



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-34184 בכור רצבי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

בפני כב' השופט בדימוס יהודה גרינט

תובעים 1.רוית בכור רצבי
2.משה בכור

נגד

נתבעת חברת פרטנר תקשורת בע"מ

פסק דין

- 1
- 2 1. התובעים הגישו כתב תביעה שכותרתו: "תלונה לגבי עיסקה שנעשתה בזדון במרמה ולא בתום
- 3 לב", שבו תבעו מהנתבעת לשלם להם:
- 4 א. החזר כל עלות המודם ששולם במרמה (ללא ציון סכום).
- 5 ב. עגמת נפש בסך 8,000 ₪.
- 6 2. בדיון שהתקיים ביום 23.7.12, איפשרתי לתובעים להגיש כתב תביעה מתוקן, לאחר שהתובעים
- 7 טענו כי הם רוצים לתבוע, בנוסף לענין המודם, גם החזר של דמי מינוי בגין טלפונים סלולריים
- 8 במשך שנה וחצי.
- 9 3. התובעים הגישו כתב תביעה מתוקן, שכותרתו "תיקון כתב תביעה בהמשך לכתב תביעה שהוגש
- 10 ביום 19.3.12".
- 11 אין להלין על התובעים, שאינם משפטנים, על כך שלא כללו בכתב התביעה המתוקן, את כל
- 12 טענותיהם, לכן, אתייחס לשני כתבי תביעה ככתב תביעה אחד.
- 13 4. הסעדים שהתובעים ביקשו בשני כתבי תביעה, הם:
- 14 א. החזר עלות המודם בסך 1,060 ₪,
- 15 ב. החזר עבור דמי מינוי בגין שלושה טלפונים סלולריים, בסך של 1,400 ₪,
- 16 ג. החזר אגרות בית משפט (הסכום לא צויין),
- 17 ד. הפסד שעות עבודה בסך 1,000 ₪,
- 18 ה. הפסד ימי עבודה בסך 350 ₪,
- 19 ו. החזר הוצאות הגרפולוגית (התובעים שילמו לגרפולוגית סך של 4,680 ₪),
- 20 ז. פיצוי הולם עבור ניתוקי הטלפונים הסלולריים שהי בשימוש הילדים (ללא נקיבת סכום),
- 21 ח. פיצוי בגין עגמת נפש בסך 8,000 ₪.
- 22 5. התובעים טוענים בכתב התביעה המתוקן "שהעיסקה תהיה כפי שהובטח לנו בדוכן אורנג'
- 23 בתאריך 26.3.10, 60 אג' לדקת שיחה ללא דמי מינוי..., 300 דקות במשפחה חינם ללא עלות
- 24 מכשיר המודם וללא דמי מינוי וגלישה".
- 25 דהיינו, התובעים טוענים כי החוזה שבין הצדדים הוא חוזה שנעשה בעל-פה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 34184-03-12 בכור רצבי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

