



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרוננברג ואח' נ' טלזר 019 שירותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת חוי טוקר

התובע: שי קרוננברג

נגד

הנתבעת: טלזר 019 שירותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ

פסק דין

- 1
- 2 1. תביעת התובע לחיוב הנתבעת בסך 25,000 ₪ בתוספת הוצאות וטרחת התובע וזאת בגין מעשי
- 3 ומחדלי הנתבעת, על-פי הטענה, שעיקרם באספקת שירותי תקשורת לקויים לתובע, ניתוק מנוי
- 4 הטלפון הנייד שלו ושיגור דברי פרסומת לתובע ללא הסכמתו.
- 5 2. התובע מנוי על שירותי הפרי-פייד המסופקים על-ידי הנתבעת, החל משנת 2016.
- 6 3. לטענת התובע, במהלך חודש ינואר 2017 החלו תקלות טכניות במנוי האמור אשר כללו בעיקר
- 7 תקלות בקבלת מסרונים. הדבר הסב לתובע נזקים כבדים ולא אפשר לו שימוש תקין במנוי
- 8 ותקשורת נחוצה והכרחית. התובע פנה פעמים רבות למוקדי השירות הטכני של הנתבעת, אשר
- 9 הבטיחו פעם אחר פעם לחזור לתובע, אך לא חזרו אליו.
- 10 4. במסגרת פניות התובע למוקדי השירות הוצע לו להחליף מכשיר, אך הדבר לא עזר. בהמשך נמסר
- 11 לתובע כי ייתכן ומקור התקלה הינו בכרטיס סים אשר סופק לתובע במועד ההתקשרות עם
- 12 הנתבעת. אי לכך, סוכם כי הנתבעת תספק לתובע כרטיס סים חלופי באמצעות שליח אשר יגיע
- 13 לכתובת אשר תואמה עם התובע ובמועד אשר תואם אף הוא. למרות האמור, הנתבעת לא סיפקה
- 14 לתובע כרטיס סים חלופי בכל דרך שהיא. בלית ברירה, חדל התובע כמעט כליל מלהשתמש במנוי
- 15 האמור.
- 16 5. במהלך חודש ינואר 2018 פנה התובע למוקד השירות הטלפוני של הנתבעת לצורך בירור פרטים
- 17 נוספים בנושא האמור, ולתדהמתו נמסר לו על-ידי נציג הנתבעת כי המנוי האמור "נגרס" על-ידי
- 18 הנתבעת וזאת מאחר ולא הוטען ביחידות שימוש במשך פרק זמן הנע בין שלושה לארבעה
- 19 חודשים. עוד נמסר לתובע כי אם ברצונו לחדש את המנוי, עליו לפנות לחנויות המשווקות את



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 39009-04-18 קרונוברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני :

- 1 מוצרי ושירותי הנתבעת ולרכוש כרטיס סים חדש בתשלום מלא. כמו כן, נמסר לתובע כי ייתכן
2 ומספר המנוי נמסר ללקוח אחר או שלא ניתן יהיה לספקו שוב לשימוש של התובע.
- 3 6. התובע פנה מספר פעמים לנתבעת כאשר ביום 23.1.18 נמסר לו כי מספר המנוי יופעל שוב. לאחר
4 עיכובים ממושכים נמסר לתובע כי לא ניתן יהיה להפעיל שוב את המנוי. פניות חוזרות למוקד
5 השירות לא נענו.
- 6 7. התובע טוען, כי לרשותו עמדו יחידות שימוש אשר נרכשו על-ידו ותוקפן היה עד ליום 1.12.17,
7 אף שנמסר לו בעת הרכישה כי תוקף החבילה הוא לשישה חודשים, לפיכך טוען התובע כי אין זה
8 סביר כי הנתבעת תדרוש מהתובע להטעין שוב את המנוי בעת שעומדות לרשותו יחידות שימוש.
- 9 8. מכל מקום, טוען התובע כי ניתוק שירות למנוי "רדום" אפשרי רק בתנאים מסוימים, אשר לא
10 נתקיימו במקרה זה. בעניין זה הפנה התובע לסעיף 82 לרישיון הנתבעת אשר ניתן לה מאת משרד
11 התקשורת. לכך מוסיף וטוען התובע כי גם אם תנאי הרישיון היו מאפשרים ניתוק מנוי במקרה
12 של אי רכישת יחידות שימוש, היה על הנתבעת להודיע זאת לתובע במעמד ביצוע העסקה, דבר
13 אשר לא נעשה, אלא להיפך. נמסר לתובע כי אין כל הגבלת זמן על תוקף המנוי. התובע מוסיף
14 וטוען כי בעניין זה נוקטת הנתבעת במדיניות מפלה בין לקוחותיה.
- 15 9. לטענת התובע, עוד פעלה הנתבעת בניגוד לדין כאשר במועדים שונים שיגרה לכל הפחות 13 דברי
16 פרסומת לטלפון הנייד של התובע במועדים שונים מיום 15.1.17 ועד ליום 4.6.17 (לטענת התובע
17 הוא החליף מכשירים בעקבות התקלות האמורות וייתכן בסבירות גבוהה כי הנתבעת שיגרה דברי
18 פרסומת נוספים אשר אינם קיימים במכשיר החדש של התובע). הנתבעת לא רק שיגרה את
19 ההודעות ללא קבלת רשות מהתובע, אלא אף לא אפשרה הסרה מרשימת התפוצה באותה הדרך
20 בה שוגרה הודעת הפרסומת, כדרישת החוק. מעבר לכך טוען התובע כי גם אילו הנתבעת היתה
21 שולחת את דברי הפרסומת האמורים בהסכמת התובע, הרי שהנתבעת לא עמדה כלל בהוראות
22 החוק שכן היא לא ציינה את היות ההודעה דבר פרסומת, היא לא ציינה את שמה, כתובתה ודרכי
23 יצירת קשר עמה והנתבעת גם לא ציינה כי התובע זכאי לשלוח בכל עת הודעת סירוב.
- 24 10. התובע הוסיף וטען כי הנתבעת מנצלת את העובדה שמדובר במנויי מסלול הפרי – פייד של
25 הנתבעת אשר נמנים בדרך כלל על החלקים המוחלשים של האוכלוסייה, ואשר מודעים פחות
26 לזכויותיהם וגישתם לערכאות פחותה עד לא קיימת.
- 27 11. התובע טוען כי במשלוח ההודעות האמורות הפרה הנתבעת את חוק התקשורת (בזק ושידורים),
28 תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"). כן טוען התובע כי ניתוק המנוי על-ידי הנתבעת עולה כדי
29 רשלנות חמורה ולפיכך מהווה הפרה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנזיקין"),
30 שכן, מוטלת על הנתבעת חובת זהירות מושגית וקונקרטית לספק לתובע שירות תקין ורציף



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 39009-04-18 קרונוברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 ולפעול לתיקון כל ליקוי הנעוץ בנתבעת כמתחייב מתנאי הרישיון, והנתבעת אף לא פעלה למזעור
- 2 נזקיה כמתחייב ממנה.
- 3 12. עוד טוען התובע כי עומדת לו עילה כנגד הנתבעת מכוח חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973,
- 4 שכן, בין התובע לנתבעת קיים הסכם לפיו התחייבה הנתבעת להעניק לתובע שירותי תקשורת,
- 5 בהתאם לתנאי ההסכם. התובע מוסיף וטוען כי מעשיה של הנתבעת עולים כדי הפרת חובה
- 6 חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין.
- 7 13. לטענת הנתבעת, התובע הצטרף לשירותי הסלולר של הנתבעת בתאריך 11.4.16 כמנוי פרי – פייד.
- 8 מתאריך ההצטרפות התובע הטעין את חשבונו במספר מועדים וכחלק מתהליך הטעינה התובע
- 9 קיבל למכשירו הנייד מסרונים ובו מצוין כי הטעינה בוצעה בהצלחה וכן נמסר לו מהו תוקף
- 10 החבילה.
- 11 14. לפי התיעוד הקיים במערכות הנתבעת, התובע פנה לנתבעת בנוגע לתקלה בקבלת מסרונים ביום
- 12 15.1.17. התובע כן הצליח להשתמש במכשירו בכל הקשור למערכות של הנתבעת. כלומר, התובע
- 13 הצליח להוציא ולקבל שיחות, לקבל מסרונים מרשת החברה ו/או מערכות החברה והצליח לגלוש.
- 14 15. לפי תלונת התובע ובדיקת הנתבעת, נראה כי קבלת מסרונים מחברות אחרות נכשלה. הנתבעת
- 15 טוענת כי מסרונים הנכנסים למנוי אשר מקורם אינו מרשת המנוי אינם בשליטת המפעיל
- 16 (הנתבעת) ולכן נדרש לבצע בדיקה מול הגורמים הרלוונטיים. לדוגמא, מצינת הנתבעת, כי ייתכן
- 17 כי למנוי מכשיר כשר ולכן אינו מקבל מסרונים מרשתות אחרות.
- 18 16. לטענת הנתבעת, נציג הנתבעת הגדיל לעשות כאשר הציע להחליף סים ללא עלות, אך לא הוצע כי
- 19 המשלוח יהיה ללא עלות.
- 20 17. מתאריך זה ועד ליום 25.1.18 התובע המשיך להשתמש בסים ללא בעיה ו/או דיווח על תקלה, עד
- 21 לסיום החבילה שברשותו.
- 22 18. ביום 24.1.18 פנה התובע לנתבעת באמצעות הדוא"ל וקיבל מענה כבר למחרת, לאחר שעבר
- 23 תהליך זיהוי התואם למנוי פרי – פייד, והוצע לתובע פיצוי ההולם את התקלה ולפיה לא בוצע
- 24 תיאום מול התובע לצורך החלפת כרטיס הסים.
- 25 19. לטענת הנתבעת, התובע השתמש בשירות של הנתבעת בהתאם לחבילות אותן רכש. נתון זה שולל
- 26 את טענות התובע כי חדל מלהשתמש בסים. אופן השימוש של התובע בתקופה שלפני הדיווח על
- 27 התקלה לכאורה זהה ואף גדולה יותר לאחר תלונתו על התקלה.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרונוברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

20. במערכות הנתבעת לא נרשמה אף פניה של התובע לשירות לקוחות, פרט לתאריך פתיחת התקלה ביום 15.1.17 ושנה לאחר מכן ביום 25.1.18. נתון זה שולל את טענת התובע כי יצר קשר פעמים רבות עם מוקד השירות של הנתבעת ולא קיבל מענה הולם. לטענת הנתבעת, גם הקלטה של שיחה אינה קיימת תחת מספר המנוי של התובע וייתכן כי התובע התקשר ממספר אחר ולא עבר תהליך של זיהוי תקין.
21. לטענת הנתבעת, העובדה שהתובע לא פנה לנתבעת במשך שנה שלמה והמשיך להשתמש במנוי, מעידה על כך כי התקלה סודרה והתובע נהנה משירותי הנתבעת. טענותיו של התובע התחילו כאשר הסתיימה החבילה שברשותו.
22. באשר לטענת התובע כי נמסר לו שהסים "נגרס" טוענת הנתבעת כי הנתבעת אינה גורסת כרטיסי סים ואינה עוסקת בכך. הנתבעת מכחישה את טענת התובע כי בוצע ניתוק למנוי ו/או כי הנתבעת התייחסה למנוי זה כמנוי "רדום".
23. הנתבעת מוסיפה וטוענת כי בטעינה האחרונה אותה ביצע התובע נטען המנוי לתוקף של 180 ימים כפי שצוין במסרון שקיבל התובע. באף מסרון ו/או מידע שקיבל התובע מנציגי השירות לא נאמר כי החבילה בתוקף לשישה חודשים אלא ל- 180 ימים.
24. באשר להודעות הפרסומת הנטענות טוענת הנתבעת כי ההודעות אליהן התייחס התובע בתביעתו אינן הודעות פרסומת. שישה מסרונים הינם מסרונים אישור על ביצוע הטעינה ורכישת המוצר. התובע קיבל מסרון המאשר את הרכישה ואת תוקף המוצר, כך שאם מוצר זה אינו עונה לצרכיו בידו לבטל את העסקה. בעניין זה ציינה הנתבעת כי מרבית החבילות אותן הטעין התובע הינן חבילות המשרתות תיירים ולכן ההודעות נשלחו באנגלית. הודעות אלה מסבירות למנוי כי בידו לחסוך כסף וכיצד יש לבצע חיוג לחו"ל.
25. לטענת הנתבעת הודעות אלה אינן הודעות פרסום הנשלחות לכלל הלקוחות במטרה לרכוש משהו מהחברה. המטרה היא להיטיב עם הלקוח ולאפשר לו לחסוך כסף. לנתבעת אין מטרה לעודד את המנוי לבצע רכישות נוספות אלא לעדכן אותו כיצד יכול לחסוך כסף. מכל מקום, טוענת הנתבעת כי חלק מההודעות אותן הציג התובע הינן הודעות כפולות.
26. סופו של יום טוענת הנתבעת כי הטעות היחידה שבוצעה על-ידה הינה העובדה שלא השלימה את פעולת החלפת הסים למול התובע, אך טעות זו מתגמדת ואינה רלוונטית היות והתובע המשיך להשתמש במנוי במשך כשנה לאחר התלונה מבלי להתקשר שוב לשירות הלקוחות.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרוננברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 27. הנתבעת הגישה כנגד התובע כתב תביעה שכנגד במסגרתו ביקשה לחייב את התובע בסך של
2 25,000 ₪ בגין הגשת תובענת סרק זו, לטענתה, וניצול לרעה של משאבי הנתבעת, תוך הוצאת
3 דיבה על הנתבעת כאילו אינה פועלת בהתאם לחוק ומזייפת רשומות.
- 4 28. התובע הגיש כתב הגנה שכנגד ובקשה לסילוק על הסף של התביעה שכנגד בהעדר עילה ובהיותה
5 קנטרנית וטורדנית. לטענת התובע, טענות הנתבעת מקומן בכתב ההגנה, וככל שחפצה הנתבעת
6 בידה לעתור לחיוב התובע בהוצאות. הגשת תביעה שעילתה בעצם הגשת התביעה על-ידי התובע
7 הינה "תביעת השתקה" שאין לה כל עילה שבדין.
- 8 29. התובע הגיש בקשה לגילוי מסמכים במסגרתה עתר לחייב את הנתבעת בהמצאת כלל הקלטות
9 השיחה שבין התובע לנתבעת.
- 10 30. בהתאם להחלטתי, הנתבעת הגישה תגובה לבקשה. בתגובתה טענה הנתבעת כי הקלטות השיחות
11 אינן רלוונטיות למחלוקת שבין הצדדים שעניינה בתקלות הנטענות ובמשלוח הודעות הפרסומת.
12 הדברים מקבלים משנה תוקף שעה שההליך שבכותרת מתנהל בבית משפט לתביעות קטנות, אשר
13 יורה על גילוי מסמכים רק במקרים חריגים. לכך הוסיפה הנתבעת וטענה כי גילוי ההקלטות עשוי
14 לפגוע בצדדים שלישיים אשר רכשו את כרטיס הסיים, שכן, ההקלטות מתייחסות למספר מנוי
15 ולא לזיהוי לפי שם. מכל מקום, טוענת הנתבעת כי התובע טען בתביעתו כי בידיו הקלטות של
16 השיחות, ולפיכך עתירתו כי הקלטות אלה יומצאו על-ידי הנתבעת הינה חסרת תום לב.
- 17 31. בהחלטה מיום 22.7.18 קבעתי כי לא ראיתי לנכון לתת צו בעת הזו, והבקשה תיבחן בדיון. עם
18 זאת, קבעתי כי ככל שיימצא שמדובר במסמך רלוונטי והנתבעת נמנעה מלגלותו, הדבר עלול
19 לפעול לחובתה.
- 20 32. ביום 20.8.18, שבעה ימים לפני המועד שנקבע לדיון, הגיש התובע בקשה לשינוי סכום התביעה
21 לסך של 33,500 ₪. בבקשה טען התובע כי מן הראוי היה שהתובענה תעמוד על סך של 91,320 ₪
22 אך היא מועמדת על סך של 33,500 ₪ שהוא הסכום המקסימלי שבסמכות בית משפט זה לפסוק.
23 לטענת התובע, הנתבעת הודתה בכתב הגנה כי שלחה לתובע דברי פרסומת. התובע מעריך כי
24 הנתבעת שלחה לתובע עשרות רבות של דברי פרסומת נוספים אך אלה אינם שמורים בידיו, ואילו
25 הנתבעת סירבה למסור לתובע את המידע הדרוש לצורך בירור התובענה במסגרת בקשה לגילוי
26 מסמכים שהגיש התובע.
- 27 33. בהחלטה מאותו היום (20.8.18) קבעתי כי הבקשה תידון במעמד הדיון וניתנה לנתבעת האפשרות
28 להגיב לבקשה.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרוננברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

34. במעמד הדיון הבהיר התובע כי מתוך סכום התביעה המקורי 13,000 ₪ מתייחס להודעות הפרסומת, כאשר הוא מעריך שקיבל כ- 80 הודעות פרסומת (ר' פרו' עמ' 2 ש' 15 – 23). את יתרת סכום התביעה התובע מחלק בגין התקלות שהיו לו לאורך התקופה ושלא טופלו וכן בגין ניתוק המנוי שברשותו. התובע סבור כי 8,000 ₪ בגין הניתוק יהיה סכום ראוי ואת היתרה בגין התקלות (פרו' עמ' 2 ש' 24-27).
35. אם כן, התביעה נחלקת לשלושה ראשים: ניתוק המנוי של התובע לאחר שלא נטען במשך מספר חודשים, התקלות בקבלת מסרונים וקבלת דברי הפרסומת.
36. באשר לניתוק המנוי, צירף התובע תמלולי הקלטות שיחה עם נציגי הנתבעת (ת/1). מהחלק הראשון של התמלולים אותם סימן התובע כמוצגים ת/1 – ת/6 ביקש התובע ללמד על מדיניות הנתבעת לנתק מהרשת מנויים במסלולי פרי – פייד אשר לא הטעינו יתרה נוספת בחשבונם במשך פרק זמן של כשלושה חודשים.
37. נציג הנתבעת הבהיר במהלך הדיון כי מנוי פרי פייד הוא זמני בהגדרתו ולו תאריך תפוגה. אין חוזה רכישה, קונים כרטיס ומטעינים אותו (פרו' עמ' 3 ש' 5-8).
38. עיון בתמלולי השיחות מעלה כי אכן הנתבעת מנהיגה מדיניות של ניתוק מנוי שלא הטעין את כרטיס הסיים במשך תקופה של מספר חודשים (ר' תמלול שיחה 20180118103148 עמ' 1 ש' 18-19, 26; כן ר' תמלול שיחה 20180121102142 עמ' 1 ש' 12, 17, 24, עמ' 2 ש' 8).
39. משיחה 20180118103148 ניתן ללמוד כי המנוי של התובע נותק/נגרס (ר' עמ' 2 ש' 20, עמ' 4 ש' 4-5; כן ר' תמלול שיחה 20180124143405 עמ' 2 ש' 20).
40. יחד עם זאת, עולה משיחה 20180121102142 כי הנתבעת מסרה לתובע כי היא תנסה להחזיר את המנוי (ר' עמ' 3 ש' 18; כן ר' תמלול שיחה 20180123102040 עמ' 2 ש' 24, עמ' 3 ש' 7; כן ר' תמלול שיחה 20180132141939 עמ' 3 ש' 9-17).
41. אכן, סופו של יום הנתבעת הצליחה לחדש את המנוי של התובע (התובע סימן את לקט השיחות בעניין זה כ- ת/7). בעניין זה אציין כי מדברי התובע במעמד הדיון עולה כי המנוי מצוי בשימוש עד היום (ר' פרו' עמ' 1 ש' 28).
42. קיימת מחלוקת בין הצדדים האם המנוי של התובע נמחק וחודש (כטענת התובע) או שמא לא נמחק כלל (כטענת הנתבעת). יצוין כאן, כי טענת התובע היתה שהמנוי נמחק, ולא נטען על-ידו כי הוא חודש, והדברים עלו רק מחומר הראיות ומדברים שעלו במעמד הדיון. התובע טוען כי המנוי



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 39009-04-18 קרונוברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 חודש רק בעקבות פנייתו לנתבעת טרום תביעה ועותר כנגד מדיניות הנתבעת הנוהגת בעניין זה
- 2 כאשר לטענתו מדיניות הנתבעת הינה בניגוד לתנאי הרישיון.
- 3 43. יצוין כאן כי אין טענה מפי התובע כי המנוי חודש לו לאחר פרק זמן ממושך, שכן, כאמור, התובע
- 4 אף לא ציין בכתב התביעה כי המנוי שלו חודש אלא תבע בגין ניתוק המנוי. מכל מקום, מאחר
- 5 ואין טענה כאמור, ומהקלטות השיחה אותן אזכרתי לעיל עולה כי פניית התובע בעניין ניתוק
- 6 המנוי טופלה באופן מיידי, אינני נדרשת לקבוע מסמרות במחלוקת שנתגלעה בין הצדדים האם
- 7 המנוי בוטל וחודש או שמא כלל לא בוטל, אם כי, כאמור, על פניו נראה כי המנוי בוטל וחודש.
- 8 44. מעת שהתובע אינו חולק על כך כי המנוי חודש, השאלה האם מדיניות הנתבעת בביטול מנויי פרי
- 9 פייד שאינם בשימוש הינה מנוגדת לתנאי הרישיון הפכה לתיאורטית ואינה רלוונטית עוד. יצוין
- 10 המובן מאליי כי אף אם מדיניות הנתבעת מנוגדת לתנאי הרישיון שבידה, הרי שמעת שהמנוי של
- 11 התובע חודש אין בטענה כי הנתבעת פועלת בניגוד לתנאי הרישיון כדי להקים עילת תביעה לתובע.
- 12 45. באשר לטענה כי לתובע תקלות בקבלת מסרונים, הבהיר התובע במעמד הדיון לשאלת נציג
- 13 הנתבעת כי התקלה במסרונים היתה בעיקר בקבלת הודעות וכי היו מעט תקלות בהוצאת הודעות
- 14 (ר' פרו' עמ' 1 ש' 26-27). התובע הבהיר כי התקלות הינן עד היום, החל מינואר 2017, כאשר התובע
- 15 הפסיק כמעט כליל להשתמש במנוי (ר' פרו' עמ' 1 ש' 28-29).
- 16 46. נציג הנתבעת הסביר כי הודעות יוצאות שייכות לנתבעת, ואילו הודעות נכנסות אינן עוברות כלל
- 17 במערכות הנתבעת אלא עוברות דרך חברת פרטנר עליה "רוכבת" הנתבעת ומשם ישירות למכשיר
- 18 (פרו' עמ' 3 ש' 15-19).
- 19 47. לפיכך, טען נציג הנתבעת כי ייתכן והתובע עשה שימוש במכשיר פלאפון כשר, החוסם מסרונים
- 20 מחברות חיצוניות. הראיה – שהתובע בעצמו טוען כי קיבל מסרונים מהנתבעת שלשיטתו מהווים
- 21 דבר פרסומת. מכל מקום, טען נציג הנתבעת כי אף ככל שהיו תקלות שמקורן בנתבעת היה בידי
- 22 התובע שלא להמשיך ולטעון את כרטיס הסיים ולעשות ניוד לחברה אחרת.
- 23 48. התובע מכחיש שעשה שימוש במכשיר כשר, וטוען כי קיבל דווקא מסרונים מחברות אחרות אך
- 24 לא קיבל מסרונים מהנתבעת (פרו' עמ' 4 ש' 17-21).
- 25 49. התובע לא הוכיח את טענתו כי פנה לנתבעת אין ספור פעמים, למעט פניותיו בחודש ינואר 2017,
- 26 וכי פניותיו לא נענו. מתמלולי השיחות אותן סימן התובע ת/8 – ת/10 עולה כי בפניית התובע
- 27 לנתבעת בינואר 2017 ציין התובע בפני נציגת הנתבעת כי השיחות מוקלטות וכי העניין יגיע לבית
- 28 המשפט (ר' תמלול שיחה 17-31-48-846 מיום 17.1.17 עמ' 1 ש' 20-21, עמ' 2 ש' 1-2). היינו,
- 29 שחזקה על התובע כי לו נערכו על-ידו פניות נוספות לנתבעת במהלך שנת 2017 כנטען על-ידו, בידיו



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרונוברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 תיעודים של השיחות, שכן, כבר בתחילת שנת 2017 היה בכוונת התובע לפנות לבית המשפט,
- 2 והתובע מצא לתעד את השיחות שערך ואף להמציא את תמלולן לבית המשפט. מטעם זה, לא
- 3 מצאתי, גם לאחר הדיון שהתקיים, להורות לנתבעת להמציא את כלל הקלטות השיחה עם התובע,
- 4 ובמיוחד, שכפי שציננה הנתבעת, מאחר ומדובר במנוי שאינו מזוהה לפי שם, קיים החשש לפגיעה
- 5 בצדדים שלישיים.
- 6 50. לכך אוסיף ואציין, כי מתמלולי השיחות שצירף התובע ושסומנו ת/7 עולה כי התובע שאל את
- 7 נציגת הנתבעת האם ישנם תיעודים של פניות נוספות לנתבעת מעבר לפניות שנערכו בינואר 2017
- 8 ונציגת הנתבעת השיבה לתובע, כמשיח לפי תומו, כי אין עוד תיעודים (ר' תמלול שיחה
- 9 20180125110320 עמ' 3 ש' 21-23).
- 10 51. לפיכך, מקובלת עלי טענת הנתבעת כי העובדה שהתובע לא פנה אליה במהלך כל שנת 2017
- 11 מלמדת על כך כי התקלה בקבלת המסרונים נפתרה. בעניין זה אפנה לתמלול השיחה הנ"ל מיום
- 12 17.1.17 שם מציננת נציגת הנתבעת בפני התובע כי ייתכן והתקלה במסרונים נובעת מן העובדה
- 13 שהוא משתמש בשני כרטיסי סים לאותו מכשיר, שכן, בהגדרות המכשיר יש להגדיר אלו מבין
- 14 כרטיסי הסים ישמש לקבלת מסרונים (ר' למשל עמ' 4 ש' 4-5).
- 15 52. אפנה בעניין זה לדברי התובע במעמד הדיון אליהם התייחסתי לעיל, ולפיהם התובע קיבל
- 16 מסרונים מחברות אחרות, אך דווקא מהנתבעת לא קיבל. בעניין זה מקובלת עלי טענת הנתבעת
- 17 כי העובדה שהתובע טוען כי קיבל מהנתבעת עשרות מסרונים פרסומת בגינם תבע פיצוי לפי חוק
- 18 התקשורת, סותרת את טענתו לתקלה בקבלת מסרונים מאת הנתבעת דווקא.
- 19 53. כאן המקום לציין, כי לו הצליח התובע להוכיח כי היתה תקלה בקבלת מסרונים, איני סבורה כי
- 20 הנתבעת יכולה היתה להיאחז בטענה כי קבלת המסרונים בידי המנוי מבוצעת על-ידי חברות
- 21 אחרות עליהן "רוכבת" הנתבעת. מכל מקום, מאחר והתובע לא הצליח להוכיח טענתו זו, לא
- 22 מצאתי צורך להכריע בטענה זו.
- 23 54. סופו של יום, מקובלת עלי טענת הנתבעת כי מאחר ומדובר במנוי פרי – פייד, שתוקפו כל עוד
- 24 המנוי מטעין את כרטיס הסים ואין כל הגבלה בניודו לחברות אחרות, הרי שמעת שהתובע סבר
- 25 כי שירות הנתבעת לקוי וגורם לו לתקלות בקבלת מסרונים, היה בידו לנייד את הכרטיס לחברה
- 26 אחרת. התובע לא נהג כן, והמשיך להטעין את כרטיס הסים תחת מנוי הנתבעת, כפי הניתן לראות
- 27 בפירוט שבפיסקה 8 לכתב ההגנה, וזאת חרף חובתו להקטין את נזקיו.
- 28 55. מן הנימוקים שציננתי לעיל לא מצאתי גם כי קמה עילת תביעה לתובע בגין אי החלפת הסים כפי
- 29 שהוצע לו על-ידי הנתבעת. הנתבעת אמנם מודה כי הציע לתובע להחליף את כרטיס הסים וכי
- 30 הדבר לא נעשה סופו של יום. אך אין מחלוקת בין הצדדים כי הצעה זו הועלתה בשיחות שקוימו





בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרוננברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

בתחילת שנת 2017, ומשלא מצא התובע לשוב ולפנות לנתבעת בעניין זה, רשאית היתה הנתבעת להניח כי התקלה נפתרה וכי אין עוד צורך בהחלפת כרטיס הסים.

56. נותרה אם כן תביעת התובע לפיצוי בגין הודעות פרסומת ששלחה אליו הנתבעת (ת/2). בעניין זה מקובלת עלי טענת הנתבעת כי המסרונים ששלחה אינם בגדר הודעת פרסומת כהגדרתה בסעיף 30א(א)(1) לחוק התקשורת, שכן אין מדובר ב"מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת".

57. המסרונים ששלחה הנתבעת לתובע הינם עדכונים אודות הרכישות שביצע התובע (ההטענות) וכן עודכן התובע כי הדרך הזולה ביותר לחייג לחו"ל הינה דרך הנתבעת (019) ובחלק מן המסרונים אף פורטה הדרך בה ניתן לבצע חיוג לחו"ל על-ידי הנתבעת. אין מדובר במסרונים שמטרתם לעודד רכישת מוצר או הוצאה כספית בדרך אחרת, אלא במסרונים שמטרתם ליידע את הלקוח אודות החבילות שברשותו ודרכי השימוש בהן.

58. סוף דבר, התביעה נדחית.

59. התובע ישא בהוצאות הנתבעת בגין הגשת התובענה בסך של 1,800 ₪. הסכום ישולם לנתבעת בתוך 30 ימים.

60. לא מצאתי לפסוק לנתבעת את נזקיה בגין הגשת התובענה שבכותרת מעבר להוצאות שנפסקו לעיל, ולפיכך דין התביעה שכנגד להידחות. בקביעת גובה ההוצאות שנפסקו לעיל, הובאה בחשבון גם התביעה שכנגד שהגישה הנתבעת והצורך של התובע להגיש כתב הגנה שכנגד, ולפיכך, לא מצאתי לפסוק לתובע הוצאות בגין הגשת התביעה שכנגד.

זכות להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים.

ניתן היום, ט"ז תשרי תשע"ט, 25 ספטמבר 2018, בהעדר הצדדים.


חוי טוקר, שופטת



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-04-39009 קרוננברג ואח' נ' טלזר 019 שרותי תיקשורת בינלאומיים בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1

