בית משפט השלום בחיפה

ת"א 12552-12-15 ואח' נ' רשות הדואר/המשרד הראשי

תיק חיצוני:

בפני **כבוד השופטת עידית וינברגר**

התובעים ****
ע"י עו"ד עופר בן ארי ואח'

נגד

הנתבעת **חברת דואר ישראל בע"מ ח.פ. 513467191**
ע"י עו"ד **

חקיקה שאוזכרה:

חוק הדואר, תשמ"ו-1986: סע' 83(א), 84, 85, בפרק ו'

פקודת הנזיקין [נוסח חדש]: סע' 13

מיני-רציו:

* בית המשפט חייב את חברת דואר ישראל בתשלום פיצוי לתובעים בגין אובדן חבילה. נקבע כי רשלנותו של פקיד חברת הדואר עולה כדי רשלנות חמורה.

* נזיקין – אחריות – דואר

* נזיקין – אחריות – חברת דואר ישראל בע`מ

.

תביעה על סך 40,520 ₪, פיצוי בגין אובדן חבילה אשר הכילה, לטענת התובעים, שני שעונים יקרי ערך, שנשלחו לארצות הברית. לטענת התובעים, עובדי הנתבעת התרשלו התרשלות חמורה בטיפול בחבילה, ועל כן עליה לפצותם בשוויה המלא של החבילה, ובפיצוי נוסף בגין עגמת הנפש.

.

בית המשפט קבע כלהלן:

"רשלנות חמורה" הוגדרה, לא אחת, בפסיקה, כהתנהגות העולה כדי סטייה חריגה מסטנדרט התנהגות מקובל של עובד, או התעלמות מתוצאותיו של מעשה רשלני, כלומר יסוד נפשי של פזיזות או אי אכפתיות.

בין אם הסיבה למחדל הייתה שעובד הדואר שטיפל בחבילה ארז את החבילה באופן שהסתיר את הברקוד שלה, ובין אם המחדל אירע משום שעובד הדואר לא הבחין שמדובר בפריט שהברקוד שלו מוסתר, התקיימו שני היסודות הנדרשים להוכחת רשלנות חמורה: סטייה מהותית מסטנדרט התנהגות המצופה

nevo.co.il

מעובדי דואר במחלקות הרלוונטיות, ואדישות מוחלטת לאפשרות שהחבילה לא תגיע ליעדה, ותאבד, בהעדר יכולת לאתרה.

לאור המסקנה לפיה רשלנותו של פקיד הנתבעת עולה כדי רשלנות חמורה, אין הפיצוי שעל הנתבעת לשלם לתובע מוגבל בהתאם לסעיף 17 להודעה, ועליה לפצותו בגין שוויה המלא של החבילה שאבדה. בנוסף, בהתחשב במכלול הנסיבות, בצער שנגרם לתובעים, ובנזק הממוני כפי שנקבע בפסק הדין, יש להעמיד את הפיצוי בגין עוגמת נפש על 3,000 ₪.

פסק דין

1. תביעה על סך 40,520 ₪, פיצוי בגין אובדן חבילה אשר הכילה, לטענת התובעים, שני שעונים יקרי ערך, שנשלחו אל התובע 1, מארצות הברית, על ידי אחיינו, התובע 2, לשם תיקונם בארץ. משהוברר לתובע 1 כי יאלץ לשלם מכס בגין השעונים, סירב לקבל את החבילה, ועל כן זו היתה אמורה להיות מוחזרת אל התובע 2, אך מעולם לא הגיעה אליו.
לטענת התובעים, עובדי הנתבעת התרשלו התרשלות חמורה בטיפול בחבילה, ועל כן עליה לפצותם בשוויה המלא של החבילה, ובפיצוי נוסף בגין עגמת הנפש.

2. לטענת הנתבעת, דין התביעה להידחות מחמת טענות סף של התיישנות, העדר יריבות, והעדר עילת תביעה, ולחלופין מחמת סעיפי הגבלת האחריות והנזק על פי חוק הדואר, ואי הוכחת הנזק. אעמוד על טענות הנתבעת בהרחבה, להלן.

3. התובע 1 (להלן: "התובע") הינו אזרח ישראלי. התובע 2 (להלן גם: "###"), אחיינו, הינו אזרח ארצות הברית. בתאריך 4.5.2015, שלח ### אל התובע, חבילה משיקגו, בדואר רשום. לטענת התובעים, הכילה החבילה שני שעונים יקרי ערך, שנשלחו אל התובע, על ידי אחיינו לתיקון בלבד – שעון אחד, מתוצרת IWC השוויצרית, שהיה שייך לסבו המנוח של התובע, והיה בעל ערך סנטימנטלי משום שהיה ברשותו במהלך מלחמת העולם השנייה, והיה המזכרת היחידה מהסב המנוח, אותו מעריכים התובעים בכ- 25,000 ₪ לפחות, ושעון נוסף מתוצרת Zenith אשר נרכש על ידי התובע כמתנה ל###, לרגל סיום לימודיו, לפני כ- 15 שנים, בסכום של כ- 4,000$.
עם הגעת החבילה לארץ, שלחה הנתבעת אל התובע, בתאריך 28.5.15, הזמנה לשחרור דבר הדואר, בה התבקש לשחררה בכפוף להצגת חשבונית קנייה, שתעיד על שווי תכולת החבילה.
בתאריך 9.6.15 הגיע התובע אל בניין הדואר שקמונה, בחיפה, שם קיבלו את פניו נציג המכס, ועובד רשות הדואר. באותו מעמד, לטענת התובע, נפתחה החבילה, נציג המכס ראה את השעונים והסביר לתובע, כי עליו לשלם מכס, לצורך קבלת השעונים. עוד הוסבר לו, לטענתו, כי בגין השעון החדש, יש לשלם מכס על פי שווי של כ- 4,000$ אולם בגין השעון העתיק, יש לכנס ועדת מעריכים, לצורך הערכת שוויו.

nevo.co.il

לטענת התובע, מאחר שלא היה מדובר בשעונים חדשים, אלא בשעונים שנשלחו אליו לשם תיקונם בלבד, הודיע לנציג המכס כי אין הוא מוכן לשלם את המס, ואז הובהר לו כי השעונים יוחזרו חזרה ל###, בשיקגו, ארצות הברית.
שני השעונים נארזו שוב אל תוך החבילה, על ידי עובד הנתבעת, שלימים נודע כי שמו &&, והוא היה אמור לשלוח אותם חזרה לשיקגו.
לאחר כחודש, משנוכחו התובעים כי השעונים לא הגיעו לידי ### בשיקגו, פנה התובע, ביום 19.7.15 אל יחידת הדואר בשקמונה, בניסיון לברר מה עלה בגורלם, שם נמסר לו כי אין כל רישום אודות החזרת החבילה לארה"ב.

<u>דיון והכרעה</u>

<u>המסגרת הנורמטיבית - הגבלת האחריות ביחס למשלוח חבילה בדואר בין לאומי</u>

4. אחריות חברת הדואר, התנאים להטלתה, וגבולותיה, מוסדרים בפרק ו' לחוק הדואר, תשמ"ו – 1986 (להלן: "החוק" או "חוק הדואר").
סעיף 83(א) לחוק הדואר שעניינו אחריות לחבילות בשירות בין לאומי, מורה כדלקמן:
"(א) בעל רישיון כללי אחראי לחבילה הנשלחת באמצעותו לישראל או ממנה בהגבלות ובתנאים שפורשו לעניין אחריות של מינהל דואר באמנת הדואר העולמית כפי שהיא בתוקף אותה שעה (להלן - אמנת הדואר) ושעליהם פורסמה הודעה ברשומות."

5. ההודעה, הנזכרת בסעיף 83(א) לחוק, המהווה חלק מהנורמות המסדירות את אחריותה של הנתבעת במשלוח חבילות בין לאומי, היא "**הודעה בדבר הגבלות ותנאים לאחריות רשות הדואר לדבר דואר ולחבילה בשירות הבינלאומי**" שפורסמה בי"פ 3667, תשמ"ט, בעמ' 3228 (להלן: "ההודעה").

