



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 42671-01-12 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 15410-05-12 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

בפני כב' הרשמת בכירה איילת הרץ

תובעים עו"ד פנחס גיל

נגד

נתבעים פלאפון תקשורת בע"מ

פסק דין

- 1
- 2 1. בפניי שתי תביעות, האחת עניינה מחיקת תמונות שהיו מצויות בזיכרון של המכשיר
- 3 הסלולארי והאחרת, עוסקת בגביית יתר בסך של 361 ₪ של חברת התקשורת.
- 4
- 5 ת"ק 42671-01-12 -
- 6
- 7 2. התובע טען בפני ביום 29.12.11 התקלקל המכשיר שרכש אצל הנתבעת. ביום 30.12.11 פנה
- 8 התובע לתחנת השירות ומסר את המכשיר לתיקון ואכן לאחר מספר שעות תוקן המכשיר. התובע
- 9 טען כי בהגיעו למשרד התברר לו כי כתוצאה מהליכי תיקון שביצע הטכנאי מטעם הנתבעת, נמחקו
- 10 כל התמונות שהיו במצלמת המכשיר. התובע טען שמדובר בעשרות תמונות יקרות ערך של התובע
- 11 ובני משפחתו שצולמו במשך שנים ארוכות.
- 12 ביום 12.1.11 פנה לסניף במטרה שינסו לשחזר את התמונות, אך הדבר לא עלה בידם. ניסיון נוסף
- 13 לשלוח את המכשיר למעבדה לצורך שחזור התמונות, אף הוא לא הועיל.
- 14 התובע שהינו עו"ד במקצועו, טען שהנתבעת הפרה את חובת תום הלב החלה עליה מכח ס' 39 לחוק
- 15 החוזים (חלק כללי) התשל"ג-1973 וכי קמה לו זכות לפיצויים כספיים מכח סעיפים 2, 10 ו 11 לחוק
- 16 החוזים תרופות, בגין הנזקים הממוניים ולא ממוניים שגרמה לו הנתבעת. התובע טען כי הנתבעת
- 17 פעלה בניגוד לס' 2 ו 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א -1981. על כן קמה לתובע עילה שבדין לביטול
- 18 ההתקשרות ולפיצויים עפ"י ס' 31,32 לחוק הגנת הצרכן. התובע טען כי הנתבעת פעלה ברשלנות
- 19 כמוגדרת עפ"י ס' 35 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] ולפיכך, זכאי התובע לפיצויים מכח ס' 76 לאותה
- 20 פקודה. מכוח הדינים המפורטים לעיל, תבע התובע את הסכומים הבאים: א. נזקים נפשיים
- 21 הכרוכים באובדן התמונות – 10,000 ₪ ; פיצויים בגין נזקים לא ממוניים לרבות טרחה, טרדה, אי
- 22 נעימות, כאב וסבל ועגמת נפש – 10,000 ₪ ; הוצאות משפטיות ואגרות בית משפט – 2,000 ₪.
- 23



