

## בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

ת"ק 45257-02-11 ירושלמי ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

בפני כב' השופטת יעל קלוגמן

תובעים 1. אמנון ירושלמי  
2. רונית ירושלמי

נגד

נתבעת הוט - מערכות תקשורת בע"מ

### פסק דין

1. התובעים תבעו מהנתבעת, הוט מערכות תקשורת בע"מ (להלן: **הוט**) פיצויים לדוגמה, בסך 10,000 ₪, על פי סעיף 31 א' (א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן: **החוק**) בגין הפרת הוראות החוק ובגין שירות לקוי.
2. וזו בתמצית השתלשלות הדברים שברקע התביעה: ביום 4.1.09 התקשרו התובעים עם הוט במסגרת מבצע שתואר בכתב ההגנה, אשר ניתנו בו הטבות מסויימות ללקוח, בתנאי שימשיך בקשר לאורך מלוא תקופתו: 36 חודשים.  
ביום **7.9.10** התנתקו התובעים מהוט ועברו אל "יס". על פי ההסדרים בעניין מעבר של הצרכן מחברת תקשורת אחת לאחרת, היתה יס אמורה להודיע להוט על מעברם של התובעים אליה ועל ניתוקם מהוט. למרות זאת, לא יצרה הוט קשר עם התובעים, ונציגיה לא הגיעו לקחת מביתם את הציוד של הוט.  
על כן שיגר התובע, ביום 28.9.10, מכתב רשום אל הוט (נספח א' לתביעה), ובו הודיע לה על הניתוק וביקש, בין היתר, להגיע לביתו על מנת לקחת את הציוד. על פי פלט הדואר (נספח ב' לתביעה), נמסר מכתב זה להוט ביום **5.10.10**.  
למרות זאת המשיכו התובעים לקבל מהוט חשבוניות חיוב, במשך החודשים אוקטובר עד דצמבר 2010, שלא הבינו את פשרן ושעמדו, על פני הדברים, בניגוד לחובתה של הוט ליישם את ניתוקם של התובעים משירותיה ולחדול לחייבם.  
לפיכך שיגר התובע אל הוט עוד שני מכתבים רשומים: ביום 1.11.10 וביום 20.12.10 (לכתב התביעה צורפו המכתבים ופלטי הדואר שמוכיחים כי התקבלו אצל הוט סמוך לאחר שיגורם). התובעים טוענים כי המכתב מיום 1.11.10 לא נענה, ורק לאחר המכתב מיום 20.12.10 התקשר אליהם נציג של הוט וטען כי אינו מוצא לקוח שתואם את פרטי התובעים.  
משלא זכו התובעים למענה ענייני לפניוניהם, הם הגישו את התביעה דנן, ביום 23.2.11.

