



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 14413-12-24 חנן נ' פלאפון תקשורת בע"מ

לפני כבוד השופט איתי נעמן

אלעד חנן

התובע

נגד

פלאפון תקשורת בע"מ

הנתבעת

פסק דין

- 1 לפניי תביעה לפיצוי כספי בסך 13,000, בשל מחיקת קבצים ממכשיר הטלפון הנייד של התובע
- 2 על ידי טכנאי מטעם הנתבעת.
- 3 על פי התביעה, ביום 11.9.24 סר התובע לסניף של הנתבעת עקב תקלה במכשיר הטלפון הנייד
- 4 שלו. המכשיר היה עדיין במסגרת תקופת האחריות, שעל כן הודיעה לו הנתבעת כי יוזמן עבורו
- 5 מכשיר חדש. ביום 16.9.24, הגיע התובע לסניף כדי לבצע את החלפת המכשירים ובמסגרת
- 6 ההליך פעל טכנאי מטעם הנתבעת להעברת הקבצים שהיו מאוחסנים במכשירו של התובע אל
- 7 המכשיר החדש.
- 8 התובע קיבל לידי את המכשיר החדש ולאחר בדיקה ראשונית הסב את תשומת לבו של הטכנאי
- 9 לכך שהוא אינו מצליח לאתר עליו את כל הקבצים שהיו על המכשיר התקול. הטכנאי השיבו
- 10 כי תהליך ההעתקה עדיין מתבצע וכי הקבצים יימצאו במכשיר החדש בהמשך אותו היום.
- 11 התובע מציין כי הדגיש בפני הטכנאי כי הקבצים חשובים לו מאוד ושהוא חושש לאבד אותם,
- 12 שעל כן הבטיח לו הטכנאי כי המכשיר התקול, שהושאר בסניף, לא יאוחסן ונתוניו לא יימחקו
- 13 עד ליום המחרת בשעה 16:00 (להלן: הבטחת הטכנאי).
- 14 ואולם, למחרת היום, כשהתקשר התובע בשעה 15:34 ומסר שהוא עדיין אינו מוצא על את כל
- 15 הקבצים על המכשיר החדש, הופתע לשמוע מהטכנאי כי המכשיר התקול כבר נמחק על ידו
- 16 בשעה 14:00, וכל המידע שהיה עליו אבד. הטכנאי לקח אחריות והתנצל, אך הבהיר כי את
- 17 שנעשה אין להשיב ואין דרך לשחזר את הקבצים שנמחקו. התובע שוחח עם מנהלת מטעם
- 18 הנתבעת שהתנצלה אף היא, אך הבהירה לתובע שאין לה פתרון להציע לו.
- 19 התובע מציין שאבדו לו קבצים רבים, בין כאלה הקשורים בעבודתו ובין כאלה בעלי נופך אישי
- 20 וסנטימנטלי, כמו תמונות מאירועים משפחתיים ומשירות המילואים שלו, שעל כן נגרמו לו
- 21 נזקים ועוגמת נפש.



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 14413-12-24 חנן נ' פלאפון תקשורת בע"מ

3. הנתבעת עותרת לדחיית התביעה. לטענתה, התובע לא הציג ולא הוכיח אילו קבצים היו שמורים על המכשיר התקול וכמה ואילו קבצים, אם בכלל, אבדו לו עקב ההחלפה בין המכשירים, שלפיכך כשל להוכיח כי נגרם לו נזק כלשהו. מוסיפה הנתבעת וטוענת, שאף אם אבדו לתובע קבצים כטענתו, הרי שהאחריות לכך מוטלת עליו, היות שלא פעל לגבות אותם טרם מסירת המכשיר התקול. בהקשר זה, מפנה הנתבעת לשני מסמכים שעליהם חתם התובע: הא"ת, מסמך "הסכם שירות תיקונים" שעליו חתם ביום 5.6.23 ובו מצוין, בין היתר, כי טרם מסירת מכשיר לתיקון על הלקוח לבצע גיבוי של המידע והנתונים המאוחסנים בו וכי הנתבעת לא תהא אחראית לנזק או אובדן של מידע או נתונים. השני, מסמך שעליו חתם התובע ביום 11.9.24 עם מסירת המכשיר התקול בסניף, ובו הצהיר, בין היתר, שידוע לו שבמסגרת הבדיקה והתיקון של המכשיר ייתכן שלא ניתן יהיה לשחזר תכנים האגורים בו, שעל כן עליו לגבותם לפני מסירת המכשיר. הנתבעת מציינת כי פעולת גיבוי מידע אינה מסובכת לביצוע וברוך כלל גם "חינמית", ושלתובע היה די זמן לבצע אותה, במהלך 5 הימים שחלפו מיום ידיעתו על הצורך בהחלפת המכשיר ועד להגעתו לסניף לביצוע ההחלפה בפועל. משכך, עותרת התובע לקבוע כי אף אם לתובע אכן נגרם נזק, יש לפטור אותה מאחריות לכך ולחלופין לייחס לתובע אשם תורם בשיעור של 100% לקרות הנזק. לחלופין בלבד, טוענת הנתבעת כי הסכום שאותו תבע התובע מוגזם ולא הוכח על ידו.

דיון והכרעה

4. דין התביעה להתקבל בחלקה.

5. בשאלת האחריות, נראה כי העובדות המרכזיות אינן נתונות במחלוקת.

6. הנתבעת אינה חולקת על מהלך האירועים כפי שמתאר אותם התובע - על כך שהטכנאי מטעמה פעל להענקת הקבצים אל המכשיר החדש; על ההבטחה שנתן הטכנאי לתובע להמתין ולא לאתחל את המכשיר התקול עד למחרת היום בשעה 16:00, כדי לאפשר לתובע לוודא כי הקבצים שהיו על המכשיר התקול אכן הועתקו למכשיר החדש; ועל כך שבניגוד להבטחה, בפועל אתחל הטכנאי את המכשיר התקול ומחק את המידע שהיה עליו כבר בשעה 14:00 למחרת.

7. בדיון שהתקיים, השמיע התובע הקלטה של שיחה שערך עם הטכנאי לאחר שהתברר לו שהמכשיר התקול כבר אותחל. הטכנאי מאשר בפני התובע כי טעה ומביע על כך צער. הנתבעת, מצידה, לא הביאה ולא זימנה את הטכנאי לעדות. מכל מקום, מהימנה עלייגרסת התובע לאופן התרחשות האירועים כאמור.



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 14413-12-24 חנן נ' פלאפון תקשורת בע"מ

8. התובע, מצדו, אינו חולק על כך שחתם על שני המסמכים שאליהם הפנתה הנתבעת, שבהם נכתב כי עליו לבצע גיבוי של המידע המצוי על גבי המכשיר טרם מסירתו לתיקון או להחלפה ושלנתבעת לא תהא אחריות על אובדן מידע ונתונים שהיו על המכשיר.
9. לו לא הייתה ניתנת לתובע הבטחת הטכנאי כאמור, ושעה שבשני מסמכים שונים אישר התובע בחתימתו שהוא מודע לאחריות המוטלת עליו לגבות את המידע ואת הנתונים שעל המכשיר לפני מסירתו ושלנתבעת אין כל אחריות לאובדן מידע, נראה כי היה מקום לדחות את התביעה. לנתבעת אמנם חובת זהירות כלפי לקוחותיה כמי שנוטלת על עצמה לטפל במכשירים הסלולריים שלהם, ודאי כאלה הנתונים עדיין בתקופת האחריות. ואולם, טיפול במכשירו של לקוח אינו כולל מיניה וביה גם שמירה על שלמות המידע שאגור במכשיר. לפיכך, הסכמה בין הצדדים שלפיה האחריות לגיבוי המידע והתכנים שמאוחסנים במכשיר חלה על הלקוח, אינה בלתי סבירה, ודאי שעה שפעולת גיבוי שכזו אינה מסובכת או יקרה באופן שהלקוח אינו יכול לבצעה בכוחות עצמו.
10. אלא, שההבטחה שנתן הטכנאי לתובע משנה את פני הדברים. הטכנאי הבטיח לתובע שלא יאתחל את המכשיר ולא ימחק את הקבצים שעליו עד למחרת בשעה 16:00. זאת עשה הטכנאי, מתוך שהיה מודע לכך שהתובע חושש לאובדנם של הקבצים. הוא הבטיח לתובע כאמור, כדי להניח בידו פרק זמן נוסף לוודא שהקבצים אכן הועתקו אל המכשיר החדש טרם מחיקתם מהמכשיר התקול. ההבטחה יצרה אצל התובע הסתמכות, שלפיה על אף האמור במסמכים שעליהם חתם, הקבצים שבמכשיר התקול מוגנים מפני מחיקה ואובדן לפחות עד למחרת היום בשעה 16:00.
11. משעה שהפר הטכנאי את הבטחתו, איתחל את המכשיר התקול וגרם למחיקת הקבצים קודם לשעה שסוכמה ומבלי להקדים ולקבל הסכמת התובע לכך, הרי שהתרושל כלפיו. רשלנות זו יש לייחס לנתבעת, שבשמה ומטעמה פעל הטכנאי. הנתבעת, מכל מקום, לא טענה מאומה ביחס לעצם אחריותה לפעולות שביצע הטכנאי במסגרת עבודתו אצלה.
12. מהימנים עליו דברי התובע, לכך שאמנם היו קבצים שלא הועתקו אל המכשיר החדש שקיבל, ושעם מחיקתם מהמכשיר התקול אבדו ואינם, ושאובדנם הסב לו עוגמת נפש.
13. לפיכך, מקובל עליי שהתובע זכאי לפיצוי מאת הנתבעת.
14. אשר לשיעורו של הפיצוי, צודקת הנתבעת בכך שהתובע לא הניח ראיות חיזוניות להוכחת נזק כספי ממשי שנגרם לו, ואולם יש לזכור שהמדובר בקבצי מידע, שחשיבותם עבור בעליהם סובייקטיבית בעיקרה. לפיכך, ייפסק הפיצוי על דרך האומדנה.
15. רבות נכתב על חשיבותו ומרכזיותו של טלפון נייד "חכם" בחייו של אדם בעת הזו. מזה שנים שאין המדובר במכשיר המשמש רק לניהול שיחות טלפון ולקבלת הודעות כתובות, אלא במעין מחשב ממש שניתן ונהוג לאגור בו מידע ונתונים ושניתן לבצע באמצעותו פעולות מגוונות, ושעל כן הוא משמש את בעליו במישורים רבים ורחבים. יש בכך כדי לתמוך בדברי התובע לכך שאובדן המידע הסב לו נזק ועוגמת נפש.



בית משפט לתביעות קטנות בנתניה


ת"ק 14413-12-24 חנן נ' פלאפון תקשורת בע"מ

16. עם זאת, ככל שמדובר בקבצים שחשיבותם רבה יותר, מצופה מבעליהם להבטיח את קיומם
ושלמותם על דרך גיבוי שלהם במקום נוסף, ודאי כשהדרכים לכך פשוטות, זמינות וזולות:
בכונן חיצוני, בהסן נייד, בשירותי "ענן" וכד'. התובע לא ציפה אמנם שטכנאי התובעת יאתחל
את מכשיר הטלפון קודם לשעה היעודה, אך ככל שהיו הקבצים בעלי חשיבות רבה בעיניו,
מצופה היה ממנו שיגבה אותם עוד הרבה קודם וללא קשר למסירת המכשיר לטיפול הנתבעת,
כדי לקדם רעות חולות אפשריות אחרות שיכולות היו לפקוד את מכשיר הטלפון: אובדן, גניבה,
הרס שאינו מאפשר שליפת הקבצים וכיו"ב. בעובדה שהתובע לא גיבה את הקבצים במקום
אחר יש כדי להשליך על הערכת מידת חשיבות הקבצים בעיניו. מתוך כך יש בה כדי להשפיע על
שיעור הנזק שיש לפסוק לתובע עקב אובדן הקבצים בשל פעולת טכנאי הנתבעת.
17. לאחר שנתתי דעתי למכלול הנסיבות, מצאתי לחייב את הנתבעת בפיצוי התובע בסך של 3,000
ש"ח. לסך זה יתווספו הוצאות המשפט בסך 500 ש"ח, ובסך הכול 3,500 ש"ח. הנתבעת תשלם
לתובע כאמור בתוך 30 ימים מיום שפסק הדין יומצא לידיה, שאם לא כן יישא סך התשלום
ריבית שקלית מהיום ועד למועד התשלום בפועל.

המזכירות תואיל לשלוח את פסק הדין לצדדים.

ניתן להגיש רשות ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד, בתוך 30 ימים.

ניתן היום, י"א ניסן תשפ"ו, 29 מרץ 2026, בהעדר הצדדים.


איתי נעמן, שופט

24
25

