



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

תא"מ 32328-10-11 וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

בפני כב' השופטת כוכבה לוי

התובעת: וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ
באמצעות בא כוחה עו"ד אסף גור

נגד

הנתבעת: בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
על ידי בא כוחה עו"ד עמוס תיבי

פסק דין

1. התובעת חברת וולקן עוצמה יעוץ ובטחון בע"מ הגישה תביעה בסדר דין מהיר לתשלום פיצוי בסך של 70,000 ₪. בנסיבות אלה ועל פי הוראות פרק טז 1 לתקנות סד"א ינומק פסק הדין להלן בתמציתיות.

2. על פי כתב התביעה התקשרה התובעת עם הנתבעת לאספקת שירותי פרסום באתר בזק b144.co.il לקבלת שירות מסוג חשיפה בקליק על דרך הבלטת פרטי העסק במדריך הטלפונים של בזק באמצעות הפנייה לאתר האינטרנט של התובעת לאמור, כי בכל פעם שלקוח פוטנציאלי יקיש בשדה החיפוש של מדריך הטלפונים ערך רלבנטי לתחום עיסוקה – שמירה ואבטחה, יופיעו השם והפרטים של התובעת, תיאור קצר שלה והפניה לאתר האינטרנט שלה. בפועל, לטענת התובעת רק כשנה וחצי לאחר הגשת התביעה הסתבר לה כי התובעת אינה מופיעה כלל במדריך הטלפונים. עוד הסתבר לה כי מי שכן הופיע תחת מספר הטלפון שמסרה התובעת הוא החברה המתחרה סקירטי בי.טי.אס בע"מ, שמה, כתובתה, הפניה לאתר המתחרה. הנתונים היחידים שהיו נתונים ברי זיקה לתובעת היו מספרי הטלפון של התובעת ושל מנהלה.

לאחר שגילה מנהל התובעת את התקלה כשנה וחצי לאחר ההתקשרות והודיע אודותיה לנתבעת באמצעות נספח ו' לכתב התביעה, מכתב בא כוחו מ-19.5.11 ולאחר שגם הוציא מכתב נוסף ב-30.5.11 תוך פירוט מספר ח.פ. של החברה התובעת, כתובתה ומספר הטלפון שלה, תוקנה טעות זו אלא שנותרה ההפניה לאתר המתחרה עדיין בטעות אשר תוקנה לגרסת המצהיר מטעם הנתבעת רק לאחר הדיון הקודם בינואר 2012.

1 מתוך 6



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

תא"מ 32328-10-11 וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

3. כפי העולה מסעיף 19 לכתב התביעה, התביעה היא תביעה לתשלום "נוקים תדמייתיים וכלכליים שאינם ניתנים להערכה כספית" – כך לטענת התובעת בסעיף 19 לתביעתה וכל זאת לטענתה בגין הפרת חוזה על ידי בזק, הפסד לקוחות עקב העלמת שמה של התובעת ממדריך הטלפונים, יצירת זהות בין התובעת לחברה מתחרה וקידום החברה המתחרה על חשבונה של התובעת.

ב"כ התובעת לא מצא לנכון אפילו לחלק את סך הפיצוי לו עתר בין ראשי התביעה השונים.

4. התביעה הוגשה כנגד בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ בגין עסקת שירותים – פרסום ברשת האינטרנט במדריך הטלפונים הארצי לעסקים.

על עסקה ממין זה יחול חוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב-1982 (להלן: "החוק").

על פי חוק התקשורת כאמור ניתן לתבוע, והכל בכפוף להוראות החוק הרי שלאור החסינות שהוענקה לנתבעת, לא ישאו באחריות בניזקין אלא:

- "(1) לנזק ישיר שנגרם עקב הגבלת שירות בזק או הפסקתו
- (2) לנזק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה....".

5. התובעת, לא פירטה את הנזק שנגרם לה במידת הפירוט המתחייבת ממהות התביעה בשים לב לאירועים נשוא התביעה. לשון אחרת, גם בהנחה שפרשת העובדות המתוארת בכתב התביעה נכונה, אין בפני ולו מקצת הראיה באשר לפעילותה העסקית של התובעת אם בכלל בתקופה הרלבנטית למן שנת 2009 ועד היום. התובעת גם לא מצאה לנכון לצרף נתונים או פרטים באשר להיקף עסקיה, העסקאות בהן הייתה מעורבת, רווחיה מלקוח אחד מבין לקוחותיה ומספר לקוחותיה אם בכלל.

בנסיבות אלה, אין בפני כל נתון ממנו ניתן להסיק כי גם אם היה פרסום נשוא התביעה מתבצע כהלכתו ובמלואו מתחילת ההתקשרות היה סיכוי לתובעת להתקשר בהתקשרות עסקית מניבת רווחים בעקבות פניה על פי פרסום נאות בהלימה להזמנת התובעת.

