



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 28716-09-10 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

בפני כב' השופט רמזי חדיד

תובעים

1. ליטל דרי – ת.ז. 039130125
2. יניב דרי – ת.ז. 037407111
באמצעות משרד עו"ד נילי כהן-אברג'יל

נגד

נתבעת

חברת פרטנר תקשורת בע"מ – ח.פ. 520044314
באמצעות עו"ד ניר הראל

פסק דין

מבוא ועובדות מוסכמות:

- 1
- 2
- 3
- 4 1. בפניי תביעה כספית לפיה התובעים מבקשים לחייב את הנתבעת בתשלום סך של 145,000
- 5 ש"ח בטענה לנזקים אשר נגרמו להם בעקבות אובדן רשימת אנשי קשר שהיתה שמורה
- 6 במכשיר טלפון סלולארי שהיה בשימוש התובע (להלן: "רשימת אנשי הקשר" ו-"מכשיר
- 7 הטלפון" בהתאם).
- 8
- 9 2. התובעים הינם בני זוג והתובע הינו עו"ד במקצועו, שותף ומייסד של משרד עו"ד "דרי ו-
- 10 רון" אשר מקום מושבו בחדרה (עד לפירוקו בחודש נובמבר 2010).
- 11
- 12 הנתבעת הינה חברה המספקת שירותי טלפון סלולארי ובמועדים הרלוונטיים לתביעה
- 13 התובעים או מי מהם נמנו עם לקוחותיה.
- 14
- 15 3. תמורת תשלום חודשי קבוע הצטרף התובע לשירות גיבוי אשר סיפקה הנתבעת בשם
- 16 orange forever ובמסגרתו נשמרו רשומות שהיו במכשיר הטלפון באתר של הנתבעת
- 17 (להלן: "שירות הגיבוי").
- 18
- 19 4. ביום 6.7.10 אירעה תקלה במכשיר הטלפון ורשימת אנשי הקשר נמחקה ממנו. התובע פנה
- 20 לנתבעת והנ"ל הציעה לו לשדרג את מכשיר הטלפון ובכך לשחזר את רשימת אנשי הקשר
- 21 במהירות מירבית ותוך יומיים בלבד. התובע קיבל את הצעת הנתבעת, אולם, העסקה לא
- 22 התממשה מאחר ושליח מטעם הנתבעת לא הגיע לתובע על מנת למסור לידיו את מכשיר
- 23 הטלפון החדש. בנסיבות העניין, התובע מסר לנתבעת ביום 12.7.10 את מכשיר הטלפון
- 24 לתיקון וביקש לשחזר את רשימת אנשי הקשר. משקיבל התובע חזרה את מכשיר הטלפון,
- 25 התברר לו כי רשימת אנשי הקשר לא שוחזרה כבקשתו ולפיכך הוא פנה לנתבעת וניסה
- 26 בסיוע נציגיה לשחזר את הרשימה באמצעות שירות הגיבוי.
- 27



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 28716-09-10 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

טענות הצדדים בתמצית:

