



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-03-52127 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' השופט מוחמד האג' יחיא

טליה קניג

התובעת

נגד

חברת בזק בינלאומי בע"מ

הנתבעת

פסק דין

1

2

3

(1) מונחת לפניי תביעה לפצות את התובעת בנזיקין בשל תקלת גלישה באינטרנט שנמשכה 14 יום. התובעת העמידה את תביעתה על סך 10,500 ₪.

4

5

(2) בשל החובה והצורך לחסוך זמן שיפוטי, לא אדון אלא בטענות ובראיות שמצאתי נחוצות להכרעה. יש לגזור הסדר-שלילי לגבי השאר.

6

7

8

9

טענות הצדדים

10

11

(3) לטענת התובעת בתביעתה בין השאר, תוכנת סינון אתרים (להלן: "תוכנת הסינון") שהתקינה הנתבעת במחשב של התובעת זאת לבקשתה - ואשר חידשה את התקנתה ביום 29.1.14 לאחר שהתברר כי תוכנת הסינון לא עבדה - נטרלה את אפשרות הגלישה במחשב באופן מוחלט למשך 14 יום, מיום 14.2.14 ועד יום 27.2.14, בהם לא ניתנו כלל שירותי אינטרנט (להלן: "בעיית הגלישה" או "התקלה"). לטענת התובעת, במוצאי שבת 15.2.14, התקשרה לנתבעת כדי לבדוק את מקור התקלה, ונציגי הנתבעת ניסו להתחבר מרחוק אך ללא צלחה. נציגי הנתבעת הודיעו לה כי במחשב קיימת תוכנה עם "וירוס" ולכן המליצו לתובעת לקחת את המחשב לטכנאי שיסיר את התוכנה הנגועה ובכך תיפתר בעיית הגלישה. בהמלצת נציגי הנתבעת לקחה התובעת את המחשב לטכנאי מהעבודה אשר בדק את המחשב למשך יום שלם, אך ללא צלחה. התובעת הביאה את המחשב לטכנאית נוספת, שאף היא בדקה את המחשב למשך יום שלם, ללא צלחה. לדעת הטכנאית, מקור התקלה הוא תוכנת הסינון. משלא נפתרה הבעיה, שוחחה התובעת שוב עם הנתבעת ביום 23.2.14 ועדכנה את נציגיה כי חרף ניסיונותיה לאתר ולפתור את בעיית הגלישה, הדבר לא צלח.

