

בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

24 מאי 2011

ת"ק 11-01-22957 גב נ' סלקום ישראל בעמ

בפני השופט אהוד קפלן

אביה גב

התובעת

נגד

סלקום ישראל בע"מ

הנתבעת

פסק דין

1. הנתבעת היא חברת תקשורת סלולרית, והתובעת הייתה לקוחה שלה במשך שנים רבות. בשלב מסוים, פנתה התובעת לנתבעת והגיעה עימה להסכמה על חידוש תקופת ההתחדשות, אך 3 חודשים לאחר מכן היא התנתקה ועברה לחברה אחרת שהציעה לה עסקה כדאית יותר.
2. בחלוף יותר מחודש מאותה התנתקות, קיבלה התובעת חשבונית ממנה עולה שהתובעת חוייבה בקנסות בגין הניתוק, והיא נדרשה לשלם כמעט 5000 ₪ בצירוף מע"מ עבור החזר ההטבות וקנסות התנתקות.
- על פי הנטען בכתב התביעה, התובעת מעולם לא חתמה ולא ידעה על אותה התחייבות.
3. הנתבעת בכתב הגנתה טוענת שכל העסקאות נעשו בידיעת התובעת ובהסכמתה, וכי במהלך הדיון היא תוכיח באמצעות הקלטת השיחה, כי התובעת הסכימה לתנאי העסקה שהוצעה לה במסגרת שימור הלקוחות.
- לגבי תוכנה של אותה שיחה, טענה הנתבעת בכתב הגנתה שסוכם על חידוש תקופת ההתקשרות, כאשר התובעת התחייבה ל- 36 חודשים לקבלת שירותי הרשת, 18 חודשים לתקופת ההטבה ו- 6 חודשים לתוכנית הספציפית.

4. בדיון שהתקיים בפני, הושמעה ההקלטה של אותה שיחה, שלהערכת ארכה יותר מ- 10 דקות, ובמסגרתה חזר נציג הנתבעת מספר פעמים על התנאי העיקרי באותה תוכנית הטבה שהוצעה לתובעת – לאמור, שהיא מתחייבת ל- 36 חודשים לקבל את שירותי הרשת, מתחייבת ל- 18 חודשים לתקופת ההטבה ול- 6 חודשים לתוכנית, והתובעת הסכימה להצעה זו.
5. ברור מאותה הקלטה שטענת התובעת, לפיה היא מעולם לא ידעה על התחייבות כלפי הנתבעת, איננה נכונה.
- התובעת ידעה שהיא מחוייבת ל- 36 חודשים, וכאשר התנתקה מהנתבעת בערך 3 חודשים לאחר אותה שיחה, נותרו 33 חודשי התחייבות.
6. עם זאת, נכונה טענת התובעת שבאותה שיחה ארוכה לא סוכם כלל על גובה קנסות היציאה.
- המדובר בתנאי מהותי של ההתקשרות בין הצדדים.
- דרך אחת לקבוע את גובהו של אותו "קנס" היא על פי התעריף של הנתבעת מעת לעת, או בתקופה הרלוונטית.
- דרך אחרת היא לקבוע אותו על פי פיצוי סביר שצדדים סבירים לעיסקה כזו היו מסכימים לו.
7. אינני סבור שהתובעת צריכה להיות מחוייבת בתעריף שהנתבעת קבעה באופן חד צדדי ללא ידיעתה, מקום שלא הסכימה במפורש להיות מחוייבת לתעריף כזה.
- לטעמי הדרך הנכונה לקבוע את הפיצוי המוסכם, מקום שהוא לא הוסכם בין הצדדים, ואינו מהווה חלק מתנאי ההתקשרות (משום שהתובעת לא חתמה על חוזה בכתב), היא על פי סבירותו.
- פיצוי סביר נראה לי כפיצוי של 10% מסכום החשבון החודשי הממוצע שעומד במקרה של התובעת על כ- 1000 ₪ בחודש, במכפלת מספר החודשים שנותרו עד לסיום ההתקשרות, כלומר הפיצוי יהיה 3300 ₪.
8. סיכומו של דבר, ככל ששילמה התובעת פיצוי העולה על סכום זה, היא זכאית להחזר, ועל הנתבעת לשלם לה את ההפרש.

המזכירות תמציא עותק פסק-הדין לצדדים, ומוסבר להם שניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה בתוך 15 יום.

ניתן היום, כ' אייר תשע"א, 24 מאי 2011, בהעדר הצדדים.

אהוד קפלן 54678313

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

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