

1

2

בתי המשפט

3

תק 003375/09		בית משפט לתביעות קטנות ירושלים	
20/08/2009		כב' השופט טננבוים אברהם	

4

5

בעניין: יפּרַח רפּאל

תובע

נ ג ד

חב' סלקום בע"מ

נתבע

פסק דין

6

7

שאלת אגוז – מה דינם של שירותים בטלפון נייד שלא מבוטלים למרות בקשה לבטלם?

9 (והתשובה, על ספק השירותים לתת את הדין ולשאת בתוצאות ובהוצאות)

10

11. אין לך כמעט אדם בישראל שאין לו מכשיר טלפון נייד, ולמהדרין גם יותר מאחד. שימוש במכשיר כזה כולל חתימה על הסכם שבו שירותים רבים ('חבילות') כגון חבילת גלישה, חבילת הודעות, חבילת משחקים, חבילת מוזיקה, ועוד כהנה וכהנה על פי הטכנולוגיה המתפתחת ועולה.

14

15. כמעט כל צרכן טלפוניה מקבל הצעות מגוונות לחבילות וטכנולוגיה חדישה ורבים אכן מתחשבים לחבילות. אך לעיתים, לאחר התנסות מבקש הצרכן לבטל חבילות אלו ומתגלה לו שקל להרבה להיכנס לארץ המובטחת מלצאת ממנה. פעמים רבות, למרות מאמציו וביטולים חוזרים ונשנים ממשיך הוא למרבה התסכול והכעס, להיות מחויב בשנית, בשלישית ובעשירית. כך קרה לפנינו. התובע רכש חבילת הודעות וחבילת משחקים לטלפון נייד, אך אלו לא בוטלו למרות שביקש זאת שוב ושוב.

21

22. המחוקק היה ער לכך ובדיוק כדי למנוע זאת קבע בחוק הגנת הצרכן כי במקרה כזה זכאי הצרכן לפיצויים לדוגמא של עד עשרת אלפים ₪ ובהפרות חוזרות עד חמישים אלף ₪. במקרה

שלפנינו יש לפסוק לתובע סכום מקסימלי של עשרת אלפי ₪. זאת כדי להגן על האזרח ולמנוע תופעות אלו בעתיד.

3

4. כדי להסביר את מסקנתנו, נסביר בקצרה את ההגיון שבחוק הגנת הצרכן, את הסעיפים הרלוונטיים, את הפרשנות הנכונה לאותם סעיפים, ואחר כך ניישם על העובדות הספציפיות של התובע.

7

חוק הגנת הצרכן – כללי

8

9

5. 10 חוק הגנת הצרכן הוא יוצא דופן במידת מה. הכלל במשפטנו ובעיקר בדיני חוזים הוא שסומכים אנו על הציבור שידאג לזכויותיו. כל צד לחוזה הוא ריבון לעצמו ובעל יכולת להחליט כיצד ויכולת את עניינו. רעיון זה של חופש החוזים היה מקובל בעבר ונשמע הגיוני, אלא שהמצביאות הכחישה אותו.

14

4. 15 אין ספק שכאשר עומדת חברה גדולה, אשר קושרת הסכמים רבים עם לקוחותיה (לרוב הסכמים אחידים), ידה על העליונה. לא פעם נאלץ הצרכן לחתום על הסכמים בעלי סעיפים דרקוניים ומקפחים ולרוב הוא כלל לא יודע כי חתם עליהם אלא כאשר הוא נתקל בבעיה. המראשק שהיה ער לכך חוקק את חוק הגנת הצרכן כדי לאזן את מערכת יחסי הכוחות ולהגן על הצרכן החלש.

