



## בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 32672-02-21 יונה ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופט אלדד נבו

תובעות

1. נעמה יונה
2. אופיר יונה גולן

נגד

נתבעת

חברת פרטנר תקשורת בע"מ

### פסק דין

#### הצדדים והמחלוקת

- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6
  - 7
  - 8
  - 9
  - 10
  - 11
  - 12
  - 13
  - 14
  - 15
  - 16
  - 17
  - 18
  - 19
  - 20
  - 21
  - 22
1. התובעות, אם ובתה, היו לקוחות של הנתבעת שסיפקה להן שירותי אינטרנט וטלוויזיה עד לחודש ינואר 2020.
2. לטענתן, הנתבעת חייבת להם כספים עקב חיובי יתר החל מיום 14.7.2019 ועד לחודש אוגוסט 2020. סך הכל 1940.99 ₪.
3. התובעות דורשות פיצוי עקב שירות לקוי שלטענתן גרם להן לנזק ובין היתר – חוסר אפשרות להחזיר את ציוד הנתבעת באחד מסניפיה ואי הגעת טכנאי לקבלת הציוד בתאריך 8.7.2020. סה"כ דורשות התובעות 20,000 ₪ כפיצוי עבור בזבוז זמן ועגמת הנפש שנגרמה להן וכן 1,200 ₪ עבור אי הגעת טכנאי.
4. התובעות 2 דורשת פיצוי בסך 14,000 ₪ עקב 14 הודעות ספאם שלטענתה שלחה לה הנתבעת בחודשים נובמבר ודצמבר 2020.
5. הנתבעת אינה מכחישה כי עקב טעות בוצעו חיובי יתר, אך לטענתה זיכתה את התובעות במלוא החיובים העודפים. ביחס לשירות שניתן, הנתבעת טוענת כי גם אם נפלו טעויות, הדבר היה בתום לב ובאופן שאינו מזכה את התובעות בפיצוי. ביחס לאי ביקור הטכנאי, טוענת הנתבעת כי על פי רישומיה, ביקור הטכנאי לא יצא אל הפועל בשל אי זמינות התובעות.
6. ביחס להודעות הספאם, טוענת הנתבעת כי אין מדובר בהודעות ספאם, אלא בפניות ליצירת קשר לצורך תיאום פגישה בקשר למועמדות לעבודה אצל הנתבעת. זאת, בעקבות פניה של התובעות 2 לנתבעת תוך שהיא משאירה את פרטיה ליצירת קשר, כולל מספר הטלפון שלה.



## בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 32672-02-21 יונה ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

