

בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 41759-10-10 גלילי נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

בפני כב' השופטת עדנה יוסף-קוזין

תובע אלון גלילי

נגד

נתבעת די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

פסק דין

א. פתח דבר

1. התובע הינו לקוח של הנתבעת שהינה חברה בעלת רישיונות מאת משרד התקשורת למתן שירותי טלוויזיה רב ערוציים באמצעות לוויין.
2. בתביעתו תבע התובע לחייב את הנתבעת לשלם לו סך של 26,125₪ בגין פיצוי על כך שהיה מנוע מלצפות בשידורי הטלוויזיה במשך 10 ימים, השבת דמי שימוש אשר נגבו מהתובע עקב אי ניתוקו מהשירות ביוני 2010, פיצוי בגין בזבוז זמנו של התובע בהמתנה למענה נציגי הנתבעת בטלפון, בזבוז זמנו עקב הכנת כתבי תביעה, עוגמת נפש ופיצוי בהתאם לסעיף 31א(ב) [לחוק הגנת הצרכן](#), תשמ"א-1981.
3. התובע עתר גם למתן צווי עשה ובכלל זה לחייב את הנתבעת לממן חיבורו של התובע לחברת כבלים וכן לחייב את הנתבעת להמשיך ולספק לתובע שירותי קליטת ערוצי הטלוויזיה עד למועד חיבורו של התובע לחברת הכבלים. סעדים אלה לא יידונו שכן אינם בסמכות בית המשפט לתביעות קטנות. (סעיף 60א) [לחוק בתי המשפט \[נוסח משולב\]](#), תשמ"ד-1984.

ב. ביטול העסקה

ב.1. טענות התובע

4. התובע טען בכתב התביעה המתוקן כי ביום שבת, 12.06.10, התקשר לנתבעת עקב תקלה אשר מנעה ממנו לצפות בשידורי הטלוויזיה בכל מכשירי הטלוויזיה בביתו. לדברי התובע,

- נציג הנתבעת מסר לו כי למחרת היום בשעות הבוקר, נציג הנתבעת ייצור קשר עם התובע ויתאם עימו שעה לביקור טכנאי לתיקון התקלה.
5. למחרת, ביום 13.06.10, המתין לשיחת טלפון של הנתבעת אך זו לא יצרה עימו קשר. משעות הצהריים ניסה להשיג את התובעת מספר פעמים, אך מאחר שבכל פעם היה עליו להמתין לנציג זמן רב, ניתק את השיחות עקב צורכי עבודתו. לדברי התובע, הנתבעת לא יצרה עמו קשר באותו יום.
6. ביום 14.06.10 התובע יצר קשר עם הנתבעת. לדבריו, נציגת הנתבעת מסרה לו כי טענותיו מוצדקות ולא היה בפיה הסבר לאי תיאום טכנאי. בעקבות שיחה זו ביקש התובע להתנתק מהשירות. הנציגה מסרה לתובע כי אין זה בסמכותה לבצע ניתוק, היא העבירה את השיחה לנציגה אחרת ולאחר דין ודברים עם הנציגה האחרת, התובע ביקש להתנתק מהשירות. הנציגה מסרה כי עלות הניתוק הינה כ- 1,000 ₪ עקב התחייבות התובע כלפי הנתבעת בגין YESMAX. התובע הסכים לשלם את הסכום המבוקש ונציגת הנתבעת אמרה כי הניתוק יבוצע בתוך 48 שעות.
7. יומיים לאחר מכן, ב- 16.06.10, התקשר לתובע נציג הנתבעת התנצל וביקש אפשרות לתקן את המצב. הנציג הבטיח לתובע כי הוא יזוכה בגין הימים בהם לא צפה בטלוויזיה וכי יתאם משלוח טכנאי למחרת, ליום 17.06.10 בין השעות 19:00-17:00. התובע הבהיר לנציג כי רק בנו יהיה בבית וכאשר הטכנאי יגיע, התובע יוכל להגיע בתוך כחצי שעה. לחלופין, ביקש שתינתן לו התראה בת חצי שעה טרם בואו של הטכנאי, על מנת שיוכל להגיע לביתו. לאחר בירור שערך, הנציג הסכים לתנאי זה.
8. למחרת, ביום 17.06.10 שעה 17:00 לערך, התקשרה נציגת הנתבעת לתובע ומסרה כי הטכנאי בדרך. התובע הזכיר לנציגת הנתבעת כי על הטכנאי יהיה להמתין כחצי שעה. נציגת הנתבעת מסרה כי אין זה נהוג וכי הטכנאי לא ימתין. הנציגה ביטלה את הגעת הטכנאי.
9. התובע התקשר פעם נוספת לנתבעת, נציגת השירות בדקה את טענתו והסכימה שנגרם לו עוול. התובע שוב ביקש לנתקו מהשירות. הוא הועבר לנציגה אחרת אשר ביקשה "צ'אנס" נוסף לתיקון המעוות ובסיום השיחה הבטיחה לחזור לתובע.
10. עד לתאריך 21.06.10 הנתבעת לא יצרה כל קשר עם התובע ולא טיפלה בתיקון התקלה. בכל אותה עת התובע ובני ביתו לא נהנו משידורי טלוויזיה. התובע הזמין טכנאי לתיקון התקלה, שלא באמצעות הנתבעת, ובתאריך 21.06.10 טכנאי זה תיקן את התקלה. סמוך לאחר מכן, התובע שלח לנתבעת את המכתב **מוצג ת/3** בצירוף טיוטת כתב תביעה.
11. התובע הגיש את התביעה לבית המשפט ביום 21.10.10. ביום 25.01.11 התקשר התובע לנתבעת עקב תקלה אשר מנעה צפייה בשידורי הטלוויזיה באחד ממכשירי הטלוויזיה

