



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

בפני כב' השופטת עיריה מרדכי

יבגני סטרז'

תובעים

נגד

במרום הפקות בע"מ

נתבעים

פסק דין

1
2 1. השאלה המונחת בפניי בתביעה קטנה זו הינה פשוטה – מה דינם של כספים שנגבו בעבור
3 שירותי משלוח הודעות אס.אם.אס (להלן: ההודעות/מסרונים) למכשיר טלפון נייד, שעה
4 שבעליו של הקו לא הזמין בפועל את השירות. התובע עותר לפיצוי וכן להחזר חיובים שבהם
5 חויב על ידי הנתבעת, בגין "שירותי מידע" נטענים שנשלחו באמצעות המסרונים למכשיר
6 טלפון נייד המוחזק והמשולם על ידו, במשך תקופה של כ-21 חודשים, בין 08/08 ועד 06/10.
7 המפעילה הסלולארית של מנוי/מנויי התובע הינה חברת פרטנר תקשורת בע"מ (להלן:
8 "פרטנר").

9
10 2. הנתבעת טענה בכתב הגנתה להעדר יריבות וביקשה להפנות את התובע לחברה נוספת
11 ואחרת (חברת "אחות", בבעלות אותם הבעלים של הנתבעת עצמה). טענה זו לא הוכחה
12 כדבעי. יש להבדיל בין טענה בעלמא, לבין הוכחה, הגם כאשר בתביעות קטנות עסקינן.
13 אמנם, מוטל על התובע להוכיח את רכיבי תביעתו, כולל טענת היריבות, אולם הנני סבורה
14 שדי בראיות שהוצגו בפניי, כדי לבסס לכאורה את טענת התובע ליריבות ולהעביר את נטל
15 השכנוע לנתבעת והיא כאמור, לא הרימה אותו.

16
17 3. לא זו בלבד שלא הובאה כל ראיה או עד מטעם חברת "האחות" הנטענת, על מנת לתמוך
18 בטענת העדר היריבות, אלא שהראיות שהוצגו, שוללות וסותרות טענה זו.

19
20 4. אין מחלוקת שלאחר שהתובע וחברתו לחיים הופנו על ידי "פרטנר" לחברת "Unicell",
21 היא הפנתה אותם, לנתבעת. טענת התובע, לפיה היה קושי התחלתי להתחקות אחר פרטי
22 הנתבעת וכי לא היה מענה טלפוני, עד שנשלח מכתב הפניה לנתבעת על ידי עדת התביעה,
23 הינה אמינה עלי. ביום 05/07/10, הנתבעת השיבה בכתב לפניה האמורה באופן מפורט
24 (צורפה לתביעה). בתשובה זו היא לא הפנתה לאף חברה אחרת, ובעצם, היא הודתה שהיא



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

שלחה מסרונים של "מידע בעולם הבידור", למכשיר הנייד של התובע ושהיא גבתה בגינם תשלום, במהלך תקופת ההתקשרות הנטענת.

5. בנוסף לאמור, במהלך הדיון בפניי, הודה מנהל הנתבעת שהוא עובד אצל הנתבעת רק מחודש 08/10. לדבריו, מאז כניסתו לתפקיד, בוצעה "הפרדה" בין הנתבעת לחברה ה"אחות". כן, הוא הודה כי החיובים בהם התובע חויב בפועל, בוצעו (עד לניתוק) בהתבסס על הרשמה שבוצעה "ככל הנראה" בשנת 2008, אצל הנתבעת בעצמה. בהעדר מחלוקת שהתובע לא הזמין מעולם מחברת האחות הנטענת דבר, הרי ש-"היריב" האמיתי והנכון הינו לא אחר מאשר הנתבעת.

6. בנסיבות המתוארות, מאזן ההסתברות נוטה לטובת התובע וטענת "העדר היריבות", נדחית.