### דיון והכרעה

- 1
- 2 7. חיובי היתר הנטענים נחלקים לשני סוגים. חיוב עבור מנוי שכלל לא התבקש, החל מיום
- 3 14.7.2019 בסך של 1,300 ₪ וחיוב שלא כדין החל מיום 22.1.2020, מועד בו ביקשו
- 4 התובעות להתנתק משירותיה של הנתבעת, בסכום של 3,557 ₪.
- 5 לאחר שעיינתי במסמכים שהוצגו ושמעתי את עדויות הצדדים, מסקנותיי ביחס
- 6 להתחשבות הכספית בין הצדדים הן כמפורט להלן:
- 7 א. סך כל טענות התובעות עקב חיובי יתר היא בסך 4,857 ₪.
- 8 אולם, החישוב המוצג בטבלה שבכתב התביעה הוא חישוב שגוי הואיל וסכום של 699
- 9 ₪ המופיע כחיוב בחודש ינואר 2020 הוא למעשה חיוב שבוצע בפועל בחודש ינואר 2020
- 10 עבור השימוש שעשו התובעות בשירותי הנתבעת בחודש דצמבר 2019.
- 11 ב. לכן, מסכום התביעה בגין חיובי היתר יש להפחית סך של 699 ₪ כך שסכום חיובי היתר
- 12 הנכון הוא 4,158 ₪.
- 13 ג. אין מחלוקת כי התובעות זוכו בסכום של 1,220 ₪ ובהמשך בסכום של 1,700 ₪.
- 14 התובעות מודות בכך בכתב התביעה. כך שנותרה, לכאורה, יתרה לזיכוי בסך 1,238 ₪.
- 15 ד. לטענת הנתבעת, בוצעו שני זיכויים נוספים לחשבון התובעות בדרך של זיכוי כרטיס
- 16 האשראי: סך של 576.60 ₪ וסך של 599.80 ₪ [נספח 3 לכתב ההגנה].
- 17 ה. התובעות טענו בעדותן כי לא קיבלו בפועל את הסכומים הנ"ל.
- 18 ו. לא הוצגה ראיה ברורה על כך שסכומי הזיכוי הנ"ל הועברו בפועל לחשבון התובעות.
- 19 ז. לאור האמור לעיל, על הנתבעת להשיב לתובעות סך של 1,238 ₪ וככל שהסכומים
- 20 המפורטים בסעיף 7.ד. הועברו בפועל לחשבון התובעות, יש להפחית סכומים אלה
- 21 מסכום ההשבה כך שהיתרה להחזר היא 61.60 ₪. על הנתבעת להציג אסמכתא
- 22 להעברת הכסף בפועל כתנאי לתשלום הסכום המופחת.
- 23
- 24 8. ביחס לביקור הטכנאי, אין די ברישום לאקוני כי הטכנאי לא הגיע עקב אי זמינות
- 25 הלקוחות. על הנתבעת היה לתת הסבר מפורט מתי ניסה הטכנאי ליצור קשר עם התובעות,
- 26 כמה פעמים בוצעו ניסיונות כאלה ומה המענה שקיבל. לא ניתן כל פירוט והטכנאי לא הובא
- 27 להעיד.
- 28 על כן, זכאיות התובעות לפיצוי בסך 600 ₪ בגין אי הגעת טכנאי ביום 8.7.2020.
- 29 9. יתר טענות התובעות ביחס להתנהלות הנתבעת מולן נדחות. לא מצאתי כי התנהלות
- 30 הנתבעת כלפי התובעות הייתה חריגה באופן המזכה אותן בקבלת פיצוי מעבר להחזר
- 31 הכספי של חיובי היתר והמקרה של אי הגעת טכנאי.
- 32 התנהלות הנתבעת מול התובעות הייתה תוך ניסיון לתת מענה לטענותיהן וכשהטענות
- 33 נמצאו מוצדקות, ביצעה הנתבעת החזר כספי מתאים.





## בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

ת"ק 32672-02-21 יונה ואח' נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 גם המקרה שתואר על ידי התובעות בכתב התביעה, כי הגיעו למשרדי החברה על מנת  
2 להחזיר את ציוד התקשורת וגילו כי אין קבלת קהל, אינו מזכה אותן בפיצוי.  
3 המדובר באירוע שהתרחש בעיצומו של משבר הקורונה והנתבעת כמו גופים רבים במשק,  
4 נאלצה להתאים את השירותים שהיא מעניקה ללקוחותיה למגבלות שהוטלו על הציבור  
5 באותה עת.  
6 10. טענת התובעת 2 ביחס להודעות הספאם נדחית אף היא.  
7 מעיון בהודעות עולה כי אין מדובר במשלוח דברי פרסומת אלא במענה לפניית התובעת 2  
8 אשר הציגה מועמדות לעבודה אצל הנתבעת.  
9 התובעת 2, הכחישה תחילה בעדותה כי מסרה את פרטיה לנתבעת בשנת 2020, אולם  
10 בחקירתה הנגדית הוצגה לה פניה שפנתה ביום 24.5.2020 לנתבעת ובה מסרה את מספר  
11 הטלפון שלה לצורך יצירת קשר. לא היה לה הסבר מניח את הדעת לכך.  
12 על כן, אין התובעת 2 זכאית לפיצוי בגין משלוח ההודעות בחודשים נובמבר – דצמבר 2020.  
13

### התוצאה

14 11. התוצאה היא כי התביעה מתקבלת באופן חלקי בלבד.  
15 הנתבעת תשלם לתובעות סך של 1,838 ₪ בתוך 30 ימים מהיום.  
16  
17 ככל שהנתבעת ביצעה זיכויים שהועברו בפועל לחשבון התובעות בסך 576.60 ₪ ו- 599.80  
18 ₪, ותציג אסמכתא על כך, תשלם לתובעות את היתרה לסכום המפורט בסעיף 11, בסך של  
19 661.60 ₪ בלבד.  
20  
21

22 לאור התוצאה אליה הגעתי, אין צו להוצאות.  
23  
24

25 **בקשת רשות ערעור ניתן להגיש לבית המשפט המחוזי מחוז מרכז – לוד, בתוך 15 ימים מקבלת**  
26 **פסק הדין.**  
27

28 ניתן היום, ב' תשרי תשפ"ב, 08 ספטמבר 2021, בהעדר הצדדים.  
29  
30

  
אלדד נבו, שופט

31  
32