6. ס ימן ב' בהודעה, עוסק באחריות הדואר למשלוח חבילה בדואר בין לאומי. סעיף 11 להודעה, מטיל אחריות על הדואר במקרה של נזק, אובדן או גניבה של חבילה, בתנאי שהובא הדבר לידיעת פקיד הדואר בהזדמנות הראשונה.
על פי סעיף 17 להודעה, החברה תשלם פיצויים רק בעד הנזק הישיר שנגרם לדבר הדואר או לחבילה, או כדי ערך תכולתם, בסכומים המפורטים בהודעה.

7. סעיף 85 לחוק הדואר קובע:
"**נזק שגרם פקיד דואר המועסק על ידי בעל רישיון כללי במתן שירותי דואר ועקב שירותים אלה – לא יישא בו הפקיד במידה העולה על אחריות בעל הרישיון כאמור, אלא אם כן גרם לנזק בפעולה מכוונת או ברשלנות חמורה.**"
כלומר, אם פעל פקיד הדואר בפעולה מכוונת או ברשלנות חמורה, אין תחולה לתקרת הפיצוי הקבועה בסעיף 17 להודעה.
חבותו של פקיד הדואר מטילה עליו חיוב אישי, עצמאי, אך יש בה גם כדי לחייב את הנתבעת, מעסיקתו, באחריות שילוחית, בהתאם לסעיף 13 לפקודת הנזיקין.

מכל מקום, למען הסר ספק, במקרה הנדון, לאחר שנדחתה בקשת התובע לתקן את כתב התביעה באמצעות צירופו של עובד הנתבעת כנתבע, הצהירה באת כח הנתבעת כי אם יגיע בית המשפט למסקנה, שמתקיים החריג הקבוע בסעיף 85 לחוק, תישא הנתבעת בסכום הפיצוי שייפסק לתובע.

<u>טענת הנתבעת לפיה התובע אינו זכאי לתבוע משום שאינו השולח</u>

8. לטענת הנתבעת, דין התביעה להידחות בשל העדר יריבות והעדר עילת תביעה של התובעים נגדה, שכן על פי חוק הדואר, וההודעה, כל עוד לא נמסר דבר הדואר לנמען, זכות התביעה בגין אובדן חבילה היא לשולח.
לכאורה, מה לנו מי השולח? שהרי אין חולק כי ה"שולח" הוא אחד משני התובעים, אלא שלמעשה, בטענת הנתבעת מקופלת טענה נוספת, ולפיה אם התובע 2 הוא השולח, הרי שהוא זכאי לתבוע את מינהל הדואר בארה"ב בלבד, שכן על פי סעיף 13(א) להודעה, כל עוד לא נמסרה החבילה לנמען, השולח הוא הזכאי לתבוע פיצויים ממינהל הדואר של ארץ המוצא, בעוד על פי סעיף 13(ב) אם קיבל הנמען את החבילה, זכאי הוא לתבוע פיצויים לפי סעיפים 11 ו- 12 ממינהל הדואר בארץ היעד.

9. אין חולק כי החבילה שנשלחה על ידי התובע 2 מארה"ב הגיעה ליעדה, לארץ. כאן, סירב התובע לקבלה, ובמקרה כזה, הנוהל הוא כי החבילה מוחזרת בחזרה לשולח (סעיפים 9-10 לתצהיר העד $$$ נ/2).
הנתבעת לא הניחה כל תשתית נורמטיבית לטענתה, לפיה גם בשלב זה, נותר התובע 2, תושב ארה"ב, ה"שולח". בחוק הדואר ובאמנה אין כל התייחסות לשאלה מיהו השולח במקרה של החזרת חבילה במשלוח בין לאומי, שהנמען סירב לקבלה.
לטעמי, במקרה בו החבילה הגיעה לארץ היעד, ושם סירב הנמען לקבלה, יש לראות את החבילה, לצרכי פרשנות סעיף 13 להודעה, כאילו נמסרה לנמען, ונשלחה על ידיו בחזרה אל השולח, שהרי לא יתכן כי עמדת הנמען, כלומר סירובו לקבל את דבר הדואר, היא שתכתיב איזה מינהל דואר יישא באחריות לדבר הדואר.
פרשנות אחרת אינה עולה בקנה אחד עם מטרת האמנה, שמטרתה להסדיר את חבותם של מינהלי הדואר במדינות השונות, באופן שכל מינהל דואר יישא באחריות בגין נזק שנגרם, על פי מאזן ההסתברויות, בתחומו, או בגין התרשלות עובדיו. מסיבה זו, בגין חבילה שלא הגיעה לייעדה, על השולח לתבוע את מינהל הדואר בארץ המוצא, שכן אין ראיה כי התקבלה בארץ היעד, ואילו על נזק לחבילה שהתקבלה בארץ היעד, יש לתבוע את מינהל הדואר בארץ היעד. במקרה של חבילה שהתקבלה בארץ היעד, אך הנמען סירב לקבלה, והיא אמורה להישלח חזרה לארץ המוצא, אך מעולם לא הגיעה לארץ המוצא, אין זה מתקבל על הדעת להטיל על מדינת המוצא הראשוני, שהפכה כעת למדינת היעד, את חובת הפיצוי בגין חבילה שכלל לא הגיעה אליה. הדברים הם בבחינת קל וחומר, כאשר אין כל ראיה לכך שהחבילה יצאה מארץ היעד במשלוח חזרה אל ארץ המוצא המקורית, כמו במקרה הנדון.

nevo.co.il

10. במהלך חקירתו הנגדית של עד הנתבעת מר @@, השיב העד, לשאלת בית המשפט, כי במקרה של החזרה, מחויב הדואר כלפי השולח במדינת המקור, עד שדבר הדואר חוזר אליו (בעמ' 23 ש' 32-31). העד לא הציג כל אסמכתא בנושא, אך גם אם יש ממש בדבריו, לפיהם "השולח" נשאר השולח המקורי של החבילה במדינת המקור, ניתן ללמוד מעדותו כי במקרה של החזרה, מי שמחויב כלפי אותו שולח מקורי הוא מינהל הדואר במדינה המחזירה, כלומר, במקרה הנדון, על פי עדותו של @@, אף אם התובע 2 הוא השולח, הנתבעת מחויבת כלפיו, ולא מינהל הדואר בארצות הברית.

11. טענת הנתבעת לפיה התובע 1 אינו בעל השעונים אינה רלוונטית, שכן זכות התביעה של התובע 1 קמה לו מכח היותו השולח, שאין חובה כי תהיה לו זיקה קניינית לנכס הנשלח. סעיפי החוק או ההודעה, אינם כוללים כל דרישה כאמור. בעל הזכות הקניינית הינו התובע 2.

<u>התיישנות</u>

12. לטענת הנתבעת, לאור לשונו של סעיף 84 לחוק, היה על התובע להגיש תביעתו לכל המאוחר 60 יום לאחר קבלת מכתב הנתבעת הדוחה את דרישתו, ומאחר שבתאריך 12.8.15 נשלח לב"כ התובע מכתבה של גב' $$$, ממדור שירות לקוחות בחברת הדואר, ובו נדחתה פנייתו לקבלת פיצויים, היה עליו להגיש תביעתו לכל המאוחר ביום 12.10.15, ומשלא עשה כן התיישנה תביעתו. למעלה מן הצורך, מציינת הנתבעת, כי בתאריך 1.9.15 נשלח מכתב דחייה נוסף מטעם הנתבעת, המפנה אותו למנהל הדואר האמריקאי.

13. אין לקבל את הטענה. מעיון במכתבו של ב"כ התובע מיום 6.8.2015 (נספח ב' לתצהיר התובע) עולה כי אין מדובר במכתב המהווה דרישה לפיצויים, אלא בדרישה לחקור את נסיבות המקרה, על מנת לברר מה עלה בגורל החבילה יקרת הערך, כפי שעולה מפורשות מסעיפים 15 ו- 17 למכתב. על כן, התשובה שנשלחה על ידי גב' $$$ ממחלקת שירות לקוחות ביום 12.8.15 (נספח ד' לתצהיר התובע), אינה יכולה להיחשב הודעה על דחיית הדרישה לפיצוי, כמשמעה בסעיף 84 לחוק.
יוער, כי מעיון בתשובה מיום 12.8.15 עולה כי מדובר במכתב לקוני, שלא קדמה לו כל בדיקה מעמיקה של העובדות. מחקירתו של עד הנתבעת מר @@, מנהל מרכז מיון הדואר בחיפה, עולה כי המקרה כלל לא הובא לידיעתו עד להגשת התביעה, וכי גב' $$$ נוהגת לענות לכל הפונים אליה, על פי הנתונים במערכת הממוחשבת. גם במקרה זה, לא התבצעה כל בדיקה מעמיקה של הטענות (בעמ' 21 לפרוט' ש' 14-9, 35-33 ובעמ' 22 ש' 16-1). עוד עולה מעדותו של @@, שמר $$$, העובד שטיפל בחבילה, ושזהותו היתה ידועה לנתבעת כל העת, משום שהוא היחיד העובד באשנב מעוכבי המכס, לא נשאל כלל על החבילה או על המקרה, אלא לאחר קבלת התביעה (בעמ' 27 ש' 23-12).
יתרה מכך, בעקבות אותו מכתב תשובה לקוני, שלח ב"כ התובע מכתב נוסף, בתאריך 1.9.15 (נספח ה' לתצהיר התובע) ואף הוא, אינו כולל כל דרישה לפיצוי, אלא דרישה

להמצאת אסמכתאות לרישום הסותר במערכת המעקב של הדואר. מכתב נוסף ובו דרישה לקבלת פרטים נוספים נשלח על ידי ב"כ התובע בתאריך 20.9.15 (נספח ח' לתצהיר התובע), מכתב זה זכה למענה ביום 6.10.15, אך כאמור, ממילא לא הייתה זו דרישה לפיצוי.

14. למעשה, התובע לא פנה אל הנתבעת במכתב ובו דרישה לפיצוי, טרם הגשת התביעה, ועל כן, חל במקרה הנדון הסיפא לסעיף 84 לחוק, הקובע כי תקופת ההתיישנות של עילת תביעה שעניינה שירות דואר בין לאומי, הינה שישה חודשים.
עילת התביעה נולדה בתאריך 20.7.15, כאשר נודע לתובע שהחבילה לא הגיעה לייעדה, והדבר עורר את חששו כי אבדה, על כן, התביעה הוגשה בטרם חלפה תקופת ההתיישנות (7.12.15).

<u>טענת הנתבעת כי התובעים לא הוכיחו שהחבילה לא התקבלה אצל התובע 2</u>

15. לטענת הנתבעת, התובע 2, בעליהם של השעונים, הוא היחיד היכול להעיד כי השעונים לא התקבלו אצלו, והוא נמנע מהגשת תצהיר מטעמו, או כל ראיה המעידה על כך שהשעונים לא התקבלו אצלו, על כן הטענה לא הוכחה.
אין לקבל את הטענה.
התובע הוא שהגיש תצהיר עדות ראשית, גם מטעמו של התובע 2, ובתצהירו הצהיר, כי השעונים מעולם לא התקבלו אצל התובע 2. גם בחקירתו הנגדית חזר על הדברים ועדותו לא נסתרה. אין לזקוף לחובת התובעים את העובדה שהתובע 2, אזרח ארה"ב, המתגורר בשיקגו, לא העיד בפרט בהתחשב בעלויות הגעתו לארץ לשם מתן עדות – עלויות שהיו מגדילות את הוצאות ההליך שלא לצורך.

16. לטענת הנתבעת, עדותו של התובע מבוססת על עדות שמיעה ועל השערתו כי ככל שהתובע 2 היה מקבל את החבילה, היה הדבר נרשם בחברת הדואר האמריקאית. עם זאת, אין די בכך על מנת להוכיח את הטענה, לטענת הנתבעת, משום שמאחר שהחבילה הוחזרה לשולח ללא מספר מעקב, הגעתה לארה"ב, כמו גם איסופה על ידי התובע 2, לא היתה יכולה להירשם (סעיף 10 לסיכומיה).
אין לקבל את הטענה. עדות התובע לפיה החבילה לא התקבלה אינה מבוססת על כך שאין רישום בדבר קבלתה, אלא על כך שאחיינו, התובע 2, אמר לו שהחבילה לא התקבלה. לעניין עצם האמירה, אין מדובר בעדות מפי השמועה, וכאשר מדובר בבני משפחה, שולח ונמען, ידיעת התובע 2 שקולה לידיעת התובע, אלא אם כוונת התובע 2 היתה להערים על דודו, אך אין יסוד להניח כי כך היה.

17. מה יכלו התובעים לעשות עוד, על מנת להוכיח כי השעונים לא התקבלו? כיצד היה עליהם להוכיח עובדה זו שהינה בעלת אופי שלילי?
הטענה לפיה השעונים לא התקבלו, הינה טענה עובדתית בעלת אופי שלילי, וכידוע, לאור אופיו של היסוד השלילי, נדרש רף ראייתי נמוך בעניינה, על מנת להעביר את נטל המשני.

nevo.co.il

(ע"א 296/82 ד"ר ישעיהו נבנצאל נ' ג'רסי ניוקליאר – אבקו איזוטופוס אינק פ"ד מ(3) 281).
מרגע שהצהיר התובע, גם בשם ###, כי השעונים לא התקבלו בשיקגו, עבר נטל הבאת הראיות אל הנתבעת לסתור את טענתם, ולהוכיח כי השעונים התקבלו.
הנתבעת היתה בעלת השליטה בחבילה, ולה היכולת הטובה ביותר לדעת מה עלה בגורל החבילה. למרות זאת, הראיה היחידה שהובאה מטעם הנתבעת בנדון, היא תצהירו של מר @@, מנהל מחוז מיון חיפה, שהצהיר כי, אף שלא ניתן לאתר את מיקומה של החבילה, "**לא מן הנמנע שהיא הוחזרה לשולח מבלי שהוקלדה קבלתה**..." (סעיף 17 לתצהירו נ/1).
הטענה מקוממת, שכן הנתבעת מבקשת שבית המשפט יעדיף את גרסתה לפיה "לא מן הנמנע" שהחבילה התקבלה בידי התובע 2 בארה"ב, על פני גרסתם של התובעים כי החבילה לא התקבלה.
קבלת טענתה זו של הנתבעת משמעה, למעשה, כי התובע 2 קיבל את החבילה, אך מאחר שידע שנשלחה אליו כצרור ללא מספר מעקב, ועל כן לא ניתן יהיה להוכיח כי קיבל אותה, החליט, בעצה אחת עם התובע, או תוך שהוא מערים אף עליו, להגיש נגד הנתבעת תביעה שקרית, במהלכה יאלץ התובע להסתכן במתן עדות שקר, תוך סיכון שמו הטוב ומעמדו – הכל תמורת בצע כסף.
כאשר אני מעמידה אפשרות זו, אל מול האפשרות שהתובע 2 פשוט לא קיבל את החבילה, אני מעדיפה, בבירור, את גרסת התובעים, המתקבלת יותר על הדעת.

18. טענת הנתבעת לפיה התובע 2 לא צירף כל ראייה בדבר פניה לבירור בדואר ארה"ב, אף היא ראויה להידחות. התובע נשאל בנדון, והשיב כי התובע 2 פנה למנהל הדואר בארה"ב ושם נמסר לו כי אין בדואר ישראל תיעוד על יציאת החבילה מישראל לארה"ב ומשכך עבודת הדואר האמריקאי הסתיימה. לטענת הנתבעת, מדובר בעדות לא אמינה, מפי השמועה, ויש בה משום שינוי גרסה, לאור הנטען בסעיף 51 לתצהירו של התובע, ובסעיף 2 למכתב בא כוחו מיום 1.9.15 נספח ה' לתצהיר (סעיף 32 לסיכומי הנתבעת). אין לקבל את הטענה, שכן בסעיף 51 לתצהיר התובע אין כל טענה הסותרת את העדות, והנטען בסעיף 2 למכתב מיום 1.9.15 (נספח ה' לתצהיר) נכון היה ליום משלוח המכתב, אולם מאז ועד חקירתו של התובע חלפו למעלה משנתיים, בהם הושלמה הבדיקה על ידי התובעים, גם מול דואר ארה"ב.
עדותו של התובע היתה מהימנה בעיני לחלוטין, ואף שביחס לעצם הפניה שנעשתה על ידי ###, מדובר בעדות שמועה, אני מקבלת את עדותו כראיה לכך ש### אמר לו כי פנה לדואר ארה"ב ועדכן אותו בדבר התשובה שקיבל.
בנוסף, דבר לא מנע מהנתבעת לפנות בעצמה למינהל הדואר בארה"ב ולברר את הסוגיה, אלא שיש להניח כי לא פנתה משום שהיא יודעת היטב כי בירור כזה לא יועיל, בהעדר כל יכולת מעקב אחר החבילה.

<u>האם הוכחה רשלנות חמורה של מי מפקידי הנתבעת?</u>

19. "רשלנות חמורה" הוגדרה, לא אחת, בפסיקה, כהתנהגות העולה כדי סטייה חריגה מסטנדרט התנהגות מקובל של עובד, או התעלמות מתוצאותיו של מעשה רשלני, כלומר

יסוד נפשי של פזיזות או אי אכפתיות (ע"א 465/84 **גאזי טרביה נ' אליהו, חברה לביטוח בע"מ** [פורסם בנבו] (6.10.1986);
ע"א(ת"א) 1039/89 **בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' "אלפא" מוצרי הנדסה** [פורסם בנבו] (22.11.1992)).
השאלה מהי התנהגות של עובד העשויה להגיע כדי רשלנות חמורה, בהקשר של סעיף 85 לחוק הדואר, נדונה במספר פסקי דין, ולא אחת דחו בתי המשפט תביעות נגד רשות הדואר, בנימוק כי אף שהוכחה התנהגות רשלנית של פקיד הדואר, אין לומר כי היא עולה כדי רשלנות חמורה. לטענת הנתבעת, גם במקרה זה, התנהגות עובדי הדואר אינה עולה כדי רשלנות חמורה.

20. עדי הנתבעת העידו על אופן הפעולה של פקידי הדואר, במהלך הטיפול בחבילה לאחר שהתובע סירב לקבלה. מר שוקי @@, מנהל מחוז מיון חיפה של הנתבעת (להלן: "@@"), הצהיר, בתצהיר עדותו הראשית (נ/1) כי מדובר בחבילת דואר המוגדרת כחבילה לפי הרישום cp ועל כן, בעת שהתובע ביקש לשלוח את החבילה חזרה לארץ המוצא, נדרשה הקלדה של מספר המעקב, כפי שהוא מופיע על דבר הדואר שהתקבל בארץ. במקרה הנדון, לא בוצעה הקלדה של מספר החבילה, ודבר הדואר הוחזר לידי השולח כצרור, ללא מספר מעקב (סעיפים 15-14 לתצהירו). מובן, כי ההצהרה לפיה דבר הדואר הוחזר לידי השולח כצרור, הינה השערה בלבד, שכן אין ל@@ כל דרך לדעת אם החבילה אכן נשלחה (בעמ' 23 ש' 20-19), משום שכאמור, המספר האמור לסייע באיתורה ובמעקב אחריה, לא הוקלד.
@@ אינו יודע, בוודאות, מדוע לא הוקלד מספר המעקב שאין חולק כי היה על החבילה כאשר התקבלה בארץ, אולם הוא יכול לשער מה היתה הסיבה לכך. לטענתו, החזרת החבילה כצרור במקום כחבילה עם מספר מעקב, עלולה לקרות כאשר בזמן סגירת הפריט לאחר בדיקה שעשה נציג המכס, הברקוד, מספר המעקב, המגדיר את דבר הדואר כחבילה ולא כצרור הוסתר, בזמן האריזה, ולכן היא הוחזרה כצרור המועבר בשקי הדואר, ולא כחבילה, אשר נשלחת עם מספר מעקב (סעיף 16 לתצהירו).
בחקירתו, אישר @@ שהחבילה הגיעה לארץ עם מספר המאפשר מעקב, והיתה אמורה לצאת ממנו עם אותו מספר (בעמ' 24 ש' 32-23). הבעיה במקרה זה היתה שהפריט לא הוקלד (בעמ' 25 ש' 16). @@ תיאר את תהליך ההחזרה, שבמהלכו && מניח את החבילה במידוף אצל %%%, שם אמור היה הפריט לעבור הקלדה, כלומר לקבל ברקוד ומי שהיה אמור להקליד את הברקוד הוא %%% (בעמ' 26 ש' 10-1).
בהמשך התבקש העד להתייחס לאפשרות שבתהליך אחד מעובדי הדואר גנב את החבילה, והשיב כי הוא אינו מאמין שכך אירע. מעדותו עולה כי מערכת הביטחון מנהלת מעכבים, לא הובהר באיזו תדירות, אך המקרה הנדון לא נחקר (בעמ' 28 ש' 13-9).

21. העד && (להלן: "$$$"), הוא עובד הדואר שטיפל בחבילה, בעת שהתובע זומן לקבלה, היה נוכח במקום בעת הפגישה עם נציג המכס, ואמור היה לטפל בהחזרת החבילה לארץ המוצא. $$$ מועסק כמפקח אשנב במחסן מעוכבי המכס במחוז מיון חיפה של הנתבעת.

nevo.co.il

למעשה, $$$ הוא העובד היחיד במקום, כך שברור כי הוא זה שטיפל בחבילה, ולמרות זאת לא פנה אליו איש מעובדי הנתבעת לבירור הנושא, חרף מכתביו הרבים של ב"כ התובעים, אלא לאחר הגשת התביעה.

$$$ הצהיר כי פרטי המקרה הספציפי אינם זכורים לו כלל, אך הוא תיאר בתצהיר עדותו הראשית (נ/2) את האופן בו מטופלות חבילות במחסן מעוכבי מכס. על פי תצהירו, במחסן מעוכבי מכס מוקלד הפריט, שעוכב על פי דרישת המכס, עם מספר המעקב שעל דבר הדואר, והדואר שולח מכתב לנמען. כשמגיע הנמען, נלקח דבר הדואר מהמדף ומובא לאשנב הבדיקה והמסירה, שם נוכחים נציג המכס, הנמען ו$$$ עצמו. במידה שנציג המכס רוצה לראות את תכולת החבילה, פותח $$$ את החבילה בנוכחות נציג המכס והנמען, ונציג המכס בודק את דבר הדואר. $$$ סוגר את החבילה בחזרה, וממתין להוראות הנמען, לאחר שנציג המכס נותן את הערכתו לשווי הפריט ובהתאם מגדיר את שיעור המס שעל הנמען לשלם, או פוטר אותו מתשלום. במידה והנמען מסרב לשלם את גובה המס שנקבע על ידי נציג המכס, עליו להצהיר כי הוא מסרב לקבל את דבר הדואר, ועל טופס השחרור מטביע $$$ חותמת "סירב לקבל". מדבקה צהובה עליה הכיתוב "סירב לקבל" מודבקת על ידי $$$ גם על דבר הדואר עצמו, ואז הוא פונה להקליד את הטופס במערכת ממוחשבת המתעדת את מהלך הפריט. העתק הטופס המוקלד ביחס לחבילה נושא התביעה, צורף כנספח 3 לתצהיר $$$.

לאחר ההקלדה, כך מצהיר $$$, הוא מעביר את החבילה לעמדת מיון דברי דואר ים יוצא, שמטפלת בשילוח חבילות לחו"ל לרבות חבילות מוחזרות שאמורות לצאת ממחסן מעוכבי המכס חזרה לשלוח – להמשך טיפול ושילוח דבר הדואר חזרה לשולח.

בעדותו, טען $$$ כי אינו זוכר כלל את פרטי המקרה, ואינו יכול לומר אם פתח את החבילה, לבקשת פקיד המכס, אם לאו. $$$ העיד, כי מהמסמך שצורף לתצהירו עולה כי הקליד את פרטי החבילה והעביר אותה למחלקה שמחזירה חבילות לחו"ל, שם היתה אמורה לעבור הקלדה נוספת.

$$$ נשאל מפורשות אם גנב את החבילה, והשיב בשלילה, תוך שהוא מציין כי אדם לא יקלקל את פרנסתו (בעמ' 30 לפרוט').

תחילה טענו התובעים ש$$$ היה מודע לשוויה הרב של החבילה, משום שהיה נוכח בעת פתיחתה, ועל כן העלה חשד כי גנב את החבילה. הטענה נזנחה בהמשך, אינה מופיעה בסיכומי התובעים ועל כן איני דנה בה.

22. עד הנתבעת מר %%% הצהיר אף הוא על האופן שבו נשלחות חבילות לחו"ל (תצהירו נ/3), וציין כי הוא מבצע קליטה של הפריט, על ידי סריקה עם מסופון ידני של הברקוד, מספר המעקב המצוי על גבי החבילה. לדבריו, במידה שיש חבילות מוחזרות, שמסיבה כלשהי אין עליהן ברקוד (מספר מעקב) החבילה מועברת לעמדת שילוח מכתבים וצרורות רגילות, ללא קליטה, וכאמור, על חבילה הנשלחת כצרור לא ניתן לעקוב.

עוד ציין %%% בתצהירו, כי החזרת החבילה כצרור במקום כחבילה עם מספר מעקב המגדיר את דבר הדואר כחבילה, עלולה לקרות כאשר בזמן סגירת הפריט, בעת האריזה, הברקוד מוסתר.

nevo.co.il

בחקירתו, העיד %%%, כי כל החבילות מונחות על מדפים, וכשיש זמן, הם ממוינות על פי היעד ונבדקות (בעמ' 31 ש' 35-33). כלומר, מעדותו עולה כי לעובד הדואר האמור להקליד את החבילות המוחזרות, יש שליטה מלאה על המועד שבו הוא בוחר לטפל בחבילות, ואין מדובר בחבילות המגיעות אל העמדה בכמויות גדולות, באופן היוצר לחץ על העובד.

23. לטענת הנתבעת, עדותו של ו%%% לפיה הקליד את הברקוד שהיה על החבילה לא נסתרה, ועל כן, חזקה כי בעת העברת החבילה למדף ההחזרות היה על גביה טופס או פתקית עם מספר הרישום. לטענת הנתבעת, אם נשרה או נתלשה הפתקית לאחר מכן, ובשל כך לא הוקלדה על ידי %%%, אין מדובר ברשלנות חמורה.
אין לי אלא לדחות את הטענה, שכן היא עומדת בסתירה מפורשת לעדויותיהם של עדי הנתבעת עצמה, %%% (סעיף 6 לתצהירו) ו@@ (בסעיף 16 לתצהירו), אשר העידו כי התרחיש המתקבל ביותר על הדעת הינו הסתרת הברקוד בעת האריזה. על כן, הניסיון לייחס את אי הקלדת מספר הרישום לכח עליון, שגרם לנשירת פתקית הברקוד מהחבילה בעודה מונחת על המדף, ללא מגע יד אדם, מיד לאחר שו%%% סיים לטפל בה וממש לפני ש%%% החל אף הוא לטפל בה - דינו להידחות.

24. הנתבעת לא יכולה להצביע על כך שהחבילה יצאה מהארץ, ואם אמנם לא יצאה כלל מהארץ, היה זה משום שנגנבה או אבדה, כאשר היא בשליטתה המוחלטת של הנתבעת, בנסיבות שוודאי עולות כדי רשלנות חמורה. מכל מקום, לטענת הנתבעת, כאמור, האפשרות המתקבלת ביותר על הדעת היא כי החבילה הגיעה לעמדת מיון דברי דואר ים יוצא, ושם הוכנסה לצרור, משום שכאשר נארזה שוב, הוסתר הברקוד שלה על ידי האריזה. זוהי, אם כן, ההנחה שהנחתי בבואי לנתח את אחריותה של הנתבעת.

25. התובע, העיד כי החבילה נפתחה, לבקשת פקיד המכס. העד ו%%%, לא יכול היה לסתור את הטענה, משום שלא זכר את המקרה. העד $$$, שמסר תע"צ מטעם אגף מכס ומע"מ, אמנם העיד כי החבילה לא נפתחה, וכי פקיד המכס שטיפל בה הסתפק בהצהרת השווי שעל החבילה, אולם לעדותו משקל פחות מעדותו של התובע, משום שהוא לא נכח במקום, ועדותו הינה עדות מפי השמועה המבוססת על שיחה עם הפקיד שנכח במקום, שאין לדעת מתי התקיימה, והאם אותו פקיד זכר את המקרה. על כן אני מעדיפה את עדותו של התובע, וקובעת כי החבילה נפתחה.

26. כאמור, לטענת עדי הנתבעת, לא הוקלד הברקוד בין משום שו%%% ארז את החבילה חזרה באופן המסתיר את הברקוד, או לא שם לב לכך שהמדבקה נפלה, ובין מחמת ש%%% או עובד אחר במחלקתו, לא הקלידו את הברקוד כראוי. בכל אחת מהאפשרויות הללו, מדובר ברשלנות חמורה של פקידי הדואר.
ו%%% שהצהיר כי הוא זה שאורז את החבילה בחזרה (סעיף 7 לתצהירו), והוא, כמי שעובד באשנב מעוכבי המכס, צריך היה להקפיד, כי כל חבילה שיש עליה ברקוד, תיארז בצורה

שתאפשר את קריאת הברקוד. התרשלות נוספת יש ליחס לאותו עובד במחלקת מיון דברי דואר ים יוצא (%%% או אחר), שהיה צריך להבחין בכך שמדובר בחבילה, שהברקוד שלה מוסתר, ולפעול לתיקון הליקוי.

בין אם הסיבה למחדל היתה שו%%% ארז את החבילה באופן שהסתיר את הברקוד שלה, ובין אם המחדל אירע משום ש%%% לא הבחין שמדובר בפריט שהברקוד שלו מוסתר, התקיימו שני היסודות הנדרשים להוכחת רשלנות חמורה: סטייה מהותית מסטנדרט התנהגות המצופה מעובדי דואר במחלקות הרלוונטיות, ואדישות מוחלטת לאפשרות שהחבילה לא תגיע ליעדה, ותאבד, בהעדר יכולת לאתרה.

27. לכאורה, לא מחדל זה הוא שגרם לנזק, שכן גם דבר דואר שלא ניתן לעקוב אחריו צריך להגיע ליעדו. העובדה שהחבילה לא הגיעה ליעדה, מצביעה על כך שהיה מחדל נוסף במקרה הנדון, ואם היה עולה בידי הנתבעת להוכיח כי החבילה אמנם יצאה מהארץ, לאחר הקלדת ברקוד, נראה כי לא היה מקום להטיל עליה אחריות.

עם זאת, מאחר שלו היה מוקלד מספר המעקב, ניתן היה לאתר את החבילה, ברור כי רשלנות עובדי הדואר בטיפול בברקוד, מנעה את המעקב אחר החבילה ואת איתורה. על כן, קיים קשר סיבתי עובדתי ומשפטי בין מחדלה של הנתבעת לבין הנזק – אובדן החבילה.

28. התובעים העלו בסיכומיהם טענות בדבר הפרת חובה חקוקה על ידי עובדת הדואר הגב' $$$, בכך שלא פעלה על פי הוראות מדריך הדואר חלק ג'. הנתבעת התנגדה לטענות אלה, בטענה כי מדובר בהרחבת חזית.

הטענה בדבר הפרת חובה חקוקה אכן מהווה הרחבת חזית, ודינה להידחות מטעם זה בלבד. עם זאת, נכונה טענת התובעים לפיה היה על גב' $$$, האחראית על פניות בנושא, לטפל בתלונה בצורה ענייינית, תוך יידוע מנהל המחוז, על מנת לבצע בדיקה מעמיקה בנושא, דבר שהיה אולי מוביל לאיתור החבילה, ולמניעת הנזק שנגרם לתובעים. התשובה הלקונית לפניית ב"כ התובעים מהווה אף היא התרשלות.

<u>הפסיקה ושיקולי המדיניות</u>

29. לתמיכה בטענותיה, מפנה הנתבעת לפסק דינו של כב' השופט בן דור בת"ק(ב"ש) 2442/08 **רזניקוב נ' דואר ישראל** [פורסם בנבו] (11.1.2009), שם סבר בית המשפט, כי לא הוכח יסוד החומרה בהתנהלות פקיד הדואר.

באותו מקרה, שלח התובע מכתב בדואר רשום לרוסיה, והמכתב לא הגיע ליעדו. הנתבעת שילמה לתובע את הפיצוי המירבי, בהתאם לקבוע בסעיף 17 להודעה, וטענת ההגנה שלה היתה כי זהו גבול הפיצוי שבו ניתן לפצות את התובע, על פי הוראות החוק וההודעה.

מקריאת פסק הדין, בעניין רזניקוב, נראה כי לא הונחו בפני בית המשפט ראיות המבססות תשתית עובדתית שיש בה כדי להצביע על הסיבה לכך שדבר הדואר הרשום אבד, ועל כן, כפי הנראה, לא ניתן היה לקבוע כי באותו מקרה התרשל פקיד הדואר בצורה חמורה.

באותו פסק דין, ציין בית המשפט, כי הרחבת היקף האחריות בגין נזק או אובדן של דבר דואר יוביל, בהכרח, להאמרת התעריפים שגובה רשות הדואר מכלל מקבלי השירות, ועל כן קיים אינטרס לגיטימי בהגבלת היקף האחריות של הרשות לנזקים, אפילו הם נוגעים לדבר דואר רשום, שהרי כך מוזלים התעריפים הנגבים ממקבלי השירות.

30. לטעמי, בטרם יאמץ בית המשפט את הרציונל העומד בבסיס הגבלת האחריות של הנתבעת על פי החוק וההודעה, עליו לבחון היטב את נסיבות המקרה הנדון בפניו, ולאפשר לחברת הדואר ליהנות מהפטור מאחריות שניתן לה בחוק, רק מקום בו מתקיים הרציונל העומד בבסיס החוק וההודעה.

כב' השופט סובל, עמד על הבחנה זו, בניתוח מקיף ומדויק, שאין לי אלא לאמץ בהסכמה, בפסק הדין בעניין לביא - ת"ק (י-ם) 1707/01 **לביא רבקה נ' רשות הדואר** [פורסם בנבו] (11.8.2002).

תחילה, עמד כב' השופט סובל על הצורך במתן פרשנות מצמצמת לפטור מאחריות, תוך שהוא מפנה לפסיקה קודמת בנושא, בהם השמיעו בתי המשפט הערות דומות:

"על אף הצרת היקף הפטור בסעיף 78(1) בהשוואה לפטור שנכלל בהצעת החוק, עדיין יש בסעיף זה כדי להוביל לתוצאה לא-שגרתית, שאף עשויה להיראות מוקשית ובלתי-ראויה... רשות הדואר הינה תאגיד ציבורי שהופקד בחוק על מתן השירות הציבורי והחיוני של דואר, במקום המדינה ותחת שליטתה (ראו פרק ב' לחוק). לכן ניתן היה לצפות כי הרשות לא תזכה לעדיפות על פני המדינה וגופים ציבוריים אחרים, ותישא לכל הפחות באחריות לכל נזק שגרמה רשלנותם של עובדיה...נניח שמסירתה של חבילה לתעודתה נתאחרה למשך פרק זמן ממושך מאד (לדוגמה, מספר חודשים), והוכח בעליל כי מקור האיחור הוא ברשלנות של הפקיד בסניף הדואר הקרוב לביתו של הנמען, שלא טרח כל אותה העת לשלוח לו הודעה על הגעת החבילה לסניף. על שום מה ולמה ראוי לפטור את הפקיד הרשלן, ובעקבותיו את מעבידתו הרשות, מפיצוי הניזוק בשל מחדל כזה, למצער כאשר משלוח החבילה תועד ברישום ואין קושי ראייתי להוכיח את האיחור ואת משכו? מהו האינטרס הלגיטימי שפטור מפיצוי ישיג במקרה כזה, והאם אין במתן הפטור כדי להוביל לתוצאה הלא-רצויה של אדישות מצד עובדי הרשות לסיכונים האורבים להם בעבודתם עד כדי הימנעות מנקיטת אמצעי זהירות סבירים שיקדמו את פני הסיכונים? שאלות אלה כבדות ונוקבות הן, וכבר קיבלו ביטוי בפסיקה. כך, למשל, מוצאים אנו את השופט ע' מודריק אומר באחת הפרשות:

"איני רואה מדוע יהא דינה של 'רשות הדואר' שונה. מה הטעם להוציאה מן הכלל ולא להחיל עליה את מדיניות השיפוט הנ"ל ביחסים שבינה לבין האזרחים מקבלי השירות? מהי ההצדקה להניח בידי עובדי רשות הדואר דווקא 'חופש התרשלות' מבלי שלאזרח הניזוק יהיה סעד מתאים?" (ע"א (ת"א) 742/93 אזולאי נ' רשות הדואר – מרחב מרכז, פ"מ תשנ"ה (א) 467, 474).

וכן את השופט ר' שטראוס, בתיק בו ראה את עצמו אנוס במצוות החוק לפטור את רשות הדואר מאחריות לנזק שנגרם בשל רשלנותה המוכחת:

"כשלעצמי, נראית לי הגנה זו בלתי הגיונית ובלתי הגונה; משמשלם אדם טבין ותקילין בעבור שירות רשאי הוא לקבל תמורה בעבור כספו ופיצוי אם נגרמים לו נזקים כתוצאה מכישלון בביצוע השירות. בעיני אין כל הצדקה שבעניין זה תהא הנתבעת שונה מכל ספק שירותים אחר. ואולם זוהי מצוות המחוקק ואין לבית המשפט אלא לכוף ראשו ולכבדה" (ת"א (ירושלים) 922/97 סלמן נ' רשות הדואר, לא פורסם, [פורסם בנבו] פסק-דין מיום 14.10.97).

ראו גם השופט י' אטדגי בת"א (ת"א) 52444/00 פניני נ' רשות הדואר, לא פורסם, [פורסם בנבו] פסק-דין מיום 21.11.01, בפיסקה 9.

פשיטא, שכאשר בית המשפט נתקל בהוראת חסינות סטטוטורית, התופסת את נסיבות המקרה העומד לפניו בלשון שאינה משתמעת לשתי פנים, הרי אז אסור לו להציץ מאחורי הפרגוד, ואין לו, בלשונו של השופט שטראוס, "אלא לכוף ראשו ולכבדה". אולם, כדרכה של המציאות, לא אחת יקרה שתחולתה של הוראת חסינות על הנסיבות העומדות לדיון לא תהיה חד-משמעית אלא תסבול פירושים שונים" (פסקה 10 לפסק הדין. ההדגשות אינן במקור).

בהמשך, עמד כב' השופט סובל על הרציונל העומד בבסיס הפטור מאחריות, המכתיב את שיקולי המדיניות, בבוא בית המשפט לדון בשאלת האחריות, כאשר לדעתו, תכלית החסינות מחייבת הגבלת הפטור מאחריות לשלבים מסוימים בלבד:

"העמדת תכלית החסינות בסעיף 78(1) על השאיפה להוזלת מחיר השירות, דורשת להגביל את היקף החסינות – כל עוד הדבר עולה בקנה אחד עם לשון החסינות – לאותם שלבים והיבטים של הטיפול בדברי דואר שהיכולת של רשות הדואר ועובדיה לפעול במסגרתם למניעת תקלות הינה מוגבלת בהשוואה ליכולת המניעה הרגילה של הרשות, כגון, בשל מורכבות הטיפול, המספר הרב של הגורמים המעורבים בו, או בשל כל טעם ענייני אחר. יכולת המניעה המוגבלת מגדילה את תוחלת הנזק (כיוון שהיא מגדילה את ההסתברות להתרחשותו) ומביאה בכך לידי ייקור העלות של ביטוח האחריות לנזק. העלות המוגדלת עשויה להצדיק את צמצום האחריות. לעומת זאת, כאשר מדובר בהתנהגות רשלנית שיכולת המניעה של הרשות לגביה אינה קשה מן המקובל, גם ביטוח האחריות לגביה אינו יקר באופן מיוחד, שהרי יש בכוחם של אמצעי זהירות רגילים להביא להקטנת הסיכויים להתרחשות הנזק. הפתרון הנכון לנזקים הנובעים מרשלנות כזאת אינו הגבלת האחריות אלא הגברת הזהירות – על ידי ייעול תהליכים, העמקת החינוך ושיפור הבקרה – בשילוב עם ביטוח מתאים....
בהתאם למטרת הסעיף יש להגביל את היקף הפטור למצב המיוחד שלשמו הוא נועד: נזק שעילתו עוולה שבוצעה במהלך שלב המסירה, ואין להרחיב את הפטור לעוולות שבוצעו בשלבים קודמים של הטיפול בדבר הדואר. הנחת החוק היא, שעוולות כאלה ניתנות לטיפול מניעתי וביטוחי גם בלא העלאת תעריפי הדואר, ולכן אין כל הצדקה – וממילא אין זו כוונת החוק – להעדיף בקשר אליהן את רשות הדואר על פני רשויות ציבוריות אחרות, המחוייבות לשאת בתוצאות המעשים והמחדלים הבלתי-זהירים של עובדיהן" (עמ' 8-7 לפסק הדין. ההדגשות אינן במקור).

31. בעניין לביא, התקבלה התביעה, לאחר שבית המשפט קבע כי התרשלות פקיד הדואר עלתה כדי התרשלות חמורה. באותו מקרה, ידע פקיד הדואר כי חשוב לתובעת לשלוח חבילה אל מחוץ לישראל, מהר ככל שניתן, ולמרות סיכום מפורש עם התובעת על משלוח מהיר ביותר, וגביית תשלום בהתאם, מילא פקיד הדואר טופס המיועד למשלוח איטי יותר. בכך, סבר בית המשפט, סטה פקיד הדואר מסטנדרט ההתנהגות המקובל ומתעלם במועד מהתוצאות של התרשלותו (סעיף 20 לפסק הדין).

32. במקרה הנדון, מהראיות שהובאו עולה בבירור, כי הטעות שגרמה לאובדן החבילה, אירעה בשלב שבו לעובדי הנתבעת היתה שליטה ישירה על החבילה, כלומר בשלב בו היתה להם אפשרות למנוע את הטעות שהובילה לאובדן החבילה, באמצעות נקיטת אמצעי זהירות פשוטים ורגילים.
הטלת אחריות על הנתבעת במקרה האמור, לא צפויה, אם כן, להוביל להתייקרות שירותי הדואר, אך כן צפויה להוביל להרתעת עובדים מפני התנהלות פזיזה וקלת ראש, תוך אדישות לתוצאה, ולכך ראוי כי תוביל.

33. לאור מסקנתי לפיה רשלנותו של פקיד הנתבעת עולה כדי רשלנות חמורה, אין הפיצוי שעל הנתבעת לשלם לתובע מוגבל בהתאם לסעיף 17 להודעה, ועליה לפצותו בגין שוויה המלא של החבילה שאבדה (ראו, לעניין זה, דבריו של כב' השופט סובל בפס"ד לביא הנ"ל, סעיף 17 פסקה 3).

שווי החבילה

34. לטענת הנתבעת, לא הוכיחו התובעים את שווי החבילה, ולמעשה אף לא הוכח מה היה בתוך החבילה.

35. התובע הצהיר, כי השעון העתיק, מתוצרת iwc מוערך על ידיו, בכ- 25,000 ₪, לצרכי התביעה. לטענתו, שעון מעין זה, מתקופת מלחמת העולם השנייה, נמכר באינטרנט בכ- 4,000$ והשעון עבר שיפוץ מקיף על ידי התובע 2, לצורך הפיכתו משעון כיס לשעון יד וציפויו בטיטניום, בעלות של כ- 3,000$. לתמיכה בטענתו ביחס לשווי השעון צירף התובע תמונות של השעון על ידו של התובע 2, אחיינו, ותמונות מאתר אינטרנט של שעון דומה, לטענתו.
ביחס לשעון השני, מתוצרת zenith הצהיר התובע כי נרכש על ידיו בארץ, בחנות "מילר", כמתנה לאחיינו, תמורת סכום של כ- 4,000$.

36. ביחס לשווי החבילה, הוגשה תעודת עובד ציבור של מר $$$, מנהל תחום בכיר במכס חיפה (ת/1). בתעודת עובד הציבור הצהיר $$$, כי על פי מידע שקיבל מעובד המכס בדואר חבילות שקמונה בחיפה, החבילה נושא התביעה הכילה, על פי הצהרת השולח, שעון אחד ששוויו 4,000$ וכי מעבר לכך אין למכס מידע בדבר שעון נוסף.
בחקירתו הנגדית, הבהיר $$$ כי הוא עצמו לא היה נוכח בעת בדיקת החבילה, אלא עובד המכס ששמו ---. לא ברור מדוע --- עצמו לא מסר את תעודת עובד הציבור, אך אין לזקוף עובדה זו לחובת מי מבעלי הדין, משום שההחלטה היתה של $$$ עצמו, או של המתמחה שאליו הגיעה הדרישה לערוך תע"צ (בעמ' 13 ש' 34-32).
$$$ העיד תחילה כי הוא אינו יכול לומר אם --- פתח את החבילה (בעמ' 11 ש' 32), בהמשך העיד כי "לא פותחים עד שמגיע הלקוח" (בעמ' 12 ש' 14) משמע, כשמגיע הלקוח כן פותחים, בהמשך העיד: "הפקיד של המכס בחיים לא פותח את החבילה" (בעמ' 12 ש' 20) ואף הוסיף ש--- ציין בפניו שהוא הסתפק בהצהרה (ש' 33). עדותו של $$$ ביחס למה שהתרחש בפועל בעת שהתובע הגיע לדואר ופגש בפקיד המכס הינה כאמור, עדות מפי השמועה, ועדותו ביחס לנהוג ולמקובל אינה מהימנה בעיני, משום שסתר את עצמו מספר פעמים במהלך החקירה. בנוסף, $$$ העיד כי יש מקרים שנדרשת ועדת מעריכים (בעמ' 12 ש' 16) ושאילו הוא עצמו היה מוצא בחבילה שעון עתיק היה מזמן ועדת מעריכים (בעמ' 14 ש' 12). בכך חיזק $$$ את גרסת התובע, שלא יכול היה לדעת על הליך זה של ועדת מעריכים לולא היה הדבר מוסבר לו מפורשות על ידי הפקיד שנכח במקום בעת שהגיע לשחרר את החבילה. על כן, כאמור, אני מבכרת את עדותו של התובע, לפיה פקיד המכס פתח את החבילה בנוכחותו.
$$$ העיד כי לא יתכן שלא היתה הצהרת שווי על החבילה, כי אייל אמר לו שהיתה הצהרה ועליה הסתמך, וכי יתכן שאמרו לתובע שצריך ועדת מעריכים (בעמ' 14 ש' 6, 16,19).
עוד העיד $$$ כי אין ברשותו עותק של הצהרת השווי שהיתה מודבקת על החבילה, או צילום שלה, משום שההצהרה מוחזרת עם החבילה ולא נשמרים העתקים ממנה. לשאלת