3. הוט טוענת כי שורש השיבוש שנפל היה בכך שחב' יס לא הודיעה לה על מעברם של התובעים אליה, ביום 7.9.10, סמוך לאותו מועד.
- לטענת הוט, הדבר נודע לה לראשונה רק כשקיבלה את מכתבו של התובע מיום 28.9.10. הוט טוענת כי קיבלה מכתב זה **רק ביום 24.10.10**, וכי ניתקה את התובעים משירותיה יומיים לאחר מכן, ביום 26.10.10, היינו - במסגרת הזמן של שלושה ימי עסקים, שבו עליה לנתק לקוח שביקש זאת. על כן טוענת הוט כי אין הצדקה לתביעתם של התובעים לפיצוי בגין האיחור בביצוע הניתוק.
- טענתה של הוט בדבר המועד שבו קיבלה לראשונה את ההודעה על הניתוק נסתרת על ידי מספר ראיות: ראשית - פלט הדואר, נספח ב' לכתב התביעה, מהווה ראיה לכך שהמכתב האמור נמסר להוט כבר ביום 5.10.10, כפי שתועד במסמך זה. הוט לא הביאה כל ראיה לסתור מסמך זה.
- שנית - התובע העיד כי ימים ספורים לאחר המועד האמור הגיעו לביתו נציגי הוט ונטלו את הציוד שלה. הא ראיה, במכתב השני ששיגר אל הוט, ביום 1.11.10 (נספח ה' לכתב התביעה), לא חזר התובע על בקשתו במכתבו הקודם, כי נציגי הוט יגיעו לקחת את הציוד, כיוון שהדבר כבר נעשה. הוט טענה בכתב ההגנה כי ביום 24.10.10 - המועד שבו לטענתה קיבלה את מכתבו הראשון של התובע - התקשר נציג שלה אל התובעים ותיאם עמם מועד: 1.11.10, לביצוע הניתוק ולקבלת הציוד. התובע טוען כי שיחה כזאת לא היתה ולא נבראה, וכי הציוד נאסף ימים ספורים לאחר 5.10.10, שאם לא כן הוא לא היה משמיט את הבקשה בעניין הציוד מהמכתב שכתב אל הוט ביום 1.11.10.
- הוט לא חלקה על טענת התובעים, כי מכתבם מיום 1.11.10 לא נענה כלל. לו היתה גירסתה אמת, היתה הוט מצופה להגיב על מכתבו זה של התובע ולציין בתגובתה את השיחה הנטענת, מיום 24.10.10, ואת המועד אשר לטענתה נקבע לאיסוף הציוד: 1.11.10, הוא מועד המכתב האמור.
- על פי האמור, אני מעדיפה את גירסת התובעים על פני גירסת הוט, לגבי המועד שבו קיבלה הוט את הודעת הניתוק. התובעים אינם מקבלים כמוסכמת את טענת הוט, כי יס לא הודיעה לה על הניתוק, סמוך ליום 7.9.10. אולם גם אם אקבל את טענת הוט, כי יס לא הודיעה לה על הניתוק, עדיין - על פי הראיות שלפני - קיבלה הוט הודעה זו במכתבו הרשום של התובע, שנמסר לה **ביום 5.10.10**. בהתאם לכך, היה על הוט לבצע את הניתוק עד יום 8.10.10, אך היא ביצעה אותו רק ביום 26.10.10, היינו - באיחור של קרוב לשלושה שבועות.
4. הוט טוענת כי לנוכח מכתביהם של התובעים, היא ערכה בירור עם יס, ואז הסתבר כי יס לא קיימה את חובתה ולא הודיעה להוט על מעברם של התובעים אליה סמוך למועדו (7.9.10). הוט טוענת כי יס נטלה אחריות על מחדלה זה וזיכתה את התובעים בהחזר בגין דמי השימוש, שבהם חוייבו על ידי הוט, וזאת - באופן רטרואקטיבי, החל ממועד הניתוק: 7.9.10. דא עקא, הבירורים הללו ארכו זמן, והזיכוי בוצע רק ביום 14.3.11 ובא לידי ביטוי בחשבונית של יס לחודש אפריל 2011, היינו - כחודש וחצי לאחר הגשת התביעה דנן.

הוט ערכה, עם הניתוק, התחשבות לגבי התובעים, אשר פרטיה הוצגו בכתב ההגנה ובמהלך הדיון. בסופו של דבר עלה כי ככל הנראה זוכו התובעים, בסופו של דבר, במלוא הסכום של **דמי השימוש**, החל ממועד הניתוק בפועל.

5. מרכיב כספי שני של חיובי הוט הוא **החזר שווי ההטבה**, בשל פרישתם של התובעים מההתקשרות טרם תום התקופה בת 36 חודשים. הוט פרטה בכתב הגנתה את ההתחשבות שערכה, לגבי התובעים, בהתייחס להחזר דמי השימוש, שהגיע לתובעים, ולהחזר שווי ההטבה, שהגיע להוט. מוסבר שם כי חשבונית חודש נובמבר 2010 כבר הופקה, במועד שבו קיבלה הוט, לטענתה, את הודעת הניתוק, אך ככל שמדובר בדמי שימוש, בוצע לתובעים החזר של חיוב זה. יתרת החיוב בהחזר דמי ההטבה נכללה בחשבונית מחודש דצמבר (נספח ז' לכתב התביעה), לצד הכותרת: "חיובים חד פעמיים". הוט טוענת כי החיוב בהחזר דמי ההטבה נעשה כדין, בהתאם לתנאי ההתקשרות, ועל כן אין הצדקה לתרעומתם של התובעים על החשבוניות שנשלחו אליהם, לרבות החשבונית מחודש דצמבר 2010. בסופו של דבר, טוענת הוט, לא נגרם לתובעים כל נזק כספי: דמי השימוש, החל ממועד הניתוק, הושבו להם במלואם, ובסכום החזר שווי ההטבה חוייבו כדין. לפיכך - לשיטתה של הוט - אין הצדקה לתביעה ואין לחייבה בפיצוי כלשהו לתובעים.

