

בית משפט לתביעות קטנות בבית שאן

ת"ק 34847-05-12 חדידה נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

בפני כב' השופטת אינעאם דחלה-שרקאוי

תובע אבירם חדידה ת.ז. 034754895

נגד

נתבעת הוט - מערכות תקשורת בע"מ ח.צ. 520040072

פסק דין

הקדמה

בפניי תביעה כספית שהוגשה בבית המשפט לתביעות קטנות, במסגרתה ביקש מר אבירם חדידה (להלן: "התובע"), לחייב את הוט מערכות תקשורת בע"מ (להלן: "הנתבעת") בתשלום הסך של 15,000 ₪.

טענות התובע

1. לטענת התובע, בחודש 11/2010 התחבר לשירותי הנתבעת למבצע "טריפל אצ' די", וזאת באמצעות שיחה טלפונית שנערכה מול נציגת מכירות שטח של הנתבעת, אשר מסרה כי המבצע הינו ללא התחייבות. לטענת התובע, לימים נודע לו כי הינו מחויב למסלול למשך 18 חודשים, אף שלא חתם על כל מסמך בנדון.
2. הוסיף התובע וטען כי, בחודש יוני 2011 הוצע לו על ידי נציג קשרי לקוחות של הנתבעת לעבור למסלול "טריפל אצ' די מורחב", המקנה ערוצים נוספים ללא עלויות נוספות שהן.
3. עוד טען התובע כי בחודש 09/2011 נודע לו כי הנתבעת חייבה אותו בסך של 3,348 ₪, כאשר מבירור מול האחרונה נמסר לו כי גביית הסך הנ"ל מקורה טעות מערכתית, בזיהוי התובע כלקוח מתנתק עקב שינוי מסלול. הוסיף כי ניסיונותיו לקבל בחזרה את כספו מהנתבעת לא צלחו, במיוחד והדבר נעשה טרם חג סוכות, דבר שמנע ממנו לקיים את החג כהלכתו, כאשר הדבר הותנה על ידי הנתבעת בעדכון אמצעי תשלום תקין, לאחר שכרטיס האשראי שברשותו נחסם עקב הגביה הגבוהה.

4. עוד טען התובע כי משלא קיבל חזרה את כספו, ביקש להתנתק משירותי הנתבעת, שבעקבותיה נדרש על ידי ב"כ הנתבעת לשלם חוב הכולל החוזר שווי הטבה והחזרת ציוד.
5. התובע מבקש לחייב את הנתבעת במלוא סכום התביעה, וזאת בין היתר לאור עוגמת הנפש שנגרמה לו, לקראת ערב החג, כתוצאה מהתנהלות הנתבעת.

תגובת הנתבעת

6. **מנגד**, לטענת הנתבעת, בחודש 11/2010 הצטרף התובע לשירותי הנתבעת במסגרת מבצע המקנה ללקוחות שירותי טלוויזיה בכבלים, תשתית אינטרנט וטלפון בדמי מנוי מופחתים (להלן: "**המבצע הראשון**"), כאשר בנוסף, מקנה המבצע מסך טלוויזיה LCD ללא עלות נוספת, כל זאת בכפוף להתחייבות להמשיך ולצרוך את השירותים למשך 18 חודשים.
7. הוסיפה הנתבעת כי בחודש יוני 2011, ביטל התובע באופן חד צדדי את הוראת הקבע באמצעות כרטיס אשראי שניתן על ידו לנתבעת לטובת תשלום דמי מנוי חודשיים (להלן: "**אמצעי התשלום**"), ובכך הפר תנאי מהותי בהסכם עימו. בשל האמור, בוטל המבצע אליו הצטרף התובע, והוא נדרש להסדיר אמצעי תשלום לצורך צירופו חזרה למבצע.
8. ביום 30.06.11 הסדיר התובע את חובו הנ"ל, אך באותו יום ביקש להתנתק משירותי הנתבעת, מטעמים השמורים עימו. באותה שיחה נמסר לו ע"י נציגת הנתבעת, כי עם ניתוקו, ישלם החזר הטבה עבור משך הטלוויזיה שקיבל.
9. עוד טענה הנתבעת כי ביום 13.07.11 חזר התובע מבקשתו להתנתק וביקש להצטרף למבצע חדש, בדמי מנוי מופחתים (להלן: "**המבצע החדש**"), בכפוף להתחייבות במשך 18 חודשים, אך בשל טעות אנוש שנפלה בשגגה, לא מסר נציג הנתבעת לתובע כי במידה ויחליט להתקשר במבצע החדש, עליו לשלם את שווי הטבה שקיבל במבצע הראשון, דהיינו בגין מסך ה-LCD.
10. התובע ידע כי עליו לשלם את שווי הטבה במידה והוא מנתק את המנוי ו/או מצטרף למבצע שונה מהמבצע הראשון, כאשר בתאריך 17.09.11 חויב בסך של 2,911.98 ₪, וזאת בנוסף לדמי מנוי.