24



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 התובעת טוענת כי ביום 25.2.14 שוחח עמה נציג מטעם הנתבעת, אשר ניסה להתחבר
2 מרחוק אך שוב ללא צלחה. בנוסף, ביום 26.2.14 התקשר נציג נוסף מטעם הנתבעת, וזה לא
3 סייע. התובעת מתארת בתביעתה יחס מזלזל וסחבת מצד הנתבעת בטיפול בפניותיה לפתרון
4 התקלה. התובעת טוענת כי לבסוף, ביום 27.2.14, לאחר סדרת שיחות של התובעת, הצליחו
5 נציגי הנתבעת, בשיתוף התובעת, לפתור את בעיית הגלישה, מרחוק, אך נותרה ללא תוכנת
6 סינון בגינה שילמה. התובעת טוענת כי נציגי הנתבעת הציעו לה תחילה זיכוי על סך 100 ₪
7 ובשלב מאוחר יותר, הוצע לה זיכוי על סך 340 ₪.
8
- 9 כאמור, התובעת העמידה את תביעתה על סך 10,500 ₪ כאשר סכום זה מורכב מפיצוי (5)
10 בגובה 600 ₪ עבור כל יום בו נחסמה הגלישה באינטרנט, ולמשך 14 יום; החזר בגין שליחת
11 המחשב לטכנאי (240 ₪); ביטול זמן טכנאי (600 ₪); גזל זמן בשיחות שארכו לפחות 6
12 שעות (600 ₪); הפסד הצעת עבודה (350 ₪) בהיותה עורכת וידאו כעבודה פרטית; פיצוי
13 כספי על החודשים בהם לא היו שירותי סינון 10.9 ₪ לחודש; פיצוי עבור עגמת נפש,
14 הוצאות משפט ועוד.
15
- 16 הנתבעת טוענת להגנתה, בין השאר, כי דין התביעה נגדה להידחות, הנתבעת טוענת לעניין (6)
17 סכום התביעה, כי מדובר בסכום תביעה "אסטרונומי". לטענת הנתבעת, לפי דו"ח פירוט
18 השימושים שביצעה התובעת באינטרנט, עולה בבירור כי השתמשה באינטרנט גם במהלך
19 תקופת התקלה הנטענת. כמו כן, לדידה של הנתבעת, התקלה לא השביתה את השירות ובכל
20 מקרה היא נמשכה שבוע ימים בלבד אשר במהלכו נציגי הנתבעת עשו כל אשר לאל ידם על
21 מנת לנסות ולסייע לתובעת לפתור את התקלה. הנתבעת טוענת כי התובעת היא זו אשר
22 הערימה קשיים, סירבה לשתף פעולה עם הנציגים, צעקה וגידפה אותם, באופן שלא אפשר
23 לספק לה שירות. הנתבעת טוענת כי השירות נתון מעצם טיבו וטבעו לתקלות, וזאת ככל
24 שירות טכני אחר. ברי, כי קרות תקלות כאלה אינו מזכה את המשתמש, אשר מודע
25 להיתכנותן בפיצוי כלשהו, קל וחומר, בפיצוי "אסטרונומי" העולה כדי פי 1,312 ויותר
26 מעלות השירות בתקופה הרלבנטית.
27
- 28 לדידה של הנתבעת, ביום 23.12.13 התובעת הצטרפה לחבילת הגלישה וכן לשירות סינון (7)
29 אתרים, בעלות כוללת של 31.8 ₪ לחודש, למשך שנת השירות הראשונה. ביום 29.1.14
30 פנתה התובעת ועדכנה ששירות הסינון לא עובד. אלא, שבניגוד לטענתה, התקלה לא נבעה
31 מהנתבעת, אלא מכך ששכחה את הסיסמא לשירות. לטענת הנתבעת, נציגיה עשו כל
32 שביכולתם לסייע לתובעת ואף ביטלו את השירות והתקינו אותו שנית. ואכן, בתוך מספר
33 ימים, שבה תוכנת הסינון לפעול. לטענת הנתבעת, תקלה בסינון אינה מפריעה כלל לשימוש
34 ברשת האינטרנט בו עשתה כאמור התובעת שימוש פעיל. יחד עם זאת, לפני משורת הדין,



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ונוכח העובדה שהחזרת השירות ארכה מספר ימים, זוכתה התובעת בעלות סינון למשך
 2 חודש ימים, בסך של 32 ₪. ביום 5.2.14 שלחה הנתבעת הודעה לתובעת לפיה קיימת על
 3 המחשב שלה תוכנה שחוסמת את הסינון ומפריעה לו לעבוד.
 4
- 5 הנתבעת טוענת כי עת פנתה התובעת לנתבעת ביום 15.2.14, לא ציינה כי קיימת תקלה (8
 6 באינטרנט או כי אינה מצליחה לעשות שימוש בשירות, אלא היא פנתה ביחס להודעה
 7 קודמת מיום 5.2.14. הנתבעת טוענת כי בשיחה האמורה, לא אמרו לה בנתבעת לקחת את
 8 המחשב לטכנאי, אלא הוסבר לה שתוכנות שהותקנו על המחשב באופן פרטי, אינן בגבולות
 9 התמיכה של הנתבעת. לטענת הנתבעת, רק ביום 23.2.14 עדכנה התובעת שיש תקלה
 10 באינטרנט, ושהסינון לא מאפשר לה לגשת לאתרים מסוימים, כלומר - כך לדידה של
 11 הנתבעת - בזמן אמת הודתה התובעת כי היא יכולה להשתמש באינטרנט, וזאת בניגוד
 12 לטענתה בכתב התביעה. הנתבעת טוענת כי התובעת הקשתה על הנציגים מטעמה בפתרון
 13 התקלה, וביום 26.2.14, שוב ניסו נציגי הנתבעת לשכנע אותה לשתף פעולה אך ביקשה פיצוי
 14 כספי הולם בהיותה מנהלת תחנת רדיו. הנתבעת טוענת כי ביום 2.3.14 הצליחה לפתור את
 15 הבעיה.
- 16 הנתבעת טוענת כי התקלה נבעה מתוכנות פרטיות שהתקינה התובעת וכי התובעת לא פנתה (9
 17 בזמן התקלה הנטענת; לא הוכיחה את טענותיה; לא הציגה ולו ראשית ראיה לטענות כאילו
 18 סבלה מהיעדר שירות למשך 14 יום, לא פעלה להקטין את נזקה וכי לא הוכיחה את גובה
 19 נזקיה הנטענים. בנסיבות אלה, דין התביעה להידחות.