7. התובע מחזיק ב-3 מנויים/מכשירים סלולאריים בחברת "פרטנר". הוא צירף לתביעתו חלק מהחשבונית החודשית של שלושת המנויים המתייחסים לתקופה שבין 13/04/10 ועד 12/05/10 (עמוד 3 ו-4 לתביעה). המדובר בשני עמודים של חשבונית חודשית אחת, שהינה מורכבת מ-5 עמודים מודפסים. בעמוד האחרון 5, מופיעה שורת חיוב בודדת שהוגדרה "Unicell-שירותי מידע". ליד הגדרה זו מופיע המספר "5" (ככל הנראה הכוונה הינה ל-5 מסרונים שנשלחו לקו נשוא התביעה, על ידי הנתבעת, באותו החודש). סכום החיוב צוין בסך 30.17 ₪.

8. חברת "Unicell" משמשת, על פני הדברים, כצינור עבור הנתבעת ויתכן אף שכצינור עבור חברות וספקים נוספים, השולחים מסרונים מידע שונים ללקוחות. הציון של "Unicell" בחשבונית (של חברת "פרטנר") אינו מלמד דבר אודות הספק "האמיתי", המספק, לטענתו, שירות מסרונים לתובע וגובה בגינם את דמי השרות.

9. חברת "פרטנר" מספקת את השירותים הסלולאריים והיא אף משמשת כצינור לאספקת שירותים שונים של אותם הספקים, עלומים. למעשה, היא משמשת לא רק כצינור, אלא גם כ"חברת גבייה" של אותם הספקים, ככל שהיא גובה מהלקוח שלה, במסגרת החשבון החודשי, את אותם החיובים שחברות צד ג' מבקשות ממנה לגבות ולאחר מכן, היא מעבירה תשלום לאותם הגופים, שבעבורם היא גבתה כספים מהלקוח, בנדון. ניתן להניח שפעילותה זו מתבצעת, כנגד הפרשת עמלה לכיסה ולצורך הפקת רווחים, גם מטעמה.



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

10. על פניו, החיובים ה"צנועים" בהיקפם וה"מוצנעים" (בחשבונית), לא היו מתאפשרים, לולא שיתוף הפעולה שבין הנתבעת וחברת "Unicell" וחברת-"פרטנר". **תיק זה אינו דן במערכת היחסים בין מי מהצדדים לתיק זה, וגופים אלה.**

11. התיק דן ביחסים שבין **התובע והנתבעת**, אשר חייבה אותו במשך 21 חודשים, בתשלום כספים בגין אותם השירותים הנטענים, קרי, המסרונים שנשלחו למספר נייד אחד של התובע, מעת לעת, אשר הוגדרו על ידי הנתבעת כ-"שירותי מידע בעולם הבידור".

12. משנדחתה טענת העדר היריבות, נעבור לטענת ההגנה הנוספת, והינה הטענה שהשירות הוזמן בפועל והחיוב (בסך של כ-5 ₪ עבור כל מסרון שנשלח), **בוצע על פי חוזה שנכרת בין הצדדים, באמצעות הזמנת השירות באתר האינטרנט של הנתבעת.**

13. הנתבעת טענה כי בוצעה הרשמה באינטרנט ביום 26/09/08 בשעה 12:50, ובאותה דקה ממש (ראה מכתבה הנ"ל), הוזנה לאתר האינטרנט שלה סיסמה שנשלחה על ידי קודם לכן, למכשיר הנייד של התובע. החיובים בוצעו, מדי חודש, עד לבקשת ביטול השירות, ביום 20/06/10. הנתבעת טענה במכתבה שניתן בכל עת לבטל את השירות באתר האינטרנט או באמצעות שליחת מסרון. הנתבעת טענה בנוסף, כי ההרשמה אינה מתבצעת, **אלא לאחר אישור קריאת התקנון והזנת פרטים מזהים "מהותיים", נדרשים.**

14. כן, טענה הנתבעת שאין זה מתפקידה כלל לפקח על השימוש בטלפון הנייד של "לקוחותיה", וכן כי על פי הוראת סעיף 6 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, תשכ"ב-1962, **גם הזמנה/הרשמה של קטין, הינה תקפה, בשעה שהנתבעת לא ידעה ולא היה עליה לדעת שמדובר בקטין.**

15. התובע וחברתו טענו, כי הם לא הזמינו כל שירות מהנתבעת מעולם, וככל שבוצעה פעולה כלשהי באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת ביום 26/09/08, הרי שהיא בוצעה על ידי בנה הקטין, בן ה-7 (אז) של חברתו של התובע (המחזיקה במספר הנייד אליו נשלחו המסרונים). גרסה זו הינה אמינה עליי.

