



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

06 דצמבר 2011

ת"ק 11-07-21892 מור נ' חברת פרטנר
תקשורת בע"מ

בפני כב' השופטת ד"ר איריס סורוקר

התובעת סוניה מור

נגד

הנתבעת חברת פרטנר תקשורת בע"מ

פסק דין

- 1 בפני תביעה שבגדרה עותרת התובעת לחייב את הנתבעת לפצותה בגין נזק שנגרם לה
 - 2 כתוצאה מליקוי בגיבוי נתונים. מדובר בספר הטלפונים אשר היה שמור בטלפון הנייד של
 - 3 התובעת. אין חולק כי התובעת נקשרה עם הנתבעת בין השאר בהסכם לגיבוי ספר
 - 4 הטלפונים (במסגרת התכנית ORANGE FOREVER). מכשיר הטלפון של התובעת אבד
 - 5 ביולי 2010, ולמרבה הצער, אבד עמו גם ספר הטלפונים. התובעת ביקשה לשחזר את ספר
 - 6 הטלפונים באמצעות הגיבוי אצל הנתבעת, ואולם הוסבר לה כי גיבוי כזה אינו בנמצא.
 - 7 הנתבעת טענה כי היה על התובעת לבצע גיבוי על הכרטיס החכם, אך היא הספקה בגיבוי על
 - 8 המכשיר עצמו. מכיוון שהמכשיר אבד, אבד גם ספר הטלפונים. מכיוון שלא נעשה גיבוי על
 - 9 הכרטיס חכם (ה"סיס"), לא נעשה גיבוי אצל הנתבעת לספר הטלפונים הנ"ל.
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
 - 24
 - 25
 - 26
 - 27
 - 28
 - 29
 - 30
 - 31
 - 32
1. בפני תביעה שבגדרה עותרת התובעת לחייב את הנתבעת לפצותה בגין נזק שנגרם לה כתוצאה מליקוי בגיבוי נתונים. מדובר בספר הטלפונים אשר היה שמור בטלפון הנייד של התובעת. אין חולק כי התובעת נקשרה עם הנתבעת בין השאר בהסכם לגיבוי ספר הטלפונים (במסגרת התכנית ORANGE FOREVER). מכשיר הטלפון של התובעת אבד ביולי 2010, ולמרבה הצער, אבד עמו גם ספר הטלפונים. התובעת ביקשה לשחזר את ספר הטלפונים באמצעות הגיבוי אצל הנתבעת, ואולם הוסבר לה כי גיבוי כזה אינו בנמצא. הנתבעת טענה כי היה על התובעת לבצע גיבוי על הכרטיס החכם, אך היא הספקה בגיבוי על המכשיר עצמו. מכיוון שהמכשיר אבד, אבד גם ספר הטלפונים. מכיוון שלא נעשה גיבוי על הכרטיס חכם (ה"סיס"), לא נעשה גיבוי אצל הנתבעת לספר הטלפונים הנ"ל.
2. עיינתי בעדויות הצדדים ובמסמכים שהוגשו. אני סבורה כי הנתבעת לא סיפקה הסבר ברור ללקוחותיה בכל הקשור לדרכי הגיבוי ולטיבו. הנתבעת הציגה את מסך האתר באינטרנט, בו מוסבר כיצד יש לבצע גיבוי (בע' 2 לכתב ההגנה). בעמוד המידע רשום: "מכשירך תומך בסנכרון אנשי הקשר השמורים בכרטיס החכם שלך ובגיבוי הודעות הטקסט השמורות במכשירך". הנתבעת ביקשה ללמוד מכך, שישנה הבהרה מספקת לפיה המכשיר שבידי התובעת תומך בגיבוי ספר הטלפונים ("אנשי הקשר") רק מקום בו הספר נשמר "בכרטיס החכם". לעומת זאת, אם השמירה נעשית על ידי הלקוח רק "במכשיר עצמו" – ממילא אין היא זוכה לגיבוי אצל הנתבעת. ואולם, דברים אלה אשר נראים לנתבעת ברורים ומובנים מאליהם – אינם ברורים להדיוט כלל ועיקר. אין הסבר ברור באתר המוצג, אשר לפיו יש לבצע גיבוי כפול: פעם אחת שמירה "במכשיר עצמו" ופעם שניה שמירה "בכרטיס החכם".



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

06 דצמבר 2011

ת"ק 11-07-21892 מור נ' חברת פרטנר

תקשורת בע"מ

- 1 אין כל התרעה אשר לפיה היה ולא תעשה שמירה בכרטיס החכם – לא ניתן יהיה לבצע
2 גיבוי אצל הנתבעת. היה על הנתבעת, כספק השירות, להבהיר את הדברים ברחל בתך
3 הקטנה למניעת אי הבנות.
- 4 אני מקבלת אם כן את התביעה במישור האחריות יחד עם זאת, אני סבורה כי התובעת
5 הפריזה במישור הנזק. התובעת תבעה פיצוי בסך 25,000 ₪ בגין עגמת נפש. יש לזכור כי
6 מדובר באבדן רשימת טלפונים, אשר אף אם קשה לשחזר – הרי שהדבר אינו בלתי אפשרי
7 (בין השאר באמצעות שימוש בתדפיסי שיחות יוצאות). כך או אחרת, אין מקום להאדרת
8 הנזק מעבר לסביר. בנוסף אציין, כי מקום בו מדובר בלקוח אשר ספר הטלפונים הוא כה
9 יקר לליבו, ניתן לערוך גיבוי נוסף במחשב, כמו גם באמצעות שימוש בספר טלפונים ידני.
- 10 אני מקבלת את התביעה בחלקה ומטילה על הנתבעת לפצות את התובעת בסך של 500 ₪.
11 בנוסף, הוצאות משפט בסך 300 ₪.
- 12 בקשת רשות ערעור כחוק לבית המשפט המחוזי תוך 45 יום מהיום.
13
14
15 ניתנה והודעה היום י' כסלו תשע"ב, 06/12/2011 במעמד הנוכחים.
- 16
17

איריס סורוקר, שופטת

הוקלד על ידי: תמי דניאל