



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

בפני כבוד השופטת יעל טויסטר ישראל

שי מעוז-מזעקי

התובע

נגד

חברת פרטנר תקשורת בע"מ

הנתבעת

### פסק - דין

1

1 בפני תביעה כספית על סך 72,000 ₪ שהוגשה בסדר דין מהיר ע"י שי מעוז (להלן: "התובע") כנגד  
2 חברת פרטנר תקשורת בע"מ (להלן: "הנתבעת").

3

4

טענות הצדדים בקליפת אגוז:

5

טענת התובע:

6

7 1. התובע, ד"ר שי מעוז, רופא שיניים במקצועו ומנהל מרפאה בעיר רחובות.

8

9 2. התובע הנו לקוח של הנתבעת מזה מספר שנים. התובע רכש מכשיר מסוג נוקיה E71

10 (להלן: המכשיר), לאחר שלטענתו מכשיר זה הומלץ על ידי נציג המכירות של הנתבעת

11 כמכשיר אמין בעל מצלמה משובחת.

12 3. התובע עשה שימוש במכשיר לרבות שימוש במצלמת המכשיר לצורך תיעוד טיפוליו.

13

14 4. ביום 25.6.2010 פנה התובע אל נציגות הנתבעת בעיר רחובות בשל תקלה במכשירו.

15



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 .5 לטענת התובע הוא הגיש את המכשיר לנציג הנתבעת כאשר הוא מדגיש ומתריע כי כרטיס  
2 הזיכרון של המכשיר מכיל חומר רפואי יקר ערך וחשוב. לטענת התובע, בתחילה לא הסכים  
3 למסור את כרטיס הזיכרון יחד עם המכשיר, אך לטענתו השתכנע ועשה כן כאשר נציג  
4 הנתבעת הסביר כי בדיקת הכרטיס הנה הכרחית והבטיח כי יעשה גיבוי מיידי לכרטיס ואף  
5 למכשיר עצמו.
- 6
- 7 .6 התובע מציין כי אינו "איש גאדג'טים" ואינו מומחה בענייני תקשורת, ולכן סמך ידו על  
8 הבטחה זו של נציג הנתבעת.
- 9
- 10 .7 התובע קבל לידיו מכשיר חלופי, בחלוף מספר ימים הוזמן לקבל את מכשיר הטלפון  
11 המתוקן. לדבריו, נדהם לגלות כי הנתבעת לא גיבתה את המידע שהיה על כרטיס המכשיר  
12 כמובטח ואף השמידה את הכרטיס הישן שהוצא מן המכשיר בזמן התיקון.
- 13
- 14 .8 לדברי התובע נזקיו עצומים ורבים הן במישור המקצועי והן במישור התדמיתי.
- 15
- 16 .9 לדברי התובע, כרטיס הזיכרון של המכשיר הכיל מידע רפואי של 26 ממטופליו. לטענת  
17 התובע מדובר בחומר רפואי אשר "אבד לעולמים" כתוצאי ממחדלי הנתבעת.
- 18
- 19 .10 נזקיו של התובע בהתאם לכתב התביעה הם כדלקמן:
- 20
- 21 א. 52,000 ₪ בגין אובדן החומר הרפואי של מטופליו, 2000 ₪ עבור כל מטופל.
- 22 ב. 10,000 ₪ עבור נזק תדמיתי.
- 23 ג. 10,000 ₪ בגין עגמת נפש, אובדן חומר אישי (תמונות משפחתיות) שהיה על גבי  
24 כרטיס הזיכרון, "השחתת זמן יקר" ושכר טרחת עו"ד.
- 25



