



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-10-27516 נישרי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

בפני כב' הרשם הבכיר יגאל נמרודי

נדב מנשה נישרי

תובע

נגד

חברת פרטנר תקשורת בע"מ

נתבעת

פסק דין

- 1
- 2 לפניי תביעה שעניינה פיצוי כספי בגין מידע שאבד לאחר שמכשיר הטלפון של התובע הועבר לתיקון
- 3 אצל הנתבעת:
- 4
- 5 הצדדים ועיקר הטענות:
- 6
- 7 1. התובע, מר נדב מנשה נישרי, עוסק בתחום יחסי הציבור, הוא משמש בעלים ומנהל של מועדוני
- 8 הופעות ויזם של אירועי תרבות. התובע מפרט בכתב התביעה, כי במהלך שנות עיסוקו בתחום
- 9 הוא בנה לעצמו מאגר נרחב של קשרים עם אישים רבים הנמצאים בשורה הראשונה של עולם
- 10 העסקים והתרבות בישראל.
- 11
- 12 2. הנתבעת, פרטנר תקשורת בע"מ, עוסקת במתן שירותי טלפון נייד.
- 13
- 14 3. התובע היה מנוי של שירותי גיבוי שמספקת הנתבעת למנוייה בתשלום, אשר מכונה **Orange**
- 15 **Forever**. ביום 14.7.2010 מסר התובע את מכשיר הטלפון הנייד שברשותו לנתבעת לצורך
- 16 תיקונו. אין מחלוקת, כי במהלך עבודות התיקון אבד מידע שהיה קיים במכשיר הטלפון. מידע
- 17 חלקי – רשימה של 250 מספרי טלפון שהיה קיים בכרטיס ה-SIM – נשמר והעתק הימנו צורף
- 18 לכתב ההגנה (נספח א').
- 19
- 20 4. התובע טוען, כי בעת הזמנת שירותי הגיבוי מהנתבעת – שירות שהוזמן על ידו באחד ממרכזי
- 21 המכירה, באמצעות נציג שירות – לא נאמר לו שהשירות כולל גיבוי חלקי בלבד.
- 22
- 23 5. הנתבעת טוענת, כי שירותי הגיבוי שהתחייבה להעניק לתובע כללו גיבוי של 250 זיכרונות
- 24 בכרטיס החכם בלבד, כאשר הגיבוי יבוצע רק לזיכרונות "ראשיים" (היינו, אם לאיש קשר שמור
- 25 יותר מזיכרון אחד, יבוצע הגיבוי למספר הראשון ("הראשי") בלבד. זאת ועוד, הנתבעת טוענת



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-10-27516 נישרי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 כי בעת שהתובע הפקיד את מכשיר הטלפון לתיקון בנקודת השירות הוא חתם על מסמך בו
2 הובהרו לו נהלי הנתבעת בכל הנוגע למסירת המכשיר לתיקון (להלן – "טופס ההפקדה"), כאשר
3 בטופס ההפקדה הונחה התובע לוודא ולבצע גיבוי של כל המידע המצוי על גבי המכשיר.
4
5 הנתבעת טוענת כי המידע אותו התחייבה לגבות – 250 מספרי טלפון "ראשיים" שהיו בכרטיס ה
6 – SIM נשמרו (ר' נספח א' לכתב ההגנה), והנתבעת למעשה עמדה במלוא התחייבותיה כלפי
7 התובע.
8
9 דיון והכרעה:
10
11 6. לאחר ששמעתי את עדותו של התובע ונתתי דעתי לעיסוקיו והתנהלותו, שוכנעתי כי התובע ייחס
12 חשיבות מיוחדת לשמירה של הנתונים המצויים במכשיר הטלפון הנייד, נתונים אשר היוו
13 למעשה מאגר מידע המשמש אותו לניהול עסקיו.
14
15 בעדותו מיום 12.3.2012 העיד התובע:
16
17 **"המכשיר הוא המשרד שלי, לקחת את כל מה שהיה לי שם זה נזק אדיר".**
18
19 וכן:
20
21 **"אני מציג את הפרסום שבו כתוב שהנתבעת מגבה את כל המידע שעל המכשיר. היו פרסומות**
22 **כאלה בתקשורת. לא הייתי לוקח סיכון אם היה לי ספק, הייתי עושה גיבוי כלשהו".**
23
24 תחום יחסי הציבור בנוי על מתווה ומארג של קשרים, והנחת המוצא הינה שמאגר מספרי
25 הטלפון במכשיר הטלפון הנייד של התובע היווה למעשה את מרכז העצבים של פעילות יחסי
26 הציבור וניהול עיסוקיו.
27
28 תימוכין לכך ניתן למצוא בעצם העובדה שהתובע הזמין מהנתבעת שירותי גיבוי של מספרי
29 טלפון, שירותים שמחויבים בתשלום נפרד. תחילה רכש התובע (בעצמו או באמצעות תאגיד
30 מטעמו) שירותי גיבוי "רגילים" בעלות חודשית של כ – 3 ₪, כאשר במועד מאוחר יותר,
31 בהמלצת נציג הנתבעת, הזמין התובע מהנתבעת שירותי גיבוי משודרגים, בעלות לא מבוטלת של
32 כ – 8.5 ₪ לחודש. שירותי הגיבוי המשודרגים מכונים Orange Forever, אשר תיאורם באתר
33 האינטרנט שמפעילה הנתבעת הינו כדלקמן:
34
35 **"אנשי הקשר והתכנים שבמכשירך חשובים לך? עם שירות orange forever תוכל לגבות**
36 **את התכנים החשובים לך באתר orange: אנשי קשר, תמונות, הודעות SMS ועוד כך שאם**