6. התובעים אמנם אינם חולקים על החיוב בהחזר דמי ההטבה, ואף לא על חישובו, וכאמור - חיובי דמי השימוש הושבו להם, אם כי לאחר הגשת התביעה. אולם התובע הדגיש כי התביעה לא נסבה על סכומים שנגבו מהתובעים שלא כדין ולא הושבו להם, אלא על התנהלות הבלתי תקינה של הוט כלפיהם, בכך שהפרה את חובתה לבצע את הניתוק תוך שלושה ימים מקבלת ההודעה עליו, ובכך שהתעלמה ממכתביהם ולא המציאה להם כל הסבר אודות החיובים, שהמשיכו להגיע אליהם, במשך למעלה משלושה חודשים לאחר הניתוק מהוט. מנקודת מבטם של התובעים, כצרכנים - הם התנתקו מהוט ביום 7.9.10, והודעה על כך היתה אמורה להימסר להוט על ידי יס. גם אם נפל שיבוש במסירת ההודעה על ידי יס, הרי התובעים שיגרו אל הוט מכתבים רשומים, שהראשון בהם התקבל אצלה ביום 5.10.10, אך למרות זאת המשיכו התובעים לקבל מהוט חשבוניות חיוב, עד חודש דצמבר. כפי שצויין, התובעים לא שקטו על שמריהם. הם שיגרו אל הוט עוד שני מכתבים רשומים, בחודשים נובמבר ודצמבר, ורק לאחר המכתב האחרון החלה הוט לטפל בפתרון הבעיה. התובעים מלינים במיוחד על כך שלמרות פניותיהם אל הוט, במכתבים שתוכנם ברור וסדור, ואשר שוגרו בדואר רשום, ויש לגביהם מסמכים שמוכיחים כי נמסרו להוט - **לא טרחה הוט ליתן להם הסבר כלשהו** על פשרם של החיובים, אשר המשיכו להגיע אליהם, למרות הניתוק. התובעים טוענים כי מתוך החשבוניות עצמן לא היה ביכולתם לעמוד על ההתחשבות שנערכה על ידי הוט ועל מהות החיובים שחוייבו בהם. התובעים צודקים בטענה זו. אין בכותרת "חיובים חד פעמיים" כדי להסביר ללקוח שמדובר בחיוב בגין החזר שווי ההטבה, להבדיל מחיוב אחר. היה על הוט **להשיב על מכתבי התובעים**, למסור להם כי היא מבררת עם

יס את עניין ההודעה בדבר הניתוק ולכתוב לתובעים, באופן ברור ומובן, את פרטי ההתחשבות שהובאו בכתב ההגנה ואת הפשר של כל חיוב בחשבוניות שקיבלו בחודשים שלאחר הניתוק. התנהלות תקינה של הספק משמעה שהלקוח מקבל, ראשית, תשובות על מכתביו, בזמן אמת, ושנית - מקבל הסבר ברור ומפורט על חיוביו. הלקוח אינו אמור לקבל הסברים אלה **רק בכתב הגנה**, לאחר שנאלץ להגיש תביעה משפטית, **בהעדר תשובות** לגבי חיובים, שעל פניהם לא היו צריכים להתבצע. את כל ההסברים המפורטים, שהובאו בכתב ההגנה, היה על הוט לשגר אל התובעים בכתב, סמוך לשיגור מכתביהם אליה, במקום לגרום להם להגיש תביעה לביהמ"ש, על כל הטרחה והעצבים שכרוכים בכך, ורק אז הואיל הוט לספק את ההסברים הללו.

התובע הסתמך על פסק דינו של ביהמ"ש לתביעות קטנות בתל-אביב בעניין **שינטל נ. הוט (ת"ק 48667-10-07)**, שם חוייבה הוט בפיצויים לדוגמה, בסך 10,000 ₪, בעיקר בשל איחור ממושך ובלתי מוצדק בביצוע הניתוק של הלקוח. נציגת הוט טענה כי הנסיבות בעניין **שינטל** שונות מאשר במקרה דנן. טענה זו נכונה רק בחלקה. היא נכונה, בכך שהליקוי בהתנהלותה של הוט בעניין **שינטל** היה אמנם חמור מאשר במקרה דנן. אולם יש נסיבות משותפות לשני המקרים, והן: איחור בביצוע הניתוק (בענייננו - בכשלושה שבועות, תקופה קצרה מזו שהיתה בעניין **שינטל**); אך עיקר הדימיון הוא בכך ש"**בחשבוניות אין את הפירוט הנדרש המאפשר לצרכן להבין מדוע הוא מחוייב, ובגין מה וכיצד חושב החוב**" (בסעיף 9 של פסק הדין), וכן - בכך **שהוט אינה משיבה לפניית הלקוח אלא מתעלמת מהן ומותירה אותו במצב שהוא ממשך לקבל חשבוניות חיוב, זמן רב לאחר הניתוק, ללא כל מענה או הסבר.**