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

### טענות הנתבעת:

- 1
- 2
- 3 11. הנתבעת היא חברה ציבורית המחזיקה ברישיון להקמה, תחזוקה ותפעול של שרותי טלפון
- 4 נייד בשיטה סלולארית.
- 5
- 6 12. הנתבעת מכחישה מכל וכל אחריות לנזק הנטען.
- 7
- 8 13. לדברי הנתבעת, ביום 7.2.2009 רכש התובע מכשיר טלפון חדש מדגם " Nokia E71 ".
- 9
- 10 14. לדברי הנתבעת, ביום 25.6.2010 פנה התובע למרכז שרות לקוחות של הנתבעת והלין על
- 11 תקלה במכשיר.
- 12
- 13 15. עובר להפקדת המכשיר התקול במרכז שרות הנתבעת, נציג הנתבעת מסר לתובע טופס
- 14 להפקדת מכשיר הטלפון לבדיקה אותו אף צרף התובע לכתב התביעה. בטופס מודגש
- 15 במפורש, כי לפני מסירת המכשיר לבדיקה או לתיקון יש להסיר את התקני הזיכרון ולבצע
- 16 גיבוי של כל המידע והנתונים אשר נמצאים במכשיר.
- 17
- 18 16. הנתבעת מציינת כי אף בהסכם ההתקשרות בין הצדדים מצוין בצורה מפורשת כי: "מומלץ
- 19 לגבות את הנתונים ממכשירך באופן סדיר".
- 20
- 21 17. הנתבעת מציינת בנוסף, כי היא מעמידה לרשות לקוחותיה שרות הנקרא "Orange
- 22 forever", שרות המאפשר גיבוי מלא של המידע המצוי במכשיר. משכך, יכול היה התובע
- 23 בנקל להיעזר בשרות המוצע ללקוחות החברה ולגבות את המידע.
- 24



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

18. הנתבעת טוענת לרשלנות תורמת של התובע המגיעה ל- 100%, וזאת הואיל והתובע לא דאג לשמור ולגבות את המידע האמור למרות המלצות הנתבעת ולא עשה כל פעולה על מנת למזער את נזקיו.
19. הנתבעת הציעה לתובע מתוך רצון טוב לסיום המחלוקת פיצוי בסך 2000 ₪ וכרטיס זיכרון בנפח של 1GB. לדברי הנתבעת, התובע הסכים תחילה להצעה, אך לאחר מכן חזר בו. עוד טוענת הנתבעת כי לפני הגשת ההצעה לתובע, התובע דרש פיצוי כספי בסך 5000 ₪, אך כיום דורש התובע סכום הגבוה פי 14 מהסכום אותו ראה לנכון כפיצוי הולם לנזקיו.

### דיון והכרעה:

20. המחלוקת העומדת בבסיסה של תובענה זו היא בדבר אחריות הנתבעת לנזקיו של התובע.
21. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות, בתצהירים ובסיכומי הצדדים, לרבות בנספחים ובמסמכים אשר צורפו אליהם, דין התביעה להתקבל בחלקה.
22. כאמור, התובע הפקיד את מכשירו במרכז שרות הנתבעת ביום 22.6.2010. נציג התובעת, מר אמיר וישנביץ, מסר לתובע מסמך בדבר הפקדת מכשיר הטלפון לתיקון. מדובר במסמך הנושא את פרטי התובע, פרטי המכשיר שנמסר לתיקון ופרטים אחרים רלוונטיים. (להלן: טופס ההפקדה). הטופס הגם שנושא כאמור את פרטי התובע אינו חתום, אך התובע עצמו צרף את הטופס לכתב התביעה.
23. עיון בטופס האמור מלמד כי אכן מצוין בצורה ברורה ומפורשת כי על הלקוח לבצע גיבוי של כל המידע והנתונים אשר נמצאים במכשיר עובר למסירתו לתיקון. "לפני מסירת מכשיר לבדיקה ו/או תיקון ו/או ביצוע עדכון של גרסה/ תוכנה במכשיר עליך להסיר את התקני הזיכרון (כרטיס זיכרון) ואביזרים נלווים של המכשיר ולבצע גיבוי של כל



