



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-6872 בן-דוד סטון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

בפני כבוד השופטת מי-טל אל-עד קרביס

גילה בן-דוד סטון

התובעת

נגד

פלאפון תקשורת בע"מ

הנתבעת

פסק דין

1
2 זוהי תביעה לתשלום פיצוי בסך של 18,955 ₪ בשל נזק שנגרם לתובעת כתוצאה מכשל בשרות
3 תקשורת אינטרנט סלולארי, שרות אותו רכשה מהנתבעת.
4
5 לדברי התובעת היא מנהלת מביתה שבערבה עסק של שיווק מוצרי בריאות. כן היא משווקת עצמה
6 כמדריכה לגיל הרך בנושאי מדע ומדריכה בתחום החינוך הביתי. מאחר שתקשורת האינטרנט הינה
7 חיונית לקיום עסקה, לא הסתפקה בתקשורת אינטרנט אלחוטית באמצעות הרשת הביתית, אלא
8 ביקשה לרכוש שרות גלישה באמצעות אינטרנט סלולארי, כאשר לשרות זה נודעת חשיבות בשל
9 נסיעותיה העסקיות במהלכן עליה להיות זמינה ובכל מקום. אשר על כן, בתאריך 7.6.10 רכשה
10 מהנתבעת מחשב נייד והצטרפה לשרות תקשורת אינטרנט סלולארי. הגלישה היתה תקינה לחלוטין,
11 עד אשר במחצית הראשונה של שנת 2011 (כך על פי כתב התביעה), הפעילה במחשב הנייד שלה גם
12 את אפשרות הגלישה באמצעות הרשת האלחוטית הביתית. שאז, מצאה כי איננה יכולה להתחבר
13 לשרות הגלישה הסלולארי של הנתבעת. לטענתה, אף כי טכנאי של יצרן המחשב קבע שאין מניעה כי
14 שתי צורות התקשורת תתקיימנה במחשב הנייד, הרי שהדבר תלוי בחברת התקשורת שמספקת את
15 שרות הגלישה הסלולארי קרי, בנתבעת. וכך לדברי התובעת היא מצאה עצמה פונה לנתבעת
16 אינספור פעמים בבקשות וקריאות שרות, גם ב"צ'אט", ובהמתנה של שעות ארוכות לקבלת מענה
17 קולי בטלפון. מאחר שפרנסתה תלויה בקיום תקשורת סבירה, פנתה לבסוף לחברה מתחרה אשר
18 סיפקה לה תקשורת סלולארית לשביעות רצונה והיא חזרה לקשר מקוון עם לקוחותיה. לטענתה,
19 בתאריך 2.6.11 ביקשה להתנתק משרות הגלישה של הנתבעת ולהמשיך לשלם רק עבור המחשב
20 הנייד, אלא שהיא לא קיבלה מענה לפנייתה, והנתבעת המשיכה לדרוש הימנה תשלומי חודשיים
21 עבור הגלישה. בהמשך אף פתחה בהליכי גבייה באמצעות ההוצאה לפועל, הטילה עיקולים על שני
22 חשבונות בנק ועל מכוניתה וגרמה לפגיעה ביכולתה להתנהל ולפרנס עצמה ומשפחתה.
23
24 על כל אלה - אובדן הכנסותיה במהלך התקופה בה שירות תקשורת האינטרנט הסלולארי לא היה
25 זמין, ביטול זמנה בהמתנה לשירות, נסיעה מיוחדת וארוכה ממקום מגוריה לתחנת השרות הקרובה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-6872 בן-דוד סטון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

1 באילת על מנת למצוא פתרון למצב שנוצר, נזקים הנובעים מניהול הליכי הוצל"פ והטרדתה –
2 עותרת התובעת כי הנתבעת תפצה אותה בסכום של 18,955 ₪.
3
4 הנתבעת מצידה הודפת טענותיה של התובעת וטוענת כי חשבוניות גלישה חודשיות מהתקופה שבה
5 לכאורה לא ניתן היה להתחבר לשרות האינטרנט הסלולארי מצביעות על כך כי התובעת דווקא
6 עשתה שימוש שוטף וסדיר בשרות, עת צרכה מאות יחידות MB. הנתבעת מכחישה פניות אליה
7 בנושא תקלות והמתנה של שעות ארוכות, באשר למעט פניה אחת בחודש אוקטובר 2010 אין
8 ברישומיה כל פניה למוקד השרות. גם אותו פקס מיום 2.6.11 שלטענת התובעת נשלח אליה על מנת
9 להפסיק את ההתקשרות בקשר עם הגלישה – לא קיבלה. כפי הנראה, כך הנתבעת, התובעת קיבלה
10 הצעה טובה יותר מחברה מתחרה ועל כן עברה לחברת תקשורת אחרת, כאשר הטענות אותן היא
11 מעלה נועדו לפטור אותה מתשלום. עוד מדגישה הנתבעת כי מאחר שהתובעת ניסתה להתחמק
12 מתשלום חובותיה, פתחה נגדה בהליך הוצאה פועל ובבית משפט השלום בתל אביב הגיעו הצדדים
13 לכלל הסכמה שקיבלה תוקף של החלטה לפיה שילמה התובעת את החוב. למעשה, קיים מעשה בית
14 דין בין הצדדים אשר אינו מאפשר פתיחת הסוגיה פעם נוספת, לדיון מחדש. מוסיפה הנתבעת כי
15 הסכום הנתבע הינו שרירותי ומופרז.
16
17 לאחר ששמעתי את הצדדים ועיינתי בתיק בית המשפט כמו גם במוצגים הנוספים שהוגשו לי, דין
18 התביעה להדחות באשר התובעת לא הוכיחה במידה הנדרשת – במאזן ההסתברויות – את תביעתה.
19
20 טענותיה של התובעת כי נתקלה בתקלה בשרות הגלישה הסלולארי שסופק לה אינן מגובות בכל
21 אסמכתא, למרות שלדבריה קיבלה בנדון יעוץ מטכנאי מחשבים. אין ברישומיה של הנתבעת כל
22 תימוכין לפניות שנערכו על ידי התובעת באמצעות הטלפון או כל מקור אחר, כמו גם לפקס אותו
23 טוענת התובעת כי שלחה ביום 2.6.11 בבקשה להתנתק משרות הגלישה. לנתבעת רק אסמכתא
24 לפניה אחת בלבד מחודש אוקטובר 2010 (1/ג), חודשים רבים קודם למועד התקלה. אדגיש כי בכתב
25 התביעה ציינה התובעת כי התקלה התגלתה במחצית הראשונה של שנת 2011. עם זאת, באותו פקס
26 שלטענתה שלחה לנתבעת ביום 2.6.11 כתבה כי "**הכל עבד כראוי עד לפני 6 שבועות שבשל סיבות**
27 **שאינן ידועות לי לא יכולתי לגלוש יותר**..." [הדגשה איננה במקור]. משמע כי התקלה הופיעה, ככל
28 שהופיעה, באמצע חודש אפריל 2011 לערך כאשר בחודש מאי 2011 כבר קיבלה התובעת שרות
29 מחברה מתחרה (כך בעדותה בבית המשפט). משמע כי התקלה, שאין עליה תיעוד, היתה לפרק זמן
30 של שבועיים עד חודש וחצי, לכל היותר.
31
32 אף אם אקבל את טענתה של התובעת לקיומה של תקלה, הכיצד יש להסיק הימנה כי הביאה לנזק ?
33 שהרי אפשרות הגלישה באינטרנט באמצעות הרשת האלחוטית המשיכה להתקיים לצד התקלה,
34 באופן שבו גם אם התובעת לא יכולה היתה ליצור קשר עם לקוחותיה באמצעות האינטרנט
35 הסלולארי, היא יכולה היתה לעשות כן באינטרנט הביתי. דברים אלו מתקשרים גם לגובה הנזק



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-6872 בן-דוד סטון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

1 הנטען; התובעת לא המציאה כל אסמכתא להפסדים כלשהם שלכאורה נגרמו לה. לא הוגשו דוחות
2 מס הכנסה למועדים הרלוונטיים, חוות דעת מומחה או אישורי רואה חשבון בקשר עם רמת
3 הכנסותיה עובר לגילוי התקלה, בתקופה שבה היתה לכאורה תקלה, ובפרק הזמן לאחר שעברה
4 לחברה המתחרה והיא חזרה לקשר מקוון עם לקוחותיה. הסכום הנתבע אכן, שרירותי.

5
6 יתרה מכך; הטענות באשר לנוק לכאורה שנגרם לתובעת הינן פועל יוצא של אותה מערכת נסיבות
7 ועובדות אשר הביאו לפתיחת הליך ההוצאה לפועל – הליך שבסופו הצדדים הגיעו לכלל הסכמה
8 לפיה "לסילוק סופי ומוחלט של המחלוקת בין הצדדים תשלם המבקשת [התובעת] – הערה שלי
9 מ.א.ק. [למשיבה] [הנתבעת] – הערה שלי] סך של 2,200 ₪...". (ראו החלטתו 14.3.12 של כבוד הרשם הבכיר
10 נמרודי בת"ת (ת"א) 872-02-12 (ת"א), נספח א' לכתב ההגנה). בדיון שלפני הודתה התובעת כי סכום זה
11 הינו עבור המחשב הנייד שרכשה אך גם עבור שתי חשבוניות (אפריל- מאי 2011 [נ/2] ומאי- יוני
12 2011 [נ/3]), תקופות בהן לכאורה היתה תקלה ובכל זאת מצאה התובעת לשלמן במסגרת ההסדר.
13 אין מקום לפתוח סוגיה זו פעם נוספת לדיון, באשר החלטתו של כבוד הרשם היתה חלוטה זה מכבר.

14
15 אשר על כן, התביעה נדחית. התובעת תישא בהוצאות הנתבעת בסכום של 1,000 ₪. הסכום ישולם
16 בתוך 30 יום מיום מתן פסק דין זה, שאם לא כן ישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום מתן פסק
17 הדין ועד לתשלום המלא בפועל.

18
19 זכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים.

20
21 **המזכירות תשלח העתק מפקק הדין צדדים.**

22 **ניתן היום, ג' אב תשע"ב, 22 יולי 2012, בהעדר הצדדים.**

23
24

25 מי-טל אל-עד קרביס, שופטת