



## בתי המשפט

תק 003582/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 07/02/2010

בפני: כב' השופט רובין אברהם

בעניין: שטרית שי

### התובע

נ ג ד

סלקום ישראל בע"מ

### הנתבעת

## פסק דין

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18

1. התובע רכש שני מכשירי טלפון מהנתבעת, ולטענתו הסתבר לו שאין בהם קליטה כאשר הוא נמצא בביתו. התובע יצר קשר עם נציגי הנתבעת, אשר לטענתו דחו אותו בלך ושוב במשך כשנה וחצי, עד שהודו שאכן יש בעיית קליטה ברחוב שבו הוא גר. הנתבעת הציעה לתובע פתרונות לבעיה בדמות התקנת אנטנה בביתו, או החלפת המכשירים, אך הוא סירב. כמו כן, התובע טוען כי באחת הפעמים שהוא מסר את הטלפון שלו לתיקון התקשר אליו הטכנאי ומסר לו שיש למחוק את הזיכרון של הטלפון לצורך התיקון. התובע אמר לטכנאי שאם כך הדבר אזי הוא מעדיף כי הטלפון לא יתוקן, ברם חרף זאת מחק הטכנאי את הזיכרון. בגין אירועים אלו דורש התובע פיצוי בסך של 5,000 ₪.

2. דין התביעה בנוגע לבעיות הקליטה במכשירים להידחות. התובע לא הגיש שום חוות דעת או ראיה אחרת אשר תלמד כי המכשירים שנמסרו לו אינם תקינים, או שיש בעיות קליטה מיוחדות בביתו, מעבר לבעיות מיסוך שאינן בשליטת הנתבעת. הנתבעת הגישה דו"ח ניתוק שיחות לגבי אחד המכשירים שבידי התובע, וממנו עולה שאחוז ניתוקי השיחות נמוך מאוד. התובע הלך על כך שהדו"ח מתייחס



## בתי המשפט

תק 003582/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 07/02/2010

בפני: כב' השופט רובין אברהם

- 1 לחודש אחד בלבד, אולם נציגת הנתבעת הסבירה שלא ניתן להוציא דו"ח לתקופה  
2 ארוכה יותר. התובע גם ציין שהדו"ח מתייחס למכשיר אחד בלבד, ברם לא  
3 שוכנעתי שיש סיבה לחשוב שאחד המכשירים פועל פחות טוב מהמכשיר השני  
4 שלגביו הופק הדו"ח.  
5  
6 הנתבעת צירפה את אישורי התיקון של המכשירים ומתברר מהם שהמכשירים  
7 נזקקו לתיקון רק ארבע פעמים מאז חודש נובמבר 2007. כמות כזו של תיקונים  
8 אינה מלמדת על כך שהמכשירים פגומים מיסודם.  
9  
10 הנתבעת צירפה לכתב ההגנה ובמהלך הדיון תרשומות ממוחשבות של שיחות  
11 התובע עם מוקד שירות הלקוחות שלה. התרשומות מלמדות, במפתיע, שרוב  
12 מכריע של הפניות אינו קשור כלל בטענות לגבי קליטה לקויה או פגמים טכניים  
13 במכשירים, אלא מתייחס בעיות קרינה וזיכויים בגין הורדות שביצע התובע  
14 מהאינטרנט. אכן, לא ניתן לקבוע שהתובע לא התלונן כלל על בעיות קליטה, שכן  
15 הנתבעת עצמה מודה בכך והיא אף הציעה לו פתרונות לבעיה. ואולם, גם אם יש  
16 בעיות קליטה לא הוכח שמדובר בבעיות הקשורות בפגם במכשירים או בשירות  
17 לקוי של הנתבעת. יתכן בהחלט, כפי שטוענת הנתבעת, כי בביתו של התובע יש  
18 בעיות מיסוך שמפריעות לקליטה ולעניין זה הנתבעת אינה אחראית מעבר  
19 לפתרונות הטכניים שהיא הציעה לתובע.  
20  
21 3. דין התביעה להתקבל בכל הנוגע למחיקת הזכרונות. מקובלת עלי הטענה שאדם  
22 אשר מוסר מכשיר לתיקון צריך לדעת שיש סכנה כי זכרונות המכשיר ימחקו  
23 במהלך התיקון, ולכן עליו לגבות את המידע שבמכשיר. ואולם, שונים הם פני  
24 הדברים במצב שבו טוען התובע שלפני כי הוא נתן הנחיה מפורשת לא לתקן את  
25 המכשיר כדי שהמידע שבו לא יאבד, ובכל זאת הטכנאי מחק את המידע. טענתו  
26 של התובע לא נסתרה ולכן בעניין זה התביעה מתקבלת.



## בתי המשפט

תק 003582/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 07/02/2010

בפני: כב' השופט רובין אברהם

- 1 4. אובדן מידע במכשיר הטלפון גורמת לטרחה הכרוכה בשחזור הנתונים, ולעוגמת  
 2 נפש מסויימת בגין נתונים שאבדו ושאוּלֵי לא ניתן לשחזרם, כגון תמונות וכד'. יחד  
 3 עם זאת, אין להפריז בטרחה ובעוגמת הנפש, שכן בעולם הטכנולוגי הכל חווים מדי  
 4 פעם בפעם אובדן של נתונים ממוחשבים.  
 5  
 6 5. לאור כל האמור אני פוסק לתובע פיצוי בסך של 500 ₪ בצירוף הוצאות משפט בסך  
 7 של 200 ₪.  
 8

ניתן היום כ"ג בשבט, תש"ע (7 בפברואר 2010) בהעדר הצדדים

---

רובין אברהם, שופט