דין והכרעה

- 20
- 21
- 22
- 23 לאחר שנתתי את דעתי למכלול טענות הצדדים בכתבי בי-דין מטעמם וממכלול החומר (10
 24 הקיים בתיק ולאחר ששמעתי את טיעוניהם בדיון לפניי והתרשמתי מדבריהם, נחה דעתי,
 25 כי בדין לקבל את התביעה, באופן חלקי, כפי שיוטעם להלן ובשים לב להוראת תקנה 15(ב)
 26 בתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי הדין), התשל"ז-1976, לפיה הנימוקים לפסק הדין
 27 יובאו באופן תמציתי.

לעניין האחריות

- 28
- 29
- 30
- 31 לאחר ששמעתי את עדות התובעת ואת עדות נציגי הנתבעת, והתרשמתי מעדויותיהם, וכן (11
 32 לאר מכלול התמונה שהתבהרה לפניי, דומני כי התובעת הוכיחה לפי מאזן ההסתברויות
 33 במשפט האזרחי, ולא נסתר על-ידי הנתבעת, כי אירעה תקלה בגלישה באינטרנט במחשב



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

1 הביתי של התובעת למשך 14 יום, מיום 14.2.14 ועד יום 27.2.14, וזאת בשל תוכנת הסינון
2 שהתקינה הנתבעת.

3
4 אנמק.
5

6 **ראשית** - לא אחת טענה הנתבעת כי בתקופה הרלבנטית, התובעת השתמשה באינטרנט ואף (12
7 הפנתה לנספח 6 לכתב הגנתה שכותרתו: "דו"ח פירוט גלישות" (להלן: "הדו"ח"). התובעת
8 השיבה על טענה זו בטענתה לפיה באותה תקופה אף שהופיע כי המחשב מחובר, אך בפועל
9 אין גלישה "מסך לבן לגמרי" [סעיף 3 בכתב התביעה]. לאחר שנתתי את דעתי לטיעוני
10 הצדדים בהקשר זה, אני מבכר את גרסת התובעת על גרסת הנתבעת, משלושה טעמים:
11

