



## בבית המשפט העליון

רע"א 8190/14

לפני: כבוד השופטת ד' ברק-ארז

המבקש: אייל רוזנברג

נ ג ד

המשיבה: בזק בינלאומי בע"מ

בקשת רשות ערעור על החלטתו של בית המשפט המחוזי  
בחיפה מיום 19.8.2014 ברת"ק 10190-06-14 שניתנה על-  
ידי כבוד השופטת י' קראי-גירון

בשם המבקש: בעצמו

בשם המשיבה: עו"ד אייל בליזובסקי, עו"ד עו"ד אביאל פלינט,  
עו"ד רונן לוי

### פסק-דין

1. צרכן התקשר בחוזה עם חברה לאספקת שירותי אינטרנט. החוזה נעשה במתכונת המבטיחה מחיר מסוים של המנוי החודשי (הנחשב למחיר "הנחה") למשך תקופה קצובה, כאשר לאחר מכן המחיר עולה למחיר "רגיל". החברה הודיעה לצרכן על סיום העסקה לתקופה הקצובה ועל עליית המחיר הכרוכה בכך באמצעות משלוח הודעה לתיבת הדואר האלקטרוני שפתחה עבור הצרכן, ושעל פתיחתה היא הודיעה לצרכן בתחילת ההתקשרות. האם בנסיבות אלה רשאית הייתה החברה לחייב את הצרכן בתשלום החודשי במחיר הגבוה יותר? זאת ועוד: האם חיוב זה יכול להיות מבוסס על ידיעתו של הצרכן על כך שיחויב בתעריף גבוה יותר בתום התקופה הקצובה הראשונה אפילו לא היה מודע למשלוח ההודעה בתיבת הדואר האלקטרוני? שאלות אלה עמדו במרכזה של הבקשה דנן, שראשיתה בתביעה שהגיש המבקש בבית המשפט לתביעות קטנות נגד חברת בזק בינלאומי בע"מ, המשיבה, שסיפקה לו שירותי אינטרנט.

2. במשך מספר שנים היה המבקש מנוי של שירות גישה לאינטרנט שסיפקה בזק בינלאומי בע"מ, המשיבה. באותה תקופה נערכו בין המבקש לבין המשיבה מספר "עסקאות לתקופה קצובה". המדובר בעסקאות שבמסגרתן ניתן לצרכן תעריף מוזל "מיוחד" במשך אותה תקופה קצובה, כאשר בסיום תקופה זו מחיר השירות עולה לתעריף גבוה יותר. בזמנים הרלוונטיים לתביעתו של המבקש, עמד התשלום החודשי בגין השירותים שקיבל המבקש על כ-30 שקל בחודש. תעריף זה נקבע בשיחת טלפון שקיים נציג המשיבה עם המבקש ביום 15.5.2011, והמבקש עודכן בה כי הוא יחול למשך שנה, כלומר עד חודש מאי 2012, כאשר לאחר מכן יחול תעריף גבוה יותר, של כ-105 שקלים לחודש.

3. לאחר שיחת הטלפון שקוימה עמו, נשלח למבקש מכתב המסכם את התנאים לגבי המשך מתן השירות, אשר כונה על-ידי המשיבה "מכתב ההצטרפות" (להלן: המכתב), ובו צוינה גם כתובת דואר אלקטרוני שהקצתה המשיבה למבקש. עוד צוין במכתב כי ההצטרפות לשירות האינטרנט נעשית בכפוף לתנאים הקבועים בהסכם ההתקשרות לשירותי אינטרנט של בזק (להלן: נוסח ההסכם) ותקנון החבילה/המבצע. כן צוין בו כי ניתן לעיין בנוסח ההסכם באתר החברה (תוך הפנייה לכתובתו של אתר זה), וכי המשיבה תוכל לשלוח למבקש הודעות ועדכונים לכתובת הדואר האלקטרוני שנפתחה עבורו (ושפרטיה צוינו במכתב).

4. במהלך תקופת ההתקשרות, נשלחו למבקש חשבוניות בגין שירותי האינטרנט שסיפקה לו המשיבה. יצוין, כי על גבי חשבוניות אלה הופיע תאריך הסיום של ההטבה. תחילה, החשבוניות נשלחו באמצעות הדואר, וזאת עד לחודש ספטמבר 2011. אין מחלוקת על כך שהחשבוניות האמורות הגיעו ליעדן, כלומר לכתובתו של המבקש. בחשבונית של חודש ספטמבר 2011, האחרונה שנשלחה באמצעות הדואר, נכתב כי החל מן החודש שלאחר מכן יישלחו החשבוניות בגין השירות לכתובת הדואר האלקטרוני שהמשיבה הקצתה למבקש ושצוינה במכתב. החל ממועד זה נשלחו החשבוניות לכתובת הדואר האלקטרוני האמורה ולא נשלחו עוד בדואר.