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

3. מנגד טענה הנתבעת כי במהלך חודש דצמבר 2011 הגיע התובע לאחד ממרכזי השירות והלין
1 כי קיימת בעיה בשליחת/קבלת הודעת טקסט ממכשירו למספר ספציפי אחר. הטכנאי מטעם
2 הנתבעת (להלן: "הטכנאי") בדק את המכשיר והסביר לו כי הבעיה נעוצה לא במכשירו של התובע,
3 אלא במכשיר האחר. התובע לא הסתפק בהסבר זה והטכנאי הסביר לו כי במידה ויבחר בכך, ניתן
4 לבצע איפוס במכשיר בתקווה שזה יוביל לשינוי והתובע הסכים. הטכנאי הסביר לו כי איפוס
5 מכשירו יותיר לו את זכרונות מספר הטלפון בלבד וכל התכנים הנוספים השמורים במכשיר ימחקו,
6 והתובע נתן הסכמתו לכך. לפיכך, התובע היה מודע לכך שאיפוס המכשיר ימחוק את כל התכנים
7 ממכשירו ונתן הסכמתו לכך. הנתבעת טענה כי בנסיבות אלה, לא קיימת אחריות/רשלנות מצד
8 הנתבעת ודין טענות הנתבע להדחות. בנוסף, טענה הנתבעת כי הטענה לפיה הדבר לא עלה על דעתו,
9 אינה יכולה להטען ע"י התובע שהפקיד את מכשירו לתיקון מספר פעמים בעבר ובכל פעם צוין בפניו
10 כי תתכן אפשרות לאבוד תכנים במסגרת תיקון המכשיר (נספח 1 מתעד שלושה ביקורים עם הסבר
11 ללקוח). התובע בחר להתעלם מהשילוט הקיים בסניפי הנתבעת המתריע בפני הלקוח כי בתיקון
12 המכשיר עלול להימחק מידע, וממליץ על ביצוע גיבוי. התובע בחר אף להתעלם מאזהרת הטכנאי
13 מפורשות כי בעת האיפוס עלול להימחק מידע, ומכאן שאין לו להלין אלא עצמו.
14 הנתבעת טענה כי התובע לא הביא כל ראיה לעצם קיום תכנים של תמונות במכשיר והיקפם. התובע
15 שטען כי מדובר בתמונות יקרות ערך לא דאג לגיבוי נוסף, כאשר ידע שמדובר במכשיר סלולארי נייד
16 החשוף מעצם טיבו לגניבה, אובדן, תקלות וכי' וכי המכשיר איננו משמש ככספת לשמירת מידע.
17 בנוסף, התובע לקוח של הנתבעת מזה כשנה וחצי בלבד, ועל כן הטענה לפיה מדובר בתמונות שצולמו
18 במשך שנים ארוכות דינה להדחות. הנתבעת טענה כי בפעולה פשוטה של גיבוי, שהיתה באחריות
19 התובע, היה נמנע הנזק כולו ומכאן שגם אם לנתבעת אחריות כלשהי, הרי שלתובע אשם תורם
20 בשיעור 100% לנזק.
21 הנתבעת הכחישה כי נעשה ניסיון לשחזור המידע וזאת מן הטעם שאין אפשרות לשחזור. בנוסף,
22 הנתבע פנה רק שבועיים לאחר התיקון בבקשה לשחזור התמונות שלטענתו היו יקרות ערך. לפיכך,
23 לטענת הנתבעת, נראה שמדובר בניסיון להתעשר על חשבונה תוך עשיית שימוש לרעה בהליכי
24 משפט. הנתבעת טענה כי לא הוכחה רשלנות עפ"י פקודת הנזיקין או הטעיה עפ"י חוק הגנת הצרכן
25 שכן לא הוכח קיומו של נזק, קשר סיבתי או הטעיה.
26 הנתבעת טענה כי התובע טען לנזקים באופן כוללני ובעלמא דורש בגין נזקים אלה סכום שערורייתי
27 של 22,000 ₪, כאשר יש בסכום התובענה לבדו כדי להעיד על אופי התביעה.
28
29
30 4. דיון -
31
32 התובע מלין על כך שבמהלך תיקון שבוצע ע"י הנתבעת במכשירו הסלולארי נמחקו תמונות שהיו
33 מצויות בזיכרון. בגין כך תובע הנתבע סך של 22,000 ₪.
34



