



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

01 יולי 2009

ת"ק 09-1326 יוני סגל נ' SMILE 012

1

בפני כב' השופטת אסתר נחליאלי חיאט

תובעים יוני סגל

נגד

נתבעים 012 סמייל תקשורת בע"מ

2

3

פסק דין

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

התובע הוא לקוח של הנתבעת וקבל ממנה שירותי אינטרנט ותקשורת, תמורת תשלום. ביום 26.2.09 פנה התובע למחלקת שירות הלקוחות של הנתבעת וביקש להתלות את המנוי לפרק זמן של שלושה שבועות בשל נסיעה לחופשה בתאילנד.

בטרם נסיעתו לחופשה, במועד בו ביקש להתלות את המנוי, גילה התובע כי שירותי האינטרנט הופסקו כבקשתו ויחד עמם נחסמה גם תיבת הדואר האלקטרוני שלו והוא לא יכול היה לקבל דואר. לדבריו פנה מיד לנתבעת והסביר לנציגתה את חשיבות תיבת הדואר עבורו "אמרתי להם שהתיבה שלי סגורה. שאני צריך את התיבה לעבודה, לקבל הודעות מלקוחות, לשלוח מיילים ואני רואה שהכל חסום" (עמ' 1 ש' 30, עמ' 2 ש' 1-2). לטענתו נאמר לו כי התיבה תפתח תוך 24 שעות וכי הנתבעת תפצה אותו 'בחודש מנוי חינם'.

ביום 28.2.09 הגיע לתאילנד ומיד עם הגעתו ניסה להתחבר לתיבת הדואר האלקטרוני אך גילה לתדהמתו שהתיבה עדיין חסומה למרות שהובטח לו כי תפתח.

התובע שהה כשלושה שבועות בתאילנד ובכל התקופה היתה תיבת הדואר חסומה, ולדבריו רק עם הגיעו לארץ הבין כי במשך התקופה בה שהה בחו"ל היתה התיבה חסומה וכי לא נתקבל כל דואר ולאחר שתיבת הדואר נפתחה גילה כי התיבה ריקה ו"כי כל ההודעות החשובות מהעבודה ומגורמים נוספים לא נשמרו בתיבת הדואר שלי" (כתב התביעה).

לטענת התובע, חסימת תיבת הדואר הסבה לו נזק רב בין היתר בגין מידע שאבד "ביקשתי שהם ישחזרו והם לא הצליחו" (עמ' 1 ש' 27); לדבריו התובע נגרמו לו גם נזקים של חשבון טלפון 'מנופח' מאחר שבמקום להתקשר באמצעות תיבת הדואר נאלץ לשוחח בטלפון הסלולרי, כן 'איבד' מקומות עבודה פוטנציאליים כי "אני מחפש עבודה ואני אמור לקבל מיילים" (עמ' 1 ש' 23) וגם היה "אמור לקבל לתיבה הזאת מידי פעם פניות של לקוחות" (עמ' 1 ש' 22).

פנייתו לנתבעת לפצותו על כל הנזק שנגרם לו לטענתו, לא צלחה ומשכך פנה לתובע את הנתבעת בגין ההוצאות שנגרמו לו וכן בגין הפסד ימי עבודה ועוגמת נפש ובסך הכל עתר לפצותו בסך 8,000 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

01 יולי 2009

ת"ק 1326-09 יוני סגל נ' SMILE 012

1 אציין כי במעמד הדיון בקש התובע להוסיף לטענותיו גם טענה כי הנתבעת 'חדרה' לתיבת הדואר
2 הפרטית שלו בעצם משלוח כתב ההגנה לכתובת זו ללא הסכמתו.

3
4 בכתב ההגנה רחב ההיקף שהגישה הנתבעת במעמד הדיון, וגם בעדות בבית המשפט ציינה הנתבעת
5 כי אין לייחס לנתבעת כל רשלנות ו/או הפרת הסכם מאחר שעמדה בכל התחייבויותיה; לא רק זאת
6 אלא שמאחר שלקוחות הנתבעת חשובים לה ולאחר שהתובע פנה אליה עם חזרתו לארץ הסכימה
7 לפנים משורת הדין לפצות את התובע בחודש מנוי כינס הגם שלא הוצגה כל עילה נגדה.

8 לדברי נציג הנתבעת "חסמנו את התיבה לבקשתו (של התובע) מאחר שהתיבה היא של סמייל
9 תקשורת וברגע שהוא מבקש לא לשלם למשך חודש כי הוא בחו"ל, כל השירותים, לרבות תיבת
10 הדואר נחסמים" (עמ' 4 ש' 2-4); לדבריו התובע לא העלה כל דרישה לשחזר את המיילים שלו "אם
11 לקוח אומר שנגרם לו נזק מהותי אנחנו משחזרים. הוא לא התלונן..." (עמ' 4 ש' 10-11) עוד ציין כי
12 שחזור מיילים אפשרי אם כי כרוך בעלויות גבוהות, יחד עם זאת משלא באה כל בקשה מסוג זה לא
13 נדרש השירות.

14 לטענת הנתבעת לא הוכחה כל עילת תביעה לא עילה חוזית גם לא בניזיקין, ובפועל גם לא הוכח כל
15 נזק לו טוען התובע, ולמעשה התביעה חסרת כל פרופורציה (8,000 ₪ כשעלות מנוי לחודש היא 25 ₪
16 בלבד!!!), עוד ציינה הנתבעת כי התובע לא עשה מאומה להקטנת הנזק, במידה שהיה כזה, שהרי
17 במשך כל תקופת שהותו בתאילנד לא יצר כל קשר עם הנתבעת, לא יידע אותה כי התיבה חסומה וכי
18 הוא מבקש לפתוח אותה, ממילא לא נעשה דבר להחזיר את התיבה למצב פעיל.

