



בתי המשפט

תק 002776/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 27/08/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

בעניין: יוסף סויסה

תובע

נ ג ד

פלאפון תקשורת בע"מ

נתבע

פסק דין

מבוא

1. התובע חתם על הסכם לרכישת שרותי גלישה אלחוטיים באינטרנט עם הנתבעת, חברת פלאפון תקשורת בע"מ (להלן "הנתבעת"). על פי ההסכם היה עליו לשלם סכום חודשי קבוע של 298 ₪ ואז יוכל לגלוש עד לנפח של GB10. אלא שלתדהמתו גילה כי חרג מנפח הגלישה מבלי שהוזהר ועתה הוא נדרש לשלם סכום בלתי סביר בעליל בשל חריגה זו. ליתר דיוק, על חריגה של פחות מ- 7GB התבקש לשלם סכום של 3843 ₪ לערך.

2. הנתבעת מצידה טוענת כי התובע ידע גם ידע כי ניתן לחרוג מהחבילה וכי החריגה נושאת תעריף שונה ויקר משמעותית.

3. השאלה שלפנינו היא האם הנתבעת הטעתה את התובע אם לאו? ולאור כלל העובדות שהוצגו בפני הגעתי למסקנה כי הנתבעת הטעתה את התובע והפרה את חובת הגילוי שהיא חבה כפי שיפורט בהמשך. אשר על כן עליה להשיב לתובע את הסכום שגבתה ממנו שלא כדין ועליה לפצות אותו בסך 5000 ₪ בגין נזקיו. הכל כפי שנפרט.

תמצית העובדות



בתי המשפט

תק 002776/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 27/08/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

1
2 4. ביום 1.3.07. התקשר התובע בהסכם קבלת שירותים עם הנתבעת במסגרת העסקה רכש
3 התובע מהנתבעת כרטיס מודם המאפשר גלישה באינטרנט וחבילת גלישה בעלת נפח של GB 10
4 (החבילה הגדולה ביותר) בתשלום קבוע של 298.82 ₪ לחודש.

5
6 5. התובע גלש במהלך החודשיים הראשונים ובדק כי הוא איננו עובר את המכסה. בבדיקתו
7 גילה כי הוא משתמש רק בשליש מהנפח שרשח – וראה כי טוב. אלא שבחודש השלישי, כאשר
8 התקשר לברר שהוא אינו מנצל את כל החבילה שרכש, התברר לו כי חרג מהחבילה ב כ 6.6GB
9 (דבר שלטענתו שכלל לא ידע שניתן לעשות). בשל החריגה דרשה הנתבעת כי ישלם לה סכום של
10 3,827 ₪ שאיננו עומד בפרופורציות לסכום ששלם במקור לחבילה.

11
12 6. התובע טען לעומת הנתבעת כי רכש GB 10 בסכום של 298 ₪ ואילו על GB7 הנוספים
13 דורשים ממנו עתה לשלם פי עשר – סכום של 3000 ₪. עוד טען התובע שכלל לא ידע שניתן לחרוג
14 מהחבילה משום שלא נמסר לו מידע על כך. הוא סבר כי ברגע שיגיע לניצול מלא של החבילה זו
15 תסגר מאליו. טענתו השנייה היא לעניין התעריף, מהיכן הגיע הנתבעת לסכומים שהנתבע נדרש
16 לשלם כאשר הם הגבוהה במונים רבים מן החבילה המקורים ומבלי שנאמר לו על כך דבר. על כן
17 סירב לשלם סכום זה.

18
19 7. אלא שסירוב זה וטענותיו לא נשמעו. ביום 14.5.07 בוצע על ידי הנתבעת חיוב בסך 4,110
20 ₪ מחשבונו של התובע.

21
22 המסגרת הנורמטיבית – חוק הגנת הצרכן - כללי

23
24 8. חוק הגנת הצרכן, מטרתו לאפשר לצרכן לבצע עסקה כאשר יש בידיו את מלוא המידע
25 הנאות בכדי שיוכל לחשב את צעדיו הכלכליים ולגבש החלטה בתנאי וודאות. על כן נדרשת חובת
26 גילוי רחבה הבאה לידי ביטוי בשני סעיפי החוק – ס' 2 לחוק העוסק בהטעיה וס' 4 לחוק המחייב
27 גילוי פרטים מהותיים בעסקה.

28



בתי המשפט

תק 002776/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 27/08/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

9. אין ספק שכאשר עומדת חברה גדולה, אשר קושרת הסכמים רבים אם לקוחותיה (לרוב הסכמים אחידים), ידה על העליונה. לא פעם נאלץ הצרכן לחתום על הסכמים בעלי סעיפים דרקוניים ומקפחים ולרוב הוא כלל לא יודע כי חתם עליהם אלא כאשר הוא נתקל בבעיה. המחוקק שהיה ער לכך חוקק חוק זה על מנת לאזן את מערכת יחסי הכוחות בין הצדדים.