16. העולם הווירטואלי מקל על חיינו בכל כך הרבה תחומים ואסור להתייחס לשינויים אלה כמובנים מאליהם. אולם בכל מסכת יתרונות חביוות גם מכשלות וסכנות. הקלות שבה בוצעו ונגבו חיובים חודשיים אלה בחשבון הכולל של התובע, באמצעות חב' "פרטנר", לעומת הקושי וה"התרוצצות" – שהיה עליו לבצע מול חברת "פרטנר" ולאחר מכן מול



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

חברת "Unicell", ועד לזיהוי הבסיסי של הגורם המחייב אותו בגין "שירותי הנתבעת" –
אומרים, דרשני. העולם הווירטואלי המהיר חייב להבטיח שקיפות מרבית באשר לזהות
הצדדים המבצעים עסקה משפטית מחייבת ווירטואלית, על מנת להבטיח את זכויותיהם
המשפטיות הבסיסיות.

17. אין ולא צריכה להיות כל מחלוקת, שהנתבעת אינה זכאית להעניק, בהתנדבות, שירותים
למאן דהו ולאחר מכן לחייב אותו בגין אותו השירות ולגבות תשלום בגינו. אין מחלוקת כי
חייבת להיות התקשרות כלשהי, מדעת, הכוללת הזמנה והסכמה לתשלום, שירות שכזה,
על מנת שהנתבעת תהיה זכאית לגבות תשלומים כפי שהיא גבתה. כאשר מדובר בחוזה
בכתב, הרי שהחתימה על החוזה הינה ראיה מהותית. כאשר מדובר בהרשמה אלקטרונית
נטענת, הרי שיש להציג את הראיות השמורות, הקשורות לאותה הרשמה אלקטרונית
נטענת. הנתבעת, פרט לטענותיה הכלליות בנדון, לא הציגה דבר. עצם הטענה שבוצעה
הרשמה באתר ובאותה דקה ממש, נשלחה סיסמא שהוזנה חזרה, אומרת דרשני. הנתבעת
טוענת שההרשמה האמורה כוללת הזנה בחזרה של סיסמא שנשלחת מהאתר לנייד וכרוכה
אף באישור של הנרשם באתר של השירות, אודות קריאת תקנון האתר והסכמה לו (אותו
ההסכם הנטען הכולל, ככל הנראה, הוראות אודות חיובים שיבוצעו וכיצד יבוצעו). בגיר,
בעל רמת משכל ממוצעת, נדרש ליותר מדקה אחת, לעיין בתקנון/חוזה שירות, לבד
מהקלדת מספר הנייד באתר; קבלת מסרון למכשיר הנייד מהאתר והקלדת סיסמא בחזרה
לאחר. לגרסת הנתבעת, כל הפעולות האמורות בוצעו, באותה הדקה, ממש!

18. על פי המכתב של חברת "Unicell" (עמוד 2 לתביעה), ההרשמה שבוצעה אצל הנתבעת
כללה, (לבד מהטענה להזנת סיסמא שנשלחה לסלולארי) פרט מזהה אחד ויחיד, תאריך
הלידה: "10/10/2000".

19. גם לולא פרט זה, יתכן והיה מקום לקבוע שיש לדחות את ההסתמכות של הנתבעת על
הוראות חוק הכשרות המשפטית מכל וכל. הנני סבורה שעל הנתבעת לדעת, מלכתחילה,
שרבים מהמבקשים להירשם באתר שלה, הינם דווקא קטינים. אין זה סוד שאתרים רבים
מכוונים את עצמם לקהל הקטינים, שהינם צרכני אינטרנט ושירותי בידור "כבדים",
מלכתחילה. בנוסף לאמור, המדובר במעין "עסקת אשראי", המוחרגת מהעסקאות שקטין
יכול להתחייב בהם (רא' הוראות סעיף 6א לחוק הכשרות).