5. ביום 10.4.2012 נשלחה לכתובת דואר אלקטרוני זו הודעה על כך שההטבה במחיר השירות עומדת להסתיים ביום 15.5.2012, וכי התעריף שיחול לאחר מועד זה יעמוד על 105.9 שקל לחודש, כפי שהוסכם במועד ההצטרפות לשירות. בהמשך לכך,

המשיבה הוסיפה לספק את השירות למבקש גם לאחר חודש מאי 2012, והחל ממועד זה חייבה אותו בגין שירות זה בתעריף של 105.9 שקל לחודש.

6. לטענת המבקש, הוא לא ראה את החשבוניות שנשלחו לכתובת הדואר האלקטרוני שהמשיבה פתחה עבורו, כמו גם את ההודעה באשר להמשך השירות שנשלחה לאותה כתובת, והתוודע לשינוי רק לאחר תשעה חודשים, בחודש ינואר 2013, כשפנה אל המשיבה בנושא אחר.

7. פניותיו של המבקש למשיבה להחזיר ההפרש בין הסכומים בגין התקופה המתוארת, נדחו. על רקע זה הוא פתח בהליכים משפטיים כמפורט להלן.

#### המסגרת הנורמטיבית

8. הדין החל על עסקאות צרכניות שנעשו לתקופה קצרה במחיר "מבצע" נקבע בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן) שהוסף בו בשנת 2008 (בחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 22), התשס"ח-2008). תיקון זה נועד להתמודד עם התופעה של החתמת צרכנים על חוזה אטרקטיבי לתקופה קצובה, מבלי שהם מודעים במידה מספקת לאפשרות שהארכתו תיעשה במחיר גבוה יותר, לעתים גבוה בהרבה.

9. המונח "עסקה לתקופה קצובה" מוגדר בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן כמתייחס, בין השאר, ל"עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם" (בסעיף קטן (א)). במצב דברים זה "לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף" (כפי שמורה סעיף קטן (ג)(1)). עם זאת, לכלל האמור נקבעו חריגים – מתוחמים ומוגבלים. אחד מחריגים אלה הוא מצב שבו ניתנה לצרכן הודעה בכתב על הארכת ההתקשרות (לפי סעיף קטן (ד)(2)(ב)), ובלבד שהודעה זו תחייב את הצרכן רק אם ניתנה בתקופה שחלה בין 60 יום לפני תום ההתקשרות המקורית לבין 30 יום לפני מועד זה (המכונה "תקופת ההודעה" (כאמור בסעיף קטן (א)) ורק אם סכומי התשלומים שיחולו בתקופת ההארכה ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב בעת ההתקשרות (לפי סעיף קטן (ד)(2)(א)).

10. סעיף 13א(ד)(2) אינו מתייחס במפורש לדרך משלוח ההודעה, מלבד ההתייחסות לכך שתהיה זו הודעה "בכתב" ושיפורטו בה "פרטי העסקה".

11. להשלמת התמונה יצוין כי סעיף 13ב המתייחס למשלוח חשבוניות לצרכן מציין בסעיף קטן (א) כי יש לשלוח לצרכן אחת לשישה חודשים לפחות את פירוט התשלומים ששולמו "למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת שהצרכן נתן לה את הסכמתו המפורשת מראש (בסעיף זה – מען)", או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים אלו אם לא נשלחו קודם לכן למען הצרכן. עוד יצוין, כי סעיף קטן (ב) לסעיף זה מסייג את תחולתו של סעיף קטן (א) הנ"ל וקובע שהוא לא יחול בעסקה שהתשלום בה קבוע, אחיד ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, אלא אם כן ביקש הצרכן לקבל למענו את פירוט התשלומים כאמור באותו סעיף קטן.

ההליך בבית המשפט לתביעות קטנות ופסק דינו

12. המבקש הגיש תביעה כנגד המשיבה לבית המשפט לתביעות בקטנות בחיפה (ת"ק 13-05-19808, סגנית הנשיא (בדימוס) ר' חוזה), ובה עתר לחייב את המשיבה בסך של 2144.70 שקל (644.70 שקל על החיוב העודף הנטען, ו-1500 שקל נוספים בגין הוצאות כלליות), ובנוסף לכך בפיצויים לדוגמה.

13. בהמשך, תיקן המבקש את כתב תביעתו כך שיכלול התייחסות מפורשת לסכום הפיצויים לדוגמה שהוא תובע – בסך 20,000 שקל. בגין תיקון זה חויב המבקש בהוצאות של 400 שקל, בהחלטת ביניים שניתנה ביום 16.10.2013, במעמד הצדדים.

14. ביום 1.6.2014 בית המשפט לתביעות קטנות דחה את תביעתו של המבקש. בית המשפט לתביעות קטנות ביסס את פסק דינו על התרשמותו שהמבקש ידע בפועל על העלאת התעריף, לאחר שהדבר הובא לידיעתו בשיחת הטלפון האחרונה שקיים עמו נציג של המשיבה במאי 2011. כמו כן, נקבע כי המכתב שבו צוינו תנאי העסקה וכתובת הדואר האלקטרוני אכן הגיע למבקש, וזאת בהסתמך על כך שנשלח לאותה כתובת שאליה נשלחו החשבוניות ואשר הגיעו לידי של המבקש.

