



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

1

בפני כב' השופטת מיכל ברק נבו

שנהב אטיה

התובעת

נגד

קווים תחבורה ציבורית בע"מ

הנתבעת

2

3

### פסק דין

4

5 זוהי תביעה לפיצוי בגין איחורים נטענים בהגעה של אוטובוס המופעל על ידי הנתבעת, ובגין שירות  
6 לקוי.

6

7

8

### טענות התובעת

9

10 1. התובעת עבדה בתקופה הרלוונטית לתביעה כמתמחה במשרד עורכי דין, ונסעה באופן קבוע  
11 בקו 56, המופעל על ידי הנתבעת, כדי להגיע מביתה למקום עבודתה, וממקום עבודתה בחזרה  
12 לביתה. לטענתה, במקרים חוזרים ונשנים, הנתבעת לא הפעילה את הקו בזמנים שהתחייבה.  
13 התובעת בכתב תביעתה מפרטת שמונה מקרים, שארעו בפרק זמן של שבעה חודשים (בין מאי  
14 2008 לדצמבר 2008) בהם, לטענתה, לא הגיע האוטובוס בשעה היעודה, לפי פרסומי החברה.  
15 האיחורים היו בני 40 דקות, 20 דקות, רבע שעה, ולעתים התייאשה התובעת מלחכות, ונסעה  
16 בקו אוטובוס אחר. נוסף על כך, במקרה אחד, ארעה תקלה באוטובוס והנהג הכריח את  
17 הנוסעים לרדת ולהמתין לאוטובוס אחר, בגשם זלעפות, במקום לאפשר להם להמתין בתוך  
18 האוטובוס המוגן מהגשם.

19

20 2. התובעת פרטה בטיעון משפטי ארוך מהן החובות החלות על חברה הנותנת שירותי תחבורה  
21 ציבורית, ומדוע, לטענתה, הופרו החובות הללו. התובעת טענה כי נגרמו לה נזקים קשים  
22 כתוצאה מכך שאיחרה למשרד, ובכתב תביעתה תיארה את הזעם של הממונה עליה במשרד,  
23 בכל פעם שאיחרה. היא ציינה כי במועד מסוים היא איחרה לפגישה חשובה עם לקוחות  
24 ובמקרה אחר איחרה לבית המשפט. התובעת תיארה את התכתבויותיה וחילופי הדברים בינה



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

1 לבין נציגי הנתבעת. לכתב תביעתה צירפה 10 עמודי נספחים ובהם ההתכתבויות עם הנתבעת,  
2 לוחות הזמנים של קו 56 על פי פרסומי הנתבעת וצילום המלמד על הצפיפות באוטובוס.

3  
4 3. בגין כל אלה, דרשה התובעת פיצוי בסך 25,000 ₪ : 2,500 ₪ בגין כל אחד משמונה האיחורים  
5 של האוטובוס (סה"כ 20,000 ₪) וסך של 5,000 ₪ בגין "הוצאות פרסום פסק דין לכשינתן  
6 בעיתונות".

### טענות הנתבעת

7  
8  
9  
10 4. לטענת הנתבעת, בארבעה מהמקרים הנטענים מראה פלט נתוני מכשיר ה-GPS המותקן  
11 באוטובוס, כי האוטובוס עבר במקום שבו טענה התובעת שהמתינה, בשעה שהיא טענה שהיא  
12 המתינה, או בסמוך לאחר אותה שעה. פירוט נתוני ה-GPS צורף לכתב ההגנה לגבי ארבעת  
13 המקרים.

14  
15 5. לגבי ארבעת המקרים האחרים, מסכימה הנתבעת כי איחרה להגיע לתחנה בשעה היעודה.  
16 הסיבות לכך היו כדלקמן: במקרה אחד היתה בעיה של עבודות תשתית ברחוב אבן גבירול,  
17 שגרמו לשיבושים בכל הקוים העוברים באזור; במקרה שני היתה בעיה טכנית שהתגלתה  
18 באוטובוס ותוקנה (ובעקבותיה היה איחור של 12 דקות); במקרה שלישי היתה בעיה של תקלה  
19 טכנית למכשיר הכרטוס של האוטובוס (שגרם לעיכוב של 7 דקות); במקרה רביעי היתה תקלה  
20 טכנית נוספת באוטובוס. הנתבעת טוענת כי תקלות אלה הן דבר שלא ניתן לצפות אותו מראש  
21 והיא עשתה כמיטב יכולתה לצמצם את זמני ההמתנה.