- 1
- 2
- 3 5. לטענת התובעים, רשימת אנשי הקשר כללה 909 איש שמרביתם נמנו על לקוחות התובע
- 4 ועם חלקם האחר התובע היה בקשר במסגרת עיסוקו הציבורי בתור יו"ר משותף של ועדת
- 5 עורכי הדין הצעירים בלשכת עוה"ד. התובע עשה שימוש קבוע ותמידי במכשיר הטלפון אשר
- 6 היווה "שסתם ההתקשרות עם המשרד" ומהטעם הזה הוא הצטרף לשירות הגיבוי.
- 7
- 8 עם קבלת מכשיר הטלפון משירות התיקון של הנתבעת, התגלה לתובע כי בניגוד לבקשתו
- 9 היא לא שיחזרה את רשימת אנשי הקשר ולפיכך הוא פנה לנציגיה ובעזרתם ניסה לשחזר
- 10 את רשימת אנשי הקשר באמצעות שירות הגיבוי. תחילה התברר כי רשימת אנשי הקשר
- 11 נמחקה מאתר הגיבוי של הנתבעת והועברה לסל המחזור ובהתאם לכך היה צורך לבצע
- 12 שחזור פרטני של כל איש קשר בנפרד. חמור מכך, בהמשך התגלה כי רשימת אנשי הקשר
- 13 אף נמחקה מסל המחזור ולפיכך לא ניתן היה לשחזר אותה בשום אופן ופנים.
- 14
- 15 התובע מפליג בתיאור הנוקים הכבדים אשר נגרמו לו, כטענתו, בעקבות אובדן רשימת אנשי
- 16 הקשר, כולל אובדן לקוחות ופגיעה במוניטין, ובגין זאת הוא מבקש לחייב את הנתבעת
- 17 בתשלום סכום התביעה, 145,000 ש"ח.
- 18
- 19 6. הנתבעת מבקשת לדחות את התביעה על הסף ומספר נימוקים בפיה: הראשון: שירות
- 20 הגיבוי מיועד אך ורק לשימוש אישי ולא לשימוש עסקי ומסחרי כפי שנעשה במקרה דנן.
- 21 תנאי זה מופיע בתנאים שאושרו על ידי התובע בעת הצטרפותו לשירות הגיבוי באמצעות
- 22 האינטרנט. שנית: שירות הגיבוי של הנתבעת לא כשל, שכן ביום 15.8.10 בוצע בהצלחה
- 23 שיחזור של הרשומות עליהן נעשה גיבוי ונמצאו 185 רשומות, מתוכם 54 אנשי קשר ו-131
- 24 קבצי מדיה. התובעים לא הוכיחו טענתם כאילו בשירות הגיבוי היו 909 אנשי קשר ולפיכך
- 25 יש לדחות טענתם לאובדן אנשי קשר ולכישלון שירות הגיבוי. שלישית: עדות התובע
- 26 במשפט הינה עדות יחידה של בעל דין ואין לקבל את התביעה בהסתמך עליה.
- 27
- 28 הנתבעת הוסיפה וטענה כי הנזק הנטען בתביעה הינו מוגזם, מופרך ולא נתמך בכל ראיה.
- 29 ביחס לתובעת הוסיפה הנתבעת כי יש לסלק את תביעתה על הסף הואיל והיא לא התייצבה
- 30 לדיון בתביעה, לא הגישה תצהיר עדות ראשית ולא ביקשה כל סעד המיוחד לה.
- 31

דיון:

- 32
- 33
- 34 7. תחילה לטענת הנתבעת לפיה אין לקבל את התביעה על סמך עדות התובע שהינה עדות
- 35 יחידה של בעל דין.
- 36



