

בתי המשפט

תק 003427/09	בית משפט לתביעות קטנות ירושלים	
03/11/2009	כב' השופט טננבוים אברהם	בפני:

בעניין: זיזי אריה ת.ז. 055257828

תובע

נ ג ד

חב' פלאפון תקשורת בע"מ ח.פ. מס' 511076572

נתבע

פסק דין**בקליפת אגוז – ללא חוזה אין אפשרות לדרישת תשלום**

1. לחברת פלאפון יש שני מסלולי חיוג למכשיר הנלקח לחו"ל. מסלול יקר שבו הדיבור הוא ישיר ורגיל ומסלול מוזל שבו צריך לבצע פעולות מסוימות על מנת ליהנות ממחיר זול. לתובע לדבריו לא הוסבר על שני המסלולים ונמסר לו רק המחיר של המסלול הזול. רק כשחזר מטיולו התברר לי כי חויב בהתאם למסלול היקר. ונציין שההפרש הוא בין 3.57 שקל לדקה לבין 19 שקל לדקה כך שמדובר על הפרש משמעותי.

2. אלא שלפנינו אין כל חוזה, לא בכתב ולא בעל פה. במקרה כזה יש לפרש את ההסכם כנגד הנתבעת. ניסיון החיים הוא שאדם מן היישוב לא ישתמש לחינם במסלול יקר כשיש לו אפשרות למסלול זול. בנוסף, לאור ההפרש הגדול בסכום ויחסי הכוחות בין הצדדים, מן הראוי שהנתבעת תדאג היטב היטב ואף תצא מגדרה כדי להיות משוכנעת שלקוחותיה מבינים את משמעות ההבדלים בין המסלולים השונים. ואם לא עשתה כן, אין לה להלין אלא על עצמה.

ומכאן לטענות הצדדים בפירוט.

העובדות וטענות הצדדים

3. ביום 27.07.08 הגיע התובע לעמדת הנתבעת בשדה התעופה בן גוריון ורכש ממנה מכשיר פלאפון חו"ל (להלן: "המכשיר") לצורך חיוג מתורכיה לישראל. לטענתו בעת קבלת המכשיר נאמר לו על ידי נציגת הנתבעת בדלפק כי התעריף לדקת שיחה במכשיר הינו 3.57 ₪. לאור סיכום זה הסכים לקבלת המכשיר. לטענתו במהלך שהותו בחו"ל עשה שימוש במכשיר מתוך ידיעה כי יחויב בהתאם לתעריף הנ"ל.
4. ביום 01.08.08, לאחר כשישה ימים, שב התובע לישראל ומיד עם שובו קיבל התובע חשבון פלאפון חו"ל בסך 2,193.36 ₪. התובע טלפן אל הנתבעת ובשיחה הנ"ל התברר לו כי חויב בגין כל דקת שיחה 19 ₪ ולא כפי שנאמר לו 3.57 ₪.
5. לטענת הנתבעת מנגד, בעת קבלת המכשיר הנתבעת הביאה לידיעת התובע את שתי האופציות הקיימות להתקשרות מחו"ל לארץ בעת מסירת הערכה. המסלול הראשון- חיוג בינלאומי ישיר, יקר יותר הואיל והשיחה נעשתה באמצעות ספקי שירות בינלאומיים, אשר הנתבעת עצמה חבה בתשלום כלפיהם. התעריף במסלול הנ"ל הינו 14.5 ₪ לדקת שיחה (להלן: "המסלול היקר"). המסלול השני- חיוג "חו"ל חסכון" באמצעות מרכזיית הנתבעת מוזל יותר והינו 4.97 ₪ לדקת שיחה (להלן: "המסלול הזול"). הנתבעת מוסיפה וטוענת, כי ביום 23.7.08 כשהוזמן המכשיר על ידי גרושתו אם בנותיו, הוסבר לה על ידי נציגת הנתבעת בדבר שתי אופציות ההתקשרות השונות מחו"ל לארץ ותעריפיהן. וזאת מספר ימים קודם נסיעת התובע ובתו לחו"ל.
6. לטענתה, ההוכחה לכך שהתובע ובנותיו ידעו על שני המסלולים הנ"ל הינה העובדה שבאחת הפעמים התקשרו מהמכשיר דרך המסלול הזול. מכאן נובע כי התובע או בתו בחרו במסלול היקר לנוחותם האישית זאת בעוד שיכלו לבחור במסלול הזול יותר. מכאן שאין לפטור את התובע בדיעבד מתשלום מלא בגין השימוש שעשה בפועל במכשיר. לטענת הנתבעת, ללא חתימתו של התובע כי הוא מסכים לתוכנית וכי הוא מתחייב להחזיר את הערכה בשלמותה הוא כלל לא היה מקבל את המכשיר.
7. נציין, כי התנהלו שיחות בין הצדדים, אך הצדדים לא הגיעו לכלל הסכמה ומכאן הגיע התיק להכרעתו של בית משפט זה.