5. 20 על תכליתו של החוק ניתן ללמוד מרע"א 2701/97 מדינת ישראל נ' דניאל צ'רטוק, פ"ד נו (2) 876, עמוד 884, המפנה אל ערעור ברזני ואל רע"א 8733/96 לנגברט נ' מדינת ישראל - מינהל מקרקעי ישראל, פ"ד נה (1) 168:

"...למשלים אורחות התנהגות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. החוק לא להבטיח כי העוסק לא ינצל את מעמדו הכלכלי העדיף על-מנת להתעשר שלא כדין על חשבון של הצרכן... החוק בא לצמצם את פערי הכוחות והמידע בין ספקים שיש להם מומחיות בחומו עיסוקם ובין הצרכן."

27

6. 28 אשר לכן, חוק הגנת הצרכן מכיל סעיפים רבים המתאימים למקרה הרגיל והנדוש של אזרחמן השורה העומד מול עסק מסחרי וברור לכולנו כי אין מדובר בצדדים זהים בכוחם ויכולותיהם.

31

פיצויים לדוגמא בחוק הגנת הצרכן

32

33

7. 34 אלא שעם הזמן התברר שאין די בכך. מטבע הדברים רוב העסקות הצרכניות הן בסכום שאינן גבוה. לא רק זאת אלא שהטירחה וכאב הראש אינם שוים לציבור להתעסק עימם.

המצאות הראתה שהציבור פשוט העדיף פעמים רבות לוותר על זכויותיו מאשר לנסות למצותן. מאידך גיסא, לצד השני (בתי העסקים) הייתה מוטיבציה רבה הרבה יותר להילחם על כיסם משום שהם תלויים בכך.

4

8. 5 יתירה מכך, גם אם זכה הצרכן במשפטו, הרי לא יכל להוכיח נזק משמעותי. ממילא היו הפיצויים נמוכים ולא תאמו את מידת המאמץ וההשקעה שנדרשו ממנו. אשר לכן למרות שבתאוריה היו לצרכן אפשרויות לפיצוי על נזקיו, למעשה לא עשה בהם הציבור שימוש מספיק. יצא צי פעמים רבות השתלם לספקים ולמשווקים להפר את חוקי הגנת הצרכן, בבחינת "שיטת מצלפח". אם יתבע הצרכן, הרי יקבל את מה שיגיע לו ואולי מעט יותר. אך אם לא יתבע (המקרה הרגיל) הרי יד החברה על העליונה. כלכלית לכן השתלם לעיתים להפר את חוקי הגנת הצרכן, וזאת לא ניתן היה לקבל.

12

9. 13 מסיבות אלו, ביום 18.12.2006 הוגשה מטעם הממשלה הצעת חוק למתן פיצויים ללא צורך בהוכחת נזק. בדברי ההסבר הוסברה הבעיה בפירוש, ובלשון דברי ההסבר:

15

"המחוקק מצא לנכון להעניק יתרות לצרכן בעסקאות צרכניות כדי להתגבר על כוחו העודף של העוסק... חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויותיו בבית המשפט וגורמת לכך שהצרכן לרוב מוותר מראש על מימוש זכויותיו אלו. חולשה זו מבוססת על קשיים שונים שבהם נתקל הצרכן, כגון קשיי ההוכחה הנובעים מפערי המידע, חוסר מיומנות הצרכן בבית המשפט לעומת העוסק וכן שיקוף עלות ניהול ההליך המשפטי מול התועלת שבניהולו קרי הפיצוי הכספי שיושג.

21

10. 22 והפיתרון היה פיצויים גבוהים יחסית שאינם תלויי נזק וכדברי הצעת החוק.

23

כדי לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן ולעמוד על זכויותיו בבית המשפט וכדי להרתיע עוסקים מניצול חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה להעניק לצרכן זכות לתבוע פיצויים לדוגמה.

