



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 13-05-19808 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ

בפני כב' השופטת רחל חוזה, סגנית נשיא (בדימ')

אייל רוזנברג

התובע

נגד

בזק בינלאומי בע"מ

הנתבעת

פסק דין

בכתב התביעה המקורי שהוגש על ידי התובע, עתר התובע לחייב את הנתבעת לפצותו בסך של 2,144.70 ₪ בצירוף פיצויים לדוגמא.

כל זאת, מחמת שהנתבעת, שהתובע היה מנוי על שירותי גישה לאינטרנט באמצעותה, הפסיקה לשלוח לו חשבוניות, ללא הסכמתו וללא שהודע לו על כך מראש ואף ניצלה מצב זה של אי משלוח החשבוניות כדי להעלות פי 3.5 את התעריף שגבתה מהתובע. גם זאת עשתה הנתבעת מבלי ליידע את התובע על כך ותוך הטעייתו.

בכתב התביעה פירט התובע את התנאים שבהם קיבל את שירותי התובעת כסידור, לרבות משלוח של חשבוניות מידי חודש וזאת עד שנת 2012, כאשר במהלך התקופה, בחודש מאי 2011, התקיימה שיחה טלפונית בין נציגי הנתבעת לתובע ובה עודכן לגבי התעריף החל על שירותי הנתבעת – 30 ₪ לחודש למשך שנה אחת.

לטענת התובע, באותה שיחה טלפונית לא הודע לו כלל מה יידרש לשלם לאחר תום השנה ולא נאמר לו כי הנתבעת תפסיק לשלוח לו את החשבוניות החודשיות.

התובע אישר בכתב תביעתו כי הסתבר לו, בדיעבד, כי נשלח מכתב על ידי הנתבעת, המסכם את התנאים לגבי המשך מתן שירותיה של הנתבעת לו, אך המכתב לא הגיע אליו, הואיל ולא נשלח לכתובתו המדויקת.

כאמור, בדיעבד, הסתבר לו כי המכתב, הוא הנספח 1 לכתב התביעה והנספח 4 לכתב ההגנה, אכן נשלח.

במכתב זה, מבהירה הנתבעת, במפורש כי התובע זכאי להטבה במחיר שירותיה לו וזאת לתקופה של שנה אחת בלבד, החל מיום 15.5.11 וכי בתום תקופת השנה – יעמוד התשלום החודשי על הסך של 105.90 ₪, כולל מע"מ.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 13-05-19808 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ

1 כן נקבע באותו מכתב כי כתובת הדואר האלקטרוני של התובע בבזק תשמש את הנתבעת ככתובת
2 למשלוח הודעותיה שלה לתובע.
3 מכתב זה נשלח לתובע לפי הכתובת: רח' הילל 48/10 חיפה 33727.

4
5 בפועל, מאז חודש ספטמבר 2011 הפסיקה הנתבעת לשלוח לתובע את החשבוניות בדואר, כאשר כל
6 שהודיעה הנתבעת לתובע, לטעמו, בעניין זה – מופיע בחשבונית האחרונה שנשלחה לתובע בדואר,
7 היא החשבונית של חודש ספטמבר 2011 וההודעה לעניין זה, לדברי התובע, מוצנעת בעמוד האחרון
8 של החשבונית ובאותיות קטנות.

9
10 עותקים של החשבונית מחודש ספטמבר 2011 וחשבונית קודמת מאוגוסט 2011 צורפו לכתב
11 התביעה כנספחים 2 ו-3.
12 עיון בנספח 3, החשבונית של חודש ספטמבר, מצביע על כך שהינה כוללת הודעה אישית לתובע ובה
13 מודיעה הנתבעת לתובע כי החל מהחודש הבא "החשבונית החודשית תשלח אלייך לכתובת המייל
14 המעודכנת בבזק בינלאומי, כפי שנקבע בתנאי התקשורתן עמה".

15
16 לטענת התובע, לא שם לב להפסקת משלוח החשבוניות בדואר ומחמת שעד לאותו מועד היה מרוצה
17 מתנאי השירות – לא נתן דעתו למעקב אחר התקשורתו עם הנתבעת (סעי' 11 לכתב התביעה).

18
19 לאחר חודשים מספר, בחודש מאי 2012, החילה הנתבעת על התובע, לטענתו, תעריף חריג פי כמה
20 מהמקובל בשוק, תעריף העולה פי 3.5 על הסכום של 29,089 ₪ ששילם התובע עד אותו מועד.