לשון אחרת, אם לא נוכחתי, ולא הוכח כי לתובעת תדמיית ברמה כלשהי כמספקת שירותים בתחומה הרי לאיזה נזק תדמייתי טוענת היא בהעדר הפרסום הנטען שלכאורה, אולי אין לה כל תדמית.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

תא"מ 32328-10-11 וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

6. ב"כ התובעת טען אמנם כי עסקינן בנוזקים שאינם ניתנים להערכה כספית – סעיף 19 לתביעה. דין טענה זו כפי שנטענה וללא כל נתון באשר לכל פעילות בפועל של התובעת להידחות. באשר התובעת כאמור, נמנעה מלהציג ומלהוכיח נתונים שמעידים על פעילות בפועל, שהיו יכולים לספק בסיס לאומדנא לנוק ישיר בעקבות האירועים המתוארים בכתב התביעה.
7. הנזק הישיר אותו ניתן להסיק וגם זאת באופן חלקי מכתב התביעה הוא נזק בגין תשלום עבור שירות שלא סופק וזאת בהנחה שהתביעה הייתה מתקבלת. ברם, התובעת נמנעה מלהוכיח, איזה תשלום שולם בעקבות השירות שלא סופק לטענתה והסתפקה בנספח ב' לכתב התביעה – חשבונית לתקופת החשבון – פברואר עד מרץ 2011 המעידים על תשלום לפני מע"מ של 231 ₪ לתקופה זו.
- לשון אחרת, הגם שעל פי נספח א' לתביעה הסכום המקסימלי לחיוב הוא 160 ₪ בחודש, אין בפני הנתון ששילמה 160 ₪ בחודש.
8. לא ברור מדוע נמנעה התובעת ובא כוחה מהמצאת נתונים בהתייחס לנתון זה. ומוצאת לנכון להדגיש בהקשר זה כי מנהל התובעת בסעיף 6 לתצהירו, ציין מפורשות כי נספח ב' לתצהירו משקף אך ורק "חיובים לדוגמא".
9. למקרה ואתבסס על דוגמא זו, בהתייחס למלוא התקופה של המחדל על פי כתב התביעה אשר הוגש בתאריך 24.10.11 ובשים לב לעובדה שגם על פי הודאת הנתבעת השלימה את התיקון שהיה נדרש רק בינואר 2012 הרי שהנזק הישיר בגין תשלום שלא סופקה תמורתה כלל הוא לכל היותר לפי החיוב של 128 ₪ לפרק הזמן החל מ-22.12.09 ועד הגשת התביעה – 24.10.11 22 חודשים מסתכם לסך הכולל של 2,816 ₪.
- נוק זה ורק הוא מהווה נזק ישיר, בר תביעה על פי סעיף 40 לחוק.
10. השאלה הנשאלת היא, האם האירוע המתואר בכתב התביעה מבטא רשלנות חמורה של הנתבעת.
11. כפי שנתבררה בפני פרשת העובדות הרי שהטענה לרשלנות חמורה של התובעת ראויה לדיון אך ורק בהתייחס לפרק הזמן מ-19.5.11 ואילך שכן, עד לאותו מועד בו התריעה התובעת בפני בזק על פרסום מוטעה ניתן לראות רשלנות גרידא להבדיל מרשלנות חמורה או בלשון הנתבעת "טעות אנוש" ומצד שני ניתן ללמוד על רשלנות תורמת משמעותית של התובעת



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

תא"מ 32328-10-11 וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

אשר לא טרחה לבדוק ולוודא את ביצוע הזמנתה על ידי הנתבעת במהלך תקופה ארוכה של כשנה וחצי. גם לא טרחה לקבל אסמכתא בסמוך לאחר ההתקשרות ממנה יכולה הייתה לוודא כי הפרטים שמסרה נקלטו כשורה אצל הנתבעת והכל בשים לב לעובדה שאין מדובר בהסכמה בכתב לעניין הפרטים שהייתה אמורה הנתבעת לפרסם ומכל מקום, לא הוצגה בפני הסכמה בכתב הכוללת פרטים אלה.

