



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 62187-12-13 סולימני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' השופטת סיגל דומניץ סומך

התובע שרון סולימני

נגד

הנתבעת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

פסק דין

1
2 לפניי תביעה לפיצוי בגין ניתוק שירות "עקוב אחרי" בעסקו של התובע למשך חודשיים וכן בגין
3 ניתוק קו האינטרנט.
4
5 בכתב התביעה טוען התובע, כי הינו בעלים של סוכנות ליהוק ודוגמנות. לטענת התובע, קו הטלפון
6 שמספרו 03-9307777 שימש קו ראשי של הסוכנות, אשר פורסם באמצעי התקשורת והמדיה.
7 לטענת התובע, לאחר שחש בירידה ניכרת ביותר בשיחות הטלפון הנכנסות לעסק, גילה כי קו
8 הטלפון האמור, אשר שימש כקו ראשי וסופק עליו שירות "עקוב אחרי", היה מנותק לשיחות
9 נכנסות.
10 התובע טוען, כי מאחר ומדובר בקו ראשי של הסוכנות, ניתוקו וחוסר האפשרות של לקוחות לפנות
11 לסוכנות, גרם לנזק תדמיתי וכלכלי רב.
12 לטענת התובע, לאחר שפנה אל הנתבעת, התברר כי אכן הקו נותק. לטענת הנתבעת, השירות נותק
13 בשל טעות אנוש ותוקן עם פנייתו.
14 כמו כן, טוען התובע כי בסמוך לאותה תקופה, נותק קו האינטרנט במשרדו למשך 20 יום.
15 התובע טוען כי פניותיו לנתבעת לקבלת פיצוי, זכו ליחס מזלזל ולהצעות פיצוי לא ראויות לטעמו.
16 לכתב התביעה צירף התובע מכתב תלונה ששלח לנתבעת, תשובת הנתבעת לפנייתו ומכתב התראה
17 שנשלח על ידי בא כוחו.
18
19 בכתב ההגנה טענה הנתבעת, כי אכן עקב טעות אנוש של נציג, לא הוגדר השירות "עקוב אחרי
20 מיתוג" כהלכה ולאחר הפנייה אליה, ההגדרות תוקנו. הנתבעת טוענת, כי העובדה שהתובע לא גילה
21 את עובדת ניתוק הקו במשך חודשיים ימים מדברת בעד עצמה ומעידה, כי לא נגרם לו נזק בגין
22 הניתוק. לעניין התקלה בקו האינטרנט נטען, כי מדובר היה בתקלה בלתי צפויה שנגרמה עקב
23 עבודות תשתית שבוצעו באזור. לטענת הנתבעת, התקלה ארכה 5 ימים בלבד [בין התאריכים 26-
24 30/7/09]. הנתבעת טענה, כי פעלה ללא דיחוי לתיקון התקלה, ובכל מקרה זוכה חשבונו של התובע
25 בגין התקופה בה רשת האינטרנט לא היתה תקינה ובתוספת פיצוי בסך של 550.73 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 62187-12-13 סולימני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 הנתבעת הסבירה כי התובע פוצה על ידה הן עבור התקלה בניתוק קו הטלפון והן בגין התקלה ברשת
2 האינטרנט בסך כולל של 1,682 ₪ והגשת תביעתו הינה בבחינת ניסיון להתעשר שלא כדין.