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1 התובע, כאמור, עותר לקבלת פיצויים מכח דיני החוזים, דיני הנוזיקין ודיני הגנת הצרכן. לצורך
- 2 בחינה האם זכאי התובע לקבלת פיצויים, יש לבחון את ההשתלשלות העובדתית.
- 3
- 4 אין חולק, כי התובע ניגש לסניף שירות לצורך תיקון מכשירו. מרגע זה חלוקות הדעות:
- 5
- 6 בדיון שבפני טען התובע כי לא נאמר לו ע"י הטכנאי כי התמונות ימחקו וכי הדבר לא קרה לו מעולם
- 7 בעבר. התובע טען כי לא נאמר לו דבר בעת הפקדת המכשיר ולא הוזהר שקבצים ימחקו. התובע
- 8 הכחיש כי קיבל טופס הפקדת מכשיר בו מצוין כי במסגרת הבדיקה יתכן שתכנים ימחקו. התובע
- 9 טען כי אין היגיון בכך שישכחים למחיקת התמונות מהמכשיר. התובע טען כי לא ביצע גיבוי מאחר
- 10 ולא ידע שיש צורך לבצע גיבוי בטרם מתן המכשיר לתיקון.
- 11
- 12 מנגד העיד הטכנאי מטעם הנתבעת כי התובע הגיע לסניף וטען כי קיימת בעיה בקבלת הודעת טקסט
- 13 ממספר אחד ספציפי, הטכנאי הסביר לו כי התקלה כנראה נעוצה במספר האחר. הטכנאי אף יצר
- 14 קשר עם המספר ודיבר עם בעלת המכשיר שאישרה שאינה מקבלת הודעת טקסט מהתובע. הטכנאי
- 15 בשלב זה הציע לתובע לבצע איפוס של המכשיר כאשר הסביר לו כי יגבה לו את ספר הטלפונים בלבד
- 16 וכל יתר הזיכרון ימחק לאור איפוס המכשיר:
- 17 "במהלך שיחתי עם האדון הסברתי לו מה זה אומר איפוס. אמרתי לו, רצוי לאפס את המכשיר,
- 18 למרות שאני לא רואה את התקלה, צריך לפתור אצל הלקוחה תקלה. אמר איז בעיה, אאפס את
- 19 המכשיר ישאר רק ספר טלפונים, עשיתי זאת מול העיניים שלו, גיבוי ספר טלפונים ורשת, איפוס
- 20 ושחזור. הסברתי לו שתיכתן מחיקה, אמר בסדר. שישאר רק ספר הטלפונים אחרי האיפוס בלבד."
- 21 (עמ' 4 ש' 8-11 לפרוטוקול מיום 28.10.12).
- 22
- 23 כידוע, נטל השכנוע מוטל על המוציא מחברו. על כן, התובע הוא שנושא בנטל. אם בתום המשפט
- 24 הוכחות הצדדים שקולות, יוכרע לרעת הצד הנושא בנטל השכנוע (ד"נ 4/60 נוימן נ' כהן, כ"ד2).
- 25 (290). במקרה דנן, קיימת גרסת התובע אל מול גרסת הטכנאי, כשהטכנאי מצהיר כי הבהיר לתובע
- 26 כי עומד לאפס את המכשיר וכי כתוצאה מכך ימחקו הזיכרונות, למעט ספר הטלפונים אותו הוא
- 27 מגבה ולאחר האיפוס ישחזר.
- 28
- 29 לאור האמור, במקרה של גרסה מול גרסה, לא ניתן לומר כי התובע הרים את הנטל המוטל עליו
- 30 להוכיח שהנתבעת לא ידעה אותו בדבר מחיקת התמונות קודם לאיפוס המכשיר על ידה
- 31
- 32 יתרה מזו, נציגת הנתבעת ציינה כי בכל עמדת שירות בסניפים קיימת הודעה, בה כתוב: "במהלך
- 33 הטיפול במכשירך עלולים להמחק נתונים או זכרונות השמורים בו, אני ממליצים לך לבצע גיבוי".
- 34
- 35 בנוסף, לכל לקוח שמוסר את המכשיר לתיקון ניתן טופס הפקדת מכשיר בו מצוין מפורשות:
- 36 "במסגרת הבדיקה/תיקון, יתכן שתכנים האגורים במכשיר (כגון: תמונות, טלפונים וכיוצ"ב) ימחקו
- 37 ולא ניתן יהיה לשחזרם, במידה ובמכשיר מצויים תכנים שברצוני לשמור, עלי לגבותם קודם
- 38 למסירת המכשיר לתיקון."



