

בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 48667-07-10 שינטל נ' הוט

בפני תובע	כב' השופט יובל גזית	נועם שינטל
		נגד
נתבעת	הוט	

פסק דין

1. עסקינן בתביעה צרכנית מובהקת.
2. הרושם הראשוני שנוצר עם קריאת כתב התביעה וכטענת הנתבעת שהתביעה מופרזת ומופרכת, ולמעשה לא היה מקום להגישה שעה שכל הכספים שנגבו מן התובע הוחזרו לו.
אלא שלאחר שמיעת התובע ועיון בכתבי הטענות ובמסמכים שהגיש, מצטיירת תמונה שונה לחלוטין.
3. התובע היה לקוח של הנתבעת.
תקופה מסוימת שהיתה בגדר מבצע חייבה את ההתקשרות בין הצדדים.
משתקופת ההתחייבות תמה ומשנוצרה ההזדמנות לניתוק ללא חיוב, ביקש התובע לנתקו משירותי הנתבעת.
4. על מנת שלא לייגע את הקורא, לא אדקדק ואציין את כל התאריכים, אשר מקומם לא נפקד מכתבי הטענות.
5. על אף הבקשות המרובות בכתב ועל פה, לא ניתקה הנתבעת את התובע משירותיה במועד המתחייב על פי חוק.
ודוק; הניתוק ב"עסקה מתמשכת" יכול שיהיה בתוך שלושה ימי עסקים.
6. תחת זאת וככל הנראה כמנהג ונוהל שכיח אצל הנתבעת, נעשו ניסיונות "לשמר" את הלקוח; כלומר, לשכנעו על ידי הטבות כלשהן להמשיך להשתמש בשירותי הנתבעת.
ה"שימור" לא עלה יפה ולכן בסופו של יום נותק השירות והתובע אף זוכה בכל הסכום בו חויב (אם כי לא בהכרח נגבה ממנו) מן המועד שנועד לניתוק ועד למועד הניתוק בפועל.

7. התובע נדרש על ידי הנתבעת ובא כוחה לשלם לנתבעת חוב שנוצר לטענתה בשל אותו זיכוי בעוד שהתובע ביטל את התשלום באמצעות כרטיס האשראי ובכך כביכול יצא נשכר פעמיים.
- דא עקא, ודרישות הנתבעת ובא כוחה היו כלליות וסתמיות ונעדרות פירוט בסיסי.
- התובע ביקש לברר את פשר החיוב אך נתקל בחומה בצורה, התעלמות ומנגד "איוס" בנקיטת הליכים משפטיים לגביית החוב הבלתי מוסבר.
8. כך אף נעשתה פנייה לאמו הקשישה, הגם ואינו מתגורר עמה וללא כל סיבה מניחה את הדעת.
- נציג הנתבעת טען בדיון כי הפניה נעשית בהתאם למספרי הטלפון הנקובים בפרטי המנוי ולפי סדר הופעתם, אך לא הציג את פרטי המנוי או כל תיעוד רלוונטי אחר.
9. הסברה של הנתבעת לגבי החוב הנטען נראה הגיוני, אך גם בדיון לא הוצג פירוט מתאים ואין חולק שבהודעות ו/או בדרישות ו/או בחשבוניות אין את הפירוט הנדרש המאפשר לצרכן להבין מדוע הוא מחויב ובגין מה וכיצד חושב החוב.
10. התביעה נחלקת לשניים לעניין הפיצוי.
- האחד, באשר לטרחה הרבה שטרח התובע בפניותיו הרבות לנתבעת, לרבות בזבוז זמן ועוגמת נפש.
- השני, פיצוי ללא הוכחת נזק בהתאם להוראות סעיף 31א(א) ו-ג) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981.
11. אשר לראש הנזק הראשון - שוכנעתי כי התובע אכן עמל רבות ובזבז זמן ניכר בפניותיו לנתבעת ובזמן המתנה לקבלת מענה טלפוני (אם כי לא תשובות סדירות).
- אף על פי כן, חישוב השעות מוגזם לטעמי ובסה"כ אני מוצא לנכון לפסוק לתובע את הסך של 2,400 ₪.
12. אשר לראש הנזק השני – נקבע בסעיף 31א.ב) לחוק בזו הלשון:
- "(ב) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 13 ד - והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות אