

בית דין ירושלים

לדיני ממונות ובירורי יוחסין

נימוקי דין תורה זה מתוך הנפסק באחד מסניפי בית הדין בבני ברק ובקרית ספר (מודיעין עילית) בשבתו כבוררות וכבית הוראה לממונות במעמד שני צדדים, ע"י דיין יחיד או מותב תלתא

(תיק זה פורסם כבר בחוברות המודפסות של בית הדין)

תיק מס' 2877.

דין ודברים שנטען בין סוכנת של חברה למכירת מכונות תפירה ובין תלמידה שלומדת תפירה וקנתה מכונה אצל הסוכנת הנ"ל באחריות, ומפורש באחריות שהיא של החברה, וכעת חל קלקול רציני, והקונה הביאה לחברה לתקן והם דוחים אותה בלך ושוב כבר שבועות רבים, וניסתה גם הסוכנת לדבר איתם, וגם אותה דוחים בביטויים לא עדינים. הקונה טוענת שהיא קנתה על סמך הסוכנת שאמרה שזו חברה רצינית ואפשר לסמוך על הטיב ועל האחריות, גם שאין כמעט קלקולים, וגם שהיחס אדיב ונאמן. והיות וסמכה על הסוכנת, אינה יכולה לפטור עצמה מהאחריות באמירה שהיא לא בעלת האחריות. והסוכנת טוענת שאינה יכולה לתקן את המכונה בעצמה, ומה שאמרה על החברה היה נכון למה שהכירה בהם אז, על פי נסיון רב במכירת הרבה מכונות שלהם, והשוואה לחברות אחרות שהשירות והאמינות היו פחות. אבל באמת לאחרונה שמעה לשוה"ר על החברה הזאת, גם על יותר קלקולים וגם על יחס מזלזל בלקוחות. והיות וזה דבר שהתחדש לאחרונה, אינה ערבה לעולם על אמינותם.

עוד שואלת הסוכנת מה יכולה לעשות נגד החברה. ומה מוטל עליה. ומה מותר לה לומר עליהם מצד איסור לשון הרע.

אחרי בירור כל הטענות ואין סתירות בין הצדדים הוכרע למעשה: שמתוך הדיבורים עולה שיש לה חיוב "ערבות" לתיקון ע"י החברה, ולא יכולה ליפטר ע"י שליחת הלקוחה לחברה, וחייבת בעצמה

להתלונן ולעבור לדרג גבוה יותר וכו', עד שיתבצע תיקון. ויכולה וצריכה להודיע להם שתפסיק להיות סוכנת שלהם כי הם לא עומדים בתנאי היחס ללקוחות, ויכולה לאיים עליהם שתספר על המחדלים ללקוחות שמתייעצים איתה כדי שילכו לקנות בחברות אחרות, אם לא יתקנו מיד לשביעות רצון הלקוחה. וכן מותר לה לומר למי שרוצה לקנות שם וסומך עליה, שיש לה חששות לגבי תיקונים ולגבי יחס. כי זה נפ"מ למעשה לאחרים ולמיחש מיבעי'.