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

1 לא זו אף זו. הנתבעת אף הפנתה לתיעוד של שלושה תיקונים קודמים שבוצעו קודם לאירוע נשוא
2 תובענה זו במכשירו של התובע, כאשר בכל תיקון הובהר לתובע כי "הלקוח מודע על איבוד תכנים"
3 "לנסות לגבות ספר טלפונים לקוח מודע לאבדן" (נספח 1- דיווחים מתאריכים 18.1.11, 10.3.11,
4 22.7.11).
5
6 לפיכך, גם במידה והיתה מתקבלת טענת התובע לפיה לא נאמר לו במקרה דנן כי איפוס המכשיר
7 יכול להביא למחיקת תכנים, הרי שהיה עליו לדעת זאת לאור תיקונים קודמים בהם הובהר לו
8 הדבר, ולאור טופס הפקדות לקוח וההודעות הפוזרות בסניף המתרות על כך.
9
10 זאת ועוד. התובע לא הוכיח קיומו של נזק. מלבד טענה בעלמא לא הוכח כלל קיומן של תמונות
11 יקרות ערך שאבדו והיקף התמונות. בנוסף, התובע החזיק במכשיר במשך שנה וחצי בלבד ומכאן
12 שטענתו לפיה מדובר בתמונות שנצברו במשך שנים ארוכות, דינה להדחות.
13
14 בנוסף, השיהוי בפנייה לשחזור, אף הוא מעורר ספק באשר לנזק, שכן התובע עצמו טען כי עוד
15 באותו היום מששב למשרדו מהסניף בו בוצע התיקון, הבחין בכך שנמחקו תמונות שלטענתו הינן
16 יקרות ערך. מדוע, אפוא, פנה לסניף לצורך שחזורן רק כשבועיים לאחר מכן.
17
18 סבורה אני, כי הדוגמאות אותן הביא התובע במהלך הדיון אינן רלוונטיות לענייני, אין המקרה
19 דומה להכנסת רכב למוסד לתיקון בעיה אחת וגרימת נזק אחר, שכן במקרה דנן עצם תיקון הבעיה
20 לשמה נכנס המכשיר ל"מוסד" דרש את מחיקת התכנים לרבות התמונות. גם פסק הדין אליו הפנה
21 התובע ת"ק (י-ם) 10-11-31413 מונשריקי נ' סלקום חברה לתקשורת סלולרית (מיום 29.3.11, טרם
22 פורסם), אין בו כדי להועיל, שכן שם ביקש הלקוח להעתיק את הזיכרונות המצויים במכשיר קודם
23 לביצוע התיקון, ובמהלך העתקת הזיכרונות נמחקו כל הזיכרונות לחלוטין. אין הדבר דומה למקרה
24 שבפנינו בו לתובע נאמר בטרם התיקון ההיפך הגמור. קרי, כי עומדים למחוק את כל התכנים למעט
25 ספר הטלפונים שלו לצורך ביצוע התיקון. וכך נעשה. וגם במידה ולא היו אומרים לו, הדבר לא נעשה
26 במהלך העתקתם.
27
28 מנגד פסק הדין אליו הפנתה נציגת הנתבעת רלוונטי מאוד לעניינינו ובכך אני מכוונת לת"ק (ראשל"צ)
29 2808/06 מגן אבינועם נ' חברת פלאפון תקשורת בע"מ, שם נקבע כדלקמן:
30 "אדם המחזיק לטענתו כמות עצומה של נתונים בזיכרון המכשיר ואינו טורח לגבותם... נוטל
31 סיכון. מכשירים מסוג זה אינם חסינים מתקלות... עוד אוסיף כי המשיב לא הביא שמץ של ראיה
32 לטענה כי היתה כמות חריגה של נתונים בזיכרון המכשיר או כי היה קושי מיוחד לשחזרם. החיים
33 מלאי סיכונים של תקלות אפשריות, לא בגין כל סיכון ובגין כל תקלה יש להטיל חבות בגזיקין או
34 חבות אחרת. לא מצאתי שהמבקשת הפרה חוזה, לא מצאתי שהתרשלה ולא מצאתי עילה כלפיה
35 בכל פרשת הזיכרונות..."
36
37



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

גם אני סבורה כי מכשיר הסלולר איננו המקום לאחסון מידע רב ערך, וככל שאבד אותו מידע, במהלך איפוס המכשיר שנועד לתיקון תקלה, אין להטיל את האחריות על כך על הנתבעת, כאשר התובע בפעולה פשוטה של גיבוי או הדפסת התמונות יכול היה למנוע את הנזק דנן. משכך, גם לו היתה מוכחת עוולת הרשלנות, הרי שקיים אשם תורם של התובע שבאפשרותו היה בפעולה פשוטה למנוע את הנזק של אבדן התמונות שלטענתו יקרות ללב.

לאור האמור, הגעתי לכלל מסקנה כי לא הוכח בפני חוסר תום לב מצד הנתבעת; לא הוכחה הטעיה או התנהלות קלוקלת ורשלנית מצד הנתבעת; לא הוכח קיומו של נזק; וממילא לא הוכח קשר סיבתי בין אותה התנהלות נטענת לבין הנזק, שכאמור, לא הוכח.

יתרה מזו, נראה כי הנתבעת פעלה מעל ומעבר למתחייב מחברת תקשורת. כאמור, הטכנאי שטיפל בתובע אף לאחר שנסגרו הדלתות והסתיימו שעות קבלת הקהל, יצר קשר טלפוני עם המספר שממנו לא התקבלו הודעות הטקסט והסביר לתובע כי הבעיה נעוצה כנראה במכשיר האחר. ברם, משהתעקש התובע כי יש לתקן את המכשיר ביצעה הנתבעת איפוס, בניסיון נוסף לרצות ולהיעתר לבקשת התובע, על אף שלגישתה כלל לא היתה תקלה במכשיר. התובע כאמור ידע או היה עליו לדעת משמעותו של איפוס זה ועל כן דין טענותיו להדחות.

למעלה מן הצורך אציין, כי גם במידה והיו מתקבלות טענות התובע והייתי מוצאת את הנתבעת אחראית, הרי שגובה הנזק והפיצויים הנדרשים ע"י התובע, מופרזים וגבוהים לאין שיעור מהנזק שלטענתו ארע.

5. לאור האמור לעיל, התביעה בת"ק 12-01-42671 – דינה להדחות.

