



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-04-11213 הנדל נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' השופטת אפרת אור- אליאס

רוזה רוזי הנדל

תובעת

נגד

013 נטוויז'ן בע"מ

נתבעים

פסק דין

1

2

1. בפני תביעה כספית על סך של 32,000 ₪.

3

4

עיקר טענות הצדדים:

5

2. התובעת טוענת כי, במסגרת שירות תמיכה טכנית שניתן לה על ידי נציגי הנתבעת, ביום

25.1.14 בשעה 21:00, בוצעה פעולה על ידי הנתבעת, אשר גרמה לשינוי בהגדרות הדואר

האלקטרוני שלה. לטענתה, בטרם הפניה לשירות הטכני, כל אחד ממחשבי התובעת- הנייד

והנייח- וכן תוכנת ה- EBOX שלה, פעלו עצמאית, באופן בו מחיקת מייל אחד מאחד מהם

לא גרמה למחיקתו מהאחרים.

11

3. לטענת התובעת, לאחר פנייתה האמורה, מחקה מיילים מאחד ממחשביה ולאחר מכן

התברר כי מחיקת מיילים אלו ממחשב אחד, גרם למחיקתם גם במחשב השני וגם ב-

EBOX.

15

4. לטענת התובעת, היא פנתה בעניין זה לנתבעת ביום 26.1.14 בסמוך לשעה 17:30, מסרה

לנציגת הנתבעת כי, במיילים שנמחקו נכללים גם מיילים משפטיים חשובים והתחננה

לעזרה. לטענת התובעת, לא רק שהנציגה לא יידעה אותה כי ניתן לשחזר מיילים שנמחקו,

אלא שהנציגה ציינה בפניה כי, לא ניתן לשחזר מיילים שנמחקו.

20

5. התובעת טוענת כי, לבקשתה, יצר עימה ממונה מטעם הנתבעת קשר טלפוני באותו היום

בשעה 21:45, ציין כי ניתן לשחזר מיילים שנמחקו עד 24 שעות מרגע מחיקתם, אולם לא

עלה בידי הנתבעת לשחזר את המיילים משחלפו למעלה מ-24 שעות מרגע מחיקתם.

23



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-04-11213 הנדל נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 6. לאחר הגשת כתב התביעה הוסיפה התובעת טענות ביחס להסרת אנטי וירוס "נורטון"
- 3 ממחשבה, במסגרת התקשרות נוספת שבין הצדדים.
- 4
- 5 7. התובעת עותרת לקבלת פיצוי בסכום של 30,000 ₪ בגין נזקים ישירים, סכום של 1,000
- 6 ש"ח הוצאות משפט וסכום של 1,000 ₪ עוגמת נפש. התובע לא פירטה מהם הנזקים
- 7 הישירים בכתב התביעה. בדיון שנפני ציינה כי היא מצויה בסכסוך משפטי עם השותף שלה
- 8 לשעבר ובמייילים שנמחקו קיים תיעוד חשוב להתנהלות המשפטית בין השניים. לטענת
- 9 התובעת הנזק שנגרם לה בגין מחיקת המיילים עומד על סך של 88,000 ₪.
- 10
- 11 8. הנתבעת מודה כי אכן בוצעה פניה של התובעת אליה, אולם היא מכחישה את טענות
- 12 התובעת וטוענת כי לא בוצע כל שינוי בהגדרות הדואר האלקטרוני שלה.
- 13
- 14 9. הנתבעת מוסיפה וטוענת כי עומדת לה החסינות הקבועה בסעיפים 40 ו-41 לחוק התקשרות
- 15 (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן "חוק התקשורת"), וכי בהסכם המנוי עם התובעת
- 16 היא הסכימה לכך שהנתבעת אינה אחראית לנזקים העלולים להיגרם עקב טעות במתן
- 17 השירותים, אלא אם מדובר ברשלנות חמורה וכל זאת בתנאי שמדובר בנזק ישיר, שסכומו
- 18 מוגבל לערך שלושה חודשי מנוי.
- 19
- 20 10. הנתבעת טוענת כי, פנייתה הראשונה של התובעת לנתבעת בגין מחיקת המיילים הייתה
- 21 ביום 26.1.14 בשעה 18:20, כי לבקשת התובעת, נציג בכיר מהמחלקה הטכנית חזר אליה
- 22 באותו היום בשעה 21:23 וכי משך הזמן עד חזרתו של הנציג הינו סבירה.
- 23
- 24 11. הנתבעת אינה מתייחסת בכתב הגנתה לטענת התובעת לפיה, הנציגה עימה שוחחה בשעה
- 25 18:20 לא יידעה את התובעת כי, ניתן לשחזר מיילים עד 24 שעות מרגע מחיקתם ומסרה לה
- 26 כי לא ניתן לשחזר מיילים.
- 27
- 28 12. הנתבעת טוענת כי, חרף העובדה שחלפו 24 שעות ממחיקת המיילים, היא עשתה כל
- 29 שביכולתה כדי לשחזרם, אולם לא הצליחה בכך.
- 30
- 31 13. ביחס לנזק טוענת הנתבעת כי, הוא לא הוכח.
- 32