20. במקרה דנן, אין צורך להיזקק יתר על המידה לסוגיה הנ"ל, מאחר ואין מחלוקת שהפרט
המזהה היחיד שהוזן על ידי "מבקש השירות", הינו תאריך לידתו, ממנו יכלה הנתבעת



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

ללמוד, מיידית, שהפונה ("שאשר" בפניה, כביכול, את הבנת התקנון והחייבים העתידיים
שיבוצעו עבור מסרונים) הינו לא אחר מקטין/קטינה שטרם מלאו לו/לה 8 שנים!

21. גם אם הקטין עשה שימוש במכשיר נייד שאימו מחזיקה בו (בהרשאת בן זוגה, בעל הקו),
ואף אם הקטין הזין סיסמא שנשלחה לנייד מהאתר, באותה הדקה, איני סבורה שניתן
לייחס לכך כל התקשרות מחייבת בין בעל המכשיר (התובע) לבין הנתבעת. מכל מקום,
הנתבעת לא הציגה כל ראיה כי הוזנה סיסמא שנשלחה לנייד (אם נשלחה) בפועל והעד
מטעמה בוודאי שלא יכל להעיד על כל ידיעה אישית בנדון, ככל שהוא החל לעבוד עבור
הנתבעת לאחר תקופת ההתקשרות הנטענת, ואף לאחר סיומה. כבר ציינתי שהוא לא הציג
כל ראיות באשר לטענות הנתבעת בקשר לאותה הרשמה.

22. לסיכום, אין בעובדה שבעקבות אותו האירוע הנטען, החלה הנתבעת להזין מידי חודש
מספר מסרונים למכשיר הפלאפון המוחזק על ידי חברתו לחיים של התובע, כדי לבסס את
טענת הנתבעת כי נכרת כל הסכם בינה לבין התובע, בעל הקו, אשר העניק לה את הזכות
שלוח לקו זה מסרונים תמורת כספים ולגבות ממנו (באמצעות ספק הסלולארי), את אותם
הכספים, עבור מסרונים אלה.

23. הנתבעת מלינה על כך שהמסרונים נשלחו למכשיר שהוחזק על ידי חברתו של התובע במשך
כמעט שנתיים, שעה שניתן היה לבקש באתר האינטרנט, או במסרון מטעמה, להתנתק
מהשירות בכל עת. על כן, אין זה צודק להורות על השבה.

24. מספר עובדות נוספות מחלישות טענה זו, במקרה דנן. טענת הנתבעות, כי הינה זמינה "בכל
עת", באינטרנט, וכן למשלוח מסרון ביטול, -נחלשת, לאור העדות מטעם חברתו של
התובע, אודות הקושי שנוצר מהרגע שהיא פנתה לספק הסלולארי, חברת "פרטנר" על מנת
לברר פרטים אודות חיובים אלה ועד שהגיעה לחברת "Unicell" וממנה, לנתבעת. עובדה
היא שגם אחרי 'מסכת הנדודים' בין חברה "וירטואלית" לחברתה, ביקשה הנתבעת לטעון
בתיק זה שלא היא הכתובת אלא חברת "אחות" אחרת (!), ששמה הוזכר לראשונה בכתב
ההגנה ואין לה זכר במסמכי חברת "פרטנר"; במכתב של "Unicell" ואף במכתב של
הנתבעת עצמה, מיום 05/07/10.

25. כמו כן, עדת התביעה אישרה שלמרות שהיא ראתה את המסרונים שהגיעו, היא סברה,
לתומה, שהמדובר במעין הודעות/פרסומות דומות להודעות שנשלחות אליה
מספקים/מפרסמים, למיניהם. היא לא שיערה בדמיונה שחשבון הנייד של חברה לחיים,
מחויב בתשלום עבור כל מסרון נכנסת שכזו. טענתה זו אינה מופרכת, כלל ועיקר. הצדדים



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

לא הציגו לי כיצד נראו מסרונים אלה. סביר להניח שהמסרונים לא כללו כל הודעה
סטנדרטית נלווית, המסבירה כיצד ניתן להתנתק מהשירות, על אף ששירותי
דואר/מסרונים מטעם גופים מגוונים ורבים כוללים הודעה נלווית שכזה, בכל הודעה.
מיותר לציין שהמסרונים לא כללו כל הודעה/הבהרה על כך שיבוצע בגין כל מסרון שכזה
חיוב כספי ועל עלות החיוב.