22  
23 6. עם זאת, היא הכירה בכך שלתובעת נגרמה אי נוחות ולכן הציעה לפצותה ב-2 כרטיסיות  
24 המכילות 20 נסיעות, בשווי 85.60 ₪, בקוים בהם נוסעת התובעת. התובעת לא הסתפקה בכך  
25 והגישה תביעה זו, שהיא מוגזמת לפי כל קנה מידה.

### הדין

26  
27  
28  
29 7. בדיון שלפני התייצבו התובעת ונציגי הנתבעת.

30  
31 8. בדיון טענה התובעת כי בחלק מהמקרים שלגביהם הציגה הנתבעת נתונים מה-GPS, יתכן  
32 שהיא הגיעה למקום שניות לאחר שעבר האוטובוס, אך מכל מקום הנתבעת לא הביאה נתונים  
33 לגבי האוטובוס הבא שעבר באותו מקום, והוא איחר. עוד טענה התובעת, כי דברי הנתבעת לגבי  
34 תקלות טכניות כאלה ואחרות, ושיפוצים ברחוב אבן גבירול, נטענו בעלמא, מבלי שהטענה



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

1 הוכחה. התובעת לא זימנה לעדות את הממונה עליה או כל עד אחר, כדי לתמוך את טענותיה  
2 בדבר הנזקים הגדולים שנגרמו לה במקום עבודתה במשרד עורכי הדין. עם זאת, טענה בדיון, כי  
3 האיחורים פגעו מאוד בתדמיתה במשרד עורכי הדין שבו התמחתה, ולמרות רצונה להשאר  
4 לאחר ההתמחות באותו משרד, הדבר לא התאפשר לה. היא ציינה כי פעם אחת איחרה לדיון  
5 בבית המשפט, והדבר גרם אי נעימות גדולה, אם כי בעקבות שאלה בענין זה, התברר כי היא לא  
6 ניהלה את הדיון, אלא התלוותה למאמן שלה. עוד התברר כי גם באותו מקרה לא לקחה מונית  
7 בנסיון להקטין את הנזק, שכן לטענתה - לא היה לה די כסף בארנק לשם כך. היא טענה שגם  
8 ללא הוכחת נזק, היא זכאית לפיצוי של 2,500 ₪ בגין כל איחור.

9  
10 את דרישתה ל-5,000 ₪ נוספים, עבור פרסום פסק הדין בעיתונות, הסבירה בכך שיצאו כתבות  
11 שונות על התפקוד הלקוי של הנתבעת, וגם היא רוצה להוציא כתבה לגבי שירות הנתבעת,  
12 בעיתונים "ידיעות" ו"מעריב", על מנת שהנתבעת תיאלץ להחזיר את הזכויות שלה ועל מנת  
13 שחברת "דן" תקבל את הזכויות במקומה. היא הסבירה את רצונה בכך שהנתבעת גורמת נזק  
14 להרבה מאוד אנשים והתובעת סבורה שעל הנתבעת להיענש. על חשבונה היא יהיה לה קשה  
15 מאוד לפרסם כתבה, ולכן היא מבקשת תשלום מהנתבעת, כדי שתוכל לפרסם כתבה נגדה.

16  
17 9. הנתבעת שבה וטענה בדיון כי מצד אחד, התקלות הטכניות היו בלתי צפויות, ומצד שני - ענין  
18 השיפוצים ועבודות התשתית ברחוב אבן גבירול הם ענין שהוא בידיעת כל מי שגר בתל אביב או  
19 כל מי שעבר בתל אביב בחודשים האחרונים. נוסף על כך, הנתבעת פרסמה באתר האינטרנט  
20 שלה את דבר העיכובים הנגרמים כתוצאה מאותן עבודות תשתית, ואף תלתה שלטים בתחנות  
21 האוטובוס, שהודיעו על ביטולן של אותן תחנות בימים כאלה ואחרים בשל אותם שיפוצים.

22  
23 הנתבעת הדגישה כי לא התנערה מהתובעת והבינה כי נגרמה לה אי נוחות, ולכן הציעה לה  
24 פיצוי. אילו הסכימה התובעת לפיצוי שהוצע לה, בכך שהיה נגמר הענין, אך נוצר הרושם  
25 שלתובעת מניעים אחרים, כגון רצון לפרסום עצמי או מטרה אחרת, שבגללה הגישה תביעה  
26 מוגזמת זו.