6. התובעים טוענים, בכתב התביעה המתוקן, כי הם רכשו שלוש חבילות זהות ולפי הסכמתם כל שלושת החבילות יחוייבו בכרטיס האשראי של התובע.
 7. בכתב התביעה אין טענה לגבי השאלה, על שם מי נרשמו שלושת קווי הטלפון, אולם ניתן אולי להבין (מכתב התביעה המקורי), כי שני קווים נרשמו על שם ילדי התובעים (כנראה אחד על שם כל אחד מהילדים) וכי לפי בקשתם של התובעים הטלפון השלישי נרשם על שם התובע.
 8. לגבי המודם, התובעים טוענים, בכתב התביעה המקורי, כי המודם עצמו ניתן להם ללא תמורה וכי יהיה עליהם לשלם רק עבור הגלישה.
 9. הואיל ועילות התביעה לגביהן מבוקשים הסעדים, מתייחסות אך ורק לגבי עלות המודם עצמו בסך 1,060 ₪ ולגבי החזר דמי מינוי עבור שלושה קווי טלפון בסך 1,400 ₪, הדיון יתמקד בנושאים אלה בלבד. במידה והתובעים יזכו בתביעתם בגין שתי העילות הנ"ל או אחת מהן, תידון גם זכותם לקבל את הסעדים הנלווים, כאמור בסעיף 4 ג' – ח', דלעיל.
- טענות הנתבעת
- א. החזר דמי המינוי עבור שלושת קווי הטלפון
 10. הנתבעת טוענת בסעיף 6 לכתב ההגנה, כי ביום 26.3.10, התובעת התקשרה עימה בהסכם, שבמסגרתו התובעת רכשה שני כרטיסים חכמים בעלות של 99 ₪ (כולל מע"מ), עבור כל אחד משני משתמשים, להם הוקצו מספרים ברשת אורנג'.
 11. בסעיף 7 לכתב ההגנה, הנתבעת טוענת, כי בהסכם (נספח א' לכתב ההגנה) נקבע, כי כל אחד מהמשתמשים, יהיה זכאי ל-100 דקות שיחה במסגרת חבילה מורחבת ליעדים במשפחה, כאשר "משפחה" מוגדרת כבני משפחה המשוייכים לאותו לקוח ומשולמים באמצעות חשבונית חודשית אחת.
 12. התובעים טענו בכתב התביעה המתוקן, כי חתימותיהם על מסמכי ההתקשרות שהנתבעת המציאה, זוייפו ולכן מיניתי גרפולוגית שתבדוק את טענת זיוף חתימותיהם.
 13. על פי חוות הדעת הגרפולוגית שלא נסתרה ושלא הוזמה, החתימה על ההסכמים נספח א' לכתב ההגנה, אינם חתימתה של התובעת.
- מסקנה
14. מכאן, שבהעדר חוזה בכתב, יש לבדוק האם נעשה בין התובעת והנתבעת חוזה בעל-פה ומהם תנאיו והאם התובעים הרימו את נטל הבאת הראיות להוכיח את עצם עשיית חוזה בעל-פה ואת תוכנו.
- טענות הנתבעת כלפי התובע
15. הנתבעת טוענת, בסעיף 8 לכתב ההגנה, כי ביום 26.3.10, היא התקשרה עם התובע בהסכם (נספח ב' לכתב ההגנה), לפיו התובע רכש מהנתבעת כרטיס חכם אחד בעלות של 99 ₪ (כולל מע"מ) ומודם שעלותו 1,044 ₪ (כולל מע"מ).
 16. הנתבעת מסתמכת, כאמור, על נספח ב' לכתב ההגנה וטוענת, כי על-פי מספר תעודות הזהות הרשומה בו, מדובר בתובע.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-34184 בכור רצבי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