27

11. 28 מטרת הפיצויים הייתה בבירור לשמש כשוט כנגד העוסק, וכאמצעי לעידוד הצרכן לעמוד על זכויותיו, המטרה היא:

30

"להעצים את המזיק על התנהגותו המזיקה ובכך לבטא סלידה ממנה. הפיצוי לדוגמה, מרתיע ומחנך כנגד מעשם הראויים לגינוי ועל כן מחזק את ההגנה על זכויות ראיות. לפיכך, יהיה זה מוצדק לתבוע פיצוי לדוגמה במקרים שבהם אם לא יעשה כן, תהיה ההרתעה חסרה והמזיקים יתחמקו מאחריות".¹

34

12. 35 ואכן, ביום 15.10.07 התקבל בכנסת [חוק הגנת הצרכן](#) (תיקון מס' 21), התשס"ח-2007 במסגרתו הוסף סעיף 31 הקובע כי:²

37

¹ ראו: הצעות חוק הממשלה-272, מיום כ"ז בכסלו התשס"ז (18 בדצמבר 2006), עמ' 177.

² ראו: ספר החוקים 2114, י"ב בחשוון התשס"ח, 24 לאוקטובר 2007, עמ' 14.

1.א31 (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 בנוק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים:

4

הוספת עסקה מתמשכת כמאפשרת מתן פיצויים לדוגמא

5

6

13. 7 פיצויים לדוגמא כאמור הוכנסו לחוק הגנת הצרכן באוקטובר 2007 (לפני כשנה ועשרה חודשים). אולם המ^{חוק}ק הגיע למסקנה כי הבעייתיות בעסקאות מתמשכות דורשת טיפול זהה. אשר לכן, ביום 26.2.08 הוצע לתקן את ה^{חוק} ולהוסיף את הפרת ההוראות בגין ביטול עסקה מתמשכת. ובעיקרן, את ההוראה המחייבת ביטול עסקה בתוך שלושה ימי עסקים.

11

14. 12 בדברי ההסבר להצעת החוק האמור, נאמר כי מטרת החוק הינה "להקל על צרכנים המעוניינים לבטל עסקאות מתמשכות ולהגן על זכותם לעשות כן, מוצע כי עוסק יחויב להפסיק את הספקת המובין או את מתן השירותים, לפי העניין וכן את גביית התשלומים מהצרכן בשל כך"

15

כן צוין כי:

17

"כדי לחזק את ההגנה על זכויות צרכנים המתקשרים בעסקאות מתמשכות ולהרחיב עוסקים מהפרת הוראות ההסדר המוצע, מוצע לתקן את סעיף 31 לחוק, שעניינו פיצויים לדוגמה, ולהסמיך את בית המשפט לפסוק פיצויים שאינם תלויים בהוכחת נזק, עד של 10,000 שקלים חדשים, במקרה שבו עוסק המשוך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל עסקה מתמשכת לאחר שהצרכן מסר הודעה לעוסק בדבר רצונו לבטל את העסקה בהתאם להוראות החוק המוצע".³

23

15. 24 ואכן, ביום 10.4.08 התקבל בכנסת החוק ובו נקבע בהאי לישנא כי עם עסקה מתמשכת לא תיטל והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים, מזכה הדבר את הצרכן בפיצוי לדוגמא, ובלשון החוק:⁴

27

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

30

16. 31 מכל אלה למדים אנו כי המצב החוקי כיום הוא ברור להפליא. מי שהתקשר בעסקה מתמשכת, ביטל אותה כדין, והעוסק המשיך לחייבו, רשאי הצרכן לתבעו ולבקש פיצויים לדוגמא. גובה הפיצויים הוא עד עשרת אלפים שקלים אך אם מדובר בהפרה חוזרת, יכול בית המשפט לפסוק עד גובה 50,000 שקלים. ומכאן, נעבור למקרה שלפנינו.

35

המקרה שלפנינו – צרכן שהמשיך להיות מחוייב על חבילות שביטל

36

37

³ ראו: הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 26) (ביטול עסקה מתמשכת), התשס"ח – 2008. פורסם בהצעות חוק – הכנסת 210, כ' באדר א' התשס"ח, 26.2.2008 עמ' 211. הוצע על ידי חברי הכנסת גלעד ארדן ואלי אפללו.