ת"ק 12-05-15410 -

6. התובע טען כי חתם על הסכם התקשרות עם הנתבעת, בו דרש במפורש להתנתק משירותי גלישה באינטרנט, מהטעם שאין לו צורך בכך, והנתבעת עשתה זאת. לאחר מכן, ביקש התובע להתנתק משירותי הנתבעת והוצע לו שירות תיקונים ללא תשלום במשך שנה. הנתבע טען כי בהתאם לכך בחודשים שקדמו לחודש ספטמבר 2011 הופיע זיכוי על תיקון. לטענת התובע, בחלוף תקופה מסוימת, החל מחודש ספטמבר 2011 ועד לחודש מרץ 2012 חייבה אותו הנתבעת ללא הסכמתו ובניגוד לדיון בגין שירות תיקונים וגלישה באינטרנט שאינם מופיעים בחוזה ואשר התובע לא הסכים עליהם.

התובע שהוא כאמור עו"ד במקצועו טען כי במעשים אלה הפרה הנתבעת את חובת תום הלב המוטלת עליה מכח ס' 12, 39, ו 61 לחוק החוקים (חלק כללי) התשל"ג – 1973. התובע טען כי מדובר בהפרה יסודית ועל כן זכאי לפיצויים כספיים בגין נזקים כספיים ממוניים ולא ממוניים וזאת מכח



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- ס' 2, 6, 10, 11 ו 13. התובע טען כי הנתבעת הציגה מצג שווא ופעלה ברשלנות העולה לכדי תרמית כמשמעותן בס' 35 ו 56 לפקודת הנויקין [נוסח חדש] ולכן זכאי לפיצוי מכח ס' 76 לפקודה. בנוסף, טען התובע כי חלה על הנתבעת חובת השבה מכח ס' 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט – 1979 וכי הפרה את חובת תום הלב הקבועה בס' 5 לחוק המכר, התשכ"ח – 1968. לפיכך עתר התובע לחיוב הנתבעת בסכומים הבאים: השבת כספים בגין 7 חודשים של גביית יתר בגין שירות תיקונים ואינטרנט – 361 ₪; פיצויים בגין הפרת חובת תום הלב ורשלנות מכח דיני החוזים, דיני הנויקין ודיני הגנת הצרכן – 5,000 ₪; פיצויים בגין נזקים לא ממוניים לרבות טרחה, טרדה ועגמת נפש – 10,000 ₪; הוצאות משפטיות ואגרת בית משפט – 2,000 ₪.
7. הנתבעת טענה מנגד כי ביום 24.8.10 התקשר התובע עם הנתבעת בהסכם לאספקת שירותים סלולאריים וכי התובע שהינו עו"ד במקצועו מוחזק שחתם לאות הסכמתו. לעניין שירותי הגלישה - טענה הנתבעת כי התובע הסתיר מביהמ"ש כי ביום 14.10.11 התקשר בהסכם חדש לאספקת שירותים סלולאריים וזאת במסגרת תכנית "ספטמבר חם Mbps2 LARGE" ובו בין יתר התנאים, הצטרף התובע לחבילת גלישה במהירות MBPS2. (העתק תיעוד הצטרפות התובע לתוכנית צורף כנספח ד'). בהתאם הונפקו חשבוניות. התובע הצטרף לתוכנית זו מרצונו החופשי ומגמירות דעת.
- באשר לשירות התיקונים – טענה הנתבעת כי גם כאן מסלף התובע את העובדות. ההטבה במסגרת שירות התיקונים ניתנה לשנה בלבד החל מיום 9.11.10 משכך בדין משחלפו 12 חודשים החל התובע להיות מחויב בגין שירות זה (צורף הסכם ותיעוד שיחה-נספחים ו' ו ז').
- לטענת הנתבעת, לאור האמור, כל סכום שחויב בו התובע, שולם על ידו כדין ובהתאם להסכם ועל כן בהעדר הוכחה יש לדחות טענותיו בדבר הפרה, מצג שווא, גרימת נזק וקשר סיבתי בין התנהלות הנתבעת לנזק הנטען לכאורה.
- הנתבעת טענה כי מדובר בתביעה חסרת בסיס שמהווה ניסיון להתעשר על חשבון הנתבעת ולא מן הנמנע כי התובע קיבל הצעת התקשרות אטרקטיבית יותר ומבקש לבטל ההסכם. הנתבעת צירפה תיעוד ממחשביה לפיה קיבל התובע הצעה אטרקטיבית מחברת רמי לוי.
- הנתבעת טענה כי טענות התובע בדבר נזקים לכאורה הועלו באופן כוללני ובעלמא מבלי שהתובע הציג כל ראיה לנזק הנטען על ידו בסכום שירותי של 17,361 ₪ סכום שיש בו כדי להעיד על אופי התובענה, כאשר הנזק גם לשיטתו של התובע עומד על 361 ₪ בלבד.
8. דיון -
- התובע טען כי במשך 7 חודשים חויב שלא כדין בסך של 51.63 עבור שירות תיקונים וגלישה באינטרנט. קרי, חויב יתר בסך כולל של 361 ₪. בגין חיוב יתר זה תובע התובע 17,361 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