26. כמות ההודעות/פרסומים במייל ובמסרונים התרבו בשנים האחרונות, כך שהצרכן התרגל
לקבל אותם ולמחוק אותם. הוא לא אמור לנחש שהוא מחויב בתשלום בגינם. יתרה מכך,
תופעת משלוח הודעות פרסומיות (הידועים בכינויים כ"דואר זבל" או "ספאם"), הובילה
את המחוקק בשנת 2008 לתיקון חוק התקשורת בזק ושידורים (תשמ"ד 1982), על ידי
הוספת סעיף 30א, אשר נועד לצמצם את תופעת המייל/מסרונים הפרסומיים בהם
"מפציצים" את ציבור הצרכנים. בין ההוראות בסעיף זה, נקבע בסעיף 30 א' (ה) (2), **כי על
כל מפרסם השולח הודעת מסרון קצר, לכלול את שמו ודרכי יצירת קשר עמו, לצורך מתן
הודעת סירוב. החוק מטיל אחריות עונשית וקנסות על מפרסם שלא פועל כאמור.**

27. אף מבלי לקבוע שיש להתייחס לנתבעת "כמפרסמת", עליה חלות הוראות הסעיף הנ"ל, הרי
שניתן ללמוד מדברי המחוקק דלעיל על דעתו, **כי העדר צרוף המידע הבסיסי אודות זהות
שולח המסרון ודרכי יצירת קשר למתן הודעת סירוב והפסקה, מטיל על הצרכן הכבדות
בלתי סבירות ושלא לצורך.** כך לגבי פרסומים/מסרונים המהווים מטרד לצרכן. כך לדעתי,
יש להסיק, מקל וחומר, באשר לספק הטוען שהינו שולח "מידע", לפי שיקול דעתו,
במסרונים שונים וגובה מהצרכן תשלום בגין כל אחד מהם, מבלי שפרטיו ומחיר המסרון
מצוין בו כלל.

28. התובע הודה שבמהלך התקופה הוא לא "התעמק" בחשבוניות של חברת "פרטנר", ספקית
שרותי הסלולארי שלו, והוא לא התייחס לכל שורת חיוב עצמאית, כדוגמת שורת החיוב
המוגדרת "Unicell-שירותי מידע", עד שבגין חשבון יחסי גבוה, הוא התעמק יותר בפרטי
החשבון וגילה שורת חיוב זו.

29. חיינו דהיום מתנהלים על פי חשבונות חודשיים עבור שירותים מגוונים המשולמים על ידינו,
בדרך כלל, באמצעות כרטיס אשראי או בהוראת קבע בבנק. נודה על האמת, רבים
מהאזרחים בודקים חשבוניות אלה ברפרוף, אם בכלל. כל חשבון עם "מפת הפענוח" שלו.

30. אין זה סוד ששוק השירותים הניתנים באמצעות המכשיר הסלולארי מתפתח באופן תמידי,
בשנים האחרונות. ההתפתחויות הטכנולוגיות הינן כה מהירות, עד כי החקיקה נמצאת



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

במרדף תמידי, אחר המציאות. משרד התקשורת שוקד בימים אלה על תקנות חדשות בכל הקשור לשירותים שונים מסוג אלה ודרכי ההתקשרות שלהם, כל זאת לאור ריבוי השאלות והמחלוקות שהתעוררו בין צרכנים וספקי שירותים סלולאריים/ספקים צד ג', המספקים "שירותים" נוספים באמצעות ו/או בתיווך ספקי השירותים הסלולאריים, הראשיים, תמורת חיובים נוספים עבור צדדי ג'.