21
22 התובע גרס עוד כי כאשר לא נשלחה לו עוד החשבונית החודשית והוא אף לא קיבל כל הודעה על
23 העלאת התעריף בטל', בדואר או בדואר האלקטרוני לכתובתו של התובע, כמופיע בכתב תביעתו –
24 לא חש כלל כי הינו משלם את התעריף הגבוה כל כך והוא המשיך בתשלומו במשך 9 חודשים, עד
25 ינואר 2013, עת פנה אל הנתבעת בעניין אחר והסתבר לו כי הינו מחוייב בתעריף המופרז.

26
27 התובע אישר כי הנתבעת אכן שלחה את החשבוניות החודשיות לתיבת הדואר האלקטרונית שלו, אך
28 הוא לא זכר את קיומה של התיבה, לא התחבר אליה ולא ראה את תוכנה.

29
30 פניותיו של התובע להחזר הסכומים שנגבו ממנו, לטענתו, בעודף, כמפורט בסעי' 52 לכתב תביעתו –
31 לא נענו בחיוב.

32
33 מפרק ג' שבכתב התביעה ואילך, מפרט התובע את עילות תביעתו ואת טענותיו המשפטיות שיש בהן,
34 לטענתו, כדי לבסס את עתירתו לחיוב הנתבעת בהחזר הסכום שנקבע ביתר, הוא הסך של 644.70 ₪
35 וכן חיוב בסך של 1,500 ₪, בגין הוצאותיו הכלליות ובסה"כ 2,144.70 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 13-05-19808 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ

בנוסף לכך, עתר התובע לפסוק לו פיצויים לדוגמא בהתאם לקביעות חוק הגנת הצרכן, בסכום שהותיר אותו לקביעה עפ"י שיקול דעתו של ביהמ"ש.

בכתב הגנתה הכחישה הנתבעת את כל טענות התובע ועתרה לדחיית התביעה. לטעמה של הנתבעת, התובע חוייב בדין, בהתאם למוסכם בין הצדדים, כאשר אף נשלחו לו חשבוניות על חיוביו ואף נשלח לו מכתב עם תום תקופת ההטבה, הוא הנספח 1 ו-4.

בתחילת כתב ההגנה, סוקרת הנתבעת את מערכת היחסים שבין הצדדים, מתחילתה, בשנת 2008.

הנתבעת מפרטת כי בתאריך 15.5.11, פנה התובע אליה, כדרכו, בבקשה לעדכן את פרטי החבילה אליה היה מנוי.

התובע הצטרף במהלכה של אותה שיחה לחבילת גלישה שמחירה הוא 105.90 ₪ לחודש, אך בשנה הראשונה סוכם כי התובע ישלם בגינה סך של 29.90 ₪ בלבד ועם תום השנה ישלם את מלוא מחירה – 105.90 ₪.

הנתבעת הדגישה כי באותה שיחה הבהיר נציג הנתבעת לתובע את כל פרטי החבילה ותנאיה, לרבות מחירה בשנה הראשונה ומחירה לאחר מכן.

נציג הנתבעת רשם בסיומה של השיחה כי הלקוח "מודע למחירון סוף תקופה".

מיד לאחר מכן, שלחה הנתבעת לתובע את המכתב המצורף כנספח 1 לכתב התביעה ובו, בהדגשה מרובה, מופיעים כל הפרטים הנדרשים כדי להשתמש בתיבת הדואר האלקטרוני שסופקה לתובע וכי תיבת דואר זו תשמש את הצדדים למשלוח הודעות.

הנתבעת טענה עוד כי המכתב הנ"ל נשלח לתובע באמצעות הדואר האלקטרוני וגם בדואר, בהתאם לכתובתו של התובע, היא הכתובת אליה נשלחו כל החשבוניות החודשיות של התובע, כאשר התובע אינו חולק כי קיבלן בדואר.

בכתב הגנתה, גורסת עוד הנתבעת כי בתאריך 10.4.12 נשלחה לתובע תזכורת על כך שתקופת ההטבה עומדת להסתיים בתאריך 15.5.12.

רק ביום 3.2.13 פנה התובע, לראשונה, אל הנתבעת, בבקשה לביטול המנוי ואכן זה בוטל וחיובו של התובע על ידי הנתבעת – פסק.

הנתבעת הכחישה את טענות התובע כאילו לא ידע שההטבה שעל פיה שילם לנתבעת בגין אותה תוכנית – תקפה לשנה אחת בלבד.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 13-05-19808 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ

כל זאת, כאשר במשך שנים רבות בהן היה מנוי של שירותי הנתבעת, תמיד בחר התובע להצטרף לחבילות שניתנו תמורת מחיר מוזל לשנה אחת בלבד והחבילה שבעניינינו, היתה הרביעית אליה הצטרף כך, כמפורט בכתב ההגנה.