12 א) מעיון בדו"ח האמור שצורף לכתב ההגנה, ניתן להבחין כי בין הימים **16.2.14 - 27.2.14**
13 נעשה שימוש גלישה שהוא דליל ביותר וחריג משאר הימים בתקופה הסמוכה, מדובר
14 בשימוש לפרקים ותקופות זמניות קצרות יותר, זאת בהשוואה לימים שקדמו ליום
15 14.2.14 ושל אחר 27.2.14. כך למשל בימים שקדמו ליום 14.2.14, ניכר שימוש של פרקי
16 זמן אשר עולים על שעה וחצי או לעתים שעתיים ביום. כך גם החל מיום 27.2.14 בערב
17 ואילך. בין הימים **17.2.14-23.2.14** ובין הימים **23.2.14-27.2.14**, אין תיעוד של גלישה
18 כלל. באשר לגלישה בימים 14.2.14 ו-15.2.14 ששם קיים תיעוד של פרקי גלישה
19 מצטברים מעל לשעתיים כל יום, טענה התובעת כי אמנם הופיע חיבור, אך בפועל לא
20 הייתה גלישה. טענת התובעת האמורה לא נסתרה על-ידי הנתבעת, ולא רק. העד מטעם
21 הנתבעת העיד בדיון: "**לשאלת ביהמ"ש אני משיב כי יכול להיות מצב שהמשתמש לא**
22 **גולש אבל המחשב מחובר**" [שורות 1-2, עמוד 4 בפרוטוקול]. אמנם העד מטעם הנתבעת
23 התייחס בהקשר זה בעדותו והציג מצב שבו יש יותר ממחשב אחד בבית, כאשר מחשב
24 אחד מחובר והשניים האחרים - לא, אולם בהמשך עדותו הוא העיד: "**לגיטימי לגמרי**
25 **שמופיע אצלנו שיש גלישה והלקוח לא גולש. בשביל זה לקוחות פונים אלינו**" [שורות
26 6-7, עמוד 4 בפרוטוקול], ולכן קיים צוות תמיכה שזמין 24 שעות לטיפול בתקלות
27 המורכבות, כך לדברי העד. על כן, ממכלול התמונה שהונחה לפניי, נראה כי נתוני
28 הגלישה אליהם מתייחסת הנתבעת בדו"ח האמור מצביעים על ניסיונות ההתחברות,
29 אך בפועל לא הייתה גלישה כזו.
30

31 ב) התובעת טענה בכתב תביעתה כי התקלה נפתרה ביום 27.2.14 [סעיפים 9 ו-11 בכתב
32 התביעה]. לעומת זאת, הנתבעת טענה כי התקלה נפתרה ביום 2.3.14 [סעיף 19 בכתב
33 ההגנה]. ברם, מנתוני הדו"ח האמור, שצירפה הנתבעת, עולה בבירור כי גלישה סדירה
34 שבה ביום 27.2.14 בערב (בשעה 19:28). הרישום האמור מחזק את גרסת התובעת.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 (ג) התובעת טענה בכתב הגנתה כי שוחחה עם נציגי הנתבעת ביום 15.2.14, במוצאי שבת,
3 והודיעה להם בדבר תקלת הגלישה. הנתבעת השיבה כי אכן התקיימה שיחה כאמור,
4 אולם בשיחה זו התובעת לא ציינה שיש תקלת גלישה, אלא התייחסה להודעה קודמת
5 ששלחה הנתבעת לתובעת ביום 5.2.14 לפיה קיימת תוכנה במחשב שחוסמת את תוכנת
6 הסינון [סעיף 15 בכתב ההגנה]. הנתבעת טענה כי פנייתה הראשונה של הנתבעת בדבר
7 התקלה, הייתה ביום 23.2.14.
8
9 ברם, הנתבעת צירפה לכתב הגנתה תדפיס פנימי שמתייחס לשיחה מיום 15.2.14 [נספח
10 7]. אמנם איכות הנספח ירודה וחלקים בו אינם קריאים, אך מעיון מדוקדק באמצע
11 המסמך האמור, מופיע בקטגוריית "מידע על פניה/תקלה", תחת נושא ראשי נרשם:
12 "תקלת חיבור". עוד במסמך מופיע, בחלקו התחתון, כי השיחה התקיימה מיום
13 15.2.14, בשעה 7:41PM. זאת ועוד. הנתבעת צירפה תרשומת שיחה עם התובעת מיום
14 28.2.14 ובאותה תרשומת נרשם בין היתר: "לפי תיעוד אחרון נציג אמר לה שיש לה
15 תוכנה שחוסמת את הגלישה". הנתבעת לא טרחה לצרף להגנתה את תרשומת השיחה
16 עם התובעת מיום 15.2.14. בכל מקרה, לאור האמור, עולה כי התובעת הוכיחה במאזן
17 ההסתברויות, כי גרסתה לפיה עוד ביום 15.2.14, במוצאי שבת, דיווחה על התקלה
18 האמורה, היא גרסה אמינה.
19
20 שנית - לאחר ששמעתי את דברי הצדדים, השתכנעתי כי התקלה אירעה לקב תוכנת הסינון. (13
21 התובעת הציגה לבית המשפט התכתבות דואר אלקטרוני של טכנאית מחשבים מוסמכת,
22 מיום 6.8.14, ולפיה התובעת הביאה את המחשב לטכנאית ביום 20.2.14. עוד לפי
23 ההתכתבות האמורה, לאחר בדיקת המחשב, הטכנאית הגיעה לכלל מסקנה שלא הייתה
24 גלישה במחשב בשל תוכנת הסינון שהותקנה בו. תמיכה לאמור נמצא בעדותו של עד
25 הנתבעת, אשר העיד בדיון: "אני מניח שכל מה שקרה זה שבמקרה של התובעת יצא מצב
26 בו לא הייתה גלישה לאחר התקנת התוכנה. אנחנו מתקינים את התוכנה" [שורות 28-29,
27 עמוד 3 בפרוטוקול]. בהמשך העיד העד: "זה מוכיח שהתקלה הייתה ברמת המחשב בגלל
28 התוכנה שהותקנה. אנחנו מספקים את הפתרונות האלה כל יום" [שורה 8, עמוד 4
29 בפרוטוקול]. על כן, נראה כי מתקיים קשר סיבתי בין התקנת התוכנה באמצעות הנתבעת
30 לבין התקלה שאירעה במחשב התובעת.
31
32 שלישית - עדות התובעת בדיון עקבית לדבריה שבכתב התביעה, ועדותה הותירה רושם (14
33 אמין. בכל מקרה, הנתבעת לא הניחה לפני בית המשפט תשתית ראייתית ומשכנעת שיש בה
34 להטיל ספק בעדות התובעת.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