### הכרעה

27  
28  
29  
30 10. אין צורך להכביר מילים על חשיבותה של התחבורה הציבורית, הן עבור אלה שאין להם אמצעי  
31 תחבורה אחרים, והן עבור אלה המבקשים לנסוע בתחבורה ציבורית מכל סיבה אחרת. הדברים  
32 ברורים וידועים, ואין צורך לחזור עליהם (ראה פסק דינו של כבוד השופט טננבוים בת"ק (י-ם)  
33 2659/07 כרמלי יצחק נ' אגד, ניתן ביום 18.12.07, וכן פסק דיני בת"ק 1062-03-08 ראובני נ'  
34 קווים תחבורה ציבורית בע"מ, ניתן ביום 16.07.08). בנוסף, אני מפנה לאמור בפסק דינו של  
35 כבוד השופט פרידלנדר, בת"פ 4643/09 מדינת ישראל - משרד התחבורה נ' "אגד" אגודה



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

- 1 שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ (ניתן ביום 28.6.09), בפסקאות 8-15. באותו מקרה, נדון  
2 אמנם ההיבט הפלילי של אי ביצוע נסיעה שהיה על נותן השירות לבצע לפי תנאי הרשיון, אך  
3 השיקולים העומדים בבסיס הענישה שם - נכונים גם לענינו.  
4  
5 11. אינני מקבלת את טענות הנתבעת, כי היא לא יכלה להיערך בצורה טובה יותר בעקבות  
6 השיפוצים ברחוב אבן גבירול. עבודות תשתית אלה, כפי שטענה הנתבעת בדיון, ובניגוד לטענתה  
7 בכתב ההגנה, היו דבר ידוע ומתמשך, כך שניתן היה להוסיף קווים או להיערך בדרך אחרת, כדי  
8 להפחית את אי הנוחות שנגרמה לנוסעים בקווי האוטובוס העוברים באזור השיפוצים.  
9  
10 אני סבורה כי גם הטענות בדבר תקלות טכניות כאלה ואחרות דינן להדחות, שכן תקלות  
11 טכניות הן דבר שמתרחש, מטבע הדברים, לעתים קרובות, בחברה שעיסוקה בנסיעות, ומאחר  
12 שכך - גם אם לא ניתן לדעת מתי תתרחש תקלה והיכן, הרי שיש להיערך לכך שבאופן כללי ניתן  
13 מענה הולם.  
14  
15 עם זאת, יש לזכור כי מדובר בשלושה מקרים של איחור בשל תקלות טכניות בשבעה חודשים,  
16 שבמהלכם נסעה התובעת (לטענתה) יום-יום, פעמיים ביום, באוטובוס.  
17  
18 לכן, אני סבורה כי יש מקום לפצות את התובעת בגין אותם ארבעה מקרים שבהם איחרו  
19 האוטובוסים להגיע, ושיעור הפיצוי צריך להיות מורגש על ידי הנתבעת, אך עם זאת, על הפיצוי  
20 להיות פרופורציונלי לחומרת ההפרה של חובת הנתבעת.  
21  
22 12. אני מקבלת את טענות הנתבעת, שהוכחו באמצעות פלטי ה-GPS, כי בארבעה מקרים נוספים,  
23 האוטובוס עבר במקום במועד, והתובעת כנראה "פספסה" את האוטובוס והגיעה למקום לאחר  
24 שזה חלף.  
25  
26 13. אני סבורה כי הפיצוי שהציעה הנתבעת בסך 86 ₪ אינו פיצוי מספיק, והיה מקום להציע פיצוי  
27 נדיב יותר, אותו אני מעמידה על סך של 200 ₪ לכל איחור, ובסך הכל 800 ₪ בגין ארבעת  
28 האיחורים, לגביהם קיבלתי את טענות התובעת.  
29

### התנהלות התובעת

- 30  
31  
32 14. עם זאת, עלי להתייחס להתנהגותה של התובעת ולתביעה שהגישה. אף שבבסיסה, התביעה  
33 מוצדקת (והא ראייה: קבעתי כי התובעת אכן זכאית לפיצוי, ופיצוי משמעותי יותר מזה  
34 שהציעה לה הנתבעת), נראה לי שמדובר בדוגמא לעשיית שימוש לרעה בהליכי המשפט בבית  
35 המשפט לתביעות קטנות, ואבהיר:



