



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

בפני כב' הרשמת הבכירה מאיה אב-גנים ויינשטיין

תובעים 1. בנימין יהודה גבאי
2. יוסף (ספי) גבאי

נגד

נתבעת "הוט" - מערכות תקשורת בכבלים בע"מ

פסק דין

- 1
- 2 בפני תביעה לתשלום 32,454 ₪ בגין טענות להפרת חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק
- 3 הגנת הצרכן") וחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").
- 4
- 5 העובדות הצריכות לעניין ותמצית טענות הצדדים:
- 6 1. התובע 1, בנימין, היה לקוח של הנתבעת לשירותי הכבלים החל משנת 1995 ולשירותי
- 7 האינטרנט, החל משנת 2003. התובע 2, ספי, הינו בנו של בנימין.
- 8
- 9 2. אליבא דתובעים, בחודש מרץ 2009, בעקבות בקשתם להתנתק משירותי הנתבעת, הוצעה
- 10 לתובעים חבילה הכוללת שירותי כבלים ואינטרנט בתמורה לסך 249 ₪ לחודש. התובעים
- 11 נעתרו להצעה. בחודש אפריל 2009 יצר נציג הנתבעת קשר טלפוני עם רעייתו של בנימין
- 12 והציע לה להוסיף 2 ₪ לחודש בתמורה לצפייה בכל החבילות והערוצים. בחודש נובמבר
- 13 2009, לנוכח גביית סכומים הגבוהים מהמוסכם, פנה ספי לנתבעת לעריכת בירורים.
- 14
- 15 בעקבות פנייתו התברר, כי לאחר השיחה עם אמו שויכו התובעים לחבילה יקרה יותר
- 16 ומחויבים בסך 310 ₪ לחודש. בנוסף ובניגוד למוסכם, חויבו התובעים בגין שקעים נוספים
- 17 ועבור ממיר VOD.
- 18
- 19 3. כנטען בכתב התביעה, פניות ספי לנתבעת בדרישה לקבלת זיכוי בגין גביית היתר, סורבו.
- 20 למרות שנציגי הנתבעת אישרו טלפונית את דבר הטעות וכי גביית היתר הסתכמה בסך 610
- 21 ₪, כל שהוצע לספי היה זיכוי (פטור מתשלום) בגין חודש אחד (הטבה בשווי 249 ₪).
- 22



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 4. דרישות ספי להתנתק משירותי הנתבעת אף הן לא נענו, והוא נאלץ לבצע ניתוק עצמי
2 ולהשיב בכוחות עצמו את הציוד לנקודת השירות בקניון מלחה בירושלים. בגין הניתוק
3 חויב בנימין בקנס יציאה בסך 484.15 ₪.
4
- 5 5. התובעים הוסיפו וטענו, כי פניותיו של ספי בדרישה לעיין במידע שנצבר במאגריה אודות
6 בנימין, לא נענו.
7
- 8 6. הנתבעת טענה בכתב ההגנה לחוסר יריבות בינה ובין התובעים, שכן לטענתה, בנימין
9 התקשר עם "הוט טלקום שותפות מוגבלת" ולכן כל טענה בעניין שירותי טלקום על
10 התובעים להפנות כלפי הוט טלקום (במעמד הדיון שנערך בין הצדדים, לא שב נציג הנתבעת
11 על טענה זו ונראה כי הטענה נזנחה). לגופן של טענות התובעים, הנתבעת אישרה את תנאי
12 החבילה אליה צורפו התובעים בחודש מרץ 2009. לטענת הנתבעת, בחודש אפריל 2009 יצרה
13 נציגת הנתבעת קשר טלפוני עם התובע או מי מבני משפחתו. במסגרת השיחה הוסכם על
14 הצטרפות התובעים לחבילת "הטבת מסלול פלטיניום". בחודש נובמבר 2009 סוכם עם
15 התובע 1 על הצטרפותו למבצע "גלוש וצפה HD" בתמורה לסך 269 ₪ לחודש.
16
- 17 ביום 23/11/09 פנה ספי לנתבעת, התכחש להתחייבות מחודש אפריל וביקש להתנתק
18 מהשירות. לבקשתו תואם מועד לניתוק ואיסוף הציוד. לגישת הנתבעת, טכנאי שהגיע לבית
19 התובעים במועד המתואם, נדחה. בביקור שני שתואם לא היה מענה בבית התובעים. מאחר
20 שספי סרב לתיאום מועד נוסף, סוכם שספי ישיב את הציוד עצמאית לתחנת השירות בקניון
21 מלחה, והניתוק יבוצע מחוץ לדירה.
22
- 23 7. באשר לחיובים בהם חויב בנימין, ראשית בנימין חויב בגין ניתוק בטרם סיום תקופת
24 ההטבה. בנוסף ובשל טעות, חויב התובע ביום 05/12/09 בעבור חודש דצמבר 2009. עם
25 ניתוק המנוי, זוכה בנימין בעבור החיובים הללו ובמנוי נותר זיכוי ע"ס 243.77 ₪. כמו כן
26 ובשל טעות נוספת לא זוכה בנימין בעבור דמי מנוי יחסיים של חודש נובמבר 2009. עם גילוי
27 הטעות, הועברו הסכומים שנגבו ביתר לאמצעי התשלום המעודכן. קרי- בנימין זוכה כבר
28 בשנת 2010 על החיובים שנגבו בשגגה, אך התובעים בחרו שלא לציין זאת בתביעתם.
29
- 30 **דיון והכרעה :**
- 31 8. לאחר שבחנתי את טענות הצדדים, הן טענותיהם בעל פה במסגרת הדיונים שנערכו בפני, הן
32 בכתבי הטענות המרובים שהוגשו על נספחיהם ולאחר שהאזנתי לכשלוש שעות של הקלטות
33 שצורפו ע"י התובעים, אני קובעת שהתנהלות הנתבעת מצדיקה הענקת פיצוי לתובעים,
34 ברם אין לקבוע לתובעים פיצוי בשיעור הנדרש בכתב התביעה.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

1

2

גביית היתר:

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

הדרישה לעיון במאגר המידע:

30

31

32

33

34

9. בפתח הדברים אדגיש, כי העובדה שגביית כספים נעשית ללא כל קושי ע"י חברות התקשורת, אך השבת הכספים מצריכה מהצרכן טרחה ואובדן זמן, כאשר בפועל מבוצעת ההשבה לאחר זמן לא מבוטל, הינה נוהג פסול אשר אין להשלים עמו.

10. מעבר לעובדה שבירור טענות צרכנים אורך בלא מעט מהמקרים זמן רב מהנדרש ומהקבוע בדין, הרי שבכל אותו הזמן מוחזק כספי הצרכנים בידי חברות התקשורת, אשר משיבות אותו בסופו של יום בערכי קרן בלבד, תוך עשיית עושר ולא במשפט על גבם של צרכנים.

11. בהקלטות שצורפו ע"י התובע נשמעים נציגי הנתבעת מודים בפני ספי בטעות, אך הצעתם לפיצוי אינה מתקבלת על הדעת. למרות שספי דרש השבת התשלום שנגבה ביתר עוד בטרם הוגשה התביעה, נענה ספי בשלילה. כל שהוצע לספי היה פטור מתשלום עבור **חודש אחד בלבד** - פיצוי שווה ערך ל**כמהצית** מהסכום שנגבה ביתר. ספי הציע הצעה נגדית, ליתן לו פטור מתשלום לחודשיים ימים, אך הצעת הפשרה של ספי נדחתה. אם לא די באמור, אזי במעמד הדיון מיום 05/05/13, נציג הנתבעת אף הוסיף וטען, כי לו הוא היה המנהל באותה התקופה, לא היה מציע אף את ההצעה שהוצעה. אין להשלים עם התנהלות כאמור.

12. לאחר שהוגשה התביעה ולאחר שהתקיים דיון במעמד הצדדים, הודיעה הנתבעת לראשונה, כי "תהא מוכנה לזכות את התובע בגין ההפרשים שבין המבצע אליו הוא טוען לבין המבצע שעודכן בפועל". עיון בכתב ההגנה שהוגש ע"י הנתבעת מעלה טעויות חוזרות ונשנות בחיובי בנימין, אשר הינם **כולם** לטובת הנתבעת ולרעת הלקוח.

13. בהתאם להוראות הדין, על הנתבעת היה להשיב לבנימין את כספו בתוך 14 ימים לכל המאוחר (ראו סעיף 14(א)(1) לחוק הגנת הצרכן). בפועל, כספו של בנימין לא הושב בתוך פרק הזמן הקבוע בדין.

14. באשר לדרישת ספי לעיין ברשומות הנתבעת, ראשית ובהתאם לסעיף 13(א) לחוק הגנת הפרטיות, אדם רשאי לבקש לעיין במידע **אודותיו** ("כל אדם זכאי לעיין בעצמו, או על ידי בא-כוחו שהרשהו בכתב או על ידי אפוטרופסו, במידע **שעליו** המוחזק במאגר מידע"), אלא שבמקרה בו עסקינן ביקש ספי לעיין במידע שנצבר אודות בנימין (הלקוח) מבלי שצורפה אסמכתא המעידה על שספי הינו "בא כוחו שהרשהו בכתב", ודי בכך כדי לדחות טענותיו



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 בנדון (ראו נספח י' לכתב התביעה). הוא הדין ביחס לכללי הרישיון של הנתבעת, כפי שצורפו
2 ע"י התובעים (י"בעל הרישיון יקבע מועדים ומקומות סבירים, שבהם יוכל המנוי לעיין
3 במידע אישי שלו"). אוסיף, כי על פניו, דרישותיו של ספי לעיין במידע אף לא בוצעו בהתאם
4 להוראות תקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיין במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב לבקשת
5 עיון), תשמ"א-1981, לרבות בכל הנוגע להליך הערעור הקבוע בתקנות ובניגוד להוראות סעיף
6 15 לחוק הגנת הפרטיות. למעלה מהצורך אציין, כי מאחר שבהתאם לסעיף 26 לחוק הגנת
7 הפרטיות, "תקופת ההתיישנות של תביעה אזרחית לפי חוק זה היא שנתיים", הרי שעל פניו
8 התביעה ברכיב זה אף התיישנה (בהתאם לראיות התובעים, הפניה האחרונה לנתבעת בנדון
9 נערכה באפריל 2010, בעוד התביעה הוגשה באוגוסט 2012).
- 10
- 11 15. אם לא די באמור, אזי בתגובת הנתבעת נכתב, כי הנתבעת "עברה על רשומות המנוי וריכוזה
12 עבורו את המידע האישי המצוי בהן ובעל המנוי מוזמן להגיע למשרדי הנתבעת, וזאת כמובן
13 בתיאום מראש, על מנת לאפשר לו לעיין בו. לחילופין, באפשרות בעל המנוי לקבל את
14 המידע האישי כאמור באמצעות דואר/פקס/מייל" (הדגשות הוספו). יצוין, כי למרות האמור
15 ולמרות שהמידע הועמד לעיונו ובחלקו ככל הנראה אף הועבר אליו (כעולה מההקלטות),
16 בהתאם לנתונים המצויים בפני, לא פנה בנימין לנתבעת לקבלת העתק מהמידע שהוכן
17 עבורו, באופן המעיד על שגם ברכיב זה, אין המדובר בנזק, כי אם ברצון לקבלת פיצוי כספי
18 אשר אין מאחוריו נזק של ממש.
- 19
- 20 בקשת ההתנתקות:
- 21 16. אין מחלוקת, כי ספי ביקש לנתק את המנוי הרשום על שם אביו ביום 23/11/09 וכי ממועד
22 זה לא חויב בחיובים שוטפים. עם זאת, מהקלטות שצורפו עולה, שגם נכון ליום 06/12/09,
23 בשיחותיו של ספי עם נציגי הנתבעת, לא שלל ספי המשך התקשרות והמתין לתשובות.
24
- 25 בסוגיית תיאום המועדים להגעת הטכנאים נותרו הצדדים חלוקים, כאשר בידי התובעים
26 אין ראיה או אסמכתא לאמור ולעומת זאת, מההקלטות עולה שהסוגיה נותרה במחלוקת.
27 בהינתן וספי דאג לתעד ולהקליט את שיחותיו עם הנתבעת, העובדה שדווקא בסוגיה זו לא
28 צורף תיעוד, מובילה למסקנה שדין טענות התובעים ברכיב זה להדחות.
- 29
- 30 הפיצוי לתובעים:
- 31 17. לאחר ששמעתי את הצדדים, עיינתי במסמכים והאזנתי ללמעלה מ- 3 שעות של הקלטות
32 שצורפו ע"י התובעים שוכנעתי, כי אכן עסקינן בטעויות שבוצעו בתום לב ע"י נציגי השירות,
33 ולא בהתנהלות מכוונת או בזדון. ספי אישר באחת משיחותיו המוקלטות את האמור
34 ואישר, "מבחינתי שום דבר לא נעשה בזדון, בגלל שיש המון נציגים אז דברים כאלה
35 קורים".



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

- 1
- 2 18. סעיף 31א(ה) לחוק הגנת הצרכן קובע, כי **"צבוא לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה,**
- 3 **יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק**
- 4 **שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:**
- 5 **(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;**
- 6 **(2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;**
- 7 **(3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;**
- 8 **(4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;**
- 9 **(5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;**
- 10 **(6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם**
- 11 **קבוע קנס כאמור."**
- 12
- 13 19. לאחר ששקלתי את השיקולים המפורטים בסעיף 31א(ה), אינני סבורה כי המקרה בפני הוא
- 14 מסוג המקרים המצדיקים מתן פיצוי לדוגמה בשיעור המירבי הקבוע בחוק. מאידך, אין
- 15 להקל ראש בחומרת התנהלות הנתבעת ובהצדקה בעניין זה במתן פסיקה אשר יהא בה גם
- 16 גורם הרתעה.
- 17
- 18 20. מאידך, התנהלותו של ספי היתה לעיתים בלתי ראויה אף היא. התנהלותו, הן במסגרת
- 19 הדיונים בפני והן בשיחותיו עם נציגי הנתבעת, היתה בלא מעט מהפעמים מתנשאת, בוטה
- 20 ומזלזלת. על אף שאינני מקלה ראש בתסכול שחש ספי, לא היה כל מקום להתייחס לנציגי
- 21 הנתבעת ששוחחו עמו באופן בו בחר להתייחס. כל נשכח שהמדובר בעובדים אשר בחלקם
- 22 הינם בדרג זוטרי יחסית המבצעים את עבודתם. זכויותיהם של התובעים לא היו מקופחות,
- 23 לו היה בוחר ספי לנהוג בצד שכנגד בנימוס ובכבוד, כפי שנהג בנציג מחלקת שירות לקוחות
- 24 עמו שוחח ואשר אף זכה לשבחים מספי על יחסו וטיפולו בפניותיו.
- 25
- 26 21. אוסיף, כי לא היה כל מקום להגשת תביעה בסכום מופרז- ע"ס 32,454 ₪, לרבות, לשם
- 27 המחשה, דרישה לתשלום 7,500 ₪ עבור בקשות הניתוק (1,500 ₪ עבור כל פניה) ו- 1,000 ₪
- 28 עבור השבת הצידוד לתחנת השירות (250 ₪ עבור כל "ערכה" שהושבה ו- 250 ₪ נוספים
- 29 בעבור השבת המודם, על אף שהפריטים הושבו במעמד אחד). על תובעים להקפיד להגיש
- 30 תביעתם באופן המשקף את נזיקה, ולא להרחיב כדרך שגרה את תביעותיהם לסכום
- 31 המירבי הקבוע בדין והמהווה את תקרת סמכותו של בית המשפט לתביעות קטנות.
- 32
- 33 22. לענייננו יפים דבריו של כב' השופט גדעון ברק בתק (רח' 2400/08 גבאי אילן נ' BID 123
- 34 בע"מ ואח' ולפיהם:
- 35 **"תובע המגיש תביעה לבית המשפט, לא יכול להגיש בתביעותיו ולצאת מתוך**
- 36 **הנחה שבית המשפט יתייחס לסכום הנתבע כזוה ראה וקדש.**



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

תובע הינו בבחינת המוציא מחברו ולכן עליו הראיה לא רק להוכחת עובדות
כתב התביעה אלא גם להוכחת הסעד הנתבע.
"זריקת" סכומים בעלמא רק פוגעות באמינות התביעה עצמה, שכן יש בה
משום סימנים המראים על רצון של עשיית עושר ולא במשפט וניצול לדעה
של הליכי בית המשפט.
זאת ועוד, על תובע גם לדעת שנקיבת סכומים מוגזמים בעלמא, גם מקשה על
הצד שכנגד בעת שהוא בא לשקול את האפשרות לפשרה..." (פורסם בנבו.
ניתן ביום 01/04/09).

זאת ועוד :

"התובעת הגישה תביעה זו, בה ביקשה לחייב את התובעת לשלם לה פיצוי בסך
של 31,200 ₪ וכפי שעולה מנוסח התביעה, תבעה התובעת סכום זה על מנת
להעניש" או "ללמד לקח" את התובעת, שכן לטענתה, עליה ללמוד, שכאשר
מבטיחים לשלוח טכנאי ומחכים לו – עליהם לשלוח ביום ובשעה המובטחת.
...
אני קובע, שהתנהלות התובעת מצדיקה הענקת פיצוי לתובעת, ברם אין ספק,
שאין לקבוע לתובעת הפיצוי הנדרש בכתב התביעה, בהיותו בלתי הגיוני.
...
גם אם אקבל כל טענות התובעת כמות שהן, גם אז אני קובע, שסכום התביעה,
שהינו הסעד המבוקש על ידה, הוא סכום מוגזם, מופרז בלתי סביר ובלתי
מבוסס ותביעת סכום כזה מצביעה על מגמתיות הגשת התביעה לקבל כספים
מהנתבעת..." (תק (רח') 41506-01-12 רבקה פז סבק נ' HOT מערכות תקשורת
בע"מ, פורסם בנבו. ניתן ביום 27/07/12).

23. ספי הותיר עלי רושם של מי שמנסה בכל דרך להעצים את נזקיו הנטענים, בתיאורים
מוגזמים ודרמטיים, כאשר כל שעומד מאחורי האמור הינו רצונו לזכות בפיצוי כספי גדול
יותר, במנותק מהנזק הממשי שנגרם לו, לבטח כאשר הלקוח והניזוק הינו אביו- בנימין,
אשר לא לקח חלק פעיל בדיון או בהתנהלות מול התובעת. האמור בא לידי ביטוי, בין
השאר, גם בסכום התביעה המוגזם ובאופן בו דחה ספי כל ניסיון הדברות ופשרה. יצוין, כי
חלקו של ספי מסתכם בהיותו איש הקשר בין התובעת לבנימין, ואין הוא הלקוח או הנפגע
במישרין מהחייבים בהם חויב בנימין (ראו סעיף 4 לכתב התביעה).

24. התובעים טענו שעל בית המשפט להכווין התנהגות, אלא שהכוונת התנהגות יש שתהא הן
של ספקים והן של תובעים המגישים תביעות מגמתיות ומופרזות, בחוסר תום לב.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-08-16573 גבאי ואח' נ' תקשורת בכבלים בע"מ

- 1 25. מסקנת הדברים הינה שהנתבעת תשיב לבנימין את הסכומים שנגבו ביתר (610 ₪) ואת
- 2 עמלת היציאה בה חויב (484 ₪) וכן, תשלם לתובעים פיצוי ע"ס 5,000 ₪ כפיצויי לדוגמה
- 3 בשיעור הראוי בנסיבות העניין. הסכומים האמורים ישולמו בתוך 30 ימים, שאחרת ישאו
- 4 הפרשי הצמדה וריבית מיום מתן פסק הדין.
- 5
- 6 26. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים.
- 7
- 8 ניתן היום, א' סיון תשע"ג, 10 מאי 2013, בהעדר הצדדים.
- 9

- 10 מאיה אב-גנים ויינשטיין, רשמת בכירה
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16