17. על פי חוות הדעת הגרפולוגית, שלא נסתרה ולא הוזמה, כל החתימות המיוחסות לתובע בדפים השונים של נספח ב' הנ"ל, אינן חתימות של התובע.
18. מסקנה
18. מכאן, שבהעדר חוזה בכתב, יש לבדוק האם נעשה בין התובע והנתבעת חוזה בעל-פה ומהם תנאיו והאם התובעים הרימו את נטל הבאת הראיות להוכיח את עצם עשיית חוזה בעל-פה ואת תוכנו.
19. המודם
19. בסעיף 9 לכתב ההגנה, הנתבעת טוענת, כי התובע ביקש במעמד חתימת ההסכם, לפרוס את התשלום עבור המודם ל-36 תשלומים.
20. בסעיף 10 לכתב ההגנה, הנתבעת טוענת, כי היא עידכנה, לבקשת התובע, תוכנית תעריפים מיוחדת, לפיה התובע התחייב לשלם לה סך של 2.89 ₪ (כולל מע"מ) עבור כל חודש וכי התובע ביקש לשייך למשתמש המודם חבילת גלישה בנפח חודשי של 5 GB, "בתשלום חודשי קבוע בסך של 2.89 ₪ (כולל מע"מ)" – כך, ללא נקיבת סכום.
21. על פי חוות דעת הגרפולוגית, שכאמור לא נסתרה ולא הוזמה, רק החתימות על המסמכים המפורטים להלן, בנספח ג', הן חתימותיו של התובע וכי החתימות האלו שוכפלו בדרך של חתימה אלקטרונית ואילו יתר החתימות שם אינן חתימות של התובע:
- א. ריכוז הזמנת ציוד – לפיו התובע הזמין usim בעלות של 98.99 ₪ (כולל מע"מ),
- ב. פרטי חבילה ושירותים – עבור טלפון מס' 545766375, מיסרונים, חבילת 300 דקות במשפחה תחת לקוח משלם אחד וחבילות ושירותים נוספים.
- ג. נספח חבילות גלישה – הנספח הזה כולל "לוח התעריפים הכללי – שירותים סלולריים" שבו מפורטים התעריפים של "השלמת שיחות והודעות", "תעריפי שיחה ליעדים מיוחדים", "הודעות גלישה סלולרית", תכנים ושירותים".
- ד. תנאי התקשרות – ללא חתימה.
- ה. תנאים פרטניים בעיסקה משפחה Fix – בהצטרפות ל-18 חודשים – על מסמך זה התובע חתום בחתימה אלקטרונית.
22. חתימה אלקטרונית
21. הנתבעת הגישה תגובה לחוות הדעת הגרפולוגית בסעיף 2 ב' סיפא, הנתבעת טוענת, כי "החתימה אשר בוצעה ע"י התובע בהסכם ההתקשרות הינה חתימה חד פעמית שאינה ניתנת להעתקה במסמכים מאוחרים יותר ו/או בכלל" אבל בסעיף 2 ב' רישא, הנתבעת טוענת, כי "הגרפולוגית מציינת בעצמה "כי החתימה של התובע הינה בוודאות חתימה אוטנטית של התובע, אשר הועתקה מספר פעמים על גבי מסמכי ההתקשרות של התובע".
22. דיון
22. סעיף 2 (א) לחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א – 2001, קובע, כי מדובר בחתימה של אדם על מסמך שנדרשה לפי חיקוק, ניתן לקיים אותה בחתימה אלקטרונית.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-34184 בכור רצבי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 הנתבעת לא הביאה כל אסמכתה לכך שהחתימה האלקטרונית שהועתקה על ידי הנתבעת, היא
- 2 חתימה המוכרת בדין, וכי שיש לתת נפקות לחתימה שהועתקה מחתימה אלקטרונית למסמכים
- 3 אחרים.
- 4 המסקנות מכך הן: א. חוק חתימה אלקטרונית הנ"ל, אינו חל על החתימה האלקטרונית של
- 5 התובע על מסמכי ההתקשרות. ב. אין בסיס משפטי- ראיתי לחתימה אלקטרונית שהועתקה
- 6 למסמכים אחרים.
- 7 טענת עשיית חוזה בעל-פה
- 8 23. אם נקבל את עמדת התובעים, כי לא נעשה בינם לבין הנתבעת כל הסכם בכתב, על התובעים
- 9 מוטל נטל הבאת הראיות להוכיח, כאמור, האם נעשה הסכם בעל-פה ומהו תוכנו ותנאיו.
- 10 24. התובעים טוענים, כי ההסכם שנעשה בין הצדדים הוא הסכם שנעשה בעל-פה, בדוכן הנתבעת
- 11 בקניון ותנאיו הם:
- 12 א. הנתבעת נתנה להם את המודם ללא תמורה.
- 13 ב. בגין הטלפונים הסלולריים, התובעים יחוייבו רק עבור שיחות שבוצעו בפועל.
- 14 ג. כי התובעים לא יחוייבו בגין 300 דקות הראשונות בשיחות שבין שלושת הטלפונים
- 15 המשפחתיים, במשך שנה וחצי (ר' כתב התביעה המקורי).
- 16 25. ראשית, ניתן לומר כי העובדה שחברות סלולר ואינטרנט אינן עושות חוזים בעל-פה, אלא
- 17 חוזים בכתב, היא בגדר ידיעה שיפוטית, "מפני שהיא גלויה וידועה לא רק לאותו שופט,
- 18 אלא לכל אדם בעל השכלה רגילה ונסיון חיים רגיל (דברי השופט לנדוי בע"א 91/50
- 19 "מדור" חברה לבנין ולפיננסים בע"מ נ' ביק)" (מובא בע"א 1639/01 קיבוץ מעין צבי נ'
- 20 קרישוב).
- 21 26. יתר על כן, כפי אפשר להיווכח ממסמכי ההתקשרות שהנתבעת צירפה, מדובר בחוזה המורכב
- 22 מנושאים רבים ומגוונים, הקשורים באספקת שירותי טלפון סלולרי על סוגיו השונים ואין מדובר
- 23 בחוזה פשוט שניתן לתמצת אותו בשורות ספורות, כפי שהתובעים טוענים.
- 24 27. אולם האמור לעיל, אינו צריך לשלול דיון בטענות התובעים, שניתן למקד אותן בתנאי
- 25 העיסקה החשובים בעיניהם, כלקוחות, דהיינו, עבור מה וכמה הם יצטרכו לשלם.
- 26 28. על פי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973, חוזה נכרת בדרך של הצעה וקיבול, האמורים
- 27 להיות תואמים זה לזה.
- 28 28. התובעים טוענים, כאמור כי הנתבעת הציעה להם הצעה לעיסקה לפיה הם יקבלו את המודם
- 29 עצמו ללא תמורה ובגין השימוש בטלפונים הסלולריים, הם לא ישלמו דמי מינוי וכי הם יחוייבו
- 30 אך ורק בגין השימוש בפועל, בניכוי 300 דקות בחודש בגין שיחות במשפחה.
- 31 29. הנתבעת מכחישה, כאמור כי זו היתה הצעתה וטוענת כי התובע התחייב לשלם עבור המודם
- 32 סך 1,044 ₪ ועבור השימוש בטלפונים הסלולריים תשלום חודשי קבוע של 180 ₪ לפחות.
- 33 30. טענת התובעים היא, כי הם קיבלו את הצעת הנתבעת שניתנה בעל-פה בדוכן שלה ולכן, נכרת
- 34 בין הצדדים חוזה מחייב.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 34184-03-12 בכור רצבי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