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 המידע והנתונים (כולל תוכנות חיצוניות) אשר נמצאים במכשיר וזאת, בין היתר, מכיון  
2 שיתכן כי עקב סוג התקלה במכשיר, נחזיר לך מכשיר מחודש שאינו המכשיר שמסרת לנו"  
3 (ההדגשות אינן במקור).
- 4 עוד מצוין בטופס כי: "פרטנר אינה אחראית לנזק או אבדן או חשיפה של מידע ו/או  
5 אביזרים ו/או נתונים ו/או תוכנות חיצוניות שנמצאים במכשיר שנמסרו לבדיקה ו/או  
6 לתיקון ו/או לעדכון גרסא/תוכנה".
- 7
- 8 .24 זאת ועוד, עיון " בהוראות מיוחדות לגבי שרותי תוכן ותקשורת נתונים" המנויות בחוברת  
9 תנאי ההתקשרות אשר צורפה להסכם ההתקשרות מיום 8.2.2009 מלמד כי מופיעות  
10 בחוברת המלצות בכל הנוגע לגיבוי מידע אשר נמצא במכשיר.
- 11
- 12 כך למשל: נרשם בסעיף 5.1- "מומלץ לגבות את הנתונים ממכשירך באופן סדיר – איננו  
13 אחראים לאבדן מידע ותכנים במכשירך".
- 14 סעיף 4.2 – אבטחה וגיבוי- "כדי להימנע מאובדן מידע (כגון מספרי טלפון השמורים  
15 במכשיר או ב-sim, ווידאו קליפים, ומשחקים) במקרה של תקלה או אבדן המכשיר אנו  
16 ממליצים שתגבה את המידע המאוחסן במכשירך , אם מכשירך מאפשר זאת ... "עוד  
17 נכתב: "בטרם אתה מוסר מכשיר לבדיקה או לתיקון , עליך לגבות את המידע שעליו –  
18 במהלך התיקון יתכן ונאלץ למחוק את כל המידע שבמכשיר. עליך להסיר גם את התקני  
19 הזיכרון ושאר האביזרים הנלווים ( אם קיימים). איננו אחראיים לנזקים שייגרמו עקב  
20 אבדן מידע". (ההדגשות אינן במקור).
- 21
- 22 .25 מן האמור לעיל, ניתן ללמוד כי הנתבעת מציינת, הן בטופס הפקדת המכשיר והן בהסכם  
23 ההתקשרות הוראות והמלצות מפורשות בענין גיבוי מידע, לצד פעולות הנדרשות לצורך  
24 הקטנת הסיכון לאיבוד מידע.
- 25



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 התובע טוען כי הובטח לו מפורשות כי המידע שנמצא על גבי כרטיס הזיכרון יגובה על ידי  
2 הנתבעת ואף פריט לא ימחק כתוצאה מתיקון המכשיר. מטעם הנתבעת העידו מר אמיר  
3 וישנביץ, שעבד בתקופה האמורה כנציג שרות פרונטלי במרכז הנתבעת בצומת ביל"ו ושמו  
4 מופיע על טופס ההפקדה, וגב' אפרת סטר שעבדה בתקופה האמורה כנציגת שרות לקוחות  
5 וכיום היא מנהלת קשרי לקוחות אצל הנתבעת. מר וישנביץ העיד בחקירתו כי אינו זוכר  
6 את נסיבות המקרה דנן, אך טען כי לא ניתן לגבות מידע השמור בכרטיס הזיכרון של  
7 המכשיר במרכז התובעת בעת מסירת המכשיר לתיקון.  
8 **"ש. היתה לכם אפשרות לגבות כרטיסי זיכרון?**  
9 **ת. לא.**  
10 **ש. זאת אומרת שאני בא אליכם עם כרטיס זיכרון שמוסר אותו עם המכשיר שלי בנפרד**  
11 **ואומר לכם יש לי אינפורמציה חשובה אין לך דרך לגבות אותו?**  
12 **ת. לא" (פרוטוקול, עמ' 17 שורות 3-7).**  
13 יש לציין כי דברים אלו אף מקבלים חיזוק בעדותה של גב' סטר, (ראה פרוטוקול עמ' 21  
14 שורות 3-4).  
15  
16 **27. מר וישנביץ טען בעדותו כי טרם קבלת כל מכשיר מלקוח הוא נהג לוודא שהלקוח מבין**  
17 **את הכתוב על טופס הפקדת המכשיר בכל הנוגע לאיבוד נתונים אפשרי כתוצאה מהתיקון**  
18 **ואף נהג לציין באוזני הלקוח בצורה מפורשת את האמור.**  
19 **ש. על מה יידעת את הלקוח שקבלת את המכשיר?**  
20 **ת. במידה ויש תכנים יש אפשרות שהתכנים ימחקו וזה כתוב בפתק והלקוח מודע לזה .**  
21 **הלקוח קורא את הפתק, הוא לא מביא את המכשיר לפני שהוא קורא את הפתק ואני אומר**  
22 **לו את זה" (פרוטוקול עמ' 16 שורות 3-5).**  
23  
24  
25