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-10-27516 נישרי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 מכשירך אבד או נגנב אתה מגובה. בנוסף, באפשרותך להוסיף פרטים ולערוך בקלות את
2 התכנים שגיבית באתר orange".
3
- 4 7. המשמעות המיידית והסבירה ביותר שיש ליתן לביטוי "גיבוי", כל זאת על ידי גורמים שאינם
5 מצויים בתחום ואינם בקיאים בחידושים בענף מכשירי הטלפון הנייד, הדגמים השונים,
6 היישומים וההתפתחויות, היא גיבוי של מלוא הנתונים במכשיר הטלפון. צרכן בלתי מקצועי –
7 בין אם מדובר בצרכן פרטי ובין אם מדובר בצרכן עסקי – אינו אמור לדעת שיש הבחנה בין
8 נתונים המצויים בכרטיס ה-SIM לבין נתונים המצויים במכשיר הטלפון אולם לא בכרטיס ה-
9 SIM. כמו כן, צרכן בלתי מקצועי אינו אמור להסיק שקיימת הבחנה בין האפשרות לגבות
10 נתונים המצויים על כרטיס ה-SIM לבין האפשרות לגבות נתונים שאינם מצויים על כרטיס ה-
11 SIM.
12
- 13 שירות הגיבוי – מעצם טיבו וטבעו – הוא שירות חשוב. משהאפשרות לגבות את הנתונים
14 מוגבלת ואינה כוללת את המשמעות הרחבה שיש ליתן לביטוי "גיבוי", כאמור לעיל, היה על
15 הנתבעת להבטיח כי התובע מודע למגבלות השירות, כל זאת במועד רכישת שירותי הגיבוי.
16
- 17 8. הנתבעת מבקשת להוכיח את טענתה בדבר מסירת מידע מלא אודות אופי השירות, היקפו
18 ומגבלותיו, בשני מישורים:
19
- 20 מישור ראשון – המישור המתייחס לפרק הזמן בו רכש התובע את שירותי הגיבוי מהנתבעת.
21 לצורך כך מציגה הנתבעת את תמונות המסך המופיעות בפני נציגי השירות, שם מצוין המידע
22 שעל הנציגים למסור ללקוחות. בתדפיס כאמור שהוצג אכן מצוי מידע מקיף אודות השירות,
23 אולם אין כל הוכחה שהמידע המלא המופיע על המסכים נמסר בפועל לתובע. לא צוין מיהו נציג
24 המכירות באמצעותו בוצעה רכישת השירות והנציג כאמור לא הובא לעדות.
25
- 26 מישור שני – המישור המתייחס לפרק הזמן שלאחר מועד הרכישה. הנתבעת שלחה לתובע מעת
27 לעת חשבוניות, בהן מופיעים פרסומים שונים אודות השירות. מעבר לעובדה שהמישור הרלבנטי
28 על ציר הזמן הוא המישור הראשון – מועד רכישת השירות, הרי שעיון במסמכים שנשלחו אל
29 התובע במועד מאוחר יותר למועד בו הוזמן השירות מעלה שאין מסמך אחד שבו מופיעים מלוא
30 הנתונים אודות מגבלות השירות, כפי שמצוינים בנספח ב' (נוהל הנחיות הנתבעת לנציגיה).
31
32 במסמך שהוגש על ידי נציגת הנתבעת בדיון מצוין כדלקמן:
33