המסקנה: ללא חוזה חד משמעי – ידה של הנתבעת על התחנתונה

8. לאחר ששמעתי את הצדדים וסיכומיהם, אני מקבל את גרסת התובע, כי אכן סוכם עמו בעל פה באשר לתעריפי החיוג במכשיר מחו"ל לארץ וזאת מהנימוקים הבאים:

9. הנתבעת לא הציגה כל חוזה שלטענתה חתם עליו תובע כי הוא מסכים למסלולים השונים וכי הוא מתחייב להחזיר את הערכה בשלמותה לנתבעת. בדבריה לפני אמרה נציגת הנתבעת כי כנראה הייתה "טעות" והחוזה לא תויק (פרי עמ' 2 ש' 20-23). הנתבעת גם לא הביאה את הנציגה מטעמה שטפלה בתובע, שאולי יכלה לשפוך אור בסוגיה. אשר לכן, העדרו של חוזה (בכתב או בעל פה) פועל לטובת התובע ומה שנשאר לנו הוא רק מה שסוכם עמו.
10. זאת ועוד, מצופה היה מהנתבעת בהיותה גוף גדול הבא באינטראקציה עם מאות לקוחות ביום כי תנהל את עסקיה על ידי חוזים בכתב, או הקלטת שיחות. אין לצפות ממנה שתזכור כל לקוח הבא עימה בחוזה. במקרה שלפנינו כלל לא דובר עמו מראש אלא עם גרושתו, כך שצריך היה לוודא היטב היטב כי הבין התובע את המסלולים. אין ספק שהתנהלות זו של הנתבעת גובלת ברשלנות, ואין לה להלין אלא על עצמה.
11. באשר לטענת הנתבעת, כי התובע ידע על שתי אופציות ההתקשרות וכי העדיף את המסלול היקר, אין בידי לקבל טענה זו, שכן כל אדם בר דעת יעדיף לבחור באופציה הזולה ולא לשלם יותר. מכאן לא ברורה לי טענתה של הנתבעת כי התובע העדיף לבחור במסלול היקר. ואפילו המסלול היקר נוח מעט לתפעול.

סוף דבר

12. לסיכומו של דבר, לאור האמור למעלה, אני פוסק לתובע את הסכומים הבאים:

- 1797 ₪ הפרשים בין מה שהוסבר לו בנמל התעופה למה שחוייב.
- 1500 ₪ פיצויים עבור עוגמת נפש, אגרת משפט, הוצאות משפט אחרות, וכלל הוצאותיו.

סה"כ תשלם הנתבעת לתובע סכום של 3,297 ₪ (שלושת אלפים מאתיים תשעים ושבעה שקלים) שישולם תוך ארבעים וחמישה יום מהיום. לא ישולם, ישא ריבית והצמדה כחוק מהיום ועד לתשלום בפועל.

המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.
זכות בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין.

ניתנה בלשכתי בהעדר הצדדים היום יום שלישי 03 נובמבר 2009.
אברהם נ. טננבוים

טננבוים אברהם 3427/09-54678313
שופט
נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)