הנתבעת שללה את כל טענות התובע על כך שהפרה קביעה מקביעות החוק, כפי שקביעות אלה הוזכרו בכתב תביעתו ונתנה עמדתה לגבי כל אחת מטענות התובע ובסיכום – עתרה לדחות את תביעתו.

בישיבת ביהמ"ש הראשונה שהתקיימה בתיק זה, פירט התובע, כי הינו מבקש לחייב את הנתבעת בפיצוי לדוגמא בסך של 20,000 ₪, דבר שהצריך את תיקון כתב התביעה ותשלום תוספת אגרה עד לסכום התביעה המתוקן ואכן התובע עשה כל זאת.

לאחר שנשמעו מלוא הראיות, הנני קובעת כי דינה של התביעה להידחות.

לא נתתי אמון בדבריו של התובע, כאילו בשיחה הטלפונית מחוד מארי 2011 לא נאמר לו כלל שתוקף ההטבה הינו לשנה אחת בלבד ולא נאמר לו כי לאחריה יידרש לשלם את המחיר המלא, 105.90 ₪.

לא נתתי אף אמון בדבריו של התובע כי לא שאל את נציג הנתבעת באותה שיחה ואף לא התעניין מה יהיה גובה חיובו לאחר תום השנה הראשונה של הצטרפותו לאותה חבילה. אין זה סביר כי התובע לא שאל את נציג הנתבעת כמה תעלה החבילה בשנה הבאה.

כאשר מן הנתונים שבאו בפני ביהמ"ש, בטענות הנתבעת שבכתב ההגנה, טענות שלא נסתרו על ידי התובע, הרי שהיתה זו החבילה הרביעית שהתובע רכש מהנתבעת, כאשר תנאיה של חבילה זו זהים לחבילות הקודמות שרכש התובע, כך שהיה ברור לתובע כי בחלוף השנה הראשונה יידרש לשלם את מלוא המחיר עבור החבילה.

זאת ועוד, רישומי נציג הנתבעת בסיכום אותה שיחה, על כך שהתובע תודע במדויק באשר לתנאי החבילה – מקובלים עליי אף הם.

לא נתתי אף אמון בטענתו של התובע כי לא קיבל את המכתב המסומן כנספח 1 בכתב התביעה וכנספח 4 בכתב ההגנה.

הכתובת אליה נשלח המכתב הינה אותה הכתובת אליה נשלחו כל החשבוניות מטעם הנתבעת, חשבוניות שהתובע קיבל אותן, כולן.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 13-05-19808 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ

טענתו של התובע כאילו לא חש כלל כי חדל לקבל בדואר חשבוניות – נדחית על ידי אף היא.

בהיות התובע כה חרד לזכויותיו, כעולה מכתב תביעתו, וכאשר אף לטענתו שלו ידע כי תקופת השנה להצטרפותו לחבילה מסתיימת, אם כי לא ידע, לטענתו, מה יהא מחיר החבילה לאחר תום אותה שנה ראשונה – אין ספק בליבי כי התובע היה מבקש לבדוק אם אכן תקופת ההטבה ממשיכה להתקיים, אם לאו ואם מחיר החבילה אכן לא השתנה כטענתו.

אם התובע לא קיבל את החשבוניות העתידיות לביתו ולא ידע כי הינן נשלחות לתיבת הדואר האלקטרוני שלו – אין ספק בליבי כי היה פונה מיידית אל הנתבעת בעניין זה ולא משהה את פנייתו במשך תקופה כה ארוכה של 9 חודשים.

לקביעתי, לא הוכיח התובע את טענותיו כאילו הוטעה בדרך כלשהי על ידי הנתבעת, כאילו נוצל על ידי הנתבעת מחמת בורותו וכאילו פעלה הנתבעת כלפיו בחוסר תום לב ושלא בהתאם למוסכם עמו. טענות אלה – נדחות על ידי.

הנני דוחה אף את טענת התובע כאילו הפרה הנתבעת חוק מהחוקים אליהם הפנה התובע בכתב תביעתו ומקבלת את טענות הנתבעת, כפי שפורטו בכתב הגנתה.

על בסיס כל האמור לעיל, הנני דוחה את התביעה, על כל עתירותיה.

הנני מחייבת את התובע לשלם לנתבעת את הסך של 500 ₪, בגין הוצאות המשפט וסכום זה יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום מתן פסק הדין ועד התשלום המלא בפועל.

יש זכות להגיש בקשת רשות ערעור לביהמ"ש המחוזי בחיפה וזאת תוך 15 יום ממועד המצאת פסק דין זה.

מזכירות ביהמ"ש תמציא עותק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, ג' סיוון תשע"ד, 01 יוני 2014, בהעדר הצדדים.

רחל חוזה, שופטת בדימוס