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-10-27516 נישרי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 "אתה יכול להיות רגוע עם שירות גיבוי ספר הטלפונים. שירות המאפשר לך לגבות את כל
2 המספרים ששמרת בזיכרון כרטיס ה-SIM בפשטות ובמהירות, כך שאם תאבד את המכשיר,
3 כל הזיכרונות ששמרת ישוחזרו אוטומטית לתוך ה-SIM החדש" (ההדגשה אינה במקור – י.ג.).
4
5 פרסום זה, עליו נסמכת הנתבעת כדוגמא, הינו עדות למידע החלקי שנמסר לתובע. בפרסום אין
6 התייחסות לכך שמעבר לנתונים המופיעים בכרטיס ה-SIM קיימים בכל זאת נתונים
7 שלגביהם אין שירות גיבוי (נתונים שאינם מצויים בכרטיס ה-SIM). מעבר לכך, לא רק שלא
8 מצוין שהשירות מתייחס ל-250 מספרי טלפון בלבד, אף מופיע נתון שגוי, לפיו השירות
9 מתייחס ל"כל המספרים ששמרת בזיכרון כרטיס ה-SIM".
10
11 נספח 3 לכתב ההגנה, מסמך תנאי השירות אשר בהתאם לנטען נשלח אל התובע לאחר רכישת
12 השירות, לא צורף לכתב ההגנה המצוי בתיק ביהמ"ש. עם זאת, עיקר תוכנו של המסמך הובא
13 בכתב ההגנה (בסעיף 20), ועיון בו מלמד שהגבלת שירותי הגיבוי ל-250 מספרי טלפון בלבד
14 אינה נזכרת במסמך.
15
16 9. בדיון ביום 12.9.2012 העיד התובע: "אין מחלוקת שבמסמכים זה רשום, אני מעביר את
17 החשבוניות לרואה החשבון אבל כשעשיתי את העסקה נמסר לי מידע אחר, המידע הוצנע וזה
18 לא הוגן". עדותו של התובע מהימנה עלי.
19
20 10. המידע שהיה במכשיר הטלפון של התובע אבד בעת שנמסר לנתבעת לצורך תיקונו. אין מחלוקת
21 שבמועד מסירת מכשיר הטלפון לתיקון חתם התובע על טופס ההפקדה (נספח ז' לכתב ההגנה),
22 שם מצוין, כי "לפני מסירת מכשיר לבדיקה /או תיקון /או ביצוע עדכון של גרסה/תוכנה
23 במכשיר, עליך להסיר את התקני הזיכרון (כרטיס זיכרון) ואביזרים נלווים של המכשיר ולבצע
24 גיבוי של כל המידע והנתונים".
25
26 אין בחתימת התובע על טופס ההפקדה – על הוראותיו – כדי לפטור את הנתבעת מהאחריות
27 לעובדה שהנתונים במכשיר הטלפון של התובע אבדו. התובע רכש מהנתבעת שירותי גיבוי
28 שאמורים היו להעניק לו גיבוי גם בעת אובדן או גניבה של המכשיר (ר' הפרסום הנזכר בסעיף 6
29 לעיל, שם מצוין: "אם מכשירך אבד או נגנב אתה מגובה"), והוא יכול היה לצאת מנקודת מוצא
30 – גם לאחר קריאה מדוקדקת של ההוראות בטופס ההפקדה – כי ההוראות כאמור אינן
31 מתייחסות ללקוח שרכש שירותי גיבוי.
32



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27516-10-11 נישרי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

11. על יסוד האמור לעיל, בשים לב לעובדה שנמסר לתובע מידע חלקי בלבד אודות אופי שירות
הגיבוי ומגבלות השירות, הנתבעת נושאת באחריות לנוקמים שנגרמו לתובע אגב אובדן המידע
במכשיר הטלפון.
12. שיעור הפיצוי: אין ספק שלתובע נגרמו נזקים בעקבות אובדן המידע במכשיר הטלפון הנייד.
התובע לא הביא ראיות ממשיות להוכחת נזקיו, אולם הוא תיאר את עיסוקיו וחשיבות המידע
המצוי במכשיר הטלפון הנייד (ר' סעיף 6 לפסק הדין). בנסיבות כאמור, קביעת הנזק תיעשה על
ידי בית המשפט על דרך האומדן (ע"א 444/94 אורות ייצוג אמנים נ' עטרי, פ"ד נא(5) 241). אני
מערך את נזקיו של התובע בשיעור של 7,500 ₪.
13. אשר על כן, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובע סכומים כדלקמן:
- א. פיצוי ע"ס 7,500 ₪;
- ב. הוצאות משפט ע"ס 500 ₪;
- ג. אגרת בימ"ש ע"ס 319 ₪;
- התשלום ייעשה בתוך 30 יום מהיום, שאם לא כן ישאו הסכומים הפרשי הצמדה וריבית כחוק
מהיום ועד למועד התשלום בפועל.
- זכות להגיש בקשה למתן רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.
- המזכירות מתבקשת לשלוח העתק מהחלטתי אל הצדדים.
- ניתן היום, ז' תשרי תשע"ג, 23 ספטמבר 2012, בהעדר הצדדים.

יגאל נמרודי, רשם בכיר