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 28716-09-10 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- בסעיף 54 לפקודת הראיות נקבע כי אין לקבל תביעה אזרחית על סמך עדות יחידה של בעל דין שאין לה סיוע אלא מטעמים מיוחדים שירשמו. במקרה דנן עדותו של התובע במשפט נתמכת במסמך אשר נערך על ידי הנתבעת עצמה המתעד את פניותיו אליה במועדים הרלוונטיים לתביעה, נספח א' לתצהיר התובע, מוצג ת/1. כפי שיפורט בהמשך, במוצג זה מצאתי תימוכין לגרסת התובע במשפט ואין ספק כי מדובר בסיוע משמעותי כנדרש בסעיף 54 לפקודת הראיות. בנסיבות העניין, אני דוחה את טענת הנתבעת בנדון.
8. בסעיפים 18-19 לתצהיר עדותו הראשית של מר רפאל אטיאס מטעם הנתבעת (להלן: "עד הנתבעת") נטען כי התובעים הצטרפו לשירות הגיבוי באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת וכי תהליך זה כולל מספר שלבים הכרחיים שהאחרון ביניהם הוא אישור הלקוח כי הוא מסכים לתנאי שירות הגיבוי, ובין היתר לתנאי כי השירות מיועד לשימוש אישי בלבד. לתמיכה בטענה הנ"ל צורפו כנספח ב' לתצהיר עד הנתבעת מספר דפי מחשב המתעדים סימולציה של שלבי ההצטרפות השונים לשירות הגיבוי ביחס למספר טלפון אחר, ולא למכשיר הטלפון נשוא התביעה.
- טיעון הנתבעת לעיל אינו אמין בעיניי, שכן, לו אכן התובעים הצטרפו, כטענתה, לשירות הגיבוי באמצעות האתר שלה ובהתאם לכך הם אישרו את תנאי השירות, הרי כל שהיה עליה לעשות הוא להגיש כחלק מראיותיה את התיעוד הרלוונטי המלא ביחס לתהליך הצטרפות התובעים עצמם תחת הגשת מסמכי סימולציה שאינם רלוונטיים לתובעים. יתירה מכך, עד הנתבעת אישר בחקירתו כי הוא לא ביצע את הסימולציה המתעדת הצטרפות לקוח לשירות הגיבוי באמצעות האתר (שם, עמ' 33 שורה 23 לפרוטוקול הדיון). חשוב מכך, בדף האחרון של נספח ב' לתצהיר עד הנתבעת המתעד, כביכול, אישור הלקוח לתנאי שירות הגיבוי, לא מופיע הריבוע המיועד לאישור התנאים ומשנשאל עד הנתבעת לעניין זה הוא לא נתן כל הסבר לכך ומסר תשובה סתמית באומרו: "צריך להופיע ריבוע לפני נעשה האישור, הוא לא מופיע בדף זה....." (שם, עמ' 34 שורה 16 לפרוטוקול הדיון).
- למעלה מהצורך, וככל ונדרש נימוק נוסף לדחיית טענת הנתבעת בנדון, הרי מי מטעם התובעים הקליט שיחה עם נציג מכירות מטעם הנתבעת בה התייחס האחרון לשירות הגיבוי באומרו כי הוא מיועד דווקא למסלול העסקי ואינו מצוי במסלול הפרטי (שם, עמ' 13 שורה 7 לתמליל השיחה, נספח ו' לתצהיר עדותו הראשית של התובע, מוצג ת/1).
- מכל הטעמים לעיל, אני דוחה את טענת הנתבעת כאילו שירות הגיבוי ניתן אך ורק לצרכים פרטיים ולא לצרכים עסקיים ומסחריים.
9. טענת הנתבעת ולפיה התובעים לא הוכיחו באופן פוזיטיבי כי רשימת אנשי הקשר שנמחקה כללה 909 אנשי קשר, מתעלמת מהקושי המובנה בעמידה ברף הוכחה זה. הרי התובעים