11. משפנה התובע לנציגי הנתבעת בחודש 10/2011 הוסבר לו שוב כי מאחר והצטרף למבצע החדש, עליו לשלם בעבור החזר שווי ההטבה שקיבל ללא עלות, והוסבר לו כי על מנת לזכותו בשווי ההטבה, עליו לשוב למבצע הראשון.
12. בחודש 11/2011 נותק התובע לבקשתו משירותי הנתבעת, ובוצע איסוף של הציוד שסופק לו, כאשר אף ביום 09.01.2012 התקבלה הודעה מחברת האשראי, בדבר ביטול חלקי של החיוב שחויב התובע ביום 17.09.11, כאשר התובע ביטל חיוב בסך של 2,695.49 ש"ח, בעבור החזר ההטבה, המגלם בתוכו את עלות של מסך ה LCD.
13. הוסיפה הנתבעת וטענה כי בסופו של יום, נותר התובע חייב לנתבעת הסך של 3,269.95 ש"ח, כאשר הנתבע העביר את הטיפול לגביית החוב לעו"ד חיצוני מטעמה.
14. הנתבעת מבקשת להורות על דחיית התביעה תוך חיוב התובע בהוצאות הנתבעת.

דיון והכרעה

15. בישיבה שהתקיימה בפניי חזרו הצדדים על טענותיהם.
16. ראשית אומר כי אין חולק שהתובע לא חתם על כל הסכם התקשרות עם הנתבעת, לצורך הצטרפותו הן למבצע הראשון והן למבצע השני, כאשר כל ההתנהלות של התובע הייתה טלפונית ו/או בע"פ מול נציגי הנתבעת.
17. זאת ועוד, אין רלוונטיות בענייננו לטענותיה של הנתבעת לפיהם התובע ביטל בחודש 06/2011 את אמצעי התשלום שניתן לנתבעת, ככל ובדיון בפניי טען התובע כי באותה תקופה החליף כרטיס אשראי, דבר שהביא לביטול הכרטיס הישן, כאשר בסופו של יום החוב שנוצר בעקבות ביטול כרטיס האשראי שולם על ידי התובע (**ראה סעיף 2.9 לכתב ההגנה**).
18. כמו כן, אין מחלוקת בין הצדדים כי התובע הצטרף תחילה למבצע הראשון, בו ניתן לו מסך LCD כאשר לאחר מכן, עבר למבצע השני. השאלה העומדת בפנינו היא, במעברו של התובע למבצע השני עליו להחזיר את שווי ההטבה, לה טוענת הנתבעת?
19. כאמור, הנתבעת לא צירפה בפניי כל הסכם חתום על ידי התובע, המסדיר את היחסים בין הצדדים, לרבות את תנאי ההצטרפות למבצע הראשון, לרבות בעניין החזר ההטבה, כאשר אף בעדותה של נציגת הנתבעת בפניי ציינה האחרונה "**מבחינה חוקית היה צריך לחייב את התובע כי הוא עבר בין מבצעים. בשיחה נאמר לו בשיחה של המבצע לא**

נאמר לו דבר כזה... (עמ' 2 ש' 19-20) ובהמשך ; "נכון שלא נאמר לתובע בזמן השיחה לעבור למסלול אחר כי הוא אינו מחויב להחזיר את ההטבה..." (עמ' 3 ש' 1-2).