17. 1 התובע, מר רפאל יפרח (להלן: "התובע") הינו צרכן שירותי חברת סלקום (להלן: "הנתבעת"). במסגרת השירותים שצרך התובע מהנתבעת כלולה חבילת הודעות וחבילת משחקים. התובע טען כי בינואר 2009 פנה לנתבעת וביקש לבטל הן את חבילת ההודעות והן את חבילת המשחקים (להלן: "הודעת ביטול"). אולם להפתעתו, התברר לו באפריל 2009 כי הנתבעת ממשיכה לחייבו בתשלומים בגין שירותים אלו. ונציין שעל פי החוק הייתה הנתבעת צריכה לבטל תוך שלושה ימי עסקים מיום קבלת הבקשה. נוסף גם שעל פי הגדרת עסקה מתמשכת בחוק, גם שינוי ותוספת מהווים עסקה.

8

18. 9 התובע מלין על כך שהנתבעת לא חדלה לחייבו בגין שירותים אלו למרות הבטחותיה והוא נאלץ לפנות אליה שוב ושוב. לטענתו, ביוני 2009 ביטלה הנתבעת רק את חבילת ההודעות, וזיכתה אותו בגין 4 חודשים אחורה אולם, לא ביטלה את חבילת המשחקים והמשיכה לחייבו בגינה אף לאחרי 19 יולי 2009.

13

19. 14 הנתבעת אינה מכחישה כי ביוני 2009, שוב פנה התובע והלין על כך שהנתבעת ממשיכה לחייבו בתשלומים על אף הודעת הביטול שנמסרה לה. אולם, לטענתה מדובר בטעות בתום לב אשר נתקנה במהירות האפשרית. לטענת הנתבעת חבילת ההודעות בוטלה כחודשיים לאחר הודעת הביטול, ואילו חבילת הגלישה בוטלה כשלושה חודשים לאחר הודעת הביטול. עוד טוענת הנתבעת כי הציעה לתובע כפיצוי, בגין האיחור בביטול העסקה, הטבת 20 30 60 (לפיה זכאי התובע לקבל החזר כספי חודשי כנגד שימושי זמן אויר כאשר גובה החזר החודשי תלוי בסכום החשבון החודשי) למשך שנה וחצי. עוד הציעה היא לו לטענתה שובר ארוחת בוקר זוגית.

21

20. 22 בעניין זה העדפתי את גרסת התובע כי ביקש לבטל את החבילה בינואר שכן גרסתו נראתה לי מדויקת יותר ואף נתמכה בהקלטה שהציג לפני. התובע אף טען בפני כי פעמים רבות שוחח עם אנשים שונים עד אשר הצליח לבטל את החיוב. לדבריו, דבר עם נציגים רבים ושונים (פר' צמ' 2 ש' 14-17). קשה להעריך כמה זמן ועם מי דיבר, אך אני מקבל את גרסתו שלא הייתה זו טעות שטופלה מיידית אלא היה צורך בפעילות אינטנסיבית מצידו. בכל מקרה, אין חילוקי דעות בי החוק הופר וכי התובע זכאי לפיצויים.

28

29 אלו שיקולים ישקול בית המשפט בבואו להטיל פיצויים לדוגמה? ומדוע?

30

21. 31 החוק מנחה את בית המשפט לשקול את השיקולים הבאים בין שאר שיקוליו.

32

ה) 33 בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן: לא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:

35 (1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

⁴ ראו: חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 23), התשס"ח – 2008, ספר החוקים 2150, ה' בניסן התשס"ח, 10.4.2008 עמ' 493.