- בביתו. הוראות טלפוניות לא סייעו לתיקון התקלה ונציגת הנתבעת מסרה כי נציגי מחלקת הנדסה יחזרו אל התובע טלפונית. הנתבעת לא יצרה קשר עם התובע באותו יום.
12. למחרת, התובע ניסה להשיג את הנתבעת מספר פעמים אך מאחר שנאלץ חזור ושנה להמתין במהלך השיחות, נאלץ לנתק את השיחות עקב צורכי עבודתו. הנתבעת לא יצרה עם התובע קשר. גם ביום 27.01.11 התקשר התובע אל הנתבעת ונציגת הנתבעת הבטיחה כי נציג מחלקת הנדסה יחזור אליו בהקדם. נציגי הנתבעת לא יצרו קשר עם התובע. לדברי התובע, הדבר חזר על עצמו עד ליום 05.02.11.
13. ביום 07.02.11 הגיע טכנאי הנתבעת לבית התובע, בדק את הממיר ומסר כי הממיר רשום על שם אדם אחר. הטכנאי מסר לתובע טלפונית כי לא יוכל לטפל בתקלה וכי על התובע לתאם מול הנתבעת קבלת ממיר אחר. לדברי התובע, הטכנאי אמר לו כי על פי הרישומים לתובע 3 ממירים רגילים ו- YESMAX אחד.
14. בשיחה שנערכה מאוחר יותר התברר לתובע כי לטענת הנתבעת, הממיר שנלקח על ידי הטכנאי היה שייך לאביו המנוח של התובע. התובע מסר לנציגת הנתבעת כי מאז תחילת ההתקשרות שלו עם הנתבעת, לאורך כ- 10 שנים, יש ברשותו 4 ממירים כשבשלוש השנים האחרונות החליף אחד מהם ב- YESMAX. התובע מסר כי בהסכמת הנתבעת החליף ממיר ישן שהיה ברשותו בממיר מדגם חדש שהיה ברשות אביו המנוח, בעת שהחזיר את הממירים שהיו בחזקת אביו. התובע מסר לנציגה כי הממיר אשר נלקח על ידי הטכנאי פועל בביתו כשנה מאז פטירת אביו וניתוקו של האב משירותי הנתבעת במרץ 2010. כן מסר כי התשלום אותו הוא משלם מדי חודש לא השתנה במהלך השנה ואם היה מחזיר אחד מהממירים שלו, היה אמור לקבל הודעת זיכוי בגין הממיר שהוחזר.
15. נציגת הנתבעת מסרה לתובע כי ברשותו שני ממירים רגילים ו- YESMAX אחד. התובע הודיע לנציגת הנתבעת כי ביקש כבר בעבר והוא מבקש שוב להתנתק משירותי הנתבעת. הנציגה העבירה אותו לנציג אחר משום שאין בסמכותה לבצע ניתוק. בשיחה עם הנציג הנוסף מסר הנציג כי בתוך שני ימי עסקים יתואם עם התובע מועד ניתוק. הנתבעת לא ניתקה את התובע מהשירות.
16. לאחר חלוף כחודשיים, לקראת סוף חודש מרץ 2011, פנתה הנתבעת לתובע ותאמה הגעת טכנאי להתקנת ממיר חלופי וביום 14.04.11 הנתבעת התקינה בבית התובע ממיר חלופי.

2.2. טענות הנתבעת

17. לגרסת הנתבעת, כאשר התובע התקשר לנתבעת ביום 12.06.10, נמסר לו כי המועד האפשרי הקרוב ביותר להגעת טכנאי הוא ביום שני 14.06.10. לא נקבעה עם התובע הגעת טכנאי ליום שני אלא הוסכם כי התובע יצור קשר עם הנתבעת ביום 13.06.10. ביום 14.06.10

