



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

25 אוגוסט 2010

ת"ק 10-03-22782-10 ריכטר נ' חברת
פרטנר תקשורת בע"מ

בפני כב' השופט רונן אילן

התובע אליהו ריכטר

נגד

הנתבעת חברת פרטנר תקשורת בע"מ

נוכחים:

התובע בעצמו
ב"כ הנתבעת עו"ד נתי לב

פסק דין

בפני תביעה לפיצויים בטענת לקוח להפרת התחייבות למתן שירותים של רדיו טלפון נייד. במועדים הרלוונטים לתביעה זו, תחילת 2010, היה התובע לקוח של הנתבעת וקיבל ממנה שירותים הכרוכים בשימוש בטלפון סלולרי כאשר תשלום בגין שירותים אלו נעשה חודש בחודשו וחשבונית בגין התשלום נשלחה אליו בהתאם.

לטענת התובע ביום 12.3.10 סטה ממנהגו ובדק את החשבונית האחרונה אשר נשלחה אליו על ידי הנתבעת ערב קודם לכן. בבדיקה זו התברר לו כי הוא מחויב בסך של 24.16 ₪ עבור חבילת שירותי "מידע ותוכן". התובע התקשר בו ביום למרכז השירות של הנתבעת ודרש לדעת את הבסיס לחיוב זה. בעקבות אותה דרישה זוכה התובע על ידי הנתבעת וכעת הוא עותר לחיובה בתשלום פיצויים.

התובע טוען כי לכתחילה לא היה כל בסיס לחיוב בו חויב על ידי הנתבעת, שכן מאודו לא הזמין ממנה את השירותים הללו. הנתבעת איפה, טוען התובע הפרה את ההתחייבות כלפיו, פעלה ברשלנות ו/או בזדון, הפרה את דיני הגנת הצרכן וחייבת לו פיצויים. התובע אומד את הפיצויים בהם יש לחייב את הנתבעת בסך של 10,000 ₪.

הנתבעת, מצידה טוענת כי מדובר בתביעה קנטרנית וטורדנית, אשר יש לדחותה. הנתבעת מאשרת כי התובע פנה אליה בטרוניה וכי בעקבות פניה זו זוכה מיד בסך של 48 ₪ זאת בעוד החיובים בהם חויב התובע מסתכמים בסך של 41 ₪ בלבד. עוד מסבירה הנתבעת כי לפי רישומיה ביום 17.12.09 ניתנה לתובע חבילת תוכן זו כאשר בחודש הראשון ניתנה חבילה ללא תשלום ולאחר מכן בוצעו החיובים בהתאם לתעריפי הנתבעת. בסה"כ, כאמור לעיל, חויב התובע בגין שירותים



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

25 אוגוסט 2010

ת"ק 10-03-22782 ריכטר נ' חברת
פרטנר תקשורת בע"מ

אלו בסך של 41 ₪. כנגדם ניתן לו זיכוי כאמור. הנתבעת מצהירה כי כעקרון היא נוהגת כמדיניות קשיחה שלא לחייב לקוחותיה בגין שירותים כלשהם בלא שאלו יוזמנו ממנה, ואף אם מתברר כי נפלה טעות ונעשה חיוב עקב טעות זו, הרי שהיא פועלת מיידית לטיפול ולשיפוי בהתאם.

הן התובע והן נציג הנתבעת טענו בפני ובמהלך טיעוניהם הגיש נציג הנתבעת את תמליל שיחת הטלפון שקיים התובע עם נציגת הנתבעת ביום 12.3.10. המחלוקת העיקרית אשר צריך היה לברר במסגרת הליך זה הינה המחלוקת באם אכן הזמין התובע את השירותים בגינם חויב על ידי הנתבעת, כאמור לעיל, או באם לאו. בפועל, מחלוקת זו לא התבררה כלל שכן הנתבעת לא הציגה כל אסמכתא אשר תאפשר קביעה עובדתית שאכן הוזמנו השירותים הללו על ידי התובע.

מתמליל השיחה אשר הציגה הנתבעת מתברר כי ביום 12.3.10 הודיעה נציגת השירות של הנתבעת לתובע כי היא מזכה אותו בגין החיוב בו חויב, ועוד הוסיפה ואמרה כדלהלן: "לגבי, לגבי, מי, מי, מי ביצע לך את זה, בהסכמה או לא בהסכמה, אני אבדוק לך את כל הנושאים האלה ואני אחזור אליך היום בין השעות 13:00 עד 15:00". הנה איפה, עמדה לה לנתבעת ארכה של למעלה מ-5 חודשים מאז אותה שיחה ועד הדיון שבפני לבדוק הכיצד זה חויב התובע בגין השירות האמור. "התוצאה" של אותה בדיקה הינה אפס ראיות ואפס עדויות. אין איפה מנוס מן המסקנה כי לא היה בסיס מלכתחילה לחיוב התובע בגין אותה חבילת שירותים.

משנקבע כי הנתבעת חייבה את התובע בגין שירותים אותם לא הזמין וכאשר אין מחלוקת כי הנזק הישיר אשר נגרם לתובע שופה על ידי הנתבעת, כל שנותר לברר הוא באם זכאי התובע לפיצויים בנסיבות הענין.

טוען התובע כי אפשר והנתבעת נהגה בזדון בהתנהלותה. טענה שכזו המאשימה בעל דין במעשה קנוניה הינה טענה המחתימה את המואשם ולכן נדרשת מידה גדולה יותר של הוכחה כדי לקבלה. הוכחה שכזו לא הוצגה על ידי התובע בהליך זה ואין איפה אלא להגיע למסקנה כי החיוב בו חויב התובע שלא כדיון נבע מטעות בלבד ולא מתוך כוונת זדון כלשהי של הנתבעת. אכן, אפשר ובקרב אלפי לקוחות, אולי עשרות אלפי לקוחות, תמצא טעות שכזו ואפשר שטעות שכזו לא תהיה פרי רשלנות גרידא, אך ראיות שכאלו לא הוצגו בפני, כאמור.

עוד טוען התובע כי לנוכח התנהלות הנתבעת יש מקום לחייבה בפיצויים לדוגמה, על יסוד דיני הגנת הצרכן. דע עקא ועיון [בסעיף 31א\(א\) בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981](#), איננו מאפשר קביעה כי נסיבות המקרה דגן מאפשרות החלת אי אלו מהסעיפים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

25 אוגוסט 2010

ת"ק 10-03-22782 ריכטר נ' חברת
פרטנר תקשורת בע"מ

יחד עם זאת כאשר מתברר כי הנתבעת הפרה את התחייבותה הבסיסית כלפי התובע, התחייבות המגולמת בהסכם ההתקשרות הראשוני ביניהם, זכותו המלאה של התובע לעתור לפיצויים. [סעיף 13 לחוק החוזים \(תרופות בשל הפרת חוזה\), התשל"א – 1970](#), מאפשר פסיקת פיצויים גם בגין נזק שאינו נזק ממון. באותו תמליל אשר הציגה הנתבעת מבטיחה נציגת הנתבעת לתובע כי היא תחזור לתובע בהמשך היום ותתייחס לתלונתו. אין מחלוקת כי הנתבעת או מי מטעמה לא טרחו לחזור לתובע ולא טרחו ליתן הסבר לטעות. טענתו של נציג הנתבעת בדיון לפיה הדבר נבע מניתוק היחסים עם התובע מיד לאחר מכן חסרת יסוד. הנתבעת יכולה היתה וודאי צריכה היתה לפנות לתובע גם אם לשם כך היה עליה לעשות שימוש במספר טלפון של חברה אחרת הנותנת שירותי טלפון סלולרי.

אומנם, סך הנזק הישיר אשר נגרם לתובע זעום, אולם דין פרוטה כדין מאה וזכותו המלאה של אדם לבוא חשבון עם זה אשר חייב אותו בכספים שלא כדין ולהפרע ממנו על הנזק שנגרם לו עקב זאת. הנתבעת שגתה בחיוב, שגתה פעם נוספת כאשר לא מיהרה לברר את הדברים ולפנות לתובע כפי שהובטח לו ושגתה בשלילית כאשר לא עשתה כן לכל הפחות לפני מועד דיון זה.

לנוכח כל האמור לעיל, אני מקבל את התביעה ומחייב את הנתבעת לפצות את התובע בגין כלל נזקיו הלא ממוניים בסך של 1,000 ₪. כמו כן תישא הנתבעת באגרת בית המשפט.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מהיום.

ניתן והודע היום ט"ו אלול תש"ע, 25/08/2010 במעמד הנוכחים.

רונן אילן

אילן רונו, שופט

הוקלד על ידי: רבקה אראל צימרמן