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-04-11213 הנדל נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

תיק חיצוני:

דיון והכרעה:

- 1
2
3
4 14. לאחר ששמעתי את טענות הצדדים, עיינתי בכתבי בי הדין ובמוצגים שהוגשו, אני סבורה כי
5 דין התביעה להתקבל בחלקה.
6
7 15. מהחומר שהובא בפני, כמו גם מעדויות הצדדים, הנני סבורה כי, התובעת לא עמדה בנטל
8 ההוכחה, שמחיקת המיילים באופן גורף משני המחשבים ומה-EBOX נבעה משינוי
9 בהגדרות שבוצעו על ידי הנתבעת.
10
11 ההפך הוא הנכון, הנני מוצאת את עדות עד ההגנה שהעיד בפני, מר סטס טיסמנצקי,
12 כאמינה. בעדות זו העיד באופן חד משמעי כי לא בוצע כל שינוי בהגדרות. כמו כן, מתדפיס
13 תמליל השיחה שהתקיימה בין התובעת לנציג הנתבעת, בעת הוספת תיבת הדואר למחשב
14 הנוסף, לא עולה כי בוצע שינוי כלשהו בהגדרות. מכאן טענות התובעת בעניין זה נדחות.
15
16 16. יחד עם זאת הנני סבורה כי, התנהלות הנתבעת מרגע פניית התובעת אליה, ביום 26.1.14
17 בשעה 18:20 הייתה רשלנית באופן חמור, התנהלות המצדיקה הטלת אחריות על הנתבעת
18 בגין נזקי התובעת.
19
20 17. הנני מוצאת את עדות התובעת אמינה ביחס לטענתה כי, בפנייתה לנציגה היא ציינה בפניה
21 שסיבת הפניה הינה מחיקת המיילים וכי מדובר במיילים חשובים. הדבר עולה גם מתיעוד
22 מרשומות הנתבעת אודות פניית התובעת, אשר צורפו על ידה לכתב הגנתה.
23
24 18. בתיעוד שצורף על ידי הנתבעת עולה גם כי, בשיחה עם הנציגה הוסבר לה שאין דרך לשחזור
25 המיילים. לא עולה מהתיעוד והדבר גם לא נטען על ידי הנתבעת כי, בשיחה זו ציינה הנציגה
26 שניתן לשחזר מיילים עד 24 שעות מרגע מחיקתם. אין ספק כי, לו הייתה הנציגה מציינת
27 עובדה זו בפני התובעת, הייתה התובעת עומדת על ביצוע השחזור בהקדם, נוכח מועד
28 מחיקת המיילים על ידה. וכפי שהתובעת העידה בפני, ואני מאמינה לך, "אני נשבעת
29 בילדים שלי הייתי דופקת למנכ"ל נט ויז'ין ומצלצלת בפעמון כל הלילה שיתן לי את
30 השירות הזה" (עמ' 3 לפרוטוקול, שורות 4-5).
31



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-04-11213 הנדל נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 19. כאמור, הנתבעת לא השמיעה כל טענה ביחס לטענות התובעת בנוגע לשיחה עם הנציגה
2 בשעות אחר הצהריים, בגינה ביקשה לשוחח עם האחראי ומנגד העידה התובעת בעדות
3 אמינה, כי לא נאמר לה דבר על ידי הנציגה.
4
- 5 20. העובדה כי נציגה של הנתבעת, אשר אמורה ליתן שירות ומכוח כך להיות בקיאה ביכולות
6 ובמגבלות ההטכניות של הנתבעת, לא בדקה עם התובעת מהו מועד מחיקת המיילים, לא
7 ציינה בפניה כי ניתן לשחזר את המיילים עד 24 שעות ממחיקתם, ולמעשה ציינה שאין כל
8 אפשרות כזו, עולה כדי רשלנות חמורה המצדיקה הטלת אחריות.
9
- 10 21. לפי סעיף 40 (2) לחוק התקשורת, הנתבעת לא תישא באחריות בנוזיקין, אלא לנוזק הנובע
11 מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של בעל החסינות, עובדיו או הבאים מטעמו. לפי סעיף
12 41 (2) לחוק התקשורת, בעל חסינות עובדיו וכל הבאים מטעמו לא יישאו באחריות לנוזק
13 שנגרם עקב טעות במתן שירות בזק ו/או טעויות או פעולות נוספות כמפורט בסעיף הנ"ל,
14 אלא אם הדבר נגרם ברשלנות חמורה.
15
- 16 22. בית המשפט המחוזי בתל אביב בע"מ (ת"א) 1039/89, **בזק החברה הישראלית לתקשורת**
17 **בע"מ נ' "אלפא" מוצרי הנדסה – שלמה קמינר**, פ"מ תשנ"ג (1), 382 קבע מספר מבחני
18 עזר כאשר באים לבחון את פרשנות המונח "רשלנות חמורה", בהקשר לסעיפים 40 ו-41
19 לחוק התקשורת ובין היתר: התעלמות מודעת מתוצאות מעשה רשלני; משך התקופה ורצף
20 האירועים שיכולים להפוך התנהגות רשלנית ל"חמורה"; נסיבות היוצרות סכנה מוחשית
21 ומידית כאשר מקור השוני בתוצאות הנצפות; מקום שאדם נכשל ברמת זהירות שבה אפילו
22 אדם חסר זהירות לא היה נכשל; ככל שהסיכון גבוה יותר דורשים זהירות רבה יותר ואי
23 שמירה על רמת זהירות נאותה שתגרום לתוצאות חמורות יותר, תביא למסקנה שהנתבע
24 התרשל התרשלנות חמורה יותר.
25
- 26 23. התנהלות הנתבעת, כפי שהיא מתוארת לעיל, מהווה הפרה חמורה של חובתה לנהוג משנה
27 זהירות כאשר היא מספקת שירות ללקוחותיה הטוענים כי נמחקים מיילים מתיבות הדואר
28 שלהם. בוודאי שאל לה להטעותם, במיוחד כאשר קיימת מגבלת 24 השעות מאז מחיקת
29 המיילים ועד המועד האחרון בו ניתן לשחזרם. מחיקת מיילים עלולה לגרום נזק משמעותי
30 ביותר לבעל תיבת הדואר ועל הנתבעת לדאוג על שמירת רמת זהירות גבוהה ביותר ביחס
31 לשירות הניתן בנושא זה.
32



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-04-11213 הנדל נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 24. כאן יוער כי, אינני סבורה שיש להטיל על הנתבעת חובת בגין כל תקלה, אלא שנסיונות
2 העניין בהם ציינה התובעת בפני נציגת הנתבעת את חשיבות המיילים שנמחקו ומאחר
3 שהנציגה ציינה כי לא ניתן לשחזר מיילים, הגם שעובדה זו אינה נכונה, יש בהם כדי
4 להצדיק הטלת אחריות.
5
- 6 25. ביחס לנזק, הרי שהתובעת לא הוכיחה את נזקה. טענתה בעלמא כי, בעקבות מחיקת
7 המיילים נגרם לה נזק של 88,000 ₪ בגין הליך משפטי, אין בה די כדי להוות הוכחה של
8 הנזק שנגרם.
9
- 10 26. בנוסף, כאשר התובעת נשאלה על ידי בית המשפט מדוע היא אינה מגבה את שמירת
11 המיילים בדרך נוספת נוכח חשיבותם הנתענת, השיבה התובעת כי היא מעתיקה לדיסק און
12 קי, אולם לטענתה מיילים אלו, הגם שהם חשובים, לא גובו על ידה וכי לא מוטלת עליה
13 חובה לבצע גיבוי על גיבוי.
14
- 15 27. בהעדר ראיות תומכות לטענות התובעת בדבר נזק כספי ממשי שנגרם לה ומאחר וסביר
16 להניח שנגרמו לתובעת נזקים מסוימים כתוצאה ממחיקת המיילים והעדר היכולת לשחזרם
17 אני פוסקת לתובעת פיצוי על דרך האומדנה בגין נזקה בסך של 5,000 ₪.
18
- 19 28. כאן אציין כי, אינני מוצאת לנכון לקבל את טענת הנתבעת כי אחריותה מוגבלת בסכום
20 לדמי מנוי של שלושה חודשים. גם לו קיימת הוראה שכזו בהסכם שבין הצדדים, הרי
21 שעסקינן בחוזה אחיד, תניה זו הינה תניה מקפחת ולא נטען, וקל וחומר לא הוכח בפני, כי
22 ההסכם אושר כנדרש.
23
- 24 29. ביחס לטענת התובעת כי, במשך שלושה שבועות מחשבה לא היה מוגן באנטי וירוס
25 "נורטון", נוכח ביטולו על ידי הנתבעת, הרי שמעדותה עלה כי, לא נגרם לה עד היום כל נזק
26 כתוצאה מהעדר ההגנה. ביחס לטענתה, כי יתכן שיגרם נזק עתידי, אין בכך כדי להצדיק
27 פסיקת פיצוי בגין נזק אפשרי עתידי, שמטבע הדברים לא הוכח.
28
- 29 30. לסיכומי של דבר, הנתבעת תשלם לתובעת סכום של 5,000 ₪. בנוסף תשלם הנתבעת
30 לתובעת הוצאות בסך של 500 ₪ וכן את אגרת המשפט כפי ששולמה על ידי התובעת.
31
- 31 31. התשלום יבוצע תוך 30 ימים מיום המצאת פסק הדין לצדדים.
32
33



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 14-04-11213 הנדל נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

תיק חיצוני:

רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 ימים ממועד המצאת פסק הדין לצדדים.

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, י"ח אב תשע"ד, 14 אוגוסט 2014, בהעדר הצדדים.

אפרת אור- אליאס, שופטת

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10