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 מכל האמור לעיל עולה כי נציגי השרות נוהגים להזהיר, להתריע ולעדכן את הלקוח בדבר  
2 מחיקת מידע ו/או איבוד מידע אפשרי עובר למסירת המכשיר לתיקון. כאמור, מר וישנביץ  
3 לא זכר את פרטי האירוע נשוא תובענה זו ועדותו מבוססת ברובה על נהלי עבודה קבועים  
4 ושגרתיים בכל הנוגע למסירת מכשירי טלפון לתיקון.  
5  
6 29. איני מקבלת את גרסת התובע אשר טוען כי הובטח לו בצורה מפורשת כי כל המידע שנמצא  
7 על גבי הכרטיס יגובה טרם התיקון וכי אף מידע לא ימחק. התובע אף טען בעצמו כי הנציג  
8 כמעט ולא דיבר איתו בכל הליך הפקדת המכשיר לתיקון, (ראה פרוטוקול עמ' 7) דבר  
9 המחזק דווקא את טענות הנתבעת כי הבטחה כזו מעולם לא נתנה. מעבר לכך, יש לציין כי  
10 אין סביר בעיניי כי נציג שרות יבטיח ללקוח הבטחה טכנית שכלל אינה ניתנת ליישום הלכה  
11 למעשה. משכך, הסתמכות זו של התובע על דברים שלטענתו נאמרו לו לא הוכחה. נוסף על  
12 כך, הסכם ההתקשרות בין הצדדים, לצד טופס הפקדת המכשיר לתיקון מציינים בצורה  
13 מפורשת את אחריותו של הלקוח בכל הנוגע לשמירת המידע וגיבוי.  
14  
15 30. כאמור, התובע מטיל על הנתבעת אחריות מלאה לאובדן תיעוד רפואי (כגון: תמונות  
16 חניכיים ושיניים) בנוגע ל- 26 ממוטפוליו ודורש פיצוי כספי בסך 2000 ₪ עבור כל מטופל.  
17 כפי שעולה מעדותו של התובע, הוא נהג לצלם את מטופליו בעזרת המכשיר, כאשר המידע  
18 נשוא תביעה זו לא גובה על ידו בדרך כלשהי נוספת.  
19  
20 31. בנקודה זו אציין כי תמוה בעיניי כי מידע הנטען על ידי התובע עצמו כמידע כה רגיש לא  
21 גובה באמצעים טכנולוגיים אחרים. בנסיבות הענין היה מצופה מהתובע לנקוט משנה  
22 זהירות ולדאוג לגיבוי מלא של המידע, וזאת בעיקר בעקבות הידיעה כי תקלות טכניות  
23 עלולות להתרחש ואינן בלתי סבירות. טענתו של התובע בענין זה כי אינו " איש גאדגיטיס"  
24 אינה רלוונטית למחויבותו לשמור ולגבות מידע בעיקר נוכח מקצועו ורגישות המידע  
25 שאוחסן בכרטיס הזיכרון לטענתו.  
26



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עזרוני

- 1                    32. בענין זה יש לציין כי התובע עצמו העיד בחקירתו כי בדיעבד היה עליו לפעול בצורה שונה  
2                    לצורך שמירה על המידע הרגיש המצוי בכרטיס הזיכרון.  
3                    "ש. האם לדעתך היה מקום בדיעבד לגבות את הנתונים?  
4                    ת. סביר להניח שכן." (פרוטוקול עמ' 14 שורות 7-8).  
5  
6                    33. במקרה דומה קבע בית המשפט כי "אדם המחזיק לטענתו כמות עצומה של נתונים בזיכרון  
7                    המכשיר ואינו טורח לגבותם... נוטל סיכון". (ראו ת"ק 2808/06 מגן אבינועם נ' חברת  
8                    פלאפון תקשורת בע"מ- פורסם במאגרים משפטיים).  
9  
10                    34. בחקירתו של התובע הוא מציין כי לא נקט בכל פעולה לצורך גיבוי המידע האמור.  
11                    ש. האם קראת את חוברת ההפעלה שהגיעה עם המכשיר?  
12                    ת. לא.  
13                    ש. האם פנית לחברת פרטנר או לחברת יורוקום המשווק של נוקיה או לאתרי אינטרנט  
14                    שונים או לכל גורם אחר כדי ללמוד לגבות את הנתונים?  
15                    לא. (פרוטוקול עמ' 8 שורות 16-20).  
16  
17                    35. סעיף 14 (א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 קובע: " אין המפר  
18                    חייב בפיצויים לפי סעיפים 10,12 ו-13 בעד נזק שהנפגע יכול היה, באמצעים סבירים, למנוע  
19                    או להקטין". אמנם, אין עניינו בחוזה שהופר ואף לא נטען כך על ידי מי מהצדדים. יחד עם  
20                    זאת, הלכה פסוקה היא כי דוקטרינת "הקטנת הנזק" אומצה אף בדיני הנזיקין. (ראו אדר  
21                    יהודה, "הקטנת נזק ואשם תורם-הילכו שנים יחדיו?" משפט ועסקים י' התשס"ט, עמ'  
22                    387). נשאלת אפוא השאלה האם התובע פעל בדרך כלשהי כדי להקטין את הנזק הנטען.  
23                    כמדומני התשובה לשאלה זו היא שלילית.  
24





## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 36. כאמור, התובע לא פעל להקטין את נזקיו, וזאת חרף המלצות הנתבעת לרבות אפשרויות  
2 שימוש בשירותים מתקדמים הנמצאים באמתחתה אשר היו זמינים באותה העת והיה  
3 בידיהם אף למנוע את הנזק הנטען. (ראה פרוטוקול עמ' 22).  
4  
5 37. רגישות המידע הנטען, לצד היותו של התובע רופא בכיר אשר עושה שימוש תדיר במכשיר  
6 לצורך תיעוד רפואי של מטופליו מעלים על נס את הצורך לגבות את המידע גם באמצעים  
7 טכנולוגיים אחרים. כפי שציינתי לעיל, טענתו של התובע כי אינו "איש גאדג'טים" ואינו  
8 מבין בענייני תקשורת אינה רלוונטית בנסיבות הענין ואינה מורידה כהוא זה מאחריותו  
9 לדאוג לשימור המידע הרפואי וגיבויו בעיקר נוכח רגישותו.

10

### 11 הנזקים הנתבעים על ידי התובע:

12

- 13 38. בעניין הנזק עצמו, הנתבע תובע 2000 ₪ עבור כל מטופל. ראשית, אציין כי התובע לא  
14 הצליח להבהיר מדוע הוא דורש פיצוי כספי דווקא עבור 26 ממטופליו, מתי צולמו התמונות  
15 ומה עלה בגורל תיעוד יתר מטופליו. יש לציין בנקודה זו כי התובע נמנע מלפרט את שמות  
16 המטופלים או לזמנם לעדות. יתרה מכך, התובע לא צרף כל תיעוד רלוונטי שיש בו כדי  
17 לתמוך בטענתו בדבר צילומים שערך ל-26 ממטופליו באמצעות המצלמה בתאריכים  
18 הרלוונטיים.

19 ש. אתה בהתחלה אומר שיכולים להיות 3 מטופלים שאתה מצלם ביום או שלא יהיו, ה-

20 26 מטופלים האלה באיזה פרק זמן צילמת?

21 ת. לא יודע. (פרוטוקול עמ' 10 שורות 24-26).

22

- 23 39. גם בנוגע לסכום אותו דורש התובע עולה חוסר בהירות. התובע טוען בעצמו שאינו יכול

24 לכמת במדויק את הנזק שנגרם בגין איבוד החומר המצולם עבור כל מטופל ומטופל.

25 ת. "... אני לא יכול להגיד ספציפית על כל מטופל שהעדר תמונה גרם לי לנזק של 2000

26 ₪. (פרוטוקול עמ' 10 שורה 12).



