנציג הנתבעת כי לא כך היו הדברים והנוסע



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 68002-02-24 קינן נ' ג'יטי גטאקסי סרוויס ישראל בע"מ

- הוא זה שתקף אותו. נציג הנתבעת מסר לתובע כי בשל התלונה הנתבעת תנתק אותו מהיישומון עד לבירור הנושא.
6. כך, נותק התובע מהיישומון למשך 12 ימים, החל מיום 22.9.2023 ועד ליום 3.10.2023. במהלך תקופה זו חלו יום הכיפורים וחג הסוכות.
7. התובע שלח לנתבעת מסמכים התומכים לטענתו בכך שהוא זה שהותקף ולא הנוסע (תלונה במשטרה ומסמכים רפואיים), אך לא קיבל מענה של ממש מהנתבעת שנציגיה אמרו לו בכל פעם שהתקשר כי יחזרו אליו למחרת. בהקשר זה צרף התובע לכתב התביעה כנספח ג' פלט של ההתכתבות "ווטסאפ" בינו לבין נציג הנתבעת בשם "עומר". במסגרת ההתכתבות האמורה נציג הנתבעת ביקש מהתובע ביום 27.9.2023 לשלוח לו מסמכים עליהם הם שוחחו בשיחה ואלו נשלחו על-ידי התובע באותו היום. למחרת, ביום 28.9.2023 פנה התובע שוב אל נציג הנתבעת וכתב: "שלחתי לך חומר, מחכה שתחברו אותי". נציג הנתבעת ביקש מהתובע לשלוח את החומרים בשנית, שכן לטענתו אלו נמחקו בשל בעיה במכשיר הטלפון שלו. התובע שלח את החומרים בשנית ונציג הנתבעת כתב "נחזור אליך". כאמור, בסופו של דבר רק ביום 3.10.2023 בשעת ערב חובר התובע בחזרה ליישומון.
8. התובע טוען כי עקב היחס הרשלני והמזלזל שקיבל מהנתבעת, אשר לא בררה עימו כדבעי את פרטי האירוע, הוא החליט ביום 15.10.2023 להתנתק מהיישומון. בדיון הבהיר התובע כי לאחר מכן הוא הפסיק לעבוד כנהג מונית.
9. בתביעתו עותר התובע לתשלום סכום של 23,000 ש"ח, וזאת בגין אובדן הכנסה, התייחסות מזלזלת ורשלנית מצד הנתבעת ועוגמת נפש שנגרמה לו במהלך תקופה של 14 ימים במהלכה היה מנותק מהיישומון (כאמור, בפועל מדובר ב-12 ימים). התובע הציג בדיון תדפיסי פירוט נסיעות המציגים הכנסה בחודש עבודה מלא בהיקף של כ-10,000 ש"ח בלבד.
10. בכתב ההגנה טענה הנתבעת כי מספר שעות לאחר הנסיעה בה התובע הסיע את שכנו היא קיבלה הודעה בה עודכנה על-ידי הנוסע כי עבר תקיפה אלימה מצד התובע. הנוסע תיאר את האירוע באופן הבא: "עברתי תקיפה אלימה על ידי הנהג שעובד איתכם, הוא ניסה לחנוק אותי ולשבור לי את הפנים עם הדלת של האוטו, באמצע הנסיעה, הוגשה תלונה במשטרה....".
11. הנתבעת טוענת כי בשים לב לתלונה זו ובהתאם לנהלי הנתבעת נחסם חשבון התובע ביישומון, זאת עד לבירור המקרה שלאחריו יוחלט אם לחסום את התובע לצמיתות או להסיר את החסימה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 68002-02-24 קינן נ' ג'יטי גטאקסי סרוויסס ישראל בע"מ