15. בית המשפט לתביעות קטנות דחה גם את טענת המבקש כי לא שם לב לכך שהפסיק לקבל חשבוניות בדואר. בית המשפט לתביעות קטנות עמד על כך שמדובר בעסקה הרביעית שערך המבקש עם המשיבה, כולן בתנאים זהים, והסיק מכך שהמבקש ידע כי המחיר צפוי לעלות בסיום התקופה. לכן, כך נקבע, כאשר הפסיק לקבל חשבוניות לידו, ואף אם לא ידע על החשבוניות שנשלחו לתיבת הדואר האלקטרוני שפתחה עבורו המשיבה, היה עליו לפנות למשיבה לבירור התעריף החדש באופן מיידי.

על כן, בית המשפט לתביעות קטנות דחה את תביעת המבקש וחייב אותו בהוצאות של 500 שקל בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום מתן פסק הדין ועד התשלום המלא בפועל.

בקשת רשות הערעור לבית המשפט המחוזי ופסק דינו

16. המבקש הגיש בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות ועל החלטת הביניים בעניין חיובו בהוצאות (רת"ק 14-06-10190, השופט י' קראי-גירון).

17. ביום 19.8.2014 דחה בית המשפט המחוזי את בקשת רשות הערעור. בית המשפט המחוזי עמד על ההתערבות המצומצמת של ערכאת הערעור בפסיקתו של בית המשפט לתביעות קטנות, אשר צריכה להיעשות רק מקום שבו קיימת טעות משפטית או עובדתית בולטת או כאשר מדובר בשאלה החוזרת ועולה בבתי המשפט לתביעות קטנות ונדרשת להכרעה. בית המשפט המחוזי קבע כי פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות התבסס על הערכת העדים ועל קביעות עובדתיות באשר לשאלה האם המבקש קיבל הודעות מטעם המשיבה אם לאו, קביעות אשר אין להתערב בהן. בנסיבות אלה, כך נקבע, אין לדון בטענותיו של המבקש ביחס לפרשנותן של ההוראות הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן. בית המשפט המחוזי דחה את בקשת רשות הערעור וחייב את המבקש בהוצאות בסך 3,500 שקל.

בקשת רשות הערעור

18. המבקש טוען בפני, בעיקרו של דבר, כי מהחלטותיהן של הערכאות הקודמות עולה כי די בכך שבעל עסק יידע את הלקוח על שינוי התעריף המוזל שנקבע לתקופה קצובה במשלוח הודעה לתיבת דואר אלקטרוני שהלקוח לא הסכים לפתיחתה במפורש. גישה פרשנית זו, כך נטען, מרוקנת מתוכן את דרישת היידוע הסטטוטורית באשר לחידוש עסקה לתקופה קצובה בחוק הגנת הצרכן. המבקש מוסיף וטוען כי לא נתן את הסכמתו למשלוח חשבוניות לכתובת הדואר האלקטרוני שנפתחה עבורו, הסכמה שהייתה אמורה להינתן על-ידו במפורש (לפי סעיף 13ב(א) לחוק הגנת הצרכן).

19. המבקש טוען עוד, שהחלטה של בית המשפט לתביעות קטנות מיום 16.10.2014, אשר חייבה אותו בהוצאות על תיקון כתב תביעתו ביחס לסכום הפיצויים לדוגמה, הייתה שגויה. לטענתו, תיקון זה נעשה על-ידו בהנחייתו של בית המשפט

לתביעות קטנות, למרות שהדבר לא נדרש משום שממילא לבית המשפט מסור שיקול דעת בכל הנוגע לפסיקת פיצויים לדוגמה.

20. ביום 19.2.2015 הוריתי למשיבה להגיש את תשובתה לבקשה, וביום 26.4.2015 היא הגישה את תשובתה כאמור. המשיבה טוענת כי מדובר בבקשה הנסבה על קביעות עובדתיות ואינה חורגת מעניינם של הצדדים, וכי על כן אין הצדקה להיענות לה. המשיבה הדגישה כי בית המשפט לתביעות קטנות קבע כעניין שבעובדה שהמבקש ידע מתי אמורה הייתה להסתיים תקופת ההטבה ומה יהיה המחיר שבו יחויב בסיומה. המשיבה מפנה לרע"א 7810/13 בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' בן טיט (1.9.2014) (להלן: עניין בן טיט) שבו נקבע כי הלקוח באותו עניין ידע בפועל על תנאי העסקה, ולטענתה – כך הדבר גם בעניין זה.

21. המשיבה שבה ומדגישה כי למבקש הובהרו תנאי ה"חבילה" בשיחת הטלפון שנערכה עמו במועד ההצטרפות; כי נשלח אליו מכתב הצטרפות שבו פורטו הן המחיר בתקופת ההטבה, הן המחיר לאחריה והן כתובת הדואר האלקטרוני שהוקצתה לו; וכי גם נוסח ההסכם שהמכתב מפנה אליו קובע דברים דומים באשר לשימוש בתיבת הדואר האלקטרוני. המשיבה הפנתה לסעיף 14 לנוסח ההסכם, הקובע בעניין זה כי "הלקוח נותן בזאת הסכמתו, כי כתובת הדוא"ל שהקצתה עבורו החברה ו/או כל כתובת דוא"ל אחר ו/או מספר טלפון שמסר לה יישמשו את החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך משלוח כל הודעה על פי הסכם זה ו/או כפי הנדרש על-פי כל דין".