9. חבילת גלישה –

1
2
3 התובע הודה כי כשרכש את המנוי דרש כי תופסק חבילת הגלישה, מאחר ולא היה לו צורך בה,
4 והנתבעת אכן נענתה לדרישתו והוא לא חוייב בגין גלישה עד חודש ספטמבר 2011.
5
6 נציגת הנתבעת הסבירה בכתבי הטענות ובדיון שנערך בפני בבהירות מה ארע בחודש ספטמבר
7 שמאותו מועד והלאה חוייב התובע בגין חבילת גלישה. לטענת נציגת הנתבעת, ביום 15.10.11
8 הצטרף התובע לתוכנית "ספטמבר חס Mbps2 LARGE" שכללה במסגרתה הצטרפות לחבילת
9 גלישה במהירות MBPS2, כאמור בכותרת התוכנית.
10
11 התובעת תמכה טענתה זו בתיעוד ממחשביה המעיד על הצטרפות התובע לתוכנית האמורה ובדיווח
12 זה נרשמה גם הערה בנוסף "פתוח לגלישה באינטרנט הסלולארי".
13
14 לפיכך, בחשבוניות הבאות, מופיע חיוב בגין חבילת גלישה MBPS2 במחיר הנקוב בחבילה.
15
16 בדיון שנערך בפני טען התובע כי מדובר במסמך פנימי של הנתבעת, אין מדובר בחוזה והוא אינו
17 חתום עליו וכי אין המסמך הפנימי מהווה ראיה וחזר וטען כי לא ביקש חבילת גלישה.
18
19 מעיון בתיעוד המחשב שצרפה הנתבעת, נספח ד' לכתב ההגנה, וכן מהנספחים הנוספים שצורפו
20 עולה, כי הנתבעת, ככל החברות הסלולאריות, נוהגות לבצע תיעוד בדבר השיחות שנערכות עם
21 הלקוחות, וזאת על מנת שיהיה תיעוד וגם מן הטעם שלא ניתן לשחזר אלפי שיחות בדיעבד. לפיכך,
22 מהווה התיעוד של הנתבעת, דיווח בזמן אמת של השיחה שנערכה בין התובע לנתבעת ובאשר
23 לתוכנה. החברות הסלולאריות נוהגות להציע מגוון שירותים באמצעות הטלפון ללא צורך בהגעה
24 לסניף וללא דרישה של חתימה בגין מעבר מתוכנית לתוכנית, כל עוד זוהה הלקוח, רשאי הוא לפנות
25 טלפונית לחב' התקשורת ולקבל שירות.
26 בתיעוד שיחות אליו הפנתה הנתבעת נרשם כי התובע ביקש במועד זה, להצטרף לתוכנית אחרת
27 במסגרתה נכללה חבילת גלישה. הדבר אף עולה בבירור משמה של התוכנית ובהתאם אף נרשמה
28 ההערה כי מעתה והלאה יש לפתוח המנוי לגלישה.
29
30 ברם, התובע מכחיש שהצטרף לתוכנית זו ואף טען שניתק את שירות הגלישה כשהצטרף לראשונה
31 כמנוי בחברה. לכן עולה הספק, האם הובהר לתובע במפורש במהלך הצטרפותו לתוכנית ספטמבר חס
32 כי במבצע כלולה חבילת גלישה, שלטענת התובע לא היה לו צורך בה.
33
34 לאור האמור, והספק הקטן שנותר קיים, מצאתי לנכון לחייב את הנתבעת להשיב לתובע את
35 הכספים שנגבו בגין שירותי הגלישה.