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 ש. נגרם לך נזק בפועל של 2000 ₪ לכל מטופל?  
2 ת. זה נזק שאני אומד אותו ל-2000 ₪ כל מטופל.  
3 ת. ... לא נגרם לכל מטופל נזק ספציפי של 2000 ₪. (פרוטוקול עמ' 10 שורות 9-11).  
4  
5 40. זאת ועוד, התובע העיד בחקירתו כי בצע בדיקות חוזרות למספר מטופלים וגבה עליהם  
6 תשלום. משכך, ניכר כי התובע לא יצא נפסד מצילום חוזר של חלק ממטופליו.  
7 "ש. זו היתה עבודה בחינם?  
8 ת. על העבודה גביתי כסף אבל לא על התמונות.  
9 ש. גבית כסף על העבודה?  
10 ת. כן.  
11 ש. על התמונות לא, כמה הפסדת בגין זה?  
12 ת. אני יכול לעשות ממוצע, אני לא גובה כסף עבור התמונות." (פרוטוקול עמ' 11 שורות  
13 19-25).  
14  
15 41. התובע טוען בנוסף לנזק תדמיתי כתוצאה ממחדלי הנתבעת. ברצוני לציין כי טענה זו אינה  
16 בהירה, אינה מפורטת וניכר כי נטענה בעלמא. התובע העיד בחקירתו כי כלל לא עדכן את  
17 מטופליו בדבר הנזק נשוא תובענה זו. משכך, לא ברור מהו אותו נזק תדמיתי אותו טוען  
18 התובע וכיצד נברא.  
19 "ש. 26 מטופלים שהתמונות שלהם היו בפנים עדכנת אותם שהתמונות שלהם נמחקו?  
20 ת. לא.  
21 ש. לא חשוב שהם ידעו?  
22 לא, זה חשוב לי. אני חושב שזה לא רלוונטי להם." (פרוטוקול עמ' 11 שורות 2-5).  
23  
24 42. לאור כל האמור לעיל, התובע לא עמד בנטל ההוכחה לצורך הוכחת ראשי הנזק הממשיים  
25 הנטענים על ידו. בנוגע לראש הנזק הראשון, כפי שצינתי לעיל, התובע לא הצליח להוכיח  
26 כי כרטיס הזיכרון הכיל 26 תיעודים רפואיים, ולא הצליח להסביר כיצד אמד את הנזק



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 עבור כל אחד ממטופליו. כפי שעולה מהעדויות ניכר כי התובע אף קבל תשלום עבור
- 2 טיפולים וצילומים חוזרים שנאלץ לבצע לחלק ממטופליו, ולכן ניכר כי לא יצא נפסד אף
- 3 בהיבט זה. בנוגע לראש הנזק השני, טענתו של התובע בדבר נזק תדמיתי אינה בהירה דיה,
- 4 אינה מגובה באסמכתאות ו/או נשענת על עדויות, ומשכך לא שוכנעתי כי עומדת במבחן
- 5 המציאות.
- 6
- 7 43. יחד עם זאת, מצאתי לנכון לפצות את התובע בגין חלק מראש הנזק השלישי אותו תבע
- 8 אשר כולל נזק בלתי ממוני – עוגמת נפש, איבוד מידע אישי (תמונות של בנו) ו"השחתת
- 9 זמן יקר" פועל יוצא מניהול התובענה, לצד שיחות שניהל התובע עם נציגי הנתבעת.
- 10
- 11 44. כאמור, כפי שקבעתי, איני מקבלת טענות התובע בדבר אחריותה הבלעדית של הנתבעת
- 12 לנזקיו. יחד עם זאת, ניכר כי בנסיבות העניין ובעקבות פערי המידע אשר אין חולק כי
- 13 נמצאים בין הצדדים למצער בסוגיות טכניות ותפעוליות של המכשיר, היה על הנתבעת
- 14 לוודא בצורה מפורשת שהתובע מבין את הסיכונים הכרוכים בהשארת המכשיר במרכז
- 15 השרות. אני מקבלת טענתו של התובע בענין זה כי אם היה מודע לנזקים שעלולים להתרחש
- 16 בעקבות השארת המכשיר במרכז התובעת, סביר כי היה נוהג אחרת, בעיקר נוכח רגישות
- 17 המידע שהיה על גבי כרטיס הזיכרון.
- 18 45. יש לציין בעניין זה כי חתימתו של התובע לא מופיעה על גבי טופס הפקדת המכשיר, שכן
- 19 הנתבעת בחרה שלא לעמוד על קבלת חתימתו של התובע ולכן עולה בליבי הספק אם אכן
- 20 ידע והבין התובע לעומק את הסיכונים וההשלכות הכרוכים בהשארת המכשיר במרכז
- 21 השרות.
- 22
- 23 46. זאת ועוד, כאשר נשאל מר וישנביץ אם יתכן ששכח למסור ללקוח את כרטיס הזיכרון
- 24 השיב: "גם אני בן אדם ויכול להיות ששכחתי להביא לו את כרטיס הזיכרון" (פרוטוקול
- 25 עמ' 16 שורה 32). כאמור, דברים אלו אינם מתייחסים למקרה הנידון, שכן מר וישנביץ
- 26 העיד כי אינו זוכר ספציפית את המקרה, אך יש בכוחם לחזק את גרסתו של התובע בדבר אי