12. הנתבעת מדגישה כי התנהלותה עולה בקנה אחד עם הסכם ההתקשרות בינה לבין התובע (נספח 1 לכתב ההגנה), בו נכתב בסעיף 1.2: "החברה תהא רשאית להשהות את מתן השירותים, או חלקם, בין היתר, באמצעות חסימת הגישה לאפליקציה, לתקופה מוגבלת או ללא הגבלה, וזאת במתן הודעה לנהג בסמוך לאחר השהיית השירותים, בכל מקרה שבו מתעורר אצל החברה חשש כי הנהג הפר הוראות הסכם זה ו/או מדיניות החברה ו/או הוראות כל דין אחר, לפי שיקול דעת הבלעדי, זאת עד להשלמת בירור העניין שבגינו בוצעה ההשהייה". הנתבעת מפנה גם ל-"קוד הנהג" המהווה חלק מהסכם ההתקשרות שגם בו הובהר כי במקרי אלימות תופסק ההתקשרות בין הנתבעת לנהג, בין באופן זמני ובין לצמיתות.

13. הנתבעת טוענת כי נציגתה הודיעה לתובע על החסימה ביום 23.9.2023 בשעה 13:10 וציינה כי הגורם הרלבנטי בחברה ייצור עימו קשר על מנת לקבל פרטים נוספים על האירוע. הנתבעת טוענת כי בשיחה זו טען התובע לראשונה כי לא הוא זה שתקף את הנוסע, אלא להפך.

14. בהמשך לכך, ביום 27.9.2023 פנה אל התובע מנהל בנתבעת (אותו "עומר" שזכר לעיל) על מנת לברר מולו את פרטי המקרה, תוך שהובהר לתובע כי בהתאם לנהלי החברה חסימתו ביישומון תהיה עד להשלמת הבירור. התובע השיב לטענת הנתבעת: "אם יש לכם נהלים זכותכם לעשות מה שאתם רוצים". בדיון נשאל התובע על אמירה זו ולא הכחיש אותה (אך גם ציין כי לא הסכים לכך שהבירור יארך 12 ימים).

15. הנתבעת מציינת כי לאחר שהתקבלו החומרים הרלבנטיים מאת התובע ומשניסיונותיה ליצור קשר עם הנוסע לא צלחו, הוחלט ביום 3.10.2023 בערב להסיר את החסימה הזמנית של התובע ביישומון. התובע עודכן על כך עוד באותו יום.

16. הנתבעת טוענת כי פרק הזמן שלקח לה לטפל בתלונה החמורה שהתקבלה הוא סביר בנסיבות העניין, בפרט לאור העובדה שבמהלכו חלו גם יום הכיפורים וחג הסוכות.

17. הנתבעת מציינת כי זמן קצר לאחר ביטול הקפאת חשבון התובע, ביום 12.10.2023, התובע ביקש להפסיק את ההתקשרות עם הנתבעת בשל מצב רפואי שלטענתו אינו מאפשר לו להמשיך לנהוג במונית (נספח 5 לכתב ההגנה).

18. הנתבעת טוענת כי אין לחייבה בסכום התביעה מאחר שהיא פעלה בהתאם להסכם ההתקשרות וממילא לא התרשלה כלפי התובע ובכל מקרה לא התחייבה להעביר לתובע מספר מסוים של נסיעות. עוד נטען כי בהסכם ההתקשרות נקבע כי הנתבעת לא תהיה אחראית לנזקים ישירים או עקיפים שייגרמו לתובע. הנתבעת טוענת גם כי התובע לא



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 68002-02-24 קינן נ' ג'יטי גטאקסי סרוויסס ישראל בע"מ

הוכיח את הנזק הנטען, לא פירט כיצד הגיע לסכום התביעה ולמעשה פירוט הנסיעות של התובע מביא לסכום נמוך בהרבה בהתייחס לתקופה כמו זו שבמהלכה נחסמה גישת התובע ליישומון. עוד נטען כי נהגים המתקשרים עם הנתבעת אינם מוגבלים לעבודה באמצעות היישומון שלה והם רשאים גם לבצע נסיעות בדרך אחרת.