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1 לא מצאתי לחייב הנתבעת בכל סכום מעבר לכך שכן התובע לא הוכיח קיומו של נזק מעבר לסכום
- 2 שנגבה ביתר. מלבד טענה בעלמא לא הוכח כלל קיומן של פניות מצד התובע אל הנתבעת בעניין זה,
- 3 ומכאן שבדו"דאי שלא הוכח כי נעשו פניות רבות שגרמו לו לטרחה וטרדה.
- 4
- 5 זאת ועוד. לא מצאתי לחייב מעבר לסכום שנגבה ביתר גם לאור האשם התורם המוטל על התובע
- 6 ולאור כך שהיה על התובע לדעת על החיוב: וזאת, משמה של התוכנית, בה נקוב מהירות הגלישה;
- 7 וכן מעיון בחשבוניות שנשלחו לתובע בהן צוין במפורש חיוב בגין גלישה.
- 8
- 9 התובע קיבל מידי חודש בחודשו את החשבוניות וגם עליו מוטלת האחריות לבחון אותן, ובמידה
- 10 ומחויב ביתר, בטעות או בתום לב, היה עליו להתריע על כך בפני הנתבעת ולהביא את הסתייגותו
- 11 מייד עם קבלת החשבונית הראשונה, על מנת שתזכה חשבונו ויוקטן הנזק. במקרה דנן, טוען התובע
- 12 להחזר בגין שבעה חודשים, בהם חויב בגין חבילת גלישה ללא כל טענה מצידו. לפיכך, לתובע אשם
- 13 תורם, שכן היה באפשרות התובע, בפעולה פשוטה של הרמת טלפון לנתבעת לצורך בירור העניין,
- 14 להפסיק החיוב החל מחודש אוקטובר 2011.
- 15
- 16
- 17 10. שירות תיקונים -
- 18
- 19 התובע טען כי החל להיות מחויב בשירות תיקונים על אף שהובטח לו שירות תיקונים למשך 12
- 20 חודשים חנם. מצאתי ממש בטענת הנתבעת לפיה התובע השמיט מכתב התביעה את העובדה
- 21 ששירות זה הובטח לו עוד ביום 9.11.10 ומכאן שחלפו להם 12 חודשי ההטבה. ממועד זה ואילך,
- 22 בדין לטענת הנתבעת, החל התובע להיות מחויב על שירות התיקונים.
- 23
- 24 התובע טען בפניי כי החוזה הוארך על דעת הנתבעת בלבד, שלא בהרשאתו וכי הנתבעת היתה
- 25 מחויבת להתקשר עליו ולהחתימו על חוזה חדש של שירות תיקונים.
- 26
- 27 כאמור לעיל, סבורה אני שאין צורך בהחתמת הלקוח על הסכם חדש לצורך מתן שירות ללקוח
- 28 קיים, וזאת לאור ההסבר המפורט לעיל בדבר התנהלות חברות התקשורת הנותנות שירותים
- 29 באמצעות הטלפון לאחר זיהוי של הלקוח ככזה.
- 30
- 31 יתרה מזאת, במקרה דנן, יש לעיין בהסכם הראשוני עם הלקוח מיום 9.11.10 עליו מתנשאת
- 32 חתימתו ובו נרשם "ביטוח ללא עלות" כאשר גם התובע הצהיר כי ידע שמדובר בהטבה לתקופה של
- 33 12 חודשים בלבד.
- 34



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1 סבורה אני כי כאשר הלקוח מסכים וחותר על תכנית הכוללת בתוכה שירות תיקונים ומובטחת לו
- 2 הטבה של 12 חודשי שירות תיקונים חינם, הרי שברור ומובן מאליו הוא כי בתום תקופת ההטבה
- 3 מתחיל התובע לשלם בעבור השירות.
- 4
- 5 ברם, גם כאן, לאור הספק הקטן שנתר, האם הובהר לתובע במפורש במהלך חתימתו על ההסכם,
- 6 כי לאחר תום 12 חודשי מתן שירות תיקונים חינם ישלם על השירות בעצמו, מצאתי לנכון לחייב
- 7 את הנתבעת להשיב לתובע את הכספים שגבו בגין שירות התיקונים.
- 8
- 9 לא מצאתי לחייב הנתבעת בכל סכום מעבר לכך שכן התובע לא הוכיח קיומו של נזק מעבר לסכום
- 10 שגובהו ביתר. מלבד טענה בעלמא לא הוכח כלל קיומן של פניות רבות מצד התובע אל הנתבעת בעניין
- 11 זה, למעט פניה אחת שהוצגה ע"י הנתבעת דווקא, ובו מוסבר לתובע כי עם סיום ההטבה בת 12
- 12 החודשים, החיוב תקין. התביעה הוגשה ע"י התובע, חודש בלבד לאחר מכן, ומכאן שבוודאי שלא
- 13 הוכח כי נעשו פניות רבות שגרמו לו לטרדה וטרחה.
- 14
- 15 בנוסף, לא מצאתי לחייב הנתבעת בכל סכום מעבר לכך וזאת לאור האשם התורם המוטל על התובע
- 16 ולאור כך שהיה על התובע לדעת על החיוב: וזאת עפ"י הרשום בהסכם עליו חתם שכלל שירות
- 17 תיקונים והטבה לשירות תיקונים חינם המוגבלת ל 12 חודשים בלבד, וכן מעיון בחשבוניות שנשלחו
- 18 לתובע בהן היה מצוין במפורש חיוב בגין שירות תיקונים.
- 19
- 20 התובע קיבל מידי חודש בחודשו את החשבוניות וגם עליו מוטלת האחריות לבחון אותן, ובמידה
- 21 ומחויב ביתר, בטעות או בתום לב, היה עליו להתריע על כך בפני הנתבעת ולהביא את הסתייגותו
- 22 מייד עם קבלת החשבונית הראשונה, על מנת שתזכה חשבונו ויוקטן הנזק וזאת לאור כך
- 23 שבחשבוניות נרשם במפורש חיוב בגין שירות תיקונים. במקרה דנן, טוען התובע להחזר בגין שבעה
- 24 חודשים, בהם חויב בגין שירות תיקונים ללא כל טענה מצידו. לפיכך, לתובע אשם תורם, שכן היה
- 25 באפשרות התובע, בפעולה פשוטה של הרמת טלפון לנתבעת לצורך בירור העניין, להפסיק החיוב עוד
- 26 מהחשבונית הראשונה.
- 27
- 28 עפ"י תיעוד השיחות שצירפה הנתבעת פנייתו הראשונה של התובע בעניין זה היתה רק ביום 15.4.12
- 29 בה הוסבר לו כי החיוב בגין שירות התיקונים תקין, שכן ההטבה על שירות תיקונים ללא עלות,
- 30 מוגבלת לשנים עשר חודש. הגבלה עליה התובע, כאמור, איננו חולק.
- 31
- 32 יש לציין, שהתובע אף והגיש את תביעתו בגין חיוב יתר זה כחודש לאחר מכן, ביום 8.5.12.
- 33
- 34 11. עוד חשוב לומר, כי בטרם פנה התובע לנתבעת בגין חיוב היתר, קרי בטרם היה מודע לו
- 35 לטענתו, פנה פעמיים לנתבעת בטענה כי קיבל הצעה אטרקטיבית יותר מספק תקשורת אחר, דרש