- התובע טען כי הוא ממתין בביתו להגעת הטכנאי והנתבעת מסרה לו כי לא תואם עימו מועד משום שהתובע היה אמור ליצור קשר עם הנתבעת יום קודם לכן. בתגובה, התובע הודיע כי הוא מבקש לסיים את התקשרותו עם הנתבעת לאלתר. (סעיפים 8-9 לכתב ההגנה).
18. לדברי הנתבעת, "לצורך השלמת הליך הניתוק" הודע לתובע ביום 16.06.10 כי ישנה אפשרות לשלוח טכנאי לביתו לצורך טיפול בתקלה למחרת ביום 17.06.10 בין השעות 17:00-19:00 וסוכם עם התובע כי כמחווה שירותית, הנתבעת תעניק לתובע זיכוי מלא בגין 5 ימי צפייה. כאשר ביום 17.06.10 שעה 17:05 הגיע הטכנאי לכתובת התובע, התובע לא נכח. התובע טען בשיחה טלפונית כי היה על הנתבעת ליצור עימו קשר כחצי שעה לפני הגעת הטכנאי והנתבעת מסרה לו כי היא קובעת תיאום התקנה בחלון זמן. התובע שוב ביקש לסיים את התקשרותו עם הנתבעת והנתבעת הביאה לידיעת התובע כי נציג הנתבעת ישוב ליצור עימו קשר לצורך השלמת הניתוק תוך שני ימי עסקים קרי – עד ליום 22.06.10. (סעיף 11 לכתב ההגנה).
19. ביום 22.06.10 התובע שלח לנתבעת העתק כתב תביעה וביקש לסיים התקשרותו ללא תשלום דמי יציאה.
20. ביום 23.06.10 הנתבעת השיבה לפניית התובע והביאה לידיעתו כי עומדת בפניו האפשרות לסיים את התקשרותו עם הנתבעת ללא תשלום דמי יציאה עד ליום 01.07.10. הנתבעת צרפה לכתב ההגנה את מכתבה מיום 23.06.10 (אשר נשלח בתשובה למכתב התובע **מוצג ת/1**), בו נאמר: "בנושא בקשתך לסיום התקשרותך עם [הנתבעת], הריני להודיעך כי כמחווה שירותית, ולפנים משורת הדין, תעמוד בפניך האפשרות להתנתק מ[הנתבעת], ללא תשלום דמי יציאה, על אף התחייבותך לחברתנו, עד ליום 01.07.10."
21. לטענת הנתבעת, ביום 22.06.10 התובע בחר לחזור בו מבקשת הניתוק ולפיכך נשאר מנוי התובע בעינו. (סעיף 13 לכתב ההגנה).
22. באשר לפניית התובע מיום 25.01.11, הנתבעת טענה כי במסגרת טיוב ציודים שערכה הנתבעת ללקוחותיה במערכותיה, נמצא כי אחד הממירים בבית התובע אינו שייך לו. לכן ביום 20.01.11 הוסרו שירותי הצפייה מהממיר אשר נמצא לא תואם.
23. ביום 25.01.11 התובע התלונן בגין הסרת שירותי הצפייה. הנתבעת הודיעה לתובע כי הממיר אינו מאוקטב במנויו ולכן יש ליצור קשר עם הגורם הרלוונטי.
24. ביום 28.01.11 הנתבעת הודיעה לתובע כי טרם התקבלה תשובה בעניינו וכי נציג הנתבעת ישוב אל התובע לכשתתקבל תשובה.

25. ביום 06.02.11 תואם עם התובע מועד להגעת נציג מטעם הנתבעת לביתו על מנת לבדוק את הציוד הקיים בביתו. הביקור נקבע ליום 07.02.11 וממצאי הביקור הראו כי הממיר שאינו תואם שייך למנוי של אביו המנוח של התובע וכי המנוי השייך לאביו המנוח של התובע "נמצא בניסיון להליכי איסוף ציוד הקצה השייך לנתבעת במנוי." (סעיף 18 לכתב ההגנה).
26. באותו יום הנתבעת יידעה את התובע כי אין באפשרותו להמשיך ולהשתמש בממיר משום שהוא אינו שייך למנויו. התובע השיב כי בעת שהשיב לנתבעת את הממירים שהיו בחזקת אביו המנוח, החליף, בהסכמת הנתבעת, בין אחד הממירים שלו לבין הממיר שאינו תואם. התובע שב וביקש לסיים את ההתקשרות עם הנתבעת. בתשובה נאמר לתובע כי נציג מטעם הנתבעת ישוב ליצור עימו קשר תוך 48 שעות לצורך סיום הליך הניתוק.
27. בתאריכים 09.02.11 ו- 13.02.11-16.02.11, הנתבעת ניסתה ליצור קשר טלפוני עם התובע לצורך סיום הליך הניתוק אך ללא הועיל.
28. ביום 21.02.11 הנתבעת הודיעה לתובע כי הממיר אשר הוחלף עם הממיר שאינו תואם, אינו נמצא במלאי הציוד של הנתבעת וכי החלפת הממירים הנטענת על ידי התובע לא בוצעה.
29. לאחר מכן, ביום 28.02.11, הנתבעת הודיעה לתובע כי היא מוכנה לשלוח אליו נציג להתקין בביתו ממיר נוסף, ללא תשלום, אך זאת בכפוף לכך שהתובע יחזיר את הממיר החסר. התובע טען כי השיב בעבר את הממיר החסר וכי יש בידו מסמך המעיד על כך. התובע סרב להעביר לנתבעת העתק המסמך.
30. ביום 23.03.11 הודיעה הנתבעת לתובע כי נאותה, כמחווה שירותית ומתוך רצון טוב, לזכות את מנוי התובע בגין הממיר החסר ולזמן לבית התובע טכנאי לצורך זה וכך נעשה. מנוי התובע זוכה בגין התקנה זו בסך 159ש"ח.

3.ב. הראיות

31. בדיון הופיעו התובע ונציגת הנתבעת. התובע אישר את טענותיו בכתב תביעתו ועדותו בכללותה הייתה מהימנה בעיני. נציגת התובעת לא היתה צד להתנהלות של הנתבעת מול התובע והיא מסרה את דבריה בבית המשפט מתוך רשומות. למעט התרשומת נספח 4 לכתב ההגנה, הנתבעת לא הגישה תרשומות של השיחות שנוהלו עם התובע. כמו כן הנתבעת לא הביאה למתן עדות נציג או נציגים אשר שוחחו עם התובע וגם לא את הטכנאי החתום על מוצג ת/2.

4.ב. דיון

32. ביטולה של עסקה מתמשכת מוסדר בסעיף 13ד. [לחוק הגנת הצרכן](#), תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), אשר מורה:

"(א) צרכן המבטל עסקה מתמשכת רשאי למסור לעוסק הודעת ביטול באמצעות אחד

מאלה, לפי בחירת הצרכן (בחוק זה – הודעת ביטול):

- (1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק;
- (2) בכתב – בדואר רשום, או בדואר אלקטרוני או פקסימיליה, אם יש לעוסק.