22. המשיבה שבה ומתייחסת אף לכך שהמבקש התקשר עמה בעסקאות דומות בעבר. לטענת המשיבה, חוק הגנת הצרכן נועד להגן על צרכנים תמימים מפני ניצולם על-ידי תאגידים גדולים, ולא לאפשר לצרכנים "מתוחכמים" למצוא טעמים להתעשר על חשבון אותם תאגידים. המשיבה סבורה כי המבקש הוא צרכן "מתוחכם" היודע לעמוד על זכויותיו, וכי בנסיבות אלה טענותיו באשר להפרתה של חובת היידוע ולאי-ידיעתו את תנאי העסקה נגועות ב"ציניות".

23. המשיבה טוענת עוד כי לפי סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, לא נדרשת הסכמה פוזיטיבית להארכת העסקה לתקופה קצובה, אלא די במשלוח הודעה ללקוח, תנאים שהתקיימו לשיטת המשיבה במקרה דנן.

24. המשיבה סבורה גם כי אין מקום לטענת המבקש בדבר תחולתו של סעיף 13ב המחייב הסכמה מפורשת של הלקוח לשליחת הודעות וחשבוניות לכתובת דואר

אלקטרוני (במקום למען רגיל). המשיבה טוענת בהקשר זה כי סעיף 13ב(ב) מסייג את תחולתו כך שהסדר זה אינו חל על עסקה שהתשלום בה קבוע, אחיד, ובלתי תלוי בהיקף הצריכה או השימוש, כמו במקרה דנן.

25. לבסוף, המשיבה חוזרת ומפנה לסעיף 14 לנוסח ההסכם, שצוטט לעיל, אשר מבהיר כי הלקוח נותן את הסכמתו למשלוח הודעות וחשבוניות לכתובת הדואר האלקטרוני שנפתחה עבורו.

26. באשר לסעדים שנתבעו, המשיבה סבורה שאין ממש בטענותיו של המבקש בכל הנוגע לפסיקתם של פיצויים לדוגמה ולהחלטת הביניים שפסקה הוצאות בהקשר לתיקון כתב התביעה.

27. ביום 21.5.2015 המבקש הגיש, בהסכמת המשיבה, בקשת רשות להגיב לתשובתה, וצירף לבקשה את התגובה עצמה. בתגובה זו טען המבקש כי השאלה העולה בעניינו שונה מזו שנדונה בעניין בן דוד, מאחר שבעניין בן דוד נשלחה ללקוח הודעה בדואר על השינוי בתעריף השירות, כמצוות החוק, בעוד שבמקרה דנן ההודעה נשלחה במסר אלקטרוני בלבד, שאינו מהווה, כך נטען, "הודעה בכתב" כנדרש על מנת לעמוד בתנאי סעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן. כן טען המבקש כי הטענה שהוראות סעיף 13ב לחוק הגנת הצרכן אינן חלות במקרה זה הועלתה בבית משפט זה לראשונה. בנוסף, הוא טען שערעורו על החלטת הביניים נוגע אך לקביעה כי יש לחייבו בהוצאות בשל תיקון זה.

#### דיון והכרעה

28. לאחר ששקלתי את הדברים החלטתי כי דין הבקשה לרשות ערעור להתקבל – בכל הנוגע לחיובו של המבקש בתשלום התעריף הגבוה יותר בתום התקופה הקצובה הראשונה של ההתקשרות (אך לא ביחס לחיובו בהוצאות בגין תיקון כתב התביעה שהגיש). בהמשך לכך ובתוקף סמכותי לפי תקנה 410 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984, אני סבורה כי יש לדון בבקשה כאילו הוגש ערעור לפיה וכי יש לקבל את הערעור עצמו, בעניין הנוגע לתשלום התעריף הגבוה יותר בתום התקופה הקצובה בלבד.

29. הלכה פסוקה היא שרשות ערעור ב"גלגול שלישי" תינתן רק במקרים שבהם מתעוררת שאלה עקרונית וכללית, החורגת מעניינם הפרטי של הצדדים, או כאשר יש

חשש לעיוות דין חמור אם לא יתערב בית משפט זה (ר"ע 103/82 חניון חיפה בע"מ נ' מצת אור (הדר חיפה) בע"מ פ"ד לו(3) 123 (1982)). כך ביתר שאת בבקשות רשות ערעור הנוגעות לתביעות קטנות, בשים לב לסוג ההליך והתכליות שביסודו – ניהול הליך מהיר, זול ויעיל (ראו: רע"א 8144/04 בודקר נ' בשקירוב, פסקה ט' (20.3.2005); חמי בן-נון וטל חבקין הערעור האזרחי 551-552 (מהדורה שלישית, 2012)). אני סבורה שאלה הם פני הדברים במקרה דנן. אכן, הנזק שנגרם למבקש אינו גדול – אולם עניינו מעורר שאלה עקרונית הנוגעת להתנהלותם של בעלי עסקים מול צרכנים בכל הנוגע ליישום ההוראות המיוחדות שנקבעו בחוק הגנת הצרכן ביחס לעסקאות שנעשו לתקופה קצובה. באופן ספציפי, הבקשה מעוררת את שאלת הפרשנות הראויה לדרישה שעניינה משלוח "הודעה בכתב" לצרכן בגדרי סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן.