19
20 לאחר ששמעתי את בעלי הדין קראתי את כתבי הטענות ואת הנספחים המצורפים מצאתי לדחות
21 את התביעה.

22 התובע לא הציג לפני עילה לחייב את הנתבעת, לא מצאתי כל כשל בהתנהגות הנתבעת, להיפך, אני
23 סבורה כי הנתבעת הוכיחה את רצונה לקדם פשרה כי לקוחותיה אכן חשובים לה וכי תעשה
24 מאמצים לשמר את הלקוחות בהצעות לפיצוי כדי להשיב את רצון הלקוחות גם אם אין כל עילה
25 משפטית לתביעה.

26 התנהגות הנתבעת היתה סבירה ונכונה כפי שמצופה מחברה העוסקת במתן שירות ללקוחות.
27 הנתבעת מילאה את בקשת התובע להתלות את המנוי למשך שהותו בחו"ל, שירותים הכוללים
28 שירותי האינטרנט ואת שירותי התקשורת לרבות תיבת הדואר האלקטרוני שהוא שירות נילוה
29 לשירותי המינוי, קרי, התיבה ניתנת לשימוש כל עוד המינוי תקף, ועם התלייתו נחסמת התיבה; אין
30 המנויים של הנתבעת משלמים לחוד עבור שירותי תיבת הדואר האלקטרוני אלא מקבלים שירות זה
31 כנילוה לשירותי האינטרנט; משביקש התובע לתלות את המינוי הותלתה גם תיבת הדואר.

32 עוד לציין כי מדברי התובע עולה שבעת שהותו בתאילנד כלל לא ניסה לבדוק את תיבת הדואר שלו
33 חרף טענותיו לחשיבות הרבה שיש לפעילות התיבה, שהרי ברור כי אם היה בודק את תיבת הדואר,



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

01 יולי 2009

ת"ק 1326-09 יוני סגל נ' SMILE 012

1 בגלל החשיבות שהוא מיחס לה, היה מבקש לפתוח את התיבה על אתר, או למיצער היה שולח
2 הודעת מייל לנתבעת שתראה לפתוח את התיבה.
3 התרשמתי ש'בזמן אמת' לא היה חשוב לתובע אם התיבה פעילה שהרי לדבריו "מאז שהייתי
4 בתאילנד ועד שחזרתי לא הייתי עם הנתבעת בקשר כי הייתי בחופשה" (עמ' 2 ש' 12), ולא רק זאת
5 אלא שעם הגיעו לתאילנד וכשגילה שתיבת הדואר אינה פועלת לא עשה מאומה לעקוב אחרי
6 פתיחתה כי "היה בחופשה", וסביר בעיני שאם הדואר היה כה חשוב לתובע היה פונה לנתבעת
7 בטלפון או במשלוח מייל, גם אם היה בחופשה, אך התובע אפילו לא פתח ולו פעם אחת את התיבה,
8 כדי לראות אם היא פועלת אם לאו, למרות שעם הגיעו לתאילנד ראה שהתיבה אינה פועלת.
9 התובע לא הוכיח כי נגרם לו נזק, ממילא לא הוכח קשר סיבתי בין רשלנות של הנתבעת או מחל
10 שלה לבין נזק שלא הוכח. טענות כלליות כמו הפסד ימי עבודה, או אובדן מקום עבודה פוטנציאלי,
11 בלי לתמוך טענות אלה בתיעוד ראוי ממילא אינן מזכות בפיצוי את הטוען מאחר שמדובר בנזק
12 מיוחד הטעון הוכחה.
13 גם חשבון הטלפון של התובע לא 'נופח' בגלל התיבה מאחר שלדבריו כלל לא ניסה לפתוח את המייל
14 מאחר ש"לא מכל מקום בתאילנד יש אינטרנט אלחוטי" (עמ' 2 ש' 11); כך או כך משלא הוכחה כל
15 רשלנות של הנתבעת גם לא הפרת הסכם ממילא אין התובע זכאי לפיצוי בגין נזק שלא הוכח.
16 אשר לטענת התובע כי הנתבעת 'חדרה' לתיבת הדואר שלו ללא הסכמתו, ומעבר לצורך אומר כי
17 מהחומר שהוצג לי עולה כי כתב ההגנה אכן נשלח לתובע באמצעות המייל "לאור סרובך לקבל את
18 כתב ההגנה ולהמציא לי אמצעי יעיל לשלוח אותו דרכו" (מתוך המייל ששלחה הנתבעת לתובע);
19 בבית המשפט ציין נציג הנתבעת כי "כשאני דברתי אתו ואמרתי לו שאני רוצה לשלוח לו כתב הגנה
20 הוא אמר לי תשלח לי את זה למייל..." (עמ' 3 ש' 25-27), לאור אלה נראה כי בהסכמת התובע
21 נשלח המייל וגם אם לא כך לא ראיתי לפצות את התובע בגין השימוש בכתובת המייל של התובע
22 לצורך משלוח כתב ההגנה. הנתבעת לא השתמשה בשימוש אסור, כמו משלוח פרסומים או חומר
23 אחר אלא כדי לשלוח כתב הגנה, שביקשה להעביר בדרך אחרת אך בהעדר דרך אחרת ובהתאם
24 לדברי התובע ראתה לשלוח את כתב ההגנה באמצעות המייל.
25 מכל אלה ראיתי לדחות את התביעה, ובנסיבות לא מצאתי לחייב את התובע בהוצאות.
26 המזכירות תשלח עותק מפסק הדין לצדדים.
27 ניתן היום, ט' תמוז תשס"ט, 01 יולי 2009, בהעדר הצדדים.
28

אסתר נחילאלי חיאט, שופטת