10. על תכליתו של החוק ניתן ללמוד מרע"א 2701/97 **מדינת ישראל נ' דניאל צ'רטוק**, פ"ד נו (2) 876, עמוד 884, המפנה אל **ערעור ברזני** ואל רע"א 8733/96 **לנגברט נ' מדינת ישראל - מינהל מקרקעי ישראל**, פ"ד נה (1) 168:

8. "...להשליט אורחות התנהגות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. החוק בא להבטיח כי העוסק לא ינצל את מעמדו הכלכלי העדיף על-מנת להתעשר שלא כדין על חשבון של הצרכן... החוק בא לצמצם את פערי הכוחות והמידע בין ספקים שיש להם מומחיות בתחום עיסוקם ובין הפרט."

11. בבואו של בית המשפט העליון לפרש את המונח "הטעיה" קבע: "הטעיה היא הצהרה כוזבת. ההטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; והשנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם". (רע"א 2837/98 **שלום ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת**, פ"ד נד(1) 600, 607, המצוטט בהסכמה בע"א 3955/04 **עו"ד אריה רייזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ ואח'**, תק-על 2005(3), 58, עמ' 64).

20. חובת התובע – להראות כי על הנתבעת מוטלת חובת גילוי פרטים וזו הפרה אותה

12. מן האמור עולה כי על התובע להראות כי על הנתבעת מוטלת חובת גילוי וכי זו הפרה אותה. חובת גילוי זו קבוע בס' 2 ו 4 לחוק.

ס' 2 (א)(4) לחוק קובע:



בתי המשפט

תק 002776/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 27/08/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – המעיה): בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה: ... (4) השימוש שניתן לעשות בנכס, בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם:"

ס' 4 (א) (2) לחוק קובע:

"עוסק חייב לגלות לצרכן –

כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת "

13. על היקף חובת הגילוי ניתן ללמוד לא רק מחוק זה אלא גם מדיני החוזים. חובת הגילוי בדיני החוזים הכלליים נובעת מחובת תום הלב החלה על צדדים למשא ומתן. חובה זו מחייבת אותם לנהוג בהגינות, תוך גילוי עובדות, אשר אינן בידיעת הצד השני, ואשר עשויות להיות חשובות לו בבדיקת כדאיותה של העסקה, או העשויות להשפיע על החלטתו האם להתקשר בעסקה.

14. כאשר, על פי הנסיבות, היה מקום לצפות לכך כי צד למשא ומתן יגלה את העובדות לצד השני, והוא אינו מגלה אותן, מפר הוא את חובתו.

בית המשפט העליון סיכם נקודה זו כדלקמן:

"יפים לעניין זה דבריה של פרופ' ג' שלו, בספרה דיני חוזים (דין, תש"ן) 43: "שביל-הזהב ביישומו של עקרון תום-הלב יימצא באיזון שבין מקורו האתי של העיקרון ובין צורכי המסחר. הליכה בשביל זה מכתיבה התנהגות ראויה בניהול עסקים. עיקרון תום-הלב מסמן נמישה מסוימת של האינדיבידואלים והאגואיזם, אולם אין הוא מחייב אלטרואיזם מוחלט... את הדרישה הכללית לנהוג בתום-לב יש אפוא לראות כדרישה מאוזנת של התחשבות בזולת ושיתוף-פעולה עמו, להגשמת מטרת החוזה." (ע"א EXIMIN S. A 3912/90, תאגיד בלגי נ' טקסטיל והנעלה איטל סטייל פראררי בע"מ, מז (4) 64, עמוד 76).



בתי המשפט

תק 002776/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 27/08/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

15. אם כן עלינו לבדוק האם נותן שירות פעל בהגינות תוך מתן מירב המידע הרלוונטי לצרכן כך שזה, יוכל לקבל החלטה כלכלית על בסיס נתונים נכון ואמין. לכך יש להוסיף את חובת תום הלב המוטלת על הצדדים מכוח חוק החוזים.

היה והופרה החובה על פי החוק יחול ס' 31 לחוק קובע המעניק סעד לפיצוי:

“(א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג' וד' כדין עוולה לפי פקודת הניזקין [נוסח חדש].
(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נחונה לצרכן שנפגע מעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2”

ס' 31 קובע כי הפרת סעיפים אלה דינה כדין עוולה נזיקית המזכה את הנפגע בסעד, מכוחו נוצר הקשר בין איסור הטעיה לפקודת הניזקין.

האם המקרה שלפנינו נופל בגדר – הטעיה והפרת חובת גילוי פרטים?

(והתשובה, כן ובוודאי)

16. לאור כל האמור לעיל, במקרה שלפנינו הנתבעת הטעתה את התובע והפרה את חובת הגילוי המוטלת עליה. מן העובדות עולה כי הנתבעת לא צרפה מחירון תעריפים להסכם על אף שהיא מחויבת לכך מכוח תנאי הרישיון של משרד התקשורת. כמו כן לא נאמר או צוין בהסכם כי ישנה אפשרות לחרוג מהחבילה ובמקרה כזה יחויב בתעריף גבוה פי עשר ויותר!!