30. המשיבה טוענת כי מדובר בערעור על קביעות עובדתיות, שאין בו כדי להצדיק רשות ערעור בבית משפט זה. טענה זו יש לדחות. קביעתו העובדתית של בית המשפט לתביעות קטנות לפיה המבקש ידע לכאורה על תנאי ההתקשרות אינה מייתרת את הטענה לפיה תנאי להעלאת המחיר לצרכן הוא משלוח הודעה בכתב בתקופה הסמוכה לכך. זאת ועוד, מקובלת עליי טענתו של המבקש לפיה אין בפסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות קביעה פוזיטיבית לפיה קיבל את ההודעה שנשלחה אליו לדואר האלקטרוני שפתחה עבורו המשיבה. קביעתו של בית המשפט לתביעות קטנות מבוססת על כך שהמבקש, צרכן "חרד לזכויותיו", היה צריך לפנות ולברר מה יהיה המחיר בתום תקופת ההטבה, בנסיבות שבהן ידע באופן עקרוני מתי היא אמורה להסתיים. במובן זה, פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות אינו מבוסס רק על קביעות עובדתיות אלא גם על עמדה נורמטיבית לפיה צרכן "מתוחכם" אינו זכאי ליהנות מן ההגנה המיוחדת שבחוק המתנה את המשך ההתקשרות במתן הודעה בכתב בתקופה שנקבעה בחוק – בסמוך לסיום תקופת ההתקשרות המקורית. אני סבורה כי אין לקבל עמדה זו, בשים לב לכך שמלכתחילה זוהי הגנה שלא ניתן להתנות עליה לפי הוראות הדין. הגנה שעליה לא ניתן להתנות מלכתחילה, לא ניתן גם לראותה כלא חלה בדיעבד רק בשל כך שהצרכן הוא "מתוחכם" או "היה צריך לדעת" בשל התנהלותו בעבר. ככל שהצרכן הוא מתוחכם, החברה המתקשרת עמו היא מתוחכמת יותר, ומכל מקום, ניתן לצפות ממנה שתעמוד בדרישות הדין ביחס לכלל צרכניה. יתרה מכך, באופן טבעי צרכנים מתוחכמים הם אלה שיפנו בדרך כלל לבית המשפט, וכאשר יקדמו את עניינם הדבר עשוי לשרת גם את עניינם של כלל הצרכנים, מתוחכמים ולא מתוחכמים כאחד.

31. כמו כן, צודק המבקש בטענתו כי עניינו אינו דומה לזה שנדון בעניין בן דוד. באותו מקרה לא אושרה תובענה ייצוגית שהוגשה בגין הארכתה של תקופת ההתקשרות

על בסיס הקביעה שהתובע הייצוגי "ידע או צריך היה לדעת" על הארכת ההתקשרות. אולם, הדברים התייחסו למצב שבו הצרכן קיבל הודעה למענו הרשום, וטענותיו התמקדו במתכונתה של ההודעה (צירופה לחשבונית, מיקומה בה וכולי). לעומת זאת, בענייננו, אין חולק כי המשיבה שלחה את ההודעה האמורה לכתובת דואר אלקטרוני שהיא פתחה עבור המבקש, עובדה המעוררת שאלות שונות באשר לפרשנות הדין, ולאחר מכן באשר לתנאי ההסכמה בין המבקש למשיבה ותוקפם.

32. נקודת המוצא להכרעה בענייננו מצויה בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן הקובע כי תנאי להמשך ההתקשרות במחיר שאינו המחיר המוזל שחל בתקופה הקצובה הוא ש"ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה. השאלה היא אפוא האם הודעה הנשלחת לתיבת דואר אלקטרוני שנפתחה עבור הצרכן, שאינה משמשת את הצרכן בפועל ושהחברה פתחה עבורו באופן חד צדדי עומדת בדרישות הסעיף? אני סבורה שבאופן בסיסי התשובה לשאלה זו היא שלילית.