31. כאן מתעורר אף קושי נוסף. הצרכן הבודד נוהג להסתכל על שורת החיוב המסכמת את החיוב הכולל וכל עוד היא נראית לו סבירה ומתקבלת על הדעת, אין הדבר כלכלי מבחינתי לבחון ולהתחקות אחר כל שורת חיוב בחשבון, בפני עצמה. לעיתים רבות, מדובר בשורות חיוב בעלות ערך סגולי נמוך, ה-"נבלעות" בתשלומים/חיובים האחרים. במקרה דנן, לדוגמא, מתוך חשבון כולל של מעל 700 ₪ (עבור 3 קווים), הופיעה שורת חיוב בודדת על-שם "Unicell" (בעמוד האחרון של החשבון) בסך של כ- 30₪. סכום זה מהווה נתח של 4% בלבד, מסך החשבון החודשי של אותו החודש.

32. התופעה של ביצוע חיובים שגויים וחיובים בלתי מבוססים, כולל כאלו, בערכי שקלים בודדים, הינה תופעה קשה, לאור העובדה שהצרכן הבודד מוותר מראש על זכות הבדיקה ועל הזיכוי המגיע לו בדיון, ככל שהטרחו וההוצאות הכרוכות במעקב, גילוי, המשא ומתן והזמן הנדרש לקבלת הזיכוי הזעום, אינם שקולים כנגד המאמץ הנדרש על מנת לזכות בו.

33. לעיתים, נוצרת תחושה בקרב צרכנים, שהספקים משקיעים מאמצים דווקא ביצירת חשבונות שהצרכן אינו יכול לפענח, אלא לאחר השקעת זמן ועמל רב.

34. המדיניות המשפטית הרצויה, אינה מובילה בהכרח לאימוץ כלל גורף המשחרר צרכנים מחובת מעקב ובדיקה אחר התוכן המפורט בחשבונויותיהם החודשיים, אולם אין באמור כדי לשנות מהעובדה שבפועל, במקרה דנן, לא נקשר כל חוזה בין הצדדים מעולם, ואין להעביר לצרכן את האחריות להתחקות אחר גורם השולח לו מסרונים, שלא הזמנו על ידיו מעולם, ואין לחייבו לפעול, באופן אקטיבי, לגילוי זהות הגורם, וליזום פנייה אליו על מנת להביא לכך שאותו גורם יפסיק לגבות ממנו כספים, שהינו גובה ממנו שלא כדיון, מלכתחילה.

35. התובע, על אף טענותיו ועל אף שלדבריו יש בידיו אישורים על מלוא החיובים שבוצעו בפועל לא הציג אותם, פרט לחשבונית האחת שצורפה לדוגמא, שצוינה דלעיל. מאחר ולא היה קושי מיוחד להציג ראיות על הסכומים הכוללים בהם התובע חויב בנדון, הרי שעל אף טענתו שהיו חודשים עם חיובים "גבוהים בהרבה", הרי שהחשבונית לדוגמא שצורפה,



