



## בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

ת"ק 450-07-09 ת.ז. 055989776 נ' נט-וויז'ן בע"מ

בפני כב' השופטת שאדן נאשף-אבו אחמד

תובע דיין חיים ת.ז. 055989776

נגד

נתבעת חברת נט-וויז'ן בע"מ

### פסק דין

- 1
- 2 .1. התובע, מר דיין חיים (להלן: "התובע"), רכש שירותי אינטרנט מאת הנתבעת.
- 3
- 4 .2. הנתבעת, חברת נטוויז'ן בע"מ (להלן: "הנתבעת"), הינה חברה העוסקת במתן שירותי
- 5 תקשורת ואבטחת מידע, מספקת שירותי קישור לאינטרנט על גבי תשתיות העברת נתונים
- 6 של חברת בזק, חברות הכבלים, הסוללר ועוד.
- 7
- 8 .3. בתאריך 05.04.2006 התקשר התובע עם הנתבעת בחוזה שירות לקבלת שירותי אינטרנט,
- 9 למשך שנה (להלן: "המנוי"), והצטרף לחבילת אינטרנט מהיר בכבלים HOT משולבת
- 10 הנקראת "חבילת באנדל".
- 11
- 12 .4. לטענת התובע, עם תום תקופת המנוי הוא הודיע על סיום ההתקשרות ואף החזיר את
- 13 הציוד הנלווה שהיה ברשותו, שכלל מודם החיבור לאינטרנט וציוד נלווה נוסף. אולם, חרף
- 14 האמור, הנתבעת המשיכה לחייב את חשבונו באמצעות כרטיס האשראי, החל מחודש 4/07
- 15 עד לחודש 11/08. מדובר בחיוב בגין שירותי אינטרנט שלא סופקו לתובע, מאחר והוא הודיע
- 16 על סיום תקופת ההתקשרות, עם תום השנה, בהתאם לחוזה, כאמור. משכך, עותר התובע
- 17 לחיוב הנתבעת בהחזר תשלומים אלה שנגבו שלא כדין, בסך 1,900 ש. עוד נטען, כי לגבי
- 18 התקופה הנ"ל, התובע לא קיבל חשבוניות מהנתבעת ולכן כלל לא ידע על החיובים שמבצעת
- 19 וגובה הנתבעת מחשבונו, אלא רק בדיעבד, או אז פנה אליה וביקש לקבל את כל החשבוניות
- 20 רטרואקטיבית.
- 21
- 22
- 23



## בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

ת"ק 09-07-450 ת.ז. 055989776 נ' נט-וויז'ן בע"מ

5. בכתב ההגנה דחתה הנתבעת את טענותיו של התובע וטענה, כי התובע פתח אצלה מנוי במסגרת מבצע בו התשלום הינו ברובו לחברת הכבלים HOT. לטענתה, התובע בחר לשדרג את מהירות הגלישה במסגרת המבצע למהירות של M.B 1.5, ועל כן שילם לנתבעת סך 12 ₪ למשך השנה הראשונה אשר לאחריה התשלום הינו 82.7 ₪ לנתבעת.
6. לשיטת הנתבעת, לפי פרטי החבילה הני"ל, מתבצע תשלום משולב בגין תשתית חברת הכבלים ושירותי האינטרנט של הנתבעת לחברת הכבלים. כך, כאשר המהירות הינה 750 מתבצע התשלום של חברת הכבלים בלבד ולא נדרש כל תשלום נוסף לנתבעת. אולם, במידה והלקוח מעוניין בשדרוג המהירות ל- M.B 1.5 הוא נדרש להוסיף תשלום בסך 12 ₪, המועברים לזכות הנתבעת, ספקית שירותי האינטרנט. עם תום שנת המנוי הראשונה, מתפצל התשלום בין שתי החברות בצורה נפרדת, כאשר עולה דמי המנוי לנתבעת לסך 82.7 ₪, לכל חודש.
7. בכתב ההגנה, מכחישה הנתבעת את הטענה כי התובע פנה אליה בבקשה לניתוק המנוי, וטוענת כי התובע פעל בהנחה מוטעית, לפיה די היה בפנייתו לחברת הכבלים ולא לנתבעת, כאשר חברת הכבלים אינה מעדכנת את הנתבעת בדבר מנויים המבקשים לנתק את השירות אצלה. מייד עם ניתוק המנוי, אצלה, בתאריך 16.11.2008, הוצעה לתובע פשרה לתשלום סך 1,069.87 ₪ אשר ישולמו על-ידי הנתבעת כזיכוי בגין חיובי האינטרנט במנוי. התובע חתם על ההסכם, אך לתדהמתה הוא חזר בו והגיש את התביעה דנן, זאת לאחר שהנתבעת ביצעה את הקיזוז והעבירה לתובע את היתרה. בתאריך 15.09.09 בוצעה העברה בנקאית לחשבון התובע בסך 466.53 ₪.
8. לשיטת הנתבעת, החיוב הינו בגין דמי המנוי החודשיים, מתום השנה הראשונה של המנוי ועד למועד קבלת הודעת הביטול מטעמו, בתאריך 16.11.2008, ללא קשר לשאלה האם נעשה שימוש במנוי, אם לאו. בנוסף הוא כולל חיוב בגין שיחות שבוצעו לחו"ל עד לחודש 06/09. לשיטתה, התובע עשה שימוש במנוי עד לחודש 07/09 ועליו לשאת בתשלום הסכומים בתקופה שבה נעשה שימוש, והזיכוי הינו עבור התקופה שלא היה בה כל שימוש במנוי בסך 1,069.87 ₪, הא ותו לא.
9. חרף חתימתו על הסכם הפשרה בתאריך 27.07.2009 הודיע התובע לחברת האשראי כי הוא מכחיש את החיובים הני"ל, ולכן הוא זוכה בגין חיובים אלה על ידי חברת האשראי. לעניין הציוד הנלווה, נטען כי מדובר בציוד שנמסר על ידו והחוזר לידיה של חברת הכבלים ולא לנתבעת.



## בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

ת"ק 450-07-09 ת.ז. 055989776 נ' נט-וויזין בע"מ

### דיון ומסקנות

- 1  
2  
3  
4 10. בדיון שהתקיים בפניי העיד התובע בעצמו. מטעם הנתבעת העיד נציגה, מר אביב גלמן.  
5 כמו כן, הוצגו לעיוני מסמכים רבים, לרבות חוזה ההתקשרות (ת/1), הודעת התובע על  
6 דרישה להפסקת המנוי עם תום השנה הראשונה בתאריך 12.04.07 (ת/2). בנוסף צירף  
7 התובע חשבוניות שהתקבלו לידי לאחר גילוי החיובים הנטענים בחשבונו, לפיהם חויב  
8 חשבונו בסך 68 ₪ בגין שירותי אינטרנט לתקופה שלאחר מתן הוראת הביטול, בתאריך  
9 12.4.07 (ת/4), כתב הויתור (ת/5) וכן דף ריכוז פעולות (ת/6). כמו כן, צורף העתק מהסכם  
10 הפשרה אליו התיימרו הצדדים להגיע, התכתבויות עם חברת האשראי ועוד.  
11  
12 11. לאחר עיון בכתבי הטענות על צרופותיהם, שקילת עדויות הצדדים ובחינת שלל הראיות  
13 שהוגשו לתיק, הגעתי לכלל מסקנה כי דין התביעה להתקבל, ואנמק.  
14  
15 12. במישור העובדתי, אני מקבלת את טענת התובע, לפיה מסר לנתבעת הודעת בדבר ביטול  
16 השירות, אחר שמצאתי שעדותו בפניי הייתה כנה ומהימנה. התובע העיד בפניי אודות  
17 נסיבות, אופן ותנאי ההתקשרות בינו לבין הנתבעת וחברת הכבלים HOT. עוד העיד אודות  
18 מועד ונסיבות מתן הודעת ביטול המנוי. מעיון בחוזה ההתקשרות (ת/1) עולה, כי תקופת  
19 המנוי הינה למשך שנה, ולא כטענת הנתבעת (על כן עסקינן בעסקה לתקופה קצובה  
20 כהגדרתה לפי [סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן](#)). בעדותו חזר התובע על גרסתו שבכתב התביעה,  
21 לפיה: "לאחר תום השנה הודעתי להם שהחווה אמור להסתיים ואני מבקש להודיע על  
22 ביטול. שלחתי מכתב להוט והם אמרו לי להודיע בטלפון גם לחברת נט-וויזין וכך עשיתי.  
23 דיברתי בטלפון עם אחת הפקידות והודעתי על הביטול" (עמוד 1, שורה 18). עוד הסביר  
24 התובע, כי "הם לא רצו לתת לי פקס כדי לשלוח להם ואמרתי להם שהתנתקתי ואני מחזיר  
25 את המודם ושאלתי אם הם רוצים שאני ישלח בפקס ונאמר לי שאין צורך" (שם, שורות 18-  
26 20).  
27  
28 13. מנגד, טוענת הנתבעת כי התובע מעולם לא מסר לה הודעה על ניתוק המנוי.  
29 לתמיכה בעמדתה, צירפה הנתבעת כרטיס לקוח המתעד את השיחות הטלפוניות שנוהלו  
30 לשיטתה עם התובע (נ/1). מעיון בכרטיס לקוח ניתן לראות, כי עסקינן בתיעוד של שיחות  
31 לתקופה מוגבלת מתאריך 16.11.08. הנתבעת לא הצליחה להפריך את טענת התובע, כי  
32 הודיע לה טלפונית כבר בתאריך 12.07.2007 על בקשתו לבטל את המנוי. בנסיבות אלו,  
33 אי-הבאת ראיות רלוונטיות להוכחת גרסתה ראוי שתיוקף לחובת הנתבעת, בשים לב לכך



## בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

ת"ק 09-07-450 ת.ז. 055989776 נ' נט-וויז'ן בע"מ

- 1 שמדובר במסמכים המצויים ברשותה ויכלה בנקלה לצרפם לעיונו של ביהמ"ש, ומשבחרה  
2 לצרף חלק ולהעלים חלק, הרי שאין לה להלין אלא על עצמה.
- 3 14. אין חולק על כך, כי התובע מסר הודעת ביטול לחברת הכבלים "הוט" בחודש 04/07, כפי  
4 שעולה ממוצג ת/2. הנתבעת טוענת, כי אין די בהודעה שמסר התובע לחברת הוט לצורך  
5 ההתנתקות מהשירות וכי היה עליו להודיע גם לנתבעת באופן נפרד ועצמאי אודות רצונו  
6 לבטל/לנתק את המנוי, ומשלא עשה כן הרי שחיוב חשבונו היה בדין. לתמיכה בגרסתה,  
7 צירפה הנתבעת "הסכם מנוי" (נספח א' לכתב ההגנה) המסדיר את התנאים הכלליים  
8 לקבלת שירותי תקשורת בינלאומיים ושירותי אינטרנט ומפנה לתקנון המסלול הספציפי של  
9 כל לקוח ולקוח.
- 10
- 11 15. מעיון ב"הסכם מנוי" וחוזה ההתקשרות (ת/1) לא ניתן ללמוד דבר וחצי דבר אודות החובה  
12 הנטענת בדבר מסירת הודעת ביטול נפרדת לנתבעת (במובחן מחברת הכבלים). כן לא  
13 מצאתי ב"הסכם המנוי" ובחוזה ת/2 הוראות המסדירות את דרך ואופן ביטול השירות. עוד  
14 לא הוברר בגרסתה של הנתבעת באם הוסבר לתובע בזמן עריכת ההסכם, כי הודעת ביטול  
15 השירות צריכה להינתן בכתב או טלפונית, בצורה נפרדת ועצמאית לנתבעת, אם לאו. יתרה  
16 מכך, לא הביאה הנתבעת ראיות לעניין הסכמות שהושגו בינה לבין חברת הכבלים "הוט"  
17 בכל הנוגע לביטול השירותים, ובכלל זה החוזה ההתקשרות שנערך בין הנתבעת לבין חברת  
18 הכבלים. בנסיבות אלו, יש מקום לקבוע עפ"י ההלכה הפסוקה הקיימת בנושא, כי הימנעות  
19 צד מהבאת ראיות שהיו יכולות לסייע בהוכחת טענותיו ראוי שתיזקף לחובתו.
- 20
- 21 16. כאמור, מדובר בעסקה למתן שירות לתקופה קצובה (שנה) כמצוין בריש גלי בחוזה ת/1,  
22 כמשמעות מונח זה [בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן](#). משכך, [סעיף 13א \(ה\) לחוק הגנת הצרכן](#)  
23 מורה, כי הנתבעת נושאת בנטל להוכיח שהצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין  
24 העוסק, ונטל זה לא הורם בנסיבות המקרה שלפנינו.
- 25
- 26 17. לאור זאת, אני מקבלת את טענת התובע כי בנוסף להודעת הביטול - בכתב ובעל פה -  
27 שנמסרה לחברת הכבלים, הוא מסר גם הודעה טלפונית לנתבעת בדבר ביטול המנוי.  
28 טענותיו של התובע בעניין מסירת הודעה לנתבעת על סיום ההתקשרות ביניהם כלל לא  
29 נסתרו על ידי הנתבעת, חרף העובדה כי מדובר בחברה גדולה שיש לה אפשרות לתעד כל  
30 פניה של כל לקוח, ומשבחרה לצרף חלק מתיעוד זה, כאמור, הרי שראוי שמחדל זה ייזקף  
31 לחובתה.
- 32
- 33 18. באשר לשיחות לחו"ל, בעדותו בפניי מסר התובע כי לא ביקש לבטל את השירות הנ"ל (עמוד  
34 1, שורות 23-24), ולכן עניין זה אינו עומד לדיון ואין צורך לקבוע ממצאים לגביו.



## בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

ת"ק 450-07-09 ת.ז. 055989776 נ' נט-וויז'ן בע"מ

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30

19. לעניין הסכם הפשרה, אציין כי הנתבעת ניסתה להציג בפני בית המשפט מצג שווא, ולפיו התובע הגיש את תביעתו חרף קיומו של הסכם פשרה ביניהם. ברם, במעמד הדיון התברר כי מדובר בהסכם פשרה שהושג בין הצדדים רק לאחר הגשת התביעה ובעקבותיה (עמוד 2, שורות 12-14 ועמוד 3, שורה 5).

20. לאור כל המקובץ לעיל, אני מקבלת את התביעה, באופן חלקי, ומחייבת את הנתבעת להשיב לתובע את הסכומים שנגבו ממנו שלא כדין בסך של 1,434 ₪, זאת לאחר ניכוי הסך של 466.53 ₪ בו זוכה התובע ע"י הנתבעת כאמור במוצג ת/6 (עמוד 2, שורה 16).

### סוף דבר

21. אשר על כן, דין התביעה להתקבל בחלקה.

22. התוצאה הינה, כי אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע סך של 1,434 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק ממועד הגשת התביעה ועד מועד התשלום המלא בפועל.

23. כמו כן, אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע הוצאות משפט בסך 350 ₪. התשלומים הנ"ל יבוצעו תוך 30 יום, שאם לא כן, יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק החל מהיום ועד מועד התשלום בפועל.

24. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום.

25. המזכירות תמציא העתק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, ט"ז אב תש"ע, 27 יולי 2010, בהעדר הצדדים.

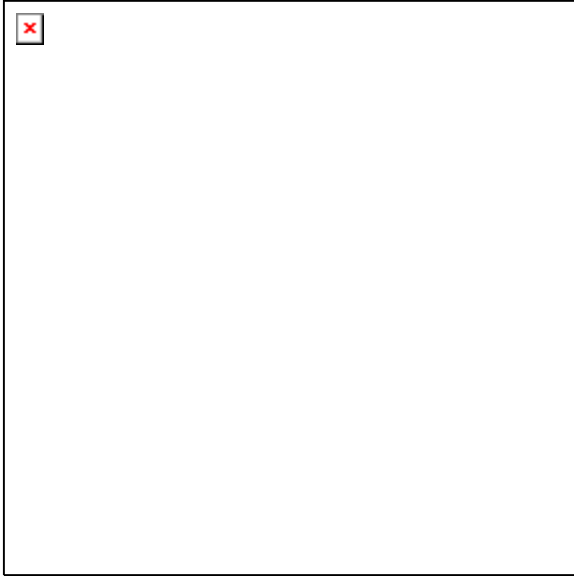
שארן נאשף-אבו אחמד



## בית משפט לתביעות קטנות בעפולה

ת"ק 450-07-09 ת.ז. 055989776 נ' נט-וויז'ן בע"מ

1



2  
3  
4  
5  
6  
7