33. כאמור, המשך ההתקשרות במחיר הגבוה יותר מחייב מסירת "הודעה" בכתב. עוד קודם שנפנה לדינים הספציפיים החלים בתחום דיני הצרכנות, יש לחזור ולהזכיר כי סעיף 60 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: חוק החוזים), שכותרתו היא "דרך ומועד למסירת הודעה", קובע בסעיף קטן (א) כי "הודעה לפי חוק זה תינתן בדרך המקובלת בנסיבות הענין". אם כן, יש לפתוח בשאלה מהי מסירת הודעה בדרך מקובלת. בהיעדר הוכחה מיוחדת אחרת, סביר לומר שמשלוח הודעה בדרך מקובלת הוא משלוח הודעה לכתובת שידוע כי הצד השני לחוזה נוהג לעשות בה שימוש או הודיע על כך שהיא משמשת אותו לצורך ההתקשרות. כתובת כזו עשויה להיות, במקרה הרגיל, כתובת מגוריו של האדם, מספר פקס שהוא בחר לעצמו או כתובת דואר אלקטרוני שהוא בחר לעצמו. לעומת זאת, משלוח הודעה אינו יכול להיחשב מקובל כאשר מדובר בכתובת שלצד השני אין זיקה אליה. כתובת דואר אלקטרוני שנבחרה על-ידי צד אחד לעסקה עבור משנהו אינה עומדת בדרישה למסירת הודעה בדרך מקובלת, אלא אם כן הוא העדיף חלופה זו, קרי נשאל האם היה רוצה שיפתחו עבורו כתובת דואר אלקטרוני כאמור ושאליה יישלחו ההודעות או שמא הוא מעדיף שימוש בכתובת דואר אלקטרוני אחרת. זוהי גם הפרשנות המתבקשת להוראות חוק הגנת הצרכן. חוק הגנת הצרכן קובע חובת יידוע קוגנטית על סיומה של העסקה. ברי כי הודעה כזו צריכה להישלח למקום בו הצרכן מקבל את ההודעה בפועל. ניתן ללמוד על הדברים גם מסעיף 13ב לחוק הגנת הצרכן, המסדיר את הסוגיה של משלוח חשבוניות (בנסיבות

שאליהן מתייחס אותו סעיף) לכתובת דואר אלקטרוני של הצרכן רק כאשר זה נתן הסכמה מפורשת מראש לכך.

34. האם ניתן לומר שבנסיבות העניין הלקוח הסכים לקבלת הודעות בכתובת הדואר האלקטרוני שנבחרה עבורו? למעשה, זוהי טענתה העיקרית של המשיבה, המבקשת להתבסס על סעיף 14 לנוסח ההסכם, אשר המכתב שנשלח למבקש מפנה אליו. דא עקא, המשיבה מעולם לא הניחה בסיס לכך שהמבקש ראה את נוסח ההסכם או יודע באשר לתוכנו של סעיף 14 בו עובר להתקשרות. אין חולק כי ההסכמה בין הצדדים מבוססת על שיחת הטלפון ממאי 2011, שתיעוד חלקי שלה הוצג בבית המשפט לתביעות קטנות. יודגש כי איני מתערבת בקביעה העובדתית לפיה יש לייחס מהימנות מלאה לתיעוד זה. אכן, ב"תיעוד" זה הופיעה העובדה שהמבקש חידש את המנוי בעלות מסוימת וכי הוא "מודע למחירון סוף התקופה". אולם, אין כל ראייה לכך שבשיחת הטלפון יידעו את המבקש על הדרך שבה יישלחו אליו הודעות, לא באופן כללי ולא באשר לסיום תקופת העסקה. למעשה, נוסח ההסכם אף לא נשלח למבקש, והוא נזכר רק במכתב, המאוחר כזכור לעסקה הטלפונית בין הצדדים. שומה עלינו לחזור אפוא למושכלות ראשונים של דיני הצעה וקיבול. ההצעה של המשיבה ניתנה למבקש בשיחת הטלפון, ובה גם התבצע הקיבול שלה. לא הוכח כי בהצעה נאמר שההודעה הנדרשת באשר לעליית המחיר תישלח לכתובת הדואר האלקטרוני שנפתחה עבור המבקש. אכן, כפי שנקבע, המבקש הסכים לתנאי העסקה מבחינת המחיר שנקבע בה ותקופתה. אולם, המבקש לא נתן הסכמה כלשהי לתנאי שעניינו משלוח הודעות לכתובת הדואר האלקטרוני הייעודית. הצעה וקיבול אלה גיבשו את תנאי ההתקשרות המחייבים (ראו והשוו: ע"א 285/73 לגיל טרמפולין וציוד ספורט ישראל בע"מ נ' נחמיאס, פ"ד כט(1) 63, 70-71 (1974)). המכתב שנשלח למבקש לאחר שיחה זו, ושעליו מבקשת המשיבה להתבסס, לא יכול להוסיף תניות לאותה הסכמה מבלי שהמבקש הסכים לכך, שכן צריך היה להביא תניות אלו לידיעת הצד המתקשר עובר או בעת עריכת ההתקשרות (ראו שם, בעמ' 71). ברי כי צדדים רשאים לעדכן ולהוסיף תניות בשלב מאוחר יותר, אך הדבר ייעשה בהסכמה ולא באופן חד צדדי, ודאי כאשר מדובר בפערים כה גדולים בין הצדדים לחוזה. דומה כי ראוי לציין את המובן מאליו – כאשר נכרת חוזה, יש להביא את כלל התניות בו לעיון הצד השני עובר להתקשרות. מכל מקום, אף במכתב עצמו נכתב אך באופן עמום כי כתובת זו תשמש למשלוח "הודעות ועדכונים בקשר עם המנוי שברשותך ולמשלוח חומר פרסומי/שיווקי", ללא התייחסות ספציפית למשלוח "ההודעה" בה"א הידיעה – ההודעה הסטטוטורית באשר לעליית המחיר (וזאת בניגוד לנוסח ההסכם המתייחס במפורש להודעות על-פי כל דין, לרבות בדבר עדכון תעריפים, אלא שכזכור זה אינו מחייב את המבקש). אין די בכך