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

- מעידה על חיוב חודשי של כ-30 ₪ באותו חודש והיא תהווה בסיס לאומדנת החיובים שבוצעו במהלך התקופה של 21 החודשים.
36. הסירוב של הנתבעת להחזיר את הכספים שנגבו הוביל להגשת התביעה. גם בעת ניהול התביעה, הנתבעת לא הייתה מוכנה לפשרה כלשהי, ככל שהיא ועמדה על טענתה להעדר יריבות (טענה שנדחתה, כמפורט לעיל). סירוב הנתבעת להכיר כלל בטענות התובע, הוביל להגשת התביעה וניהולה.
37. באשר לפיצוי בגין הוצאות משפט וטרדה (בנוסף להחזר); גישת המשפט העברי הינה כי על הנוטל מחברו כספים שלא כדין להשיב את הסכום שניטל, בתוספת חומש ועד לכפל (בהתאם לנסיבות). ניתן גם להיעזר בגישת המחוקק, כפי שקיבלה ביטוי בסעיף 31 א' לחוק הגנת הצרכן. סעיף זה, שחוקק ב-15/10/07, מסמיך את בית משפט לפסוק לפי שיקול דעתו, **פיצויים שאינם תלויים בנזק**, בגין הפרת עסקה על ידי עוסק כלפי הצרכן, כפיצויים לדוגמא.
38. אין צורך לקבוע שיש להחיל את הוראות הסעיף הנ"ל על המקרה דנן, אולם מצאתי להזכירו, ככל שהנושא של התקשרויות נטענות מהסוג שבתיק זה והחיובים המתבצעים בגינם הינו מסועף, ומדובר בתחום שבו מתגלגלים סכומים לא מבוטלים של כסף, המועברים מצרכנים לספקים למיניהם. כל חיוב יכול להיות סכום מינורי, אולם ריבוי הצרכנים המחויבים בסכומים מוטעים או לא מבוססים אלה, יכול להוביל, בדרך הטבע, לסכומים ומחזורים, מכובדים ביותר.
39. הסעיף הנ"ל נחקק על ידי הכנסת, שעה שהיא ביקשה להתמודד עם תופעת "הצרכן הבודד", המחויב בחיוב שגוי כזה או אחר על ידי ספק, והוא מוותר מראש על הזיכוי המגיע לו בדין, **ככל שהטרחה וההוצאות הכרוכות בקבלת הזיכוי "הזעום", אינם שקולים כנגד המאמץ הנדרש ממנו כצרכן בודד, כדי לזכות בזיכוי המיוחל**. כמו כן, אין בידיו להוכיח בהליך משפטי בבית המשפט כל נזק "משמעותי" נוסף, מעבר לחיוב ה"צנוע" והפעוט שנגבה ממנו.
40. המחוקק בחר לאפשר פסיקת פיצוי בשיעור של 10,000 ₪ (ולעיתים אף עד 50,000 ₪), **ללא הוכחת נזק**, על מנת לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן לעמוד על זכויותיו ועל מנת להרתיע עוסקים מניצול והפרת החוק. זהו פיצוי שהינו בבחינת "שוט" אשר נועד להעניש מזיק על התנהגות מזיקה.



בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 10-11-43342 סטרז' נ' במרום הפקות בע"מ

41. במקרה דנן, הנתבעת נמנעה מלהציג ראיות רלוונטיות כלשהם ועל פי הראיות שהוצגו בפניי, הנתבעת החלה לשלוח מסרונים ולגבות חיובים קטנים ואנונימיים חודשיים שוטפים, אם לא באופן מוסתר לחלוטין, אזי באופן מוצנע, בחשבון של ספקית הקו הסלולארי, מבלי שצוין גם בחשבון זה, הקשר שבין החיוב למסרונים **מהנתבעת**. החיובים התבצעו במהלך תקופה על בסיס התעניינות של צרכן אנונימי, שהפרט המזהה היחיד שהוא סיפק (פרט למספר הנייד) הינו תאריך לידתו, ממנו ניתן ללמוד בנקל, **כי הינו בן 7, אינם תקפים**.

42. שווי ההשבה אינו גבוה על פי הראיות שהוצגו, אולם יש מקום, בהתאם לכל המפורט לעיל, לפסוק פיצוי ראוי בגין עוגמת נפש, טרדה והוצאות משפטיות, (גם בשעה שאין תחולה להוראות סעיף 31 א' לחוק הגנת הצרכן, כאמור).

43. לאור כל האמור, בהתחשב בסכום ההחזר המשוער על-פי האומדנה שפירטתי לעיל, ובתוספת הוצאות משפט, טרדה וכיוצא בזה, הנני מחייבת את הנתבעת לשלם לידי התובע סך כולל של 3,000 ₪.

44. סכום זה ישולם תוך 30 יום מהיום והחל מאותו מועד יישא ריבית והפרשי הצמדה כדין.

בקשת רשות ערעור לבית משפט המחוזי, בתוך 15 יום.

ניתן היום, י' סיון תשע"א, 12 יוני 2011, בהעדר הצדדים. להמצאה.

עיריה מרדכי, סגן נשיא