17. נתבעת בטעתה את התובע, הטעיה זו מתבטאת באי גילוי פרטים מהותיים לעסקה שללא ספק היו בעלי השפעה על התנהלות התובע. התובע מצא עצמו חב בתשלום בסך 4110.07 ₪, זאת על אף שרכש חבילה בסך 289.82 ₪.

18. זאת ועוד, על פי תנאי המחירון הסתבר כי הנתבעת כלל לא יכולה לחייב את התובע בשל חריגה מעבר לסכום של 1000 ₪. על כן תמוהה עוד יותר השאלה על פי מה נקבע הסכום של 4110.07 ₪ שנגבו מחשבונו של התובע.



בתי המשפט

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תק 002776/07

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

תאריך: 27/08/2007

1
2 19. מעבר לכל הצד הפורמלי, הרי כל התנהגות הנתבעת יש בה טעם לפגם. אדם מן היישוב
3 הרוכש שירות בסכום של פחות משלוש מאות ₪, לחודש, איננו מצפה בשום שלב ומצב לקבל
4 חשבון על שלושת אלפים שמונה מאות ₪. לטעון כי ידע זאת, או כי יכל לצפות זאת, זוהי טענה
5 בעייתית. בכלל, איך מוסבר התמחור הכל כך יוצא דופן של אותו שירות?

6
7 20. אציין כי יש היגיון רב בטענת התובע כי סבר לתומו שבמידה ויחרוג מהגלישה ינותק
8 לחלוטין. לחילופין, יכל היה לסבור כי ישלם מעבר למחיר המקורי (כשם שמשלמים ריבית גבוהה
9 על משיכת יתר, אבל הפרש שכזה?).

10
11 21. אוסיף גם כי ההסכם שלפני כתוב באותיות קטנות להפליא שלא נוח היה לקוראם
12 (וקטנות מהמותר בחוק אם כי התובע לא התייחס לכך). אם רצתה הנתבעת לחייב את התובע
13 בסכומים אלו, הייתה צריכה להחתימו בבירור ובאופן בולט על הסכמתו לחיובים אלו, וגם אז
14 אינני בטוח שלא היה זה תנאי מקפח.

15
16 22. מכל אלה אני קובע כי הנתבעת הטעתה את התובע והפרה את חובת הגילוי שנדרשת
17 ממנה ובכך גרמה נזק לתובע.

18
19 גובה הנזק

20
21 23. הנתבעת חייבה את הנאשם עבור הגלישה שחרגה מהמסגרת סך של 3,827 ₪. אין ספק
22 שהנתבעת רשאית הייתה לחייב אותו עבור הגלישה החורגת, ואף מעבר לתעריף הרגיל. אשר לכן,
23 אני קובע באומדנא את הסכום של 500 ₪ שאותו רשאית הייתה לחייבו. אשר על כן צריכה היא
24 להחזיר לתובע סכום של 3,327.

25
26 24. בנוסף לכך, צריכה היא לשלם פיצויים על ריביות החובה, עוגמת נפש, שכ"ט עורכי דין,
27 והוצאות נוספות שנגרמו. לעניין גובה ההוצאות אין לי אלא להצטרף לדבריו של כב' בית המשפט
28 המחוזי בירושלים בעניין דומה:



בתי המשפט

תק 002776/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 27/08/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

"ההגנה לה זכאי מבקש זה צריכה להביא בחשבון כי מדובר אמנם בהגנה על היחיד, אך יחיד זה מיצג משאב כללי. נוכח שחרורו של בית המשפט לתביעות קטנות מסדרי הדין ומטרתו הצרכנית המובהקת, מובן כי ראוי שבעת שקילת התרופה המגיעה למבקש, רשאי בית המשפט להביא בחשבון את ההכבדה שנגרמה לו כצרכן. יתכן כי במקרים המתאימים ניתן להושיט סעדים נוספים אשר ימנעו מיצרנים להתעלם מזכויות של צרכנים שעלותן הישירה היא נמוכה, מתוך הנחה שרוב בני הציבור לא יטרחו להגן על הפגיעות בזכויות כאלה, והאינטרס הצרכני בכללותו יימצא נפגע" (בר"ע (י-ם) 921/05 דיאס אליהו נ. טמפו תעשיות בירה בע"מ עמ' 2 פסקה 4).

אשר לכן, אני קובע את גובה ההוצאות באומדנא ולאור מכלול השיקולים כחמשת אלפים ₪.

סוף דבר

לאור כל האמור למעלה, הנתבעת תשלם לתובע את הסכומים הבאים:

- 3,327 ₪ אותם חייבה אותו שלא כדין.

- 5,000 ₪ הוצאות ופיצוי.

סה"כ תשלם הנתבעת לתובע סכום של 8,327 ₪ שישולמו תוך 21 יום מיום קבלת פסק הדין על ידה. לא ישולמו, ישאו ריבית והצמדה כחוק מהיום ועד לתשלום בפועל.

המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.

זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום מהיום לבית המשפט המחוזי בירושלים.

ניתנה בלשכתי בהעדר הצדדים היום יום שני 27 אוגוסט 2007.

אברהם נ. טננבוים
שופט