שבאתר של המשיבה מופיע נוסחו של חוזה אחיד כלשהו, שאליו מפנה המכתב שנשלח למבקש לאחר השלמת ההתקשרות וכולל נוסח מעורפל בכל הנוגע לשימוש בכתובת דואר אלקטרוני ייעודית, על מנת לקבוע שהמבקש הסכים לכך שההודעה אשר יש לתת על-פי דין לצרכן תישלח אליו בדרך זו.

35. למעלה מן הצורך, ניתן להוסיף כי אף הסעיף עצמו עליו המשיבה ביקשה להתבסס מעלה תהיות באשר לתחומי פריסתו ולפרשנותו הנכונה. לצורך המשך הדיון אחזור ואביא סעיף זה בנוסחו המלא כלשונו:

"כתובת הדוא"ל שהקצתה עבורו החברה ו/או כל כתובת דוא"ל אחר ו/או כל מספר טלפון שמסר לה ישמש את החברה, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך משלוח כל הודעה על פי הסכם זה ו/או כפי הנדרש על פי כל דין, לרבות הודעות בדבר עידכון תעריפי השירות, חשבוניות וחשבונות תקופתיים. כל הודעה שתשלח החברה ללקוח תחשב כאילו הגיעה ללקוח: שלושה ימים ממועד משלוחה, אם נשלחה בדואר; ואם נמסרה באמצעות הדוא"ל, בפקס, או בכל אמצעי אלקטרוני אחר – בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה, לפי העניין".

עיון בדברים מלמד כי זהו לכאורה סעיף מכביד מאד מבחינת הלקוח. עולה ממנו כי המשיבה שמרה בו כביכול על זכותה לשלוח הודעות ללקוח למספר כתובות – ולא לכתובת ספציפית מוסכמת, וזאת "על פי שיקול דעתה הבלעדי". באופן פוטנציאלי, המשיבה רשאית למסור כל הודעה הקשורה במנוי למספר כתובות של דואר אלקטרוני, ובנוסף לכך אף למספר מספרי טלפון, ללא מגבלה. ניסוח נדיב זה מבחינת המשיבה ומכביד מבחינת הלקוח מופיע בחוזה שהוא חוזה אחיד, אשר נוסח באופן חד צדדי על-ידי המשיבה, ונראה שאין להתפלא אפוא על ניסוחו החד צדדי (אלא רק להצטער עליו). השאלה האם יש לראות בהוראה זו משום תנייה מקפחת בחוזה אחיד לא הועלתה על-ידי המבקש, לא בפני ולא בפני הערכאות הקודמות, ואף לא נשמעו בעניינה טענות, בהליך זה שבו המבקש לא היה מיוצג. בנסיבות אלו לא אקבע בה מסמרות, אם כי לכאורה יש בתנייה האמורה כדי להטריד. לכאורה, קיים קושי ב"הכתבתה" של כתובת למשלוח לצרכן, להבדיל מהצעה לפתוח עבורו כתובת דואר אלקטרוני תוך מתן אפשרות לבחירה בין כתובת זו לכתובת אחרת. אם לא נאמר כן – התוצאה עלולה להיות שאדם יהיה מחויב לבדוק דרך קבע מספר כתובות דואר אלקטרוני כמספר העסקאות שהוא עורך עם ספקים שונים. גם אופן ניסוחו של הסעיף מעורר שאלות. לפי האמור בו, הודעה שנשלחה לדואר אלקטרוני תיחשב ככזו

שהתקבלה "בעת קבלת אישור מסירתה או העברתה". אולם, משמעותה של הדרישה לאישור בדבר "מסירתה או העברתה" של הודעת דואר אלקטרוני אינה לחלוטין נהירה. במקרה הרגיל, משלוח של דואר אלקטרוני עשוי להיענות בהודעת "דחייה" (קרי כי ההודעה לא הגיעה ליעדה מסיבות שונות), להבדיל מהודעה על "אישור מסירה". ייתכן, שמדובר בעדכון שנותר כ"סרח עודף" מניסוח מוקדם יותר של החוזה אשר התייחס למשלוח הודעות בפקס. אף בעניין זה אינני נדרשת להכריע, אך ברי שזהו סעיף בעל ניסוח עמום, אשר בכל מקרה, הנטל להבהרתו ולהוכחת התקיימותו צריך להיות מוטל על המשיבה, לו היה בידה להוכיח כי המבקש אכן הסכים לתניה זו. לא מיותר להזכיר בהקשר זה גם את כלל הפרשנות נגד המנסח, המעוגן כיום בסעיף 25(ב1) לחוק החוזים.