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

- 1  
2 "מטרתו של בית המשפט לתביעות קטנות היא לאפשר הליך מהיר ושאינו יקר לתביעות  
3 בסכומי כסף קטנים ולמנוע מהצרכן את הקשיים הכרוכים בהגשת תביעה בצינורות השיפוט  
4 המקובלים" (רע"א 5711/08 פרטוק נ' סול טורג'מן בע"מ, ניתן ביום 17.03.09 מפי כבוד  
5 השופט ארבל).
- 6  
7 "מוסד התביעות הקטנות נועד לסייע לאזרח ולצרכן הקטן, ולמעשה לכל אדם אשר חש כי נגרם  
8 לו אי צדק, אלא שבשל הקשיים הכרוכים בפניה לבתי המשפט האזרחיים הרגילים אינו יכול או  
9 אינו מעוניין להביא את ענינו דרך צינורות השיפוט המקובלים... באמצעות סדרי דיון פשוטים,  
10 דיני ראיות "מרוככים" ואגרות משפט נמוכות, מוסד התביעות הקטנות מעניק לציבור פורום  
11 נאות לפתרון סכסוכים אזרחיים המערבים סכומי כסף קטנים" (רע"א 292/93 סרבוז נ' ע.  
12 אופק בע"מ, פ"ד מח(3) 177, 189).
- 13  
14 15. כאמור לעיל, המטרה של בית משפט זה היא לאפשר לאזרח גישה קלה ונוחה לערכאות, כדי  
15 לקבל פיצוי על נזק שנגרם לו, ועל עוול שנעשה לו. בדרך כלל, עסקינן בתביעות כלפי גוף צרכני  
16 או כלפי נותן שירות, אם כי מוגשות גם תביעות בין אזרח לאזרח.
- 17  
18 16. יש אזרחים הרואים בהגשת תביעה בבית המשפט לתביעות קטנות דרך "לחנך" גוף צרכני  
19 שהתנהג שלא כראוי, והזדמנות "להעניש" גוף שכזה. חשוב לציין, כי לעתים, גישה שכזו היא  
20 אכן במקומה, וזאת - כאשר מדובר בפגיעה ממשית באזרח הקטן, ולא בענין של מה בכך, שכל  
21 אדם סביר היה מבליג לגביו, או כאשר מדובר בהתנהגות בלתי ראויה של הגוף הצרכני, אף אם  
22 מדובר בסכומי כסף נמוכים (להלן - המקרים המוצדקים).
- 23  
24 עם זאת, גם במקרים כאלה, כשהמטרה היא "חינוך" או "ענישה", יש לשמור על פרופורציה  
25 בתביעה המוגשת, ולא לדרוש סכומים, המעלים חשש שהתובע מנסה להתעשר שלא כדין,  
26 באותה הזדמנות, או מנסה להשיג מטרות אחרות, כגון פרסום עצמי (להבדיל מפרסום המקרה,  
27 לטובת כלל הציבור).
- 28  
29 17. יש להבחין בין המקרים המוצדקים, לבין מקרים שבהם אזרח מנצל את בית המשפט לתביעות  
30 קטנות ואת קלות הגישה אליו, לצורך הגשת תביעה מופרכת, בשל ענין של מה בכך, שכל אדם  
31 סביר היה מבליג לגביו, או להגשת תביעה שהבסיס שלה אמנם דרישה מוצדקת, אך הפיצוי  
32 הראוי הוא קטן, והתובע מגיש תביעה על אלפי או עשרות אלפי שקלים (יש לזכור שכיום ניתן  
33 להגיש תביעות עד סך של 30,100 ₪).
- 34



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

18. לא אחת הערתי לנציגי גופים צרכניים שהופיעו לפני כנתבעים, על ניסוח כתבי הגנה פוגעניים ומתלהמים, שלא לצורך. גם כאשר נתבע סבור כי אין כל מקום לקבל את התביעה נגדו, בדרך כלל אין מקום לכנותה "תביעה קנטרנית" או "נסיון נואל להוציא כספים שלא כדין מהנתבע". גם כאשר נתבע משוכנע בצדקתו, ניתן להסתפק בניסוח מאופק, מנומס ועיניני, גם אם תקיף ולא פשרני, והביטויים המתלהמים מחטיאים את המטרה ומעליבים את התובע, שלא לצורך.

מנגד, ניתן, לצערי, למצוא גם לא מעט תובעים, המגישים תביעות מופרכות, מוגזמות, מנוסחות בלשון בוטה, על סכומים שאין כל קשר בינם לבין ההפרה הנטענת או הפגיעה הנטענת.

על מנת להגשים בצורה יעילה את המטרה שלשמה קיים בית המשפט לתביעות קטנות, יש לנסות לצמצם ככל האפשר את שתי התופעות האמורות, גם יחד.