20. זאת ועוד, אף מעיון בנספח 5 לכתב ההגנה, אשר נטען על ידי הנתבעת כי הינו תיעוד לשיחה בה נמסר לתובע שעם ניתוקו עליו לשלם החזר ההטבה, עולה כי אין כל זכר בתיעוד שיחה זו לעניין החזר הטבה ו/או כל הודעה מפורשת לתובע בעניין ההטבה, כאשר בתיעוד הנ"ל מצוינים דברים של התובע על רצונו להתנתק משירותי הנתבעת, וכן ההסבר שניתן לו בדבר העצירה של החיוב החודשי ומועדו.

עניין זה אף מקבל חיזוק בסעיף 2.10 סיפא לכתב ההגנה, שם צוין כי, חרף שגגה, "לא מסר נציג הנתבעת לתובע כי במידה ויחליט התובע להתקשר במבצע האמור ובכך למעשה לשנות את המבצע עימו התקשר לראשונה, הוא מבצע LCD, יידרש בתשלום עבור שווי ההטבה, דהיינו בתשלום עבור מסך הטלויזיה שסופק לו".

21. מבלי לגרוע מהאמור לעיל אציין כי, על אף שהנתבעת צירפה לכתב ההגנה "טופס סיכום מכירה" (נספח 2), אך לא הוכח בפניי כי התובע קיבל לידיו תוכן סיכום זה, ו/או היה מודע לתוכנו.

22. לאור האמור, הנני קובעת כי הנתבעת לא הביאה לידיעת התובע, כי ניתוק משירותיה ו/או מעבר בין המבצע הראשון לשני, יביא לחיובו של התובע בהחזר שווי ההטבה שניתנה לו במבצע הראשון. על כן, אין לחייב התובע בסכום ההטבה שנגבה על ידי הנתבעת, ועל האחרונה לשפותו בגין גביה זו.

23. יש לציין כי על אף טענותיה של הנתבעת בסעיף 2.17 לכתב ההגנה, לפיה התקבלה אצלה הודעה מחברת האשראי בדבר ביטול חלקי של החיוב שחויב התובע ביום 17.09.11, אלא שהודעה זו לא הוצגה בפניי, ועל כן הגביה שביצעה הנתבעת מהתובע, נותרה על כנה.

24. יחד עם האמור, התובע לא הצביע על נזק ו/או סבל ממשי בגין עוגמת נפש שנגרמה לו, לטענתו, בשל טיפולה של הנתבעת בעניינו, על ידי גביית שווי ההטבה בתקופת חג הסוכות, ועל כן איני פוסקת כל פיצוי בגין רכיב זה.

סוף דבר

25. לאור האמור לעיל, הנני מקבלת את התביעה, באופן חלקי, ומורה לנתבעת לשלם לתובע סכום גלובלי בסך של 3,500 ₪, סכום המגלם בתוכו את שווי ההטבה שנגבתה מהתובע-

כעולה מדף חשבון האשראי של התובע שצורף לכתב התביעה-, בצירוף אגרה והוצאות משפט.

הסכום הנ"ל ישולם בתוך 30 יום מיום המצאת פסק הדין לידי הנתבעת, שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק, החל מהיום ועד התשלום המלא בפועל.

המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"א חשון תשע"ג, 06 נובמבר 2012, בהעדר הצדדים.

אינעאם דחלה שרקאוי 54678313- /

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו – הקש כאן](#)