36. משהגעתי למסקנה לפיה לא נשלחה למבקש הודעה כנדרש בסעיף 13א(ד) לחוק הגנת הצרכן, אני סבורה כי יש מקום לפסוק פיצויים לדוגמה למבקש לפי סעיף 31א(2) לחוק האמור. פיצויים לדוגמה מסוג זה מיועדים לתרום להרתעה ולאכיפה של החוק, באמצעות מתן תמריץ לצרכנים לעמוד על זכויותיהם בבית המשפט (ראו דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 21) (פיצוי לדוגמה), התשס"ז-2006, ה"ח הממשלה 272 (18.12.2006)). אותם דברים שנזקפו לחובתו של המבקש, היינו שהוא "עומד על זכויותיו", צריכים בהקשר זה להיזקף דווקא לזכותו. בהקשר זה, אציין כי כאשר בית המשפט לתביעות קטנות, המיועד, בין השאר, להקל במידת מה על צרכנים להתגבר על הקושי המובנה הכרוך בהתדיינות מול תאגידים גדולים, מוצא כי תביעה צרכנית היא מוצדקת, מן הראוי שייתן ביטוי לניסיונותיהם של הנתבעים להערים בפני התובע קשיים במימוש זכותו, ככל שהיו ניסיונות כאלה. זאת, כאמור, משום שתביעות מסוג זה מיטיבות לא רק עם התובע עצמו, אלא עם ציבור הצרכנים באופן כללי, וגם לכך יש לתת משקל. במקרה דנן מתיר החוק פסיקת פיצויים לדוגמה, ודומה כי ראוי למצוא את המסגרת המתאימה להביא שיקולים אלה בחשבון גם במקרים אחרים. לצד זאת, יש לזכור כי פסיקת פיצויים לדוגמה היא סמכות שבשיקול דעת של בית המשפט (וראו: רע"א 808/10 ישי נ' גוליבר תירוות בע"מ, פסקה 3 (25.7.2010); רע"א 6480/13 דיאס נ' חברת בזק לתקשורת בע"מ, פסקה 10 (1.12.2013) (להלן: עניין דיאס)). על כן, יש לבחון כל מקרה על פי נסיבותיו. בנסיבות העניין, ובשים לב לקביעות העובדתיות של בית המשפט לתביעות קטנות שבהן אינני מתערבת כאמור, אני קובעת כי המשיבה תשלם למבקש פיצויים לדוגמה בסך 4,000 שקל.

37. לעומת זאת, לא מצאתי לנכון להידרש להחלטה לחייב את המבקש בהוצאות על תיקון כתב התביעה באשר לסכום הפיצויים לדוגמה, שהיא החלטת ביניים של הערכאה הדיונית, אשר בה לא נוטים להתערב במסגרת "גלגול שלישי".

38. באופן כללי יותר אני מבקשת להוסיף, כי כבר עמדתי בעבר על כך שעסקאות מסוג זה, לתקופה קצובה, מהוות "קרקע פורייה" לטעויות, ועל כן על העוסקים להקפיד הקפדה יתרה בהתנהלותם ביחס לעסקאות אלו (ראו: עניין דיאט, בפסקה 11). יש לקוות כי המשיבה וחברות דומות לה ינהגו כך גם באשר למשלוח הודעות לצרכנים, באופן המגשים את תכליתו של חוק הגנת הצרכן ומאפשר לצרכן לקבל את מלוא המידע באשר לעסקה לשקול את האפשרויות העומדות בפניו (ראו עוד: דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 24) (עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות בעסקה בתשלומים), התשס"ח-2008, ה"ח הכנסת 202 (29.1.2008)). הודעה לכתובת שהמבקש לא פתח לעצמו ולא אישר כי ברצונו לקבל אליה הודעות, משולה להכנסתה של הודעה לפתק בבקבוק והשלכתו למרחבי הים, או שמא נאמר מרחבי האינטרנט. בכך אין די.

39. אשר על כן, הערעור מתקבל במובן זה שהמשיבה תשלם למבקש את סכום החיובים ביתר שגבתה ממנו על-פי כתב תביעתו, בסך של 644.70 שקל, ובנוסף לכך גם פיצויים לדוגמה על סך 4,000 שקל והוצאות משפט בסך 3,500 שקל. הוצאות המשפט במקרה זה משקפות את ה"טרטור" הנמשך של המבקש בהליכים רבים שלא לצורך. באופן כללי יותר, דומה שבפסיקתן של הוצאות משפט במקרים מסוג זה ראוי להביא בחשבון את הטרחה המיוחדת הנגרמת לעתים לצרכנים בהתמודדותם עם תאגידים גדולים, נוכח פערי הכוחות בין הצדדים. כמו כן, ככל שהמבקש שילם למשיבה את כספי ההוצאות שנפסקו לה במסגרת פסקי הדין שניתנו בערכאות הקודמות (להבדיל מהחלטת הביניים האמורה, בה איני מתערבת) בסך כולל של 4,000 שקל, היא תשיב לו אותם.

ניתן היום, ט"ז בסיון התשע"ה (3.6.2015).

ש ו פ ת