תחושה זו של חוסר אונים אל מול חברת-ענק, שממשיכה לחדור לכיסו של הלקוח, תוך זלזול והתעלמות מפניותיו, היא אשר עומדת בלב התביעה דנן: "**ההתנהלות של חברת ענק כמו הוט אל מול הצרכן הפרט היא בשיטה של זלזול והתשה, ועל כך עמד בית המשפט בפסק הדין שצירפתי. צרכנים רבים אינם יכולים או אינם מסוגלים להילחם בענקים אלה ולא מגישים תביעות. הדרך היחידה לתקן התנהלות זו של חברות התקשורת היא לפסוק פיצויים הולמים ולפרסם את פסקי הדין**" (טיעונו של התובע, בעמ' 4 לפר').

הוט מחמיצה את ה"ליבה" של תביעות מסוג התביעה דנן. היא סבורה כי אם בכתב ההגנה סיפקה הסבר מפורט לכל החיובים וההחזרים הכספיים והראתה כי בסופו של דבר היא לא גבתה מהלקוח סכום שלא הגיע לה - הרי בכך הצליחה להשמיט את הבסיס מתחת לתביעה, והיא לא תחוייב בפיצויים. אולם עניינה של תביעה זו אינו בחיובים ובהחזרים הכספיים, שבסופו של דבר הסתבר שאינם שנויים במחלוקת. עניינה הוא בהתנהלות המזלזלת והכוחנית כאמור לעיל. על כך אמר ביהמ"ש בעניין **שינטל**: "**הזיכוי ו/או תשלום החזר בדיעבד אינו מרפא את המחזל ואינו מכשיר את השרץ**" (בסעיף 13 של פסק הדין).

"שרץ", לעניין זה, אינו רק האיחור בביצוע הניתוק אלא גם - ואולי בעיקר - אותה התנהלות של התעלמות וזלזול, שמעוררת אצל הלקוח, בצדק, תחושת חוסר אונים וזעם. תקלה זו ניתנת לתיקון בנקל. כל אשר על הוט לעשות הוא לקיים **תקשורת** עם הלקוח, כל שכן כשמדובר בספק, אשר תקשורת היא מקצועו וגאוותו. תקשורת, לענייננו, משמעה נימוס בסיסי והתייחסות עניינית; ובאופן מעשי: יש להשיב על מכתבי הלקוח סמוך לאחר קבלתם.

יש להסביר ללקוח את פרטי חיוביו, במלל ברור ומובן ולא במילות קוד של חשבוניות, אשר פשרן אינו ידוע ללקוח. הוט עשתה זאת בהצלחה רבה בכתב הגנתה, אך היה עליה להמציא הסברים אלה ללקוח הרבה לפני הגשת התביעה.

7. בענייננו, מצאתי כי חל איחור של קרוב לשלושה שבועות בביצוע הניתוק (זאת, בהנחה שיש אמנם לא הודיעה עליו להוט, והדבר נודע להוט לראשונה ממכתבו של התובע, שנמסר לה ביום 10.10.5). לתובעים מגיע פיצוי גם בגין התנהלותה של הוט כלפיהם, כפי שפורט לעיל. התובעים תבעו את מלוא הסכום של פיצויים לדוגמה, על פי סעיף 31 א' (א) לחוק, אך אני סבורה כי יש להפחית מסכום זה, בהתחשב במשך האיחור בביצוע הניתוק ובכך שכנראה נבעה התקלה כולה מכך שיש לא הודיעה להוט, במועד, על ביצוע הניתוק. על כן אחייב את הוט בפיצוי בסך 5,000 ₪.
8. אני מחייבת איפוא את הוט לשלם לתובעים פיצוי בסך 5,000 ₪, שיישאו הפרשי הצמדה וריבית מיום הגשת התביעה: 23.2.11, ועד לתשלום בפועל. עוד תשלם הוט לתובעים הוצאות המשפט בסך 600 ₪. סכום זה ישולם תוך 30 יום; ולא - יישא הפרשי הצמדה וריבית מהיום ועד לתשלום בפועל.
9. המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.

**זכות לבקש רשות ערעור מביהמ"ש המחוזי, תוך 15 יום.**

ניתן היום, ה' חשון תשע"ב, 02 נובמבר 2011, בהעדר הצדדים.

יעל קלוגמן 54678313

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

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