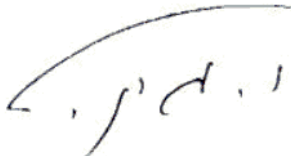
1 31. התובעים לא הביאו כל סיוע לטענתם, כי נעשה חוזה בעל פה ושתנאיו הם כאמור לעיל. סעיף
2 54 לפקודת הראיות (נוסח חדש), תשל"א – 1971, מחייב את בית המשפט לנמק במקרה כזה – של
3 העדר סיוע ואי הודייה של הנתבעת – מה הניע אותו להסתפק בעדות זו של בעל דין או בן זוגו.
4 לנוכח, העובדה הידועה לכל, כי חברות סלולר אינן עושות חוזים בעל-פה, אלא בכתב בלבד,
5 ובהעדר סיוע לדברי התובעים וטענותיהם, אין להסתפק בעדותם של התובעים.
6 32.. לכן, אני קובע כי התובעים לא הרימו את נטל הבאת הראיות להוכיח את טענותיהם לגבי
7 ההסכם שנעשה לטענתם בעל-פה ולגבי תוכנו ויש לדחות את התביעה.

התוצאה

8
9 33. לפיכך, התביעה נדחית.
10 34. התובעים ישלמו לנתבעת הוצאות משפט בסך של 500 ₪.

11
12 תוך 15 יום ניתן לבקש מבית המשפט המחוזי להגיש ערעור.

13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25 ניתן היום, ל' אב תשע"ג, 06 אוגוסט 2013, בהעדר הצדדים.

26
27
28
29
30

יהודה גרניט, שופט בדימוס



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12-03-34184 בכור רצבי ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1
- 2
- 3