(ב) (1) בהודעת ביטול יפרט הצרכן את שמו ומספר הזהות שלו, ואם נמסרה

הודעת הביטול בעל פה כאמור בסעיף קטן (א)(1) – פרט מזהה נוסף אם הוסכם עליו עם הצרכן בעת ההתקשרות;

(2) לעניין הודעת ביטול שנמסרה לעוסק בכתב כאמור בסעיף קטן (א)(2),

רשאי השר לקבוע סוגי עסקאות מתמשכות שבהן יהיה עוסק רשאי לדרוש מצרכן למסור לו, נוסף על שמו ומספר הזהות שלו, גם את כתובתו או פרט מזהה אחר, שיש בו צורך לשם ביטול העסקה המתמשכת.

(ג) חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת

ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), ואם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום – בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, והכל אם לא נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול (בפסקה זו – מועד הביטול); במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת הטובין או השירותים, ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.

(ד) מסר הצרכן הודעת ביטול לפי הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב), והעוסק המשיך

לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה המתמשכת עקב נסיבות שהעוסק לא ידע ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה עליו לראותן מראש, וביטול העסקה המתמשכת היה בלתי אפשרי בשל נסיבות אלה, לא יחולו הוראות סעיף קטן (ג) וסעיף 31א(א)(ב2), כל עוד התקיימו אותן נסיבות."

בהתאם להוראת החוק, רשאי, איפוא, הצרכן למסור הודעת ביטול בעל פה בטלפון וכן בכתב והחובה יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת הביטול. אם נמסרה הודעת הביטול באמצעות דואר רשום, החובה יסתיים בתוך שישה ימי עסקים מיום מסירתה למשלוח, אלא אם כן נקב הצרכן במועד מאוחר יותר בהודעת הביטול. כאמור בחוק, במועד הביטול יפסיק העוסק את הספקת השירותים ולא יחייב את הצרכן בתשלומים בעד טובין או שירותים שניתנו לאחר מועד הביטול.

33. מסמכי ההתקשרות בין הצדדים כוללים גם הם הוראות ביחס לביטול העסקה. בסעיף 10 להסכם ההתקשרות (נספח 1 לכתב ההגנה) שכותרתו "הפסקת השירות והתנתקות מ-YES" נאמר:

"א. תוך 2 ימי עבודה מעת קבלת בקשה ממך בכתב (ולאחר שנקטנו באמצעים לזיהויך), אנו נמלא את בקשתך ונפסיק זמנית או ננתק את שירותינו אליך. כל עוד לא הותקן בביתך ציוד הקליטה של החברה תוכל לבטל את ההסכם והוא יתבטל עם מתן הודעתך (ולא תוך 2 ימי עבודה)."

...

ד. במקרה של הפסקה זמנית או ניתוק השירותים, אנו נפסיק כמובן, גם לחייב אותך, למעט במצב של הפסקה זמנית שאז נמשיך לחייבך בתשלומים בגין המפענח, שירותי תחזוקה ותיקונים, לפי העניין."

הוראה המתייחסת לביטול העסקה מופיעה גם בסעיף 5.3 לנספח הצטרפות לשירותי YESMAX (נספח 2 לכתב התביעה המתוקן), שנוסחו הוא:

"בכל עת תוכל להודיע בכתב לשירות הלקוחות של YES על רצונך להפסקת השימוש בשירותי ה-YESMAX, ו-YES תמלא את בקשתך תוך 2 ימי עבודה ותפסיק לחייבך בדמי השימוש. במקרה זה ימשיך ה-YESMAX לתפקד כמפענח."

בהתאם להוראות ההסכם, איפוא, תוך 2 ימי עבודה מעת קבלת בקשה בכתב מהלקוח להתנתק מהשירות, הנתבעת תנתק שירותיה ללקוח ותפסיק לחייב את הלקוח.

34. בשונה מהאמור [בחוק הגנת הצרכן](#), בהתאם להסכם, כתנאי לניתוק מהשירות, על הלקוח למסור לנתבעת בקשה בכתב להתנתק מהשירות. דרישה זו מנוגדת לסעיף 13.11(א) [לחוק הגנת הצרכן](#) אשר מאפשר ללקוח למסור הודעה בעל פה ומשהוראות חוק הגנת הצרכן גוברות על הסכם נוגד, התובע היה רשאי להודיע על ביטול העסקה הן בעל פה והן בכתב. (סעיף 36 [לחוק הגנת הצרכן](#)).

35. הנתבעת אינה חולקת כי התובע הודיע לה בעל פה, הן ביום 14.06.10 והן ביום 17.06.10 על רצונו להתנתק מהשירות. בשני המקרים, הנתבעת השיבה לתובע כי היא תבצע את הניתוק (סעיפים 9-11 לכתב ההגנה). הנתבעת גם אינה חולקת על כך שמכתבו של התובע [מוצג ת/3](#) התקבל אצלה. לטענתה, התקבל אצלה ביום 22.06.11. (סעיף 12 לכתב ההגנה).