1
 2 (15) מכל האמור, נקבע בזאת כי הנתבעת סטתה מסטנדרט ההתנהגות הסביר בהתנהלותה כלפי
 3 התובעת, בשתי נקודות זמן, הן בעצם התקנת תוכנת הסינון שהביאה לתקלת הגלישה,
 4 והעיקר, עת נדרשה לטפל בתקלה האמורה ולא טיפלה בה כראוי ובהקדם. נקבע בזאת כי
 5 התקלה החלה ביום 14.2.14 וביום 15.2.14 דווח לנתבעת לראשונה אודות התקלה. במכלול
 6 החומר שהונח לא הונחה כל תשובה עניינית ומשכנעת מצד הנתבעת מדוע לא טופלה
 7 התקלה בהקדם וללא דיחוי, בשעה שהיה ניתן לעשות כן, והראיה - התקלה נפתרה בסופו
 8 של דבר, באמצעות טכנאי הנתבעת מרחוק. השיחה בה נפתרה התקלה ארכה כ-40 דקות
 9 [סעיף 11 בכתב התביעה].

10
 11 (16) משהגעתי לכלל מסקנה כי הנתבעת התרשלה בהתנהלותה כאמור, נקבע בזאת כי הנתבעת
 12 חבה בנזיקין כלפי התובעת, ומכאן לשאלת הנזק.