19. יש לזכור, כי בצד זכות הגישה לערכאות, שהיא זכות מרכזית בשיטת המשפט הישראלית, קיימת חובה לנהל את ההליך השיפוטי בצורה הגונה ותקינה, וקיים איסור לעשות שימוש לרעה בהליך השיפוטי (ר' בש"א 6479/06 בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' שנפ, ניתן ביום 15.01.07 מפי כבוד הנשיאה ביניש). בפסק הדין בבג"צ 5918/07 פלונית נ' בית הדין הרבני הגדול, שניתן ביום 23.06.09 בבית המשפט העליון (להלן - ענין פלונית), נקבע: "מחובת תום-הלב הדיוני נגזר האיסור על שימוש לרעה בהליכי משפט. מטרתו של איסור זה במישור הציבורי הינה לשמור על תקינות ההליך השיפוטי, ולמנוע מבעל-דין להשתמש לרעה בבתי-המשפט ובכך לפגוע בהשלטת הצדק... כמו עקרון תום-הלב, אף גבולות האיסור על שימוש לרעה בהליכי משפט אינם ניתנים לתחימה מראש, שכן מדובר במושגים דינאמיים ויחסיים המקבלים את תוכנם המהותי בהתאם לנסיבות העניין ולדרך בה יושמו ממקרה למקרה" (פסקה 39 לפסק הדין).

20. נראה לי, כי המקרה שלפנינו מהווה דוגמא לתביעה שנופחה הרבה מעבר לפרופורציה הראויה לה, ואני סבורה כי אלמלא התנהלה התובעת בצורה בה התנהלה, ואילו היתה דורשת מהנתבעת פיצוי סביר, היה הענין שלפני מסתיים מחוץ לכתלי בית המשפט. לטעמי, הדרך "לחנך" גוף צרכני היא בהפניית דרישה כספית סבירה, כזו אשר - אם יגיע הענין לבית המשפט - תקבל גיבוי מבית המשפט, ולא כמו במקרה זה, הגשת תביעה על סך של 25,000 ₪, שמבחינה כספית, כ-3% ממנה נמצאים כמוצדקים.

הדוגמא המובהקת ביותר בעיני להתנהלות הלא ראויה של התובעת, היא הדרישה לפיצוי בסך 2,500 ₪ בגין כל איחור נטען של האוטובוס (ללא הוכחת נזק), ובסך הכל 20,000 ₪, ובפרט הדרישה לקבל 5,000 ₪ עבור "הוצאות פרסום פסק הדין לכשינתן בעיתונות". נדמה לי כי אין צורך להכביר מילים בדבר היות הדרישה האמורה מופרכת. התובעת הסבירה, כי לדעתה על



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

29 יולי 2009

ת"ק 09-01-14084 אטיה נ' קווים תחבורה ציבורית בע"מ

1 הנתבעת לממן לה עלות פרסום כתבה, שתכפיש את הנתבעת, בתקוה להוביל לשלילת רשיונה  
2 להפעלת תחבורה ציבורית באזור מגוריה של התובעת. אינני רואה עין בעין עם התובעת.  
3  
4 21. כפי שנקבע בענין פלונית, "לצד האיסור על שימוש לרעה בהליך השיפוטי, מסורה בידי בית  
5 המשפט סמכות טבועה למתן סעד דיוני בגין ניצול לרעה של הליכי משפט. מדובר בסמכות  
6 שבשיקול דעת - הן לענין עצם הענקת הסעד והן לענין מהות הסעד שניתן" (פסקה 39 לפסק  
7 הדין).  
8  
9 מאחר שהגעתי, מצד אחד, למסקנה שהתביעה בבסיסה מוצדקת, אך מצד שני, התנהלות  
10 התובעת היתה לא ראויה, והסעד שנדרש היה מופרך ומופרז, ומאחר שאני סבורה כי יתכן  
11 שאלמלא הדרישה המוגזמת יכול שהתביעה היתה מסתיימת מחוץ לכתלי בית המשפט, אשלול  
12 מהתובעת הוצאות משפט, למרות שזכתה במקצת תביעתה.

### סיכום

14  
15  
16 22. לאור כל האמור, אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובעת סך של 800 ₪, אך איני מזכה את  
17 התובעת בהוצאות משפט.

18  
19 בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.

20  
21 ניתן היום, ח' אב תשס"ט, 29 יולי 2009, בהעדר הצדדים.

22

23 מיכל ברק נבו, שופטת  
24  
25  
26  
27  
28