36. למכתב [ת/3](#) צירף התובע את טיוטת כתב התביעה אשר הוגש בהליך זה, בה שטח את פירוט האירועים עד ליום 17.06.11. בסעיף 18 לטיוטת כתב התביעה נכתב: "נכון למועד הגשת תביעה זו, לא יצרה הנתבעת כל קשר עם התובע ולא ניתקה את התובע מהשירות וזאת חרף בקשותיו ודרישותיו החוזרות ונשנות של התובע." בסעיף 19 נכתב: "הנתבעת מנסה

בדרכים לא דרכים, בתואנות ובאמתלות שונות למנוע מהתובע למצות את זכותו החוקית ולהתנתק משירותיה, בשיטתיות ובעקביות לא עומדת בהבטחותיה והתחייבויותיה וכל זאת תוך שהיא ממשיכה לחייב את התובע לפי ההסכם עבור השירותים אותם לכאורה היא מספקת לתובע. בסעיף 26 כתב: "לא זו אף זו, החברה אינה מאפשרת לתובע לנתק את הקשר ביניהם וזאת תוך הפרה בוטה של ס' 13ד(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), המחייב את הנתבעת לסיים את ההתקשרות ולנתק את התובע משירותיה בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה הודעת הביטול. המועד הקבוע בחוק חלף זה מכבר, אך הנתבעת טרם ניתקה את התובע משירותיה וממשיכה לחייבו בניגוד לרצונו ודרישתו." בין שאר עתירותיו לסעד בסעיף 29 לטיוטת כתב התביעה, בסעיף 29(ו) ביקש התובע "לחייב את הנתבעת בפיצוי לדוגמא בסך 10,000 ₪ לפי סעיף 31 א(ב) לחוק [הגנת הצרכן] וזאת ללא תלות בנזק אשר נגרם לתובע."

בטיוטת כתב התביעה התובע הביע בלשון שאינה משתמעת לשתי פנים את רצונו להתנתק מהנתבעת, לא לקבל את שירותיה ולא להיות קשור אליה. התובע אף טען כי הנתבעת כופה עליו את שירותיה בניגוד לרצונו ודרישתו.

37. לטענת הנתבעת, בשיחה ביום 22.06.10 התובע חזר בו מבקשת הניתוק (סעיף 13 לכתב ההגנה). בטענתה זו הנתבעת מסתמכת על תרשומת שיחה מיום 22.06.10 בה נכתב: "מול אלון – לקוח הסביר כי רוצה זיכוי על טכנאי – הוסבר לו כי אולי לא רצה טכנאי כי לא נקבע לו לזמן שרצה – שנשאל לפחות חמש פעמים מה מחליט לעשות עם מנוי לא מסביר רק אומר כי המנוי יסגר בבית המשפט – הוסבר לו כי כרגע לפי בקשת ניתוק אני חייב לבצע אחד מהשניים או לנתק או להשאיר כרגיל – מתחמק מתשובה – הוסבר כי פנ"צ יחזרו אליו, (באישור קרין יחזרו כתב מכיון שפנה בכתב) – נשאר כרגע כרגיל כי לא רצה לתאם איסוף ממירים - יהודית."

אינני סבורה כי התרשומת הנ"ל מוכיחה כי התובע חזר בו מבקשתו להתנתק מהשירות. ראשית, הצדדים חלוקים על תוכנה של השיחה נשוא התרשומת והנתבעת לא הוכיחה כנדרש את תוכנה של השיחה עליה היא מסתמכת. מתרשומת השיחה, אשר נערכה על ידי נציג הנתבעת, ברור כי יש בה תיעוד חלקי בלבד לשיחה עם התובע. לבית המשפט לא הוגשה הקלטה של השיחה והנציג, אשר ערך את תרשומת השיחה, לא הובא לבית המשפט למתן עדות. שנית, האמירה אותה מייחסת הנתבעת לתובע כי "המנוי ייסגר בבית המשפט", אינה מלמדת כי התובע חזר בו מבקשת הניתוק. היא מלמדת כי התובע עמד על בקשתו להתנתק מהשירות. התובע הלא העביר לנתבעת את נוסח כתב התביעה המצביע על טענתו נגד הנתבעת בגין כך שלא ניתקה אותו מהשירות. עמדת התובע בכתב התביעה ברורה. הוא איננו מעוניין להיות לקוח של הנתבעת.

בתרשומת השיחה נכתב עוד כי מנויו של התובע "נשאר כרגע כרגיל כי [התובע] לא רצה לתאם איסוף ממירים".

התובע מסר בעדותו כי לא סרב לתאם מועד לאיסוף הציוד (ר' עמוד 9 לפרוטוקול, שורה 15). כאמור, הנתבעת לא הביאה למתן עדות את נציג הנתבעת אשר ערך את התרשומת נספח 4 לכתב ההגנה. אי לכך, גם טענת הנתבעת כי התובע סירב לתאם מועד לאיסוף הציוד לא הוכחה. אפילו הייתה נכונה טענת הנתבעת כי התובע לא הסכים לתאם עם הנתבעת מועד לאיסוף ציוד הקצה, הנתבעת לא הייתה רשאית להמשיך את ההתקשרות עם התובע שכן סעיף 1(ג) [לחוק הגנת הצרכן](#) אינו מתיר לנתבעת להתנות את הפסקת השירות והפסקת חיובו של הלקוח בתנאים. יתרה מכך, נציגת הנתבעת מסרה בדיון כי במקרה בו המנוי שולח לנתבעת מכתב בו הוא מבקש להתנתק והנתבעת אינה מצליחה לתאם איתו את החזרת הציוד, הנתבעת שולחת למנוי מכתב "עם דאגה שהלקוח לא ישלם תוך 48 שעות מהרגע שהוא ביקש את הניתוק". כן מסרה נציגת הנתבעת בדיון כי כאשר לא מוחזר לנתבעת ממיר על ידי מנוי יש בידיה לגבות מהמנוי תשלום בגין הציוד. ר' בפרוטוקול: עמוד 6, שורות 28-29. עמוד 8 שורות 17-23. לשיטת הנתבעת עצמה, איפוא, השבת ציוד אינה מהווה תנאי לניתוק מהשירות ולכן היה על הנתבעת להפסיק את השירות. באם התובע לא היה מחזיר את הציוד השייך לנתבעת, ואין ראייה לכך שהתובע לא היה עושה כן, היה בידיה לגבות ממנו בגין הציוד ללא התנית סיום ההתקשרות.