לעניין הנזק

13
 14
 15
 16 (17) אין מקום להרחיב דיבור על חשיבות המחשב והאינטרנט בעידן המודרני אך במילים
 17 ספורות אציין כי בעבר, שאינו רחוק, המחשב היה חפץ מונח ליד שולחן העבודה הקלאסי.
 18 עם חלוף זמן קצר, המחשב נהיה חלק מובנה בתוך שולחן העבודה הקלאסי. רק זמן קצר
 19 לאחר מכן, המחשב עצמו הפך לשולחן העבודה, וזאת בין היתר, בשל חשיבות רשת
 20 האינטרנט. הרשת אשר הפכה את העולם הגדול לכפר גלובלי קטן. בימים עברו היה ניתן
 21 לראות את העולם דרך "חלון" הטיליביזיה. היום, ניתן לראות את העולם ולהיראות לעולם
 22 דרך מסך המחשב. רשת האינטרנט מהווה היום חלק אינטגרלי ומהותי במערכת התקשורת
 23 האוניברסלית, בין לצרכים פרטיים, בין לצורכי עבודה, בין לצורכי העברת מידע, מחקר
 24 ולמידה, ועוד. הראיה, המערכות המחשבית והאינטרנטית, הפכו בעידן המודרני, להיות
 25 חלק מובנה במכשיר הטלפון הנישא, רשת זמינה בכל מקום ובכל עת.

26
 27 על חשיבות האינטרנט, יפים כאן דברי כבוד השופט ע' פוגלמן בעניין ע"מ 3782/12 **מפקד**
 28 **מחוז תל-אביב - יפו נ' איגוד האינטרנט הישראלי**, מיום 24.3.13 (פורסם בנבו):

29
 30 "הופעת רשת האינטרנט שינתה את עולמנו מן הקצה אל הקצה. היא מאפשרת
 31 תקשורת קלה ונוחה בין אדם לאדם; יש הנעזרים בה לצריכת בידור
 32 אינטראקטיבי, בעוד אחרים עושים בה שימוש לצורכי מסחר אלקטרוני; רבים
 33 לוקחים חלק - לעיתים יום-יומי - במשלוח הודעות דואר אלקטרוני ובשליחת
 34 מסרים מיידיים; אתרים רבים מספור מאפשרים הצגת וידיאו ואודיו, ואחרים



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 מאפשרים שימוש בטלפוניה, שיתוף קבצים וכן הלאה (אסף הרדוף הפשע המקוון
2 114, 117 (2010)). הרשת אף מאפשרת גישה לכמויות המידע העצומות האגורות
3 באינטרנט - אוסף הולך וגדל של מסמכים שנוצרו על-ידי מחברים עצמאיים,
4 ואוחסנו במחשבי שרתי הרשת העולמית. במובן זה, האינטרנט הוא המאפיין
5 הבולט ביותר של "עידן המידע" שבו אנו חיים - עידן שבו המציאות הטכנולוגית
6 המתקדמת מאפשרת העברה מיידית של נתונים בהיקפים גדולים ביחס לעולם
7 הסובב אותנו (ראו: בג"ץ 3809/08 האגודה לזכויות האזרח בישראל נ' משטרת
8 ישראל, פסקה 1 [פורסם בנבו] (28.5.2012) (להלן: עניין חוק "האח הגדול")).
9 בכך תרם ותורם האינטרנט תרומה משמעותית להתפתחויות חברתיות, כלכליות,
10 מדעיות ותרבותיות בעולם"
11
- 12 אפוא, אין זה מופרך כי הינתקות ממערכת האינטרנט הביתית, עלולה להיות בעלת (18
13 משמעויות רבות, עלולה לגרום נזקים ממוניים ולא ממוניים, ולמצער, לשבש את שגרת
14 החיים ואת סדר היום של בני הבית, על כל המשתמע ונגזר מכך, זאת לצד העובדה כי
15 הינתקות כאמור, עלולה להפוך את המחשב הביתי לחפץ חסר משמעות ולא רלבנטי. אכן,
16 כל מקרה ייבחן לגופו ואין די בהעלאת טענה כללית בדבר גרימת נזק עקב ניתוק מרשת
17 האינטרנט למשך פרק זמן מסוים. טענה בדבר קיומו של נזק טעונה הוכחה, והמוציא
18 מחברו עליו הראיה.
19
- 20 לענייננו, מלבד הוצאות התובעת לתיקון המחשב וטענותיה בדבר עוגמת נפש, התובעת לא (19
21 הניחה לפני בית המשפט כל תשתית ראייתית משכנעת שיש בה להוכיח קיומו של נזק. כך
22 למשל: עתירת התובעת לחיוב הנתבעת בסך 600 ₪ עבור כל יום שבו האינטרנט לא עבד,
23 מועלית בעלמא וללא כל תימוכין. גם לאחר ששמעתי את עדות התובעת בהקשר זה, דומני
24 כי לא הונחה תשתית מבוססת ותימוכין להצדיק חיוב הנתבעת בסך 600 ₪ עבור כל יום בו
25 לא היה אינטרנט [ראו שורה 15 ואילך, עמוד 2 בפרוטוקול]. כך גם באשר לטענות התובעת
26 בדבר אובדן עבודה פרטית, פיצוי עבור המחשב שהודלק וכובה פעמים רבות ועוד. מכאן
27 שיש ממש בטענות הנתבעת בדבר ההגזמה וההפרזה בסכומים הנקובים בתובענה. לעומת
28 זאת, יש להניח, לאור המסקנה אליה הגעתי לעיל, כי נגרמו לתובעת ולבני ביתה, עגמת נפש
29 רבה בשל העדר השימוש במצרך כה-חיוני בימינו, שהוא האינטרנט. למעלה מכך, סביר
30 מאוד כי השיבוש האמור גרם לטרחה וטרדה רבים, הן לנוכח הפניות לטכנאים והן לנוכח
31 ניהול הטלפוניה מול הנתבעת בכדי לפתור את הבעיה. כמו כן, אין זה הגיוני כי הלקוח יחויב
32 עבור שימוש באינטרנט בגין תקופה בה לא יכל להשתמש כלל בכלי זה.
33