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 10-09-28716 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 טענו כי אותה רשימה נמחקה ממכשיר הטלפון ומשירות הגיבוי ולפיכך היא לא ניתנת
- 2 לשחזור. על-כן אך טבעי הדבר כי אין ברשות התובעים הוכחה פוזיטיבית לעניין מספר אנשי
- 3 הקשר לו טענו. בנסיבות העניין, ההוכחה ביחס למספר אנשי הקשר אשר נמחקו צריכה
- 4 להיות מראיות נסיבתיות, ובנדון הן מצויות בשפע, כמפורט להלן:
- 5
- 6 א. גרסת התובעים ביחס להיקף רשימת אנשי הקשר הינה גרסה עקבית ומלכתחילה
- 7 עלתה במכתב התובע לנתבעת מיום 16.8.10, מספר ימים לאחר שנודע לו על אובדן
- 8 הרשימה (נספח ג' לתצהיר התובע).
- 9
- 10 ב. כזכור, התובע טען כי בעת מסירת מכשיר הטלפון לתיקון בידי הנתבעת ביום
- 11 12.7.12 הוא הודיע לה כי יש לשחזר מתוך שירות הגיבוי את רשימת אנשי הקשר
- 12 שנמחקה מהמכשיר. ביום 16.2.11 ניתנה החלטתי ולפיה, על הנתבעת להמציא
- 13 לתובעים תיעוד השיחות ופניות התובע אליה. והנה, במועד שמיעת הראיות
- 14 בתביעה התברר כי הנתבעת לא קיימה אחר ההחלטה הנ"ל במלואה ומשיקולים
- 15 השמורים עימה היא בחרה להמציא לתובעים אך ורק דו"ח שיחות טלפוניות ופניות
- 16 לשירות פרונטאלי (להלן: "דו"ח פניות התובע"), אך לא המציאה לתובעים דו"ח
- 17 אחר המצוי ברשותה המתעד פניות לתיקון (שם, עמ' 21 שורה 27 לפרוטוקול
- 18 הדיון).
- 19
- 20 מחדל הנתבעת לעיל והפרתה הבוטה של החלטת בית המשפט חמורה ביותר בעיניי
- 21 ואינו אלא ניסיון להסתיר מבית המשפט ומהתובע תיעוד שקרוב לוודאי יש בו
- 22 התייחסות לתלונות התובע ביחס לאובדן רשימת אנשי הקשר ומספרם. בנסיבות
- 23 העניין, יש להפעיל את החזקה, לפיה, לו הוגשה אותה ראייה היא היתה תומכת
- 24 בגרסת התובעים כנגד גרסת הנתבעת במשפט.
- 25
- 26 ג. הנתבעת טענה כי ביום 15.8.10 בוצע בהצלחה שחזור של הרשומות שהיו בשירות
- 27 הגיבוי והן כללו אך ורק 54 אנשי קשר בלבד (נוסף לקבצי מדיה שאינם רלוונטיים
- 28 למקרה דנן). דא עקא, טיעון זה לא נתמך בכל ראייה והוא אינו מתיישב עם דו"ח
- 29 פניות התובע. לעניין זה העיד נציג הנתבעת באומרו:
- 30
- 31 "לשאלת בית המשפט איך אני יכול להבין שהשחזור בוצע בהצלחה אני
- 32 משיב שכמו שאתם רואים את הנתונים בדף הזה זה לא כל הבדיקות
- 33 שבוצעו, אני רושם שביום 15.8. השחזור בוצע בהצלחה, ראיתי את זה
- 34 במערכת אחרת, פה באמת לא רואים את זה. אלא אם כן, רשום בפניות
- 35 קודמות שזה מה שהולך להתבצע בתאריך הזה.



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 28716-09-10 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

1 לשאלת בית המשפט אם אני מסתכל בצד ימין של אותה שורה "פעולת
2 ביטול בוצעה על אורנג' פור אוור", איך יכול להיות שמצד אחד רשום
3 שהפעולה בוצעה בהצלחה ואתה מייחס זאת לפעולת השחזור ובאותה
4 שורה רשום שבוטלה מערכת אורנג' פור אוור, אני משיב שמדובר (צ"ל
5 שמדובר – ר.ח.) כאן על שתי פעולות שונות, הטבלה מחולקת לכמה
6 עמודות, בטבלה שרשום אורנג' פור אוור בו בוצעה בהצלחה זה מתייחס
7 לפעולה מסוימת שבוצעה בשעה מסוימת. באותה שורה יש שתי פעולות,
8 אחת פנייה ואחת הערה. פעולת הביטול נעשתה 2 דקות אחר כך. ז"א
9 בוצעו כאן שתי פעולות, התיעוד הוא על שתי פעולות ולא על אותה פעולה.
10 לשאלת בית המשפט למה לא מצאתי לנכון להביא את הדו"ח בו מתועד
11 השחזור אני משיב שאלה מערכות החברה, דו"ח ספציפי אין על זה, מה
12 שכן אני יכול להביא כראיה זה את הנתונים עצמם ואין ראיה טובה יותר,
13 אחרת אם לא הייתי מביא את הנתונים השאלה מתבקשת. אפשר לצרוב
14 את הנתונים מהחברה ולהביא לבית המשפט.
15 לשאלת בית המשפט אם הדו"ח שעיינתי בו ולא הוגש נותן לי נתונים
16 כמה מספר אנשי קשר היו במקור וכמה מתוך זה שחזור, במספרים או
17 באחוזים, אני משיב שהדו"ח ייתן לי רק את הנתונים ברגע נתון, זה עד
18 כמה שאני זוכר מהניסיון שלי" (שם, עמ' 29 החל משורה 8 לפרוטוקול
19 הדיון) (ההדגשות אינן במקור – ר.ח.).
20
21 מהמצוטט לעיל עולה ומחייבת המסקנה כי בדו"ח פניות התובע שהנתבעת הואילה
22 לחשוף במסגרת המשפט אין כל ראיה לטענה כאילו שחזור רשימת אנשי הקשר
23 אכן בוצע בהצלחה ואף מתברר כי הנתבעת הסתירה ראיות נוספות שברשותה –
24 דו"ח שחזור רשימת אנשי הקשר – אף כי בהחלט יתכן ובו מופיע מידע ביחס
25 למספר אנשי הקשר המקורי והמשוחזר.
26
27 בניגוד לטענת הנתבעת, לפיה, ביום 15.8.10 בוצע בהצלחה שחזור של רשימת אנשי
28 הקשר, הרי לאחר מועד זה תועדו בדו"ח פניות התובע שנערך על ידי הנתבעת עצמה
29 רישומים המעידים כאלף עדים כי לא בוצע כל שחזור. כך לדוגמא, ביום 25.8.10
30 נרשם כדלקמן "הוסבר ליניב הלקוח כי אני חוזרת אליו בהמשך לפנייתו בנוגע
31 לאובדן אנשי הקשר ציינתי כי פניתי בנושא לגורמים בכירים בטכנולוגיה
32 שבדקים עבורו את האפשרות לשחזר את אנשי הקשר ...". כמו כן, ביום 29.8.10
33 מציינת גב' מלי חגי'אג' מטעם הנתבעת "אני לא מבינה אם המידע צריך להישמר 3
34 חודשים כפי שאמרתם למה במקרה הזה לא ניתן ... אודה לעדכוני מה חו"ד של
35 יונית וכיצד תמליצו להשיב ללקוח".
36