38. ההתנהלות בעניינו של התובע מעלה דפוס פעולה לפיו כאשר התובע ביקש מנציג הנתבעת להתנתק משירותי הנתבעת, התובע הועבר לנציג אחר העוסק בבקשות מסוג זה ונציג זה אישר לתובע כי הוא ינותק מהשירות. בפועל, הנתבעת לא ניתקה את התובע מהשירות אלא לאחר מספר ימים יצר עם התובע קשר "נציג שימור" של הנתבעת. מטרת פנייתו של נציג זה היא לגרום לתובע לחזור בו מהחלטתו להתנתק מהשירות באמצעות הבטחות לתיקון התקלה או הענקת "מחווה" בדמות זיכוי כספי כזה או אחר. ר' למשל דברי התובע בדיון כי לאחר שביקש להתנתק מהחברה ביום 14.06.10, ביום 16.06.10 התקשר אליו נציג הנתבעת ואמר לו "מה אתה רוצה כדי שתישאר לקוח שלי". (עמוד 2 לפרוטוקול, שורות 6-8). בהמשך, הנתבעת טענה כי אותו דין ודברים עם "נציג השימור" השהה או ביטל את בקשת הלקוח להתנתק מהשירות. זו דרך פעולה אשר מפרה את זכויות הלקוח ויש בה ניצול של כוחה העדיף של הנתבעת על פני הלקוח. לא בכדי חש התובע כי הנתבעת עשתה בו כרצונה וכי הוא הפך לשבוי בידיה. משהתובע ביקש להתנתק מהשירות, היה על הנתבעת להפסיק מתן השירות. ככל שהלקוח אינו מתנגד, אין מניעה שהנתבעת תנסה לשכנעו להישאר לקוח שלה באמצעי שיווק כאלה ואחרים אולם אין באמצעים אלה להצדיק את אי סיום העסקה.

39. לפיכך, לאור שתי הבקשות אותן הפנה בעל פה לנתבעת ביום 14.06.10 ו- 17.06.10 וכן מכתבו [מוצג ת/1](#), היה על הנתבעת לסיים את ההתקשרות עם התובע בתוך 3 ימי עסקים מיום 14.06.10 ולכל היאוחר תוך 3 ימי עסקים מיום 22.06.11, דבר שלא נעשה על ידה. המשך חיובו של התובע בעד השירות נעשה בניגוד לסעיף 13ד. (ג) [לחוק הגנת הצרכן](#) והתובע זכאי להשבת הסכומים בהם חויב בגין השירות.

ג. הסרת שירותי הצפייה מיום 20.01.11

40. באשר לאירוע מיום 20.01.11 בו הסירה הנתבעת, חד צדדית, את שירותי הצפייה מאחד הממירים בבית התובע – התובע הוכיח כי הנתבעת לא הייתה רשאית לעשות כן. התובע הציג בדיון את **מוצג ת/2** "פקודות עבודה בבית לקוח". מסמך זה מוכיח כי כמות המפענחים לניתוק במסגרת המנוי של אביו המנוח של התובע, מר משה גלילי ז"ל, הייתה 4 (ר' סעיף ג' בת/2), וכי התובע החזיר לנתבעת בפועל ביום 24.04.10 ארבעה מפענחים. במסמך מפורטים המספרים הסיריאליים של ארבעת המפענחים. על גבי המסמך רשום מספר הטלפון של התובע. על המסמך חתומים התובע והטכנאי מטעם הנתבעת.
41. נציגת הנתבעת אישרה בדיון כי במנוי של המנוח היו 4 ממירים אשר היו אמורים להיות מוחזרים לנתבעת. (ר' עמ' 7 לפרוטוקול שורות 3 - 6). לאור **מוצג ת/2** ודברי נציג הנתבעת כאמור, אין יסוד לטענת הנתבעת כי ציוד הקצה השייך לנתבעת במנוי של אביו המנוח של התובע, לא הוחזר במלואו. אין יסוד גם לטענת הנתבעת כי התובע החזיק בביתו, שלא ברשות, מפענח אשר היה שייך למנוי של אביו המנוח של התובע ואשר לא הוחזר לנתבעת.
42. דברי התובע כי בהסכמת הנתבעת, הוא החליף ממיר ישן שהיה ברשותו בממיר מדגם חדש שהיה ברשות אביו המנוח, בעת שהחזיר את הממירים שהיו בחזקת אביו, התבררו כמהימנים ונכונים. דברי התובע מתיישבים עם העובדה שבמסמך **ת/2** מתועדת החזרת ארבעה מפענחים לנתבעת. הנתבעת לא הביאה ראיה שיש בה לסתור את דברי התובע, הנתבעת אינה חולקת על האותנטיות של המסמך **ת/2** והיא לא הביאה לעדות נציג מטעמה או את הטכנאי החתום על **מוצג ת/2** כדי לסתור את דברי התובע.
43. הנתבעת לא עדכנה כנדרש במערכותיה כי מלוא הציוד השייך למנוי של אביו המנוח של התובע הוחזר וכן לא עדכנה החלפת אחד המפענחים בין המנוי של אביו המנוח של התובע למנוי של התובע. לכן, הנתבעת הסירה את שירותי הצפייה מהמפענח בביתו של התובע שעה שלא הייתה זכאית לעשות כן. בנוסף, העובדה כי ביום 14.04.11 הנתבעת התקינה בבית התובע ממיר תחת הממיר אשר נטלה מביתו ביום 07.02.11, מהווה הודאה של הנתבעת בנכונות טענת התובע. הנתבעת טענה כי התקינה את הממיר כאמור בבית התובע "כמחווה שירותית ומתוך רצון טוב" אך לאור האמור לעיל, התובע החזיק בממיר הרביעי בזכות ולכן אין מדובר במחווה אלא בניסיון של הנתבעת לתקן באיחור רב את העוול שעשתה לתובע.
44. גם במסגרת מקרה זה של ההסרה היזומה של הנתבעת את שירותי הצפייה בבית התובע, הנתבעת אינה חולקת כי ביום 07.02.11 התובע ביקש לסיים התקשרותו עם הנתבעת (סעיף 19 לכתב ההגנה). לטענתה, בתאריכים 09.02.11 ו- 13.02.11-16.02.11, ניסתה ליצור קשר טלפוני עם התובע לצורך סיום הליך הניתוק אך ללא הועיל. הנתבעת לא הביאה ראיה לטענתה כי לא עלה בידה ליצור קשר עם התובע ולכן טענתה זו לא הוכחה. מעבר לאמור, לאור בקשתו הברורה של התובע לסיים את ההתקשרות, לא היה צורך בפניה אל התובע. על

הנתבעת היה לפעול כמצוות סעיף 31ד. [לחוק הגנת הצרכן](#), להפסיק מתן השירות לתובע ולא לחייבו בעד השירות.

ד. דמי יציאה

45. בין הצדדים נתגלעה מחלוקת גם לעניין חיובו של התובע בדמי יציאה בגין ביטול ההתקשרות. הנתבעת טענה בכתב ההגנה כי ביום 26.10.09 התובע הצטרף למבצע המיועד ללקוחות קיימים לתקופה של 36 חודשים וכי בהתאם לתנאי ההצטרפות, היה ויבחר התובע לסיים את התקשרותו עם הנתבעת טרם סיום תקופת המבצע, יחויב בדמי יציאה מדורגים עד לסך 596.43₪. הנתבעת הסתמכה לעניין זה על סעיף 4 לנספח המבצע אשר צורף על ידי הנתבעת כנספח 2 לכתב ההגנה.

46. בנספח המבצע מפורטות בסעיף 2 שתי תקופות למבצע, התקופה הראשונה היא ל- 12 החודשים הראשונים ממועד ההצטרפות למבצע והתקופה השנייה היא ל- 48 חודשים נוספים מסיום התקופה הראשונה. בסעיף 4.2.1 נאמר כי אם יתנתק הלקוח במהלך החודש הראשון של התקופה הראשונה יחויב בסך 49.79₪. במקרה דנן, התובע הודיע על ביטול ההתקשרות אחרי חלוף למעלה מ-7 חודשים מתחילת התקופה הראשונה. משהאמור בסעיף 4.2.1 אינו בהיר באשר לחיוב, אם כזה חל על הלקוח, בגין התנתקות במועד בו התנתק התובע, אין מקום לחייב את התובע בדמי יציאה.

ה. פיצויים לדוגמא

47. פסיקת פיצויים לדוגמא כנגד עוסק בגין המשך חיובו של הלקוח בתשלומים בשל ההתקשרות שבין העוסק לבין הלקוח, מוסדרת בסעיף 31א. (ב2) [לחוק הגנת הצרכן](#) אשר מורה:

”31א. (א) נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:

...

(ב2) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 13ד – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות אותו סעיף;”

השיקולים המנחים בקביעת גובה הפיצויים מנויים בסעיף 31א. (ה) [לחוק הגנת הצרכן](#) כדלקמן:

- ”בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:
- (1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;
 - (2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;
 - (3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;
 - (4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;
 - (5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;
 - (6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס כאמור.”

48. באשר לחומרת ההפרה בנסיבות המקרה דנן, התובע ביקש לסיים את ההתקשרות עם הנתבעת לפחות בשלושה מועדים. בתאריכים 14.06.10 ו- 17.06.10 ביקש להתנתק מהשירות. ביום 22.06.11 גם העביר לנתבעת את נוסח כתב התביעה אשר בכוונתו להגיש לבית המשפט, בין השאר בגין אי ניתוקו מהשירות. גם לאחר שהגיש את התביעה, ביום 07.02.11 ביקש פעם נוספת לנתקו מהשירות. הנתבעת לא פעלה בהתאם להוראות הלקוח וחובותיה בהתאם [לחוק הגנת הצרכן](#) ולא חדלה ממתן השירות ומחיובו של התובע והיא המשיכה ואף ממשיכה לתת את השירות ולחייב בגינו עד היום, למעלה משנה לאחר שהתובע מסר הודעת ביטול. מדובר בפרק זמן ארוך בו התובע מצוי בעל כורחו בקשר עם הנתבעת, בעל כורחו מקבל את שירותיה והנתבעת גובה ממנו כל העת 375₪ לחודש כאילו לא ביקש להתנתק מהשירות.

49. התובע לא היה צריך ליתן טעם לבקשתו לבטל את ההתקשרות. עם זאת, כפי שפורט לעיל, התובע פעל כאמור משום שלא קיבל מהנתבעת שירות כנדרש לתיקון תקלה שאין חולק שהיה על הנתבעת לתקנה. לאחר שהגיש תביעתו, הנתבעת הסירה לתובע שירותי צפיה ביחס לממיר אחד וכן נטלה את הממיר מביתו, זאת למשך פרק זמן ארוך וללא צידוק. אי הפסקת ההתקשרות וחייבו של התובע לנוכח הפרותיה של הנתבעת כלפי התובע מחמירות את סירובה להפסיק את השירות.

50. התובע מצא עצמו נאלץ להגיש תביעה לבית המשפט כנגד הנתבעת ולנהל כנגדה את הליך משפטי.