12. הדעת נותנת שגם בעידן של התקשורת הוירטואלית, ובעידן הפקסימיליה והדואר האלקטרוני תדרוש ה"לקוחה" – התובעת מבזק אסמכתא לקליטת הנתונים אותם ביקשה לפרסם באמצעות הדואר האלקטרוני במדויק, תבדוק אותם ותאשר אותם. במקרה דנן, בהעדר אסמכתא כאמור ובהעדר אישור הפרטים כאמור בזמן אמיתי בסמוך לאחר ההתקשרות, במקרה ולא בדקה התובעת את הפרסום בפועל בסמוך לאחר ההתקשרות, כפי שאכן נוכחתי בפועל, רשלנותה התורמת מאייתת האפשרות ל"רשלנות חמורה" אותה ביקשה לייחס לנתבעת לפרק הזמן עד אשר התגלתה התקלה.

13. אשר לתקופה שלאחר 19.5.11 - במקרה דנן ולמרב הצער, נוכח השתלשלות העניינים ובשים לב לעובדה שהנתבעת באמצעות מכתב מאת "אחראית פניות לקוחות", הגברת שרית אשר – נספח ז' לתביעה, אישרה כי אכן המדובר ב"טעות אנוש", היה מקום שהנתבעת תוודא שטעות זו אינה תופחת וגדלה למימדים נוספים ומיותרים במובן שלא וידאה ולו בשלב זה, כי הטעות **במלואה** תוקנה. לאמור, כי גם אם תיקנה את שם התובעת וכתובתה באתר הנתבעת ונמנעה מלשנות – להכניס את פרטי האתר של התובעת כך שבפועל מי שנכנס לאתר הנתבעת בניסיון לאתר את התובעת, ולהגיע לאתר האינטרנט שלה בעזרת "הקליק", עדיין, על דרך "הקליק" הגיע אל אתר האינטרנט של החברה המתחרה. בחקשר זה בהחלט לא נסתר ממני ששם אתר האינטרנט של החברה המתחרה הוא כשמה של החברה המתחרה כך שהטעות-המחדל של הנתבעת בהחלט חמורים. לא נותר אלא לראות במחדל בוטה זה משום רשלנות חמורה תוך זלזול משמעותי בעניינו של הלקוח, תוך ניסיון לנצל את החסינות הסטטוטורית שהעניק המחוקק לנתבעת על פי סעיף 41 לחוק התקשורת ובעניין זה אצטט את נספח ז' לכתב התביעה, מכתבה של הגב' שרית אשר **"נציין כי לחברת בזק קיימת חסינות על פי דין למקרים כגון דא"**.

למרב הצער, כאשר נוכחתי כי בזק לא טרחה לתקן את "טעות האנוש" שלה ולוודא שתיקנה אותה במלואה, וטעות זו נותרה על כנה למשך מספר חודשים נוסף, לא תחסה תחת החסינות של סעיף 41 לחוק כאמור.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

תא"מ 32328-10-11 וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

14. התוצאה היא שנוכחתי בנזק ישיר לתובעת תוך רשלנות חמורה של הנתבעת לפרק הזמן למן 19.5.11 ועד ליום הגשת התביעה (והרי לא ניתן לפסוק ולהסיק נזק ישיר שלא נתבע שהצטבר לאחר הגשת התביעה).

בסך הכול נוכחתי בנזק ישיר בסך של 128 ₪ לכל היותר לפרק זמן של 5 חודשים מ-19.5.11 ועד ליום הגשת התביעה 24.10.11 ובסך הכל לנזק ישיר בסך של 640 ₪.

בשים לב לעובדה שגם לגרסת התובעת היא זוכתה בסך של 64 ₪ הרי שהנזק הישיר המוכח שנגרם לתובעת בגין רשלנות חמורה של הנתבעת מסתכם ל-576 ₪.

15. הנתבעת טענה אמנם כי זיכתה את התובעת בסכום העולה על סכום הנזק הישיר אלא שטענה זו נטענה סתמית ובהעדר כל ממשות, ואני דוחה אותה.

16. התוצאה היא שמחייבת את הנתבעת לשלם לתובעת את סכום הנזק הישיר בסך 576 ₪ בצירוף החלק היחסי מאגרת הגשת התביעה בשיעור של 1% (כשיעור חלקו של הנזק הישיר המוכח ברשלנות חמורה מסכום התביעה) - שני אלה בצירוף ריבית חוקית והצמדה למדד מיום הגשת התביעה ועד לתשלום בפועל. בנוסף, מחייבת את הנתבעת בהוצאות התובעת לשכ"ט בסך של 1,170 ₪ בצירוף ריבית חוקית והפרשי הצמדה למדד החל מהיום ועד לתשלום המלא בפועל.

המזכירות תשלח העתק פסק הדין בדואר רשום אל באי כח הצדדים

ניתן היום, כ"ו שבט תשע"ג, 06 פברואר 2013, בהעדר הצדדים.


 כוכבה לוי, שופטת



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

**תא"מ 32328-10-11 וולקן עוצמה - יעוץ ובטחון בע"מ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת
בע"מ**