1	(2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;
2	(3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;
3	(4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;
4	(5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;
6	(6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס כאמור.
7	22. משיקולי המחוקק למדים אנו כי לא הנזק שנגרם לצרכן הספציפי הוא זה שיש לשקול, אלא אכזבת החוק, ועידוד הצרכנים לעמוד על זכויותיהם. בעניין זה דומני שצריכים אנו לראות את תמונה הכללית, וזו מחייבת לתת לתובע סכום נכבד ומשמעותי.
10	
11	23. המציאות היא שאין לך אזרח בישראל שאיננו מוקף ומחוייב בעסקאות מתמשכות על כל צעד ושעל. כל משפחה מנוייה בדרך כלל על מספר קווי טלפון (נייחים וניידים), משלמת חשבונות חשמל, מים, גז, ארנונה, מיסים אחרים, כבלים, לוויין, חברות אשראי, ועוד כהנה וכהנה. אין כל אפשרות תיאורטית ומעשית שאדם מן הישוב יוכל לעקוב אחרי כל חשבונותיו ולדקדק ולהבין בהם. ויושם לב שמדברים אנו על כמות החשבונות שאנו מוצפים בהם, אך ידוע לכל שאין זה פשוט להתמצא בחשבונות מעין אלו.
17	
18	24. עלינו להגיע למצב שבו האזרח יוכל לבטוח בחברות ובעסקים המוציאים לו את חשבונותיו. מצב שבו מי שנתן הוראת התנתקות משירות כלשהו יהיה סמוך ובטוח שזה יתבצע במועד ועל פי הוראותיו. איננו יכולים לקבל מקרה שבו צרכן נתקל בקשיים בבואו לבטל עסקה והחברה עושה כרצונה וממשיכה לחייבו בגין אותו שירות. לא ניתן לקבל מצב שבו צרכן חסר אוניברסל מוצא עצמו "מחזר" אחרי החברה בבקשות חוזרות ונשנות לביטול השירות. מקרה שבו החברה על אף הבטחותיה לביטול העסקה ממשיכה ומחייבת הלקוח בתשלומים, לעיתים אף ללא ידיעה. ואציין כי אינני סבור שמדובר בכוונה תחילה, אך אלו מסוג הטעויות שאין אפשרות להשלים עימן.
26	
27	25. נדגיש כי אין זה אינטרס רק של הלקוח אלא גם של החברות המספקות את השירות. כיוון שאחד החששות של האזרח מרכישת שירותים הוא מכך שאת השירותים אולי לא יקבל אך את החשבונות בוודאי. עלינו לשאוף למצב ההפוך שבו איש לא יחשוש, לטובת העוסקים והצרכנים גם יחד.
31	
32	26. אשר לכן, אם יש כאלו אשר מוצאים את הזמן והכוח לבדוק את חשבונותיהם בפרטים, ואף להגיש תביעות בגינם, מבצעים הם שירות ציבורי ביצירת אווירה טובה יותר. הם נוקטים בפעולה שהרבה יותר היו צריכים לעשות אך אין בידם. ממילא יש לעודדם ולא להיפך. יכולה כמובן לעלות טענה כי ריבוי תובעים יפגע בעוסקים וממילא בצרכנים. אך קשה לקבל זאת. אם העוסקים ומספקי השירות ינהגו כיאוות, לא תהיה כל טענה ותואנה לתביעה. אך לא זהו המצב.
37	
38	<u>סוף דבר</u>

	1
27. 2 במקרה שלפנינו ישנן למעשה שתי הפרות שכן התובע המשיך להיות מחוייב בעבור שתי חביעות שונות. תיאורטית לכן, ניתן היה לפצותו בסכום מקסימלי עבור כל אחת מהן. אך לאור כלל הנסיבות, דומה שדי בפיצוי המקסימלי לגבי הפרה אחת.	
	5
<u>לסיכמו של דבר, לאור כל מה שכתבנו למעלה, אני פוסק לתובע סכום של עשרת אלפים ₪ שישולם לו על ידי הנתבע תוך 45 יום מהיום. לא ישולם, ישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד לתשלום בפועל.</u>	
	9
המזמורות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.	
	11
זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום לבית המשפט המחוזי בירושלים.	
	13
ניתן לשכתי בהעדר הצדדים היום יום חמישי 20 אוגוסט 2009.	
	15
אברהם נ. טננבוים	16
שופט	17
	18
טננבוים אברהם	19
	20