51. האמור לעיל וכן שיקולי מניעת הפרת החוק, ההתרעה מפני הפרתו, מניעת כדאיות ההתנהגות המפרה לנתבעת וכן עידוד הצרכן למימוש זכויותיו – כל אלה מצדיקים בנסיבות מקרה זה הטלת מלוא הפיצוי לפי סעיף 31א. [לחוק הגנת הצרכן](#).

52. התובע זכאי גם להשבת דמי השימוש אותם גבתה הנתבעת ואשר נתבעו על ידי התובע בכתב התביעה, מיולי 2010 ועד ספטמבר 2011. על הנתבעת היה להפסיק מתן השירות ולחדול מגבית התשלום תמורתו. לכן, אינה זכאית לתשלומים אלה. לעניין זה ר' סעיף 31א(ו) [לחוק](#)

[הגנת הצרכן](#) אשר מורה כי אין בהוראות סעיף 31א. כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי סעיף 31 או לכל סעד אחר, בשל אותה הפרה.

ו. פיצוי בגין זמני ההמתנה לנציגי הנתבעת

53. התובע טען כי פעמים רבות, עת התקשר לנתבעת, נאלץ להמתין זמן רב לנציגי השירות. לדבריו, ביום 13.06.10 התקשר אל הנתבעת מספר פעמים בהן היה עליו להמתין לנציג זמן רב והוא נאלץ לנתק את השיחות עקב צורכי עבודתו. ביום 14.06.10 המתין לשני נציגים, פעם אחת המתין כ- 15 דקות. ביום 17.06.10 שוב המתין לנציג שירות וכשהועבר לנציגה אחרת, המתין עוד כ- 15 דקות. ביום 26.01.11 ניסה להשיג את הנתבעת מספר פעמים אך מאחר שנאלץ, חזר ושנה, להמתין במהלך השיחות, נאלץ לנתק את השיחות עקב צורכי עבודתו. גם ביום 27.01.11 נאלץ להמתין על הקו וכן ביום 07.02.11 נאלץ להמתין על קו הטלפון 37 דקות בקשר לבקשתו להתנתק מהשירות. התובע טען כי זמני ההמתנה הסתכמו בכ-200 דקות.

54. התובע הגיש צילומים של מכשיר הטלפון ממנו שוחח בעיצומן של השיחות או ההמתנה לנציגי הנתבעת המציינות את אורך ההמתנה/השיחה טרם סיומה של השיחה (מוצג ת/1). בהתאם לצילומים, ביום 14.06.10 זמן ההמתנה/שיחה כ-25 דקות. ב- 17.06.10 זמן ההמתנה/שיחה כ- 39 דקות וביום 06.02.11 זמן ההמתנה/שיחה כ- 16 דקות.

55. הנתבעת טענה כי זמן ההמתנה הממוצע למענה של נציג שירות הוא בין דקה ו- 30 שניות לשתי דקות. (סעיף 26 לכתב ההגנה). הנתבעת לא הביאה כל ראיה לזמני ההמתנה של התובע לנציגי השירות שלה וכן לא הביאה כל ראיה לזמני ההמתנה של לקוחותיה בכלל. נציגת הנתבעת טענה בדיון ביחס לשיחות שניהל התובע כי המתין כדקה עד שתיים, ובשאר הזמן שוחח בפועל עם הנציגים. טענה זו נטענה בעלמא ולא הובאה לה כל ראיה.

56. מצאתי את דברי התובע כי התקשרויותיו אל הנתבעת היו כרוכות בהמתנות ארוכות כמהימנים והמוצג ת/1 תומך בטענותיו. גם את דבריו כי בחלק מהתקשרויותיו לנתבעת נאלץ לסיים את השיחות בשל זמני המתנה ארוכים ובשל אילוצי עבודתו כך שזמנו הושחת לשווא, מצאתי כמהימנים.

57. זמני המתנה העולים על דקות ספורות אינם סבירים. גם לשיטתה של הנתבעת, זמן ההמתנה לנציג שירות אינו צריך לעלות על דקה-שתי דקות.

58. התובע תבע בגין 200 דקות המתנה סך של 2,000₪ על פי תעריף של 600₪ לשעה. מאחר שהמשיב לא הביא ראיות לערך אובדן זמנו לא ייפסק לו מלוא הסכום הנתבע. על דרך האומדן, בהתחשב בכך שבחלק מהזמן מדובר באובדן זמן עבודה ובחלק מהזמן מדובר באובדן פנאי – ייפסקו לתובע בגין רכיב זה 1,000₪.

ז. סוף דבר

59. הנתבעת תשלם לתובע כדלקמן:
- א. 10,000 ₪ בגין פיצויים לדוגמא לפי סעיף 31א.א (א) [לחוק הגנת הצרכן](#).
 - ב. 5,625 ₪ בגין דמי שימוש אותם גבתה מהתובע מיולי 2010 ועד ספטמבר 2011.
 - ג. 1,000 ₪ בגין בזבוז זמנו של התובע עקב המתנה לנציגי הנתבעת.
 - ד. 500 ₪ בגין עוגמת נפש.
- הסכומים הנקובים לעיל ישאו הפרשי ריבית והצמדה מיום הגשת התביעה. בנוסף, תשלם הנתבעת לתובע הוצאות משפט בסך 1,000 ₪.
60. בקשה לרשות ערעור תוך 15 ימים.

המזכירות תמציא לצדדים את פסק הדין.

ניתן היום, כ"ד אלול תשע"א, 23 ספטמבר 2011, בהעדר הצדדים.

עדנה יוסף קוזין 54678313

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

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