19. ביום 28.8.2024 התקיים דיון (זאת לאחר שלדיון קודם שנקבע ליום 22.7.2024 לא התייצב נציג הנתבעת, דבר שבעקבותיו ניתן פסק דין במעמד צד אחד אשר בוטל בהמשך בהחלטה מיום 5.8.2024). בדיון השיב נציג הנתבעת לשאלת בית המשפט כי אין לנתבעת הנחיה בנוגע למשך זמן הבדיקה במקרים של תלונה נגד נהג המביאה להשעייתו מהשימוש ביישומון וכל מקרה נבדק לגופו. נציג הנתבעת ציין בדיון כי לנתבעת עובד אחד האמון על בחינת התלונות כנגד אלפי הנהגים העושים שימוש ביישומון שלה. התובע הציג בדיון את דבריו של הנוסע במטרה לפיהם הוא הודיע לנתבעת על ביטול התלונה כלפי התובע. נציג הנתבעת נשאל בעניין זה אך לא ידע לומר אם פניה כזו אכן התקבלה ומתי.

דיון והכרעה

20. בעשור האחרון שינה עולם המוניות את פניו. אם בעבר היו הנהגים מאתרים את נוסעיהם באמצעות תחנת מוניות אליה היו משתייכים או באופן אקראי ברחובה של עיר, כיום דומה כי רבים מהנוסעים בוחרים להזמין מונית באמצעות שימוש ביישומונים יעודיים, שאחד הבולטים שבהם הוא זה שמפעילה הנתבעת.

21. בשים לב לכך, ליישומון שמפעילה הנתבעת השפעה רבה על אפשרויות העבודה של נהגי המוניות שהתקשרו עימה ומטה לחמם של האחרונים תלוי במידה רבה בנתבעת וביישומון שהיא מפעילה.

22. ההשפעה האמורה של הנתבעת על עבודת נהגי המוניות שהתקשרו עימה כרוכה מטבעה גם באחריות המוטלת על הנתבעת לאפשר לנהגים לעשות שימוש שוטף ביישומון, אלא אם מתקיימים חריגים המאפשרים לנתבעת על-פי הסכם ההתקשרות שבין הצדדים להפסיק את השימוש ביישומון ולמשך הזמן במהלכו ההפסקה נדרשת בנסיבות העניין.

23. בענייננו, ניתוק התובע מהיישומון נבע, כאמור, מדיווח של נוסע על תקיפתו בידי התובע. דומה שאין חולק (גם התובע הודה בכך בדיון) כי מדובר בטענות חמורות וחריגות שהנתבעת צריכה ואף מחויבת בבדיקתן. עד להשלמת הבדיקה הנתבעת רשאית (וגם כאן נאמר - ייתכן שאף מחויבת) להשעות את אפשרות הנהג לעשות שימוש ביישומון עד לגמר הבירור. זכות זו של הנתבעת מעוגנת, כאמור, גם בהסכם ההתקשרות בינה לבין הנהגים.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 68002-02-24 קינן נ' ג'יטי גטאקסי סרוויס ישראל בע"מ

24. השאלה הטעונה הכרעה בענייננו היא מהו פרק הזמן הסביר לבדיקתן של טענות המופנות כלפי הנהג.

25. לשאלה זו לא יכול להיות מענה אחיד והתשובה לה נגזרת מהטענות הספציפיות הנטענות כלפי הנהג וממידת המורכבות של בדיקתן בכל מקרה.

26. בשים לב למרכזיות ולחשיבות שיש לאפשרות השימוש ביישומון על עבודתם של הנהגים (וכנגזרת מכך - הפגיעה בנהג הנגרמת בכל יום בו הוא אינו מחובר ליישומון), על הנתבעת למצות את הליך הבדיקה **בהקדם האפשרי** ואל לה להשתהות בכך.