nevo.co.il

בית המשפט, על בסיס מה הצהיר, אם כן, את הפרטים המפורטים בתעודת עובד הציבור שלו

השיב $$$ כי הסתמך על מכתבו שנשלח בתשובה לפניית ב"כ התובע בחודש ספטמבר 2015, מכתב הנושא תאריך י"ד תשרי תשע"ו (נספח ט' לתצהיר התובע). באותו מכתב, הוא מציין כי ערך החבילה, על פי הנטען במכתב הינו $4,000 אך בתעודת עובד הציבור עליה חתם, וגם במהלך עדותו, העיד $$$ כי שווי החבילה, בסך $4,000 נקבע על סמך הצהרת השווי שהיתה מודבקת על החבילה (בעמ' 12 ש' 12-8).

37. מעדותו של $$$, אני למדה, אם כן, כי במקרה הנדון היתה על החבילה הצהרת שווי על סך $4,000 שנכתבה במינהל הדואר של ארץ המקור. אני מקבלת את עדותו של התובע לפיה החבילה נפתחה, והיו בה שני שעונים. עוד אני מקבלת את עדות התובע לפיה פקיד המכס אמר לו שאין הוא מסתפק בהערכת השווי, ומבקש לכנס ועדת מעריכים, כפי שנראה לצורך הערכת השעון העתיק.

38. מהעובדה שמר ---, פקיד המכס שנכח במקום בעת פתיחת החבילה, ביקש לכנס ועדת מעריכים, אני למדה שהיה לו יסוד להניח כי ייתכן ששווי החבילה גבוה יותר מהצהרת השווי, שאם לא כן, יש להניח שהיה מסתפק בהצהרת השווי, כבסיס לגביית המס. הערכתו של אותו פקיד מכס הינה בעלת משקל, משום שאין מדובר בהדיוט אלא בבעל מקצוע האמון על הערכת שווי לצרכי גביית מס.

39. התובע לא התייחס בעדותו לשאלה כיצד קבע התובע 2 את הערכת השווי, ואם לא הוא קבע אותה, כיצד נקבעה. הנתבעת, אף היא, לא הציגה כל ראיה או טיעון ביחס לאופן קביעת השווי בעת משלוח החבילה.

בהעדר כל ראיה בדבר הליך קביעת השווי במינהל הדואר של ארץ המקור, או כל התייחסות אחרת מטעם מי מבעלי הדין, יש להניח כי הצהרת השווי ניתנה על ידי השולח עצמו, התובע 2.

הערכת השווי אמנם אינה מבוססת על חשבונית קנייה, או על חוות דעת שמאי, עם זאת, יש להניח כי בעת שהתובע 2 נדרש להעריך את שווי החבילה, סבר שסכום זה משקף את שוויים הריאלי של שני השעונים.

40. התובעים מבקשים כי בית המשפט יעריך, על דרך האומדן, את שווי השעון העתיק, אך אין בפני בית המשפט נתונים כלשהם, המאפשרים להעריך, ולו על דרך האומדן, את שוויו של השעון העתיק, בנפרד מהשעון השני שהכילה החבילה.

את העובדה שלא ניתן להעריך את שוויה האמיתי של החבילה אין לזקוף לחובת התובע, שכן הנתבעת, שבמחדלה גרמה לאובדן החבילה, הסבה לו נזק ראייתי. עם זאת, אותו נזק ראייתי שנגרם לתובע אינו מצדיק קבלת כל טענותיו ביחס לשווי השעון העתיק. ניתן היה

להגיש חוות דעת מומחה ביחס לשווי השעון העתיק, אך התובע הסתפק בתמונות מאתר אינטרנט, שאין כל ערובה ביחס לטיבו ומקצועיותו, ואין ראיה לתאימות בין השעון המצולם לבין השעון שאבד, שכן התובע עצמו אישר בחקירתו כי לא ניתן היה למצוא בחיפוש באינטרנט שעון זהה (בעמ' 18 ש' 13-9).
יתרה מכך, אל לנו לשכוח כי שני השעונים היו מקולקלים, ואין כל ראיה בדבר אופי התקלות, המשליך על שווים.

41. כאמור, שוכנעתי כי פקיד המכס העלה על הדעת אפשרות ששווי החבילה גבוה מ- 4,000$ וכפי הנראה שלל את האפשרות ששוויה נמוך מ- 4,000$, שאם לא כן היה מסתפק בגביית מכס על פי הערכת השווי. על כן, בהעדר כל ראיה המצדיקה סטייה מהערכת השווי, המהווה ה"עוגן" היחיד ביחס לשווי החבילה, אני קובעת כי על הנתבעת לפצות את התובעים בגין שוויה של החבילה כפי שנרשם בהצהרת השווי - 4,000$.
תשלום הפיצוי יהיה בשקלים, בהתאם לשער הדולר ביום משלוח החבילה לארץ, 4.5.15 (3.89) היינו - 15,560 ₪.

<u>עגמת נפש</u>

42. התובע הצהיר כי שני השעונים היו בעלי ערך רגשי רב עבור התובעים. השעון העתיק היה שעונו של הסב המנוח, מימי מלחמת העולם השניה, שהוענק לתובע 2 בעת שהגיע למצוות (בעמ' 17 ש' 9-5) והשעון החדש יותר נרכש על ידי התובע 1 והוענק לתובע 2 לכבוד סיום לימודיו, לפני כ- 15 שנים. עדות התובע היתה מהימנה בעיני, ולא נסתרה.
התנהלות של הנתבעת, גרמה לתובעים עגמת נפש רבה, בגין אובדן שני שעונים שהיו בעלי ערך רגשי רב.
טענת הנתבעת לפיה, טענת התובעים בדבר הערך הרגשי נסתרה כאשר התובע העיד כי לא היה מוכן לשלם אפילו שקל אחד עבור שחרור השעונים מהמכס, אין בה ממש, משום שמדובר בהוצאת דברים מהקשרם. כוונת התובע בעדותו, שחלק ממנה ציטטה הנתבעת, היתה כי לא מדובר בשעונים חדשים שיובאו לארץ, אלא שעונים שהיו ברשות המשפחה מאז ילדותו, ועל כן לא היה מוכן לשלם סכום כלשהו עבור מכס בגינם. מובן, שכאשר התובע סירב לקבל את השעונים, לא העלה על דעתו כי השעונים יאבדו, וכי לא ניתן יהיה לאתר את החבילה, בשל מחדלי הנתבעת.
בקביעת סכום הפיצוי בגין נזק לא ממוני, על בית המשפט להביא בחשבון גם את גובה הנזק הממוני שנגרם לתובעים, על מנת שיהיה יחס מסוים של הלימה ביניהם.
בהתחשב במכלול הנסיבות, המפורטות בהרחבה בפסק הדין, בצער שנגרם לתובעים, ובנזק הממוני כפי שנקבע בפסק הדין, אני מעמידה את הפיצוי בגין עגמת נפש על 3,000 ₪.

43. לאור כל האמור לעיל, אני מקבלת את התביעה, ומורה כדלקמן:

nevo.co.il

הנתבעת תשלם לתובעים סך של 18,560 ₪ בתוספת שכר טרחת עו"ד בסך 5,850 ₪ והוצאות האגרה.

הסכום ישולם תוך 30 יום, שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק, ממועד פסק הדין ועד למועד התשלום בפועל.

ניתן היום, י"ט תמוז תשע"ח, 02 יולי 2018, בהעדר הצדדים.

בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו – הקש כאן

עידית וינברגר 54678313-/
נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה