



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-04-23668 רונן ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ

בפני כב' השופטת לימור רייך

תובעות

1. ליעד רונן
2. נורית חיה פלבר

נגד

נתבעת

פלאפון תקשורת בע"מ

פסק דין

לפני תביעה בסך של 28,000 ₪ שהגישו התובעות כנגד הנתבעת בגין חיובים בשל שימוש חורג לכאורה מחבילת הגלישה אותה רכשה התובעת 1 (להלן תיקרא: "התובעות") באמצעות מודם סלולארי.

טענות התובעות בקצרה:

התובעות ביקשה להתחבר לחבילת גלישה שמציעה הנתבעת באמצעות "נט סטיק" סלולארי, כאשר החבילה כללה נפח של GB 18 והחריגות שבוצעו בסכומים לא מבוטלים במסגרת מספר חודשים, לאחר חצי שנה של שימוש במודם, היו בלתי סבירות ולמעלה מכך, כל ניסיונות התובעות לברר ממה מורכבים החיובים כשלו.

לטענת התובעות השימוש שנעשה על ידיהן הינו שימוש רגיל סטנדרטי שאינו יכול להגיע לחריגה שמסתכמת בסכומי עתק של למעלה מ- 10,000 ₪ לחודש במקום סכום כולל עבור החבילה בסך של כ- 88 ₪ ל- GB 18, בנוסף להטבה שניתנה לה על ידי הנתבעת, מחשב נובו במתנה.

התובעות אישרה, כי לא שולמו על ידיהן כל הוראות הקבע, בהתאם להתחייבות עם הנתבעת ומתוך 18 תשלומים שולמו על ידיהן 12 תשלומים בלבד.

התובעות הגישו תביעה על סכום של 28,000 ₪ הכולל את כל התשלומים שבוצעו על ידן וכן את עוגמת הנפש שנגרמה להן בשל התנהלות הנתבעת, בין היתר, בחסימת כרטיס אשראי שלא כדין בניסיון לחייב את התובעות בחיוב בסכום חורג, הרבה מעבר לזה שהתחייבה עליו, במסגרת חבילת הגלישה.

טענות הנתבעת בקצרה

לטענת הנתבעת, ביום 10/2/10 התקשרו הצדדים בהסכם לאספקת שירותים סלולאריים, במסגרתו רכשו התובעות מכשיר מודם סלולארי מדגם טליט תוך הצטרפות לתוכנית "מחשב נייד מתנה מהנתבעת".

חלק בלתי נפרד מהתוכנית נהנו התובעות מחבילת גלישה בנפח של GB 18 כאשר מחיר כל GB נוסף, מעבר לחבילה, עומד על סך של 11.88 ₪. אגורות. התובעות /או מי מטעמן גלשו בפועל בהיקפים אדירים, תוך חריגה משמעותית מחבילת הגלישה ומשכך, חויבו בהתאם.

1 מתוך 5



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-04-23668 רונן ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ

1 לטענת הנתבעת, חרף חריגה משמעותית בהיקף של GB 64, לאחר שהתובעות פנו לנתבעת והלינו על
2 החיוב, הסכימה הנתבעת כאקט של מחווה ורצון טוב, לטובת הלקוח, לזכות את התובעות בחיוב
3 החורג בגין הגלישה בסך של 6,748.61 ₪.

4
5 חודש לאחר מכן, חרגו התובעות וחויבו בסכום של כ- 14,000 ₪, הנובע בעיקר בשל חריגה בגלישה,
6 התובעות פנו בשנית וכצעד חריג זוכו שוב, תוך שהנתבעת מדגישה בפניהן כי עליהן לגלוש בהתאם
7 להיקף הגלישה בתוכנית אליה הצטרפו שאם לא יחויבו בהתאם.

8
9 בחשבונית מחודש מרץ 2011 כאשר היתה חריגה נוספת בסכום של כ- 3,500 ₪ סירבה הנתבעת
10 לזכות את התובעות בגין השימוש שנעשה בפועל ובמיוחד כאשר כל תקלה לא נרשמה במכשיר
11 המודם, הראיה לכך הינה שבמהלך אותם חודשים שבהם הקפידו התובעות שלא לחרוג מההיקף של
12 תוכנית הגלישה, לא בוצעו חריגות.

13
14 לסיכום טענה הנתבעת, כי אין כל אחיזה לסכום המופרז אותו בחרו התובעות לתבוע, למעלה מכך,
15 התעלמו האחרונות מכל הזיכויים שקיבלו מטעם הנתבעת במהלך ההתקשרות ודין התביעה כנגדה
16 להידחות תוך חיובן של התובעות בהוצאות הנתבעת ובתשלום יתרת החוב שנתרה להן אצל
17 הנתבעת שטרם הגישה תביעה.

דיון:

18
19 התובעות טוענות להפרה של ההסכם מטעם הנתבעת בכך שהאחרונה לא מסרה לידי התובעות
20 פירוט באשר לתכני החריגה בגלישה ומשכך, לא יכלה התובעת לערער אחר החיוב, במיוחד כאשר
21 לטענתה היא מבצעת גלישה "רגילה" באתרים נפוצים, מבלי לבצע "הורדות" של סרטים / שירים
22 כאלה שתופסים נפח גדול ובהכרח את הרגלי השימוש שלה, תוך הקפדה על ההוראות שניתנו לה
23 על ידי הנתבעת, כך למשל הוצאת המודם בתום השימוש, לא תיתכן חריגה כזו המתוארת בשלוש
24 החשבוניות נשוא התביעה.

25
26 אין מחלוקת בין הצדדים באשר להסכם ההתקשרות, המחלוקת היחידה נסבה סביב שאלת החיוב
27 בגין שימוש חורג מתוכנית הגלישה אליה הצטרפה התובעת, כאשר בגין אותה חבילה, מעבר
28 להתקשרות בת 18 חודשים ותשלום קבוע, התחייבה הנתבעת לספק שירותי גלישה בנפח של GB 18
29 בתשלום חודשי בסך של כ- 88 ₪, מעבר להטבה אותה קיבלה מטעם הנתבעת במתנה – מחשב.

30
31 עוד אין מחלוקת לפיה, הנתבעת זיכתה את התובעות בגין שתי חשבוניות במהלכן חויבו התובעות
32 בסכומים לא מבוטלים, האחת בגין חודש 8/10 בסכום של כ- 7,000 ₪ והשנייה, חודש לאחר מכן
33 בסכום של כ- 14,000 ₪.

34
35 במהלך הדיון לפני, העיד נציג הנתבעת, כי האחרונה נוהגת לזכות כאשר הלקוח פונה בפעם
36 הראשונה בעת שמבוצעת חריגה (מיוחסת לו בפעם זו אי ידעה) ואילו לגבי הפעם השנייה טען הנציג,
37 כי זה בוצע על מנת לעזור ללקוחה, לדבריו: "חיפשו סיבה לזכות אותה שוב, זיכינו גם בחיוב
38 השני." (ראה דברי הנציג בעמוד 1 בפרוטוקול הדיון מול השורות 19-20), בהמשך מסביר הנציג, כי
39 זה חלק מהמדיניות של הנתבעת ללכת לקראת הלקוח.

40
41 חוק הגנת הצרכן, מטרתו לאפשר לצרכן לבצע עסקה כאשר יש בידינו את מלוא המידע הנאות בכדי
42 שיוכל לחשב צעדיו הכלכליים ולגבש החלטה בתנאי וודאות.

43
44 חובת הגילוי הרחבה קיבלה חיזוק בחוק בדמותם של שני סעיפים, סעיף 2 העוסק בהטעייה וסעיף 4
45 המחייב גילוי פרטים מהותיים בעסקה.

46
47 לא יכולה להיות מחלוקת לפיה, "משחק" הכוחות לכתחילה פועל לטובת הנתבעת שהינה חברה
48 גדולה אל מול הצרכן הבודד, ממילא ידה של הנתבעת על העליונה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-04-23668 רונן ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ

האם התובעת ביצעה את הגלישה המיוחסת לה על ידי הנתבעת בהתאם לחשבוניות שהונפקו על ידי האחרונה, אם לאו והאם עליה לשאת בעלויות הנלוות לאותה חריגה שהרי בין הצדדים נחתם הסכם לפיו על התובעת לשלם עבור גלישה, גם כאשר זו טוענת לחריגה, מבלי להתייחס כלל ועיקר למיחות המשתמש לצורך ביצוע פעולת הגלישה.

התובעת חתמה על חוזה שהינו אחיד, המעביר לאחריותה את תשלום חשבון הגלישה בלי לבחון האם הגלישה בוצעה על ידה אם לאו.

מבלי שאדרש לטיבם של התנאים הללו ולשאלה האם עסקינן בתנאים מקפחים, התנהגות הנתבעת מצביעה כי אף היא סברה שאין לחייב את התובעת, מקום שלא היא ביצעה את הגלישה הנטענת.

עוד יצוין, כי בטרם התובעת תוכל לבחון את טענותיה, על מנת לבסס את טענתה כי לא היא ביצעה את הגלישה, היה על הנתבעת להמציא לה את פירוט הגלישה ואת פירוט החיוב. בהעדר אלה, ומתנהגות הנתבעת עולה, כי גם הנתבעת סברה שהתובעת לא ביצעה את הגלישה בפועל, ולכן כאשר אני בוחנת את עדותה של התובעת, העדר הפירוט העובדתי מטעם הנתבעת, פירוט שהנתבעת אוחזת ובידיה להמציאו, והעובדה שהנתבעת זיכתה את התובעת בעבר-פעמיים, אני קובעת כי אכן כטענת התובעת היא לא ביצעה כל גלישה מעבר להיקף החוזי שעליו הוסכם וביחס אליו התקשרה.

השאלה הינה האם כאשר המדובר בגלישה שהצרכן לא ביצע, החובה עליו לשלם בעבור גלישה זו, או שמא על הנתבעת לשאת באחריות לכך.

התובעות מודעות להרגלי הגלישה שלהן ובהתאם ביקשו להתקשר בהסכם הכולל שירותי גלישה מוגבל בנפח ובסכום, כל חריגה מהנפח מחייבת את התובעות בסכום המפורט בהסכם.

שוכנעתי, לאחר ששמעתי את עדותה של התובעת, כי אין זה סביר שאם תתבצע חריגה בנפח, תהא זו בפערים של אלפי שקלים ממה שהיא נוהגת בדרך כלל, במיוחד כאשר ניתן היה ללמוד על "הרגלי הגלישה" במהלך תקופה בטרם החלה החריגה, למעשה במהלך שנה מאז ההתקשרות בין הצדדים, למעט שלוש חשבוניות בסכומים החורגים, נשוא התביעה שלפני, חויבו התובעות בסכומים שנתו בערך סביב סכום של כ- 150 ₪ לחודש.

הצדדים התקשרו בהסכם לפיו לכאורה על התובעת לשלם בגין גלישה שבוצעה מהמחשב הנייד בהתאם לשימוש במודם שסיפקה הנתבעת, גם כאשר לטענת התובעת היא לא ביצעה את הגלישה, אלא שבחינת התנהגות הצדדים שניהם מעלה כי הנתבעת הסכימה שאין מקום לחייב את הלקוח כאשר עלה בידי להוכיח כי קיימות חריגה כזו שאיננה עולה בקנה אחד עם "היסטוריית הגלישה שלה" וזו לא בוצעה על ידה, הראיה לכך הינה ביצוע הזיכויים בשתי החשבוניות כאמור לעיל.

נראה כי בין הצדדים היכולת למנוע את אותן "תקלות" / "גניבות" מוטלת על כתפי הנתבעת שבידיה הכלים הטכניים לגלותם בזמן אמת לרבות הכלים והיכולת הטכנית לבדוק האם התובעת ביצעה את הגלישה אם לאו, דהיינו, האחריות למנוע את ביצוע הגניבות הללו מוטלת על הנתבעת.

יוצא אפוא, כי היה על הנתבעת, שבידיה הכלים "לזהות" את התקלה / החריגה בנקל, מייד כאשר קורית, לדווח על כך לתובעות ולעצור את אותה חריגה, מבעוד מועד, עד לבירורה, שכן לא מצאתי סיבה מדוע שלא ליתן אמון בגרסתה של התובעת לפיה, לא ביצעה חריגה מעבר לשימוש "הרגיל".

משקבעתי כי הנתבעת אחראית למנוע את ביצוען של התקלות / גניבות, הרי שאז ממילא חלה עליה חובה להתריע ביחס אליהן בפני הלקוח, כדי שזה יוכל להיות ער לכך שהרי זה יודע על החריגה בדעבד כאשר הוא מקבל את החשבונית, או אז איננו יכול לעשות דבר, כך למשל אחראית הנתבעת להודיע ללקוח כאשר הוא מגיע לכדי מיצוי "קיבולת נפח הגלישה", בהתאם לחבילה, במשלוח מיסרון ו/או הודעת טקסט ו/או הודעת מייל, על מנת להעביר את הנטל וממילא האחריות לפתחו של הלקוח שידע כי אין זה סביר, במקרה של תקלה ו/או גניבה.

אם לא נקטה הנתבעת בכל אמצעי זהירות סבירים על מנת להתריע על התקלה בפני הלקוח הרי שאין מנוס אלא מלהורות לה להשיב את אותם כספים שגנבו ביתר, מעבר להתחייבות של הלקוח.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-04-23668 רונן ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ

1 אין כל הגיון, בעידן האינטרנטי ובמגוון החברות הסלולאריות בשוק, המתחרות על ליבו / כיסו של
2 כל לקוח ומשפרות כל הצעה שניתנת על ידי "המתחרה", שהתובעות היו גולשות ללא הגבלה ו/או
3 באופן בלתי אחראי בניגוד להסכם שביניהן שהרי התובעות העידו כי היו מודעות להרגלי הגלישה
4 ודי היה להן בנפח שהופיע בהסכם, בחיוב בסכום של 88 ₪ לחודש להבדיל מחיוב בסכומי עתק של
5 למעלה מ- 10,000 ₪ לחודש.

6
7 אם התובעות היו מודעות ו/או חפצות להתקשר בגלישה ללא הגבלה, חבילה נפוצה, הכל שאלה של
8 מחיר, בוודאי שלא בסדר גודל של החיובים בהם חויבה התובעת, היו עושות כן בין אם במסגרת
9 ההתקשרות עם הנתבעת ובין אם במסגרת התקשרות עם חברה אחרת.

10
11 על הנתבעת החובה לגלות ולוודא, בטרם ההתקשרות איזו חבילת התקשרות הכי מתאימה ללקוחה,
12 שהרי בסופו של דבר, מי שאמור לשלם על פי אותה חבילה הינה התובעת ויש לתפור לה את החליפה
13 המתאימה לה, בהתאם לצרכיה.

14
15 לא ברור מדוע כאשר זוכתה התובעת בשני תשלומים במהלך חודשיים רצופים, לא נקטה הנתבעת
16 באחת משתי הפעולות, בדיקת המודם ותקינותו או הצעה לעבור לחבילה נוספת כזו שתאיים
17 לצרכיה של התובעת, דבר זה מחזק את טענת התובעת לפיה די לה בנפח שהוצע במסגרת החבילה
18 אליה הצטרפה וגם הנתבעת הבינה זאת שאם לא כן, לא הייתה מזכה אותה.

19
20 התובעות, לא ציפו בשום שלב ומצב לקבל לפתע חיוב של סכום הגדול בעשרות מונים מזה
21 שהתחייבו לו.

22
23 יחד עם זאת, גם לתובעת יש תרומה למצב אליו נקלעה, שכן אין המדובר במקרה בודד כי אם
24 בשלושה מקרים, בעוד שהתובעת העידה, במסגרת חקירתה, כי לא ביטלה את ההסכם /או ביקשה
25 להתנתק משירותי הנתבעת כיוון "שחיייה תלויים בזה" והגלישה משמשת אותה הן לצורך עיסוקה
26 והן לצורך חייה.
27 למעלה מכך, אין מחלוקת לפיה, במהלך ההתקשרות והחריגות הגיעו הצדדים, להסדרים ביחס
28 לתשלום חלקי עבור החריגות עד שקצה נפשה וזאת כעבור שנה בטרם תמה תקופת ההתקשרות
29 החוזית בין הצדדים.

30
31 התובעת יכלה בכל עת לבחור לסיים את ההתקשרות בין הצדדים, כאשר לטענתה הנתבעת הפרה
32 אותו ברגל גסה ולהגיש את תביעתה במועד מוקדם יותר ולא להמשיך לקבל שירותים ומתנות,
33 אותם קיבלה בתנאי שתהא לקוחה את פרק הזמן עליו התחייבה.

34
35 סוף דבר, הנני מקבלת את עדותה של התובעת לכך שהגלישה החריגה, בהתאם לאותן שלוש
36 חשבוניות, לא בוצעו על ידה, בראות עיני, גם הנתבעת, ככל הנראה הכירה בעובדה זו ובאמיתותה
37 והסכימה לזכות אותה מאותם חיובים מופרזים, והנני מורה בזאת לנתבעת לזכות את התובעות בגין
38 החיובים הנוגעים לגלישה שלא בוצעה על ידה, בסכומים שמעבר לזיכויים שכבר זוכתה.

39
40 יחד עם זאת, על התובעת לשלם לידי הנתבעת את החיובים שנותרו לתשלום בעבור הצריכה שלה
41 בפועל, בהתאם להסכם, דהיינו, חיובי הטלפון וחבילת הגלישה.

42
43 אשר על כן, הנני מורה בזאת לנתבעת לערוך חישוב מחדש הנוגע ליתרת החוב של התובעת, בזיכוי
44 עבור החריגה מהגלישה שקבעתי שלא בוצעה על ידה, מעבר לסכום שמופיע בהסכם, כפוף לכך, אני
45 מורה על דחיית התביעה וזאת ללא צו להוצאות.

46
47 מזכירות תשלח עותק פסק הדין לידי הצדדים בדואר רשום + א.מ.

48
49 ביהמ"ש מביע את התנצלותו על האיחור במתן פסק הדין בעיקר בשל עומס רב בעבודה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-04-23668 רונן ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ

רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום.

ניתן היום, כ"ח תשרי תשע"ב, 26 אוקטובר 2011, בהעדר הצדדים.

לימור רייך, שופטת