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 28716-09-10 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 יודגש כי הנתבעת לא נתנה כל הסבר המניח את הדעת לסתירה המהותית בין
- 2 גרסתה כאילו ביום 15.8.10 שוחזרה בהצלחה רשימת אנשי הקשר והיא כוללת 54
- 3 פריטים בלבד, לבין העובדה כי גם לאחר אותו מועד נציגיה ממשיכים לברר
- 4 ולהעלות שאלות לגבי שחזור הרשימה.
- 5
- 6 10. לאור האמור לעיל, אני מקבל את גרסת התובעים במשפט וקובע כי אכן רשימת אנשי הקשר
- 7 אשר כללה במקור 909 איש נמחקה, ושירות הגיבוי אליו הצטרפו התובעים במיטב כספם
- 8 כשל בשחזור הרשימה.
- 9
- 10 11. טרם אדון בנוק הנטען בעקבות מחדלה של הנתבעת לעיל, אתיחס להלן לחלקה של
- 11 התובעת במשפט.
- 12
- 13 התובעת לא התייצבה לדיונים במשפט, לא הגישה תצהיר עדות ראשית וחשוב מכך, כעולה
- 14 מכתב התביעה ומתצהיר עדותו הראשית של התובע, מלוא הנזק הנטען בעקבות אובדן
- 15 רשימת אנשי הקשר מיוחס לתובע בלבד. בנסיבות העניין, מן הדין לדחות תביעת התובעת
- 16 על הסף.
- 17
- 18 12. אין ספק כי התובע תיאר את נזקיו בעקבות האירועים נשוא התביעה בהגזמה יתרה ומבלי
- 19 שטרם להגיש ראיות מספקות, אם בכלל.
- 20
- 21 כך לדוגמא, התובע טען לפגיעה בהכנסות משרדו ובגין זאת הוא מבקש פיצוי בסך של
- 22 60,000 ש"ח. לתמיכה בטענה הנ"ל הגיש התובע אך ורק דו"ח הכנסות לחודשים 1/09 - 3/11
- 23 שאין בו כל התייחסות להוצאות המשרד, ולפיכך לא ניתן לדלות מתוכו הרווח הנקי של
- 24 התובע שהוא הנזק בר הפיצוי במקרה דנן. זאת ועוד, התובע לא טרח לפרט ולו מקרה אחד
- 25 או להזמין עד כלשהו על מנת להמחיש את אובדן הכנסותיו או המוניטין הנטענים בעקבות
- 26 מחיקת רשימת אנשי הקשר.
- 27
- 28 קשה להלום כי עיסוקיו של התובע – אם כעו"ד, אם כאיש ציבור ובכלל – קמים ונופלים על
- 29 קיום רשימת אנשי הקשר וכי אכן הטלפון היווה "שסתום ההתקשרות עם המשרד",
- 30 כטענתו. היעלה על הדעת כי כל אימת שמי מעובדי משרדו של התובע נזקק לשוחח עם לקוח
- 31 כלשהו, הוא יפנה אליו כדי לשלוח את מספר הטלפון שלו מרשימת אנשי הקשר מבלי
- 32 שהפרטים מופיעים במאגר אחר או בכל תיק ותיק המנוהל במשרד!!!
- 33
- 34 לסוף עניין זה אציין כי בסעיף 46 לתצהיר עדותו הראשית טען התובע כי הוא ועובדי
- 35 המשרד הקדישו "שבועות ארוכים", לא פחות, מזמנם בניסיון לשחזר את הנתונים שהיו
- 36 ברשימת אנשי הקשר, אולם, טיעון זה סותר את הנטען בסעיף 19 למכתב התובע לנתבעת



בית משפט השלום בחיפה

12 דצמבר 2012

ת"א 28716-09-10 דרי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 מיום 16.8.10, נספח ג' לתצהיר עדותו הראשית, לפיו, השחזור בוצע תוך מספר ימים, וכל
2 המוסיף גורע.
3
4 למעשה, נזקי התובע המוכחים במשפט הם אך ורק בגין עוגמת הנפש והטרחה שהיו מנת
5 חלקו בעקבות כשלון מערכת הגיבוי ופניותיו הרבות לנתבעת ואשר בחלקן לא זכו למענה
6 כלשהו. בגין ראש נזק זה יפסק לתובע פיצוי בסך של 8,000 ש"ח.
7
8 13. לאור כל האמור לעיל, אני מורה כדלקמן:
9
10 א. תביעת התובעת נדחית על הסף וזאת ללא צו להוצאות.
11
12 ב. הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בסך של 8,000 ש"ח וזאת תוך 30 יום שאם לא כן
13 יישא הסכום הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד התשלום המלא בפועל.
14
15 בהתחשב בפער הגדול שבין סכום התביעה לבין הסכום שנפסק לתובע, כל צד יישא
16 בהוצאותיו.
17
18
19 ניתן היום, כ"ח כסלו תשע"ג, 12 דצמבר 2012, בהעדר הצדדים.

רמזי חדיד, שופט

20
21
22
23
24
25