3 הנתבעת הוסיפה והפנתה בכתב הגנתה לפטור הקבוע בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת (בזק
4 ושידורים), התשמ"ב – 1982.
5
6 לפניי העידו התובע ונציג הנתבעת. התובע חזר על האמור בכתב התביעה וטען כי הסוכנות הינה
7 סוכנות ידועה ומוכרת בארץ ולפיכך נגרם לו נזק רב כתוצאה מניתוק הקו. התובע טען כי אין
8 באפשרותו להציג חשבוניות ופרטים של לקוחות על מנת שלא לחשוף נתונים אלה בפני מתחרים.
9 התובע הציג בפניי קלסר ובו כתבות ופרסומים של פרויקטים בהם נטלה חלק הסוכנות שלו. התובע
10 הסביר, כי שם לב לירידה בפניות במשך התקופה בה היה הקו מנותק אך חשב תחילה שמדובר
11 בירידה תקופתית שכן חלק מהלקוחות יצרו קשר ישיר עמו באמצעות הטלפון הנייד.
12
13 נציגת הנתבעת העידה בפניי וטענה, כי התקלה בקו הטלפון מקורה היה בטעות אנוש וזו תוקנה מיד
14 לאחר פנייתו של התובע. נציגת הנתבעת טענה, כי לא נגרם לתובע נזק רב מאחר ולפי החשבוניות
15 המיוחסות לקו המדובר, בסמוך לתקופה בה אירע הניתוק, עולה כי לא נעשה בקו זה שימוש רב.
16 הנתבעת הציגה חשבוניות מאותה תקופה (נ/1) לפיהן חשבון הסוכנות חויב בסכומים נמוכים ביותר
17 בגין השימוש בקו האמור.
18 נציגת הנתבעת הסבירה כי מאחר ומדובר בשירות "עקוב אחרי" בקו זה, כל שיחה נכנסת מחויבת
19 בתשלום ולפיכך מהיקף החשבונות ניתן ללמוד כי לא מדובר בשיחות נכנסות רבות.
20 לעניין התקלה ברשת האינטרנט, ציינה הנציגה, כי מדובר היה בתקלה אחת בלבד שנמשכה חמישה
21 ימים. הנציגה הגישה לעיוני את פירוט העבודות שבוצעו באותה תקופה בציון ימי העבודה אשר
22 נדרשו לתיקון התקלה (נ/2).
23 נציגת הנתבעת ציינה כי התובע קיבל זיכוי לשיחות טלפון בסך של 1500 ₪ והגם שהתקלות ארעו
24 בשנת 2009, עד היום התובע אינו משלם חשבונות טלפון, על חשבון זיכוי זה, עובדה המעידה
25 כשלעצמה כי החיובים לחשבון הטלפון האמור הינם נמוכים מאוד.
26
27 לאחר שעיינתי בכתבי הטענות על נספחיהם, שמעתי את הצדדים ועיינתי במסמכים אשר הוגשו
28 במהלך הדיון, מצאתי כי דין התביעה התקבל אף כי לא בהיקפה הנטען. ולהלן טעמי.
29
30 התובע הוא "המוציא מחברו" ועליו הראיה לשכנע כי הנתבעת התרשלה באופן המבסס חבות שלה
31 כלפיו בשל ניתוק קו הניתוק ובניתוק שירות האינטרנט. בהוכחת רשלנות סתם לא די. בסעיפים 40-
32 41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982 הוענקה לנתבעת חסינות מסוימת מפני חבות
33 בנזיקין ואחריותה הוגבלה וצומצמה לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה של הנתבעת
34 ועובדיה.
35