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 12-01-42671 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 12-05-15410 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1 לקבל הצעה דומה מהנתבעת ואיים בהגשת תביעה (נספחים ח 1 ו ח 2 לכתב ההגנה מטעם הנתבעת).
- 2 פניות אלה מעלות ספק, באשר למניעיו האמיתיים של התובע בהגשת תביעה זו.
- 3
- 4 12. בנסיבות אלה, המפורטות בהרחבה לעיל, הגעתי למסקנה שלא הוכח בפני חוסר תום לב או
- 5 הטעיה מכוונת מצד הנתבעת, בגבותה מהתובע תשלום חודשי בגין חבילת הגלישה ושירות תיקונים.
- 6
- 7 13. כמו כן, אוסיף כי מצאתי ממש בטענת הנתבעת לפיה גובה הנזק והפיצויים הנדרשים ע"י
- 8 התובע בסך 17,361 ₪, בגין גביית יתר בסך 361 ₪, גבוהים לאין שיעור מהנזק הנטען.
- 9
- 10 14. לאור האמור לעיל, התביעה בת"ק 12-05-15410, דינה להתקבל בחלקה.
- 11
- 12 15. לפני סיום, ולמעלה מן הצורך, אציין, ביחס לשתי התביעות, את הדברים הבאים :
- 13
- 14 אכן לעיתים חברות התקשורת פועלות שלא כדין כלפי האזרח ועל כך עליהן לשאת את הדין. ברם,
- 15 כל מקרה לנסיבותיו. במקרה דנן, טענות התובע הן העובדתיות והן המשפטיות, ברובן נדחו, ולכן,
- 16 אין מקום לחייב הנתבעת בכל סכום נוסף, מעבר לכספים שגבנו על ידה בסך 361 ₪.
- 17
- 18 13. סוף דבר -
- 19
- 20 א. התביעה בת"ק 12-01-42671 : נדחית.
- 21
- 22 ב. התביעה בת"ק 12-05-15410 : מתקבלת בחלקה.
- 23 הנתבעת תשלם לתובע סך של 361 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית מיום הגשת התביעה
- 24 8.5.12 ועד לביצוע התשלום בפועל.
- 25
- 26 ג. לאור דחיית תביעה אחת וקבלה חלקית של התביעה האחרת, לא מצאתי לנכון לחייב
- 27 בהוצאות וכל צד ישא בהוצאותיו.
- 28
- 29 בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.
- 30
- 31 ניתן היום, ט"ז חשוון תשע"ג, 01 נובמבר 2012, בהעדר הצדדים.
- 32

איילת הרץ, רשמת בכירה



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 42671-01-12 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ

ת"ק 15410-05-12 גיל נ' פלאפון תקשורת בע"מ