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

- 1 בהירות או טעות אפשרית מצד הנתבעת שהתרחשה באותה העת. זאת ועוד, טענתו של  
2 התובע כי נציג השרות לא החליף עימו מילה, ( עמ' 7 בפרוטוקול) דווקא מחזקת את  
3 הסבירות כי הדברים לא הוסברו לתובע בצורה בהירה דיה.  
4  
5 47. ברצוני לציין בנקודה זו את "פערי הכוחות" והמידע המובנים בין הצדדים. בענין זה נקבע  
6 לא אחת: " אין ספק שכאשר עומדת חברה גדולה, אשר קושרת הסכמים רבים אם  
7 לקוחותיה (לרוב הסכמים אחידים), ידה על העליונה. לא פעם נאלץ הצרכן לחתום על  
8 הסכמים בעלי סעיפים דרקוניים ומקפחים ולרוב הוא כלל לא יודע כי חתם עליהם אלא  
9 כאשר הוא נתקל בבעיה". (ראו ת"ק 2276/07 יוסף סוויסה נ' פלאפון תקשורת בע"מ –  
10 פורסם במאגרים משפטיים).  
11  
12 48. כפי שצינתי לעיל, ניכר כי היה על הנתבעת בנסיבות העניין לחזור ולוודא טרם הפקדת  
13 המכשיר לידיה כי המידע שנמצא על גבי כרטיס הזיכרון של המכשיר גובה כראוי. נוסף על  
14 כך, כפי שפורט לעיל הנתבעת מסרה את טופס ההפקדה לידי התובע, אך הטופס לא נחתם  
15 על ידי התובע בסופו של יום. העדר חתימתו של התובע על טופס הפקדת המכשיר היתה  
16 אמורה להוות מעין "נורת אזהרה" עבור הנתבעת ולהעלות ספק אשר להבנתו וידיעתו של  
17 התובע בדבר הסיכונים הכרוכים בהפקדת המכשיר לידיה.  
18 מנגד העיד התובע, כי קבל קריאה למתן עזרה ראשונה בכניסתו למרכז השרות של הנתבעת  
19 (ראה עמ' 7 לפרוטוקול), ולכן מיהר בסופו של דבר לסיים את ההמתנה ולמסור המכשיר  
20 לתיקון, דבר אשר יכול להעיד על מוסחות או חוסר תשומת לב אפשרית של התובע לדברי  
21 נציג הנתבעת ואשר יכול ופגע ביכולתו להתעמק בפרטי המסמך שהוצג בפניו.  
22  
23  
24 49. לאחר ששקלתי את השיקולים הצריכים לעניין ונסיבותיו של המקרה דן איני סבורה שיש  
25 מקום לפצות את התובע בגין כל ראש הנזק השלישי אשר נתבע. כאמור, פיצוי בגין נזק לא  
26 ממוני הוא לעולם לשיקול דעתו של בית המשפט.



## בית משפט השלום ברחובות

תא"מ 11-07-4252 מעוז-מזעקי נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני: תיק עירוני

1 ברצוני לציין כי לא התעלמתי מאכזבתו של התובע נוכח איבוד חומר משפחתי יקר ערך  
2 ו"השחתת זמן יקר" כפי שתבע. בנסיבות הענין אני מוצאת לנכון לגלם נזקים אלו כפי  
3 שתבע הנתבע בסכום הפיצוי הכולל.

4

5 **סוף דבר-**

6 50. התביעה מתקבלת בחלקה.

7

8 51. הנתבעת תשלם לתובע בגין ראש הנזק השלישי אשר כולל נזק לא ממוני עבור עוגמת הנפש

9 שנגרמה לו ואבדן חומר אישי, סך של 7,000 ₪ + מע"מ.

10 סכום זה כולל הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

11 הסכום יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד התשלום המלא בפועל.

12

13 זכות ערעור כדין.

14 **המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.**

15

16 ניתן היום, ב' ניסן תשע"ד, 02 אפריל 2014, בהעדר הצדדים.

17

יעל טויסטר ישראלי, שופטת

18

19

20

21

22

23

24