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 62187-12-13 סולימני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

על טעמה של הוראת החסינות עמד בית המשפט בת"ק (י-ם) 4173_06 זיאס נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (טרם פורסם, [פורסם בנבו] 18.4.07): "אכן, מסכים אני כי אחריותה של בזק בניזיקין (וכל ספק תקשורת) הוגבלה. היא אחראית רק לנזק שנגרם בעטיה של פעולה מכוונת או כתוצאה מרשלנות חמורה של בזק, עובדיה או מי מטעמה. ויש היגיון בכך. אם נטיל על בזק אחריות בשל כל נזק שנגרם לכל משתמש בשירותיה אין לדבר סוף. סוכן בורסה יוכל לטעון כי הפסיד סכומים עצומים בשל קו תקשורת לקוי. זוגות יוכלו לטעון כי נפגעו קשות ופסיכולוגית מקשר טלפוני שנותק. מזמיני סחורות יוכלו לטעון להזמנות לא נכונות שהגיעו עקב קו פגום ועוד כהנה וכהנה".

בכל הנוגע לניתוק שירות האינטרנט, לא הוכחה לטעמי רשלנות חמורה של הנתבעת או מי מטעמה. הוכח בפניי, כי מדובר היה בניתוק למשך חמישה ימים בלבד, ואני נותנת אמון בדברי נציגת הנתבעת, כי הנתבעת פעלה ללא לאות להשבת רשת האינטרנט לפעילות תקינה, שהרי מדובר היה בתקלה אזורית ואני נוטה להאמין שהנתבעת היתה מעוניינת בתיקון התשתית באופן המהיר ביותר לטובת ציבור לקוחותיה ועל מנת שלא להסב נזק להכנסותיה. מבחינה זו איני חושדת בנתבעת כי התמהמהה בתיקון התשתית על מנת להשיבה לפעילות תקינה.

לא עלה בידי התובע להראות שהתנהלות הנתבעת וכל הנוגע לתיקון תשתית רשת האינטרנט עלתה כדי התרשלות ומקל וחומר, התרשלות חמורה, כאמור בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982, ולפיכך אין כל מקום לפיצוי בגינה.

שונים פני הדברים ביחס לניתוק קו הטלפון לשיחות נכנסות. בהקשר זה אני סבורה, כי הנתבעת חבה באחריות כלפי התובע. המדובר בתקלה אשר התגלתה על ידי התובע לאחר שחש בירידה ניכרת במספר השיחות הנכנסות.

יחד עם זאת, בכל הנוגע למישור הנזק, החלק הארי של נזקיו הנטענים של התובע לא הוכחו. עיקר התובענה נסמכת על הטענה לפגיעה בעסקו של התובע, בשל כך שנבצר מלקוחות לפנות לעסקו במהלך תקופת ניתוק הקו. טענות התובע בהקשר הזה לא הוכחו כלל ועיקר.

ראשית, לא הוצגו בפניי מסמכים חשבונאיים של העסק שיעידו על רווחיו קודם לתקופת הניתוק או לאחריה, ואף לא מסמכים חשבונאיים שיעידו על קיטון ברווחי התובע בתקופת הניתוק. רואה החשבון של התובע לא זומן למתן עדות. כך גם לא נשמעה עדות ולו מפי לקוח אחד, שניסה לפנות לתובע ובשל ניתוק הקו לא עלה בידו להשיגו ומעבר לכך, אף לא זומנה לעדות מזכירתו של התובע ומי שיכלה להעיד על פניות של לקוחות בהקשר זה.

הלכה היא, כי "כלל, אי העדת עד רלוונטי יוצאת הנחה לרעת הצד שאמור היה להזמין" (ע"א 641/87 קלוגר נ' החברה הישראלית לטריקטורים וציוד בע"מ פ"ד מד (1) 239, 245 [1990]), וכי



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 62187-12-13 סולימני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

"מעמידים בעל דין בחזקתו שלא ימנע מבית המשפט ראייה שהיא לטובתו, ואם נמנע מהבאת ראייה רלוונטית שהיא בהישג ידו ואין לכך הסבר סביר – ניתן להסיק, שאילו הובאה הראייה היתה פועלת כנגדו" (ע"א 55/89 קופל [נהיגה עצמית] בע"מ נ' טלקאר חברה בע"מ מ"ד (4) 595,602 [[1990]].

בנסיבות אלה, הימנעות התובע מזימון עדים כאמור – נזקפת לחובתו.

יחד עם זאת, ניתוק קו עסק למשך חודשיים, סביר שגרם לנזק מסוים. לאור העובדה שהנתבעת פיצתה את התובע בגין ניתוק הקו בסכום של 1,500 ₪, אאמוד את הפיצוי המגיע לתובע, על דרך האומדן, על סך של 4,000 ש"ח מעבר לפיצוי שנ ניתן.

אשר על כן, אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע סך של 4,000 ₪ בתוספת הוצאות משפט בסך של 400 ₪, וזאת בתוך 30 יום מהיום שאם לא כן יישא הסכום הפרשי הצמדה וריבית מהיום ועד התשלום המלא בפועל.

המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.

בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.

ניתן היום, ל' אב תשע"ד, 26 אוגוסט 2014, בהעדר הצדדים.

סיגל דומניץ סומך

סיגל דומניץ סומך, שופטת