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 בהקשר זה, אין בידי לקבל את טענת הנתבעת לפיה התובעת לא פעלה להקטנת נזקה. (20)
2 מעדות התובעת וכן מטיעוניה בכתב התביעה, התרשמתי כי התובעת עשתה כל שביכולתה
3 כדי להביא לפתרון התקלה, היא פנתה לטכנאים, ניהלה שיחות עם הנתבעת וכל זאת כדי
4 להביא לפתרון התקלה בהקדם ככל הניתן.
5
6 לאחר שנתתי את דעתי למכולל טענות הצדדים, לאור התמונה הכוללת שהונחה לפניי, בשל (21)
7 עוגמת הנפש שנגרמה לתובעת עקב התנהלות הנתבעת כאמור ולמשך תקופת התקלה,
8 הטרחה והבטלה עקב הטיפול בנושא זה, החזר התשלום לטכנאי, זאת גם בשים לב לתקופה
9 בה חויבה התובעת בגין שימוש באינטרנט אף שלא יכלה לעשות כן, לתקופה בה חויבה בגין
10 תוכנת הסינון בשעה שזו לא עבדה, נפסק בזאת פיצוי כולל בסך 2,500 ₪, כאשר סכום זה
11 כולל גם את החזר האגרה ששולמה במעמד הגשת התביעה.
12

סיכום

- 13
14
15 (22) איפוא - התביעה מתקבלת באופן חלקי כאמור.
16
17 הנתבעת תשלם לתובעת סך של 2,500 ₪ תוך 30 יום מהיום, שאם לא כן הסך האמור, יישא
18 הפרשי הצמדה וריבית ממועד פסק הדין עד מועד ביצוע התשלום בפועל.
19
20 על-פי הוראת תקנה 16 בתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976, ניתן להגיש
21 בקשה לרשות ערעור על פסק הדין אל בית המשפט המחוזי בירושלים תוך חמישה-עשר יום.
22

23
24 המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים באמצעות דואר רשום.
25

26
27 ניתן היום, כ"ט אלול תשע"ד, 24 ספטמבר 2014, בהעדר הצדדים.
28

מוחמד חאג' יחיא, שופט

29



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 52127-03-14 קניג נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2
- 3