27. כך מתחייב מחובת הנתבעת על-פי סעיף 39 לחוק החוזים, תש"לג - 1973 לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב בקיום הסכם ההתקשרות בין הצדדים. לחובה זו נודע משנה תוקף בשים לב להשפעתה הרבה של הנתבעת על יכולת העבודה וההשתכרות של הנהגים העושים שימוש ביישומון שלה, בבחינת "**עם כוח גדול באה אחריות גדולה**".

28. הנתבעת טוענת כי ניתוק מהיישומון אין משמעותו העדר אפשרות של הנהג לבצע נסיעות, שכן הנהג יכול עדיין לאסוף נסיעות מזדמנות או להתקשר עם תחנת מוניות או עם חברה אחרת המספקת שירותים באמצעות יישומון. טענות אלו נכונות אולי להלכה, אך ספק אם הן נכונות גם בחיי המעשה בשים לב לדומיננטיות הרבה של הנתבעת בשוק כיום. דברים אלו נאמרים למעלה מן הדרוש ובוזהירות שכן לא הובאו בעניינם ראיות.

29. בענייננו, הליך הבדיקה ארך, כאמור, כ-12 ימים (התובע חובר ליישומון בערב של היום ה-12). מדובר בתקופה שאינה קצרה בשים לב לכך שהליך הבדיקה, כפי שתיארה אותו הנתבעת, כלל בסך הכל פניה לתובע, קבלה ממנו של התלונה שהגיש למטרה וניסיונות ליצירת קשר עם הנוסע, שלא צלחו לטענת הנתבעת (התובע טען, כאמור, כי הנוסע יצר קשר עם הנתבעת וביקש לבטל את התלונה, אך בהינתן שנציג הנתבעת לא אישר דברים אלו וכאשר הנוסע לא הובא לעדות, לא ניתן לדעת האם כך אכן קרה ומתי).

30. יחד עם זאת ובשים לב לכך שבמהלך התקופה האמורה חלו יום הכיפורים וחג הסוכות, אני סבור שגם אם ייתכן שניתן היה להשלים את הליך הבדיקה מהר יותר - 12 הימים שבמהלכם היה הנתבע מנותק מהיישומון והנתבעת ערכה את הבדיקה בענייני אינם פרק זמן החורג מהסביר.

31. נתתי את דעתי לכך שנציג הנתבעת ציין בדיון שעובד אחד בלבד אצל הנתבעת אמון על בדיקת התלונות נגד הנהגים. הואיל ונציג הנתבעת ציין כי ביישומון של הנתבעת עושים שימוש אלפי נהגים, ייתכן שמדובר באיוש חסר של התפקיד החשוב. עם זאת ומאחר





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 68002-02-24 קינן נ' ג'יטי גטאקסי סרוויסס ישראל בע"מ

שקבעתי שפרק זמן של 12 ימים בכל מקרה אינו חורג מהסביר בנסיבות העניין ומאחר שלא הובאו בפני ראיות על היקף התלונות המוגשות לנתבעת כנגד נהגים - איני קובע מסמרות בעניין זה.

32. כאשר הנתבעת היתה רשאית להפסיק את שימוש התובע ביישומון עד לבדיקת הטענות כלפיו וכאשר נקבע כי הבדיקה לא חרגה מגבולות הזמן הסביר בנסיבות העניין, **התוצאה היא שהתובע לא הוכיח קיומה של עילה כלפי הנתבעת והוא אינו זכאי לפיצוי**. בנסיבות אלו, מתייטר הצורך לעסוק בטענות התובע בעניין היקף הנזק.

סוף דבר

33. לאור כל האמור לעיל, אני דוחה את התביעה.

34. בשים לב להתנהלות הנתבעת בעניין מושא התביעה, שכאמור גם אם היתה בגבולות הסביר יכולה היתה להתבצע מהר יותר, איני עושה צו להוצאות.

35. זכות להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתל אביב בתוך 15 ימים.

ניתן היום, כ"ט אב תשפ"ד, 02 ספטמבר 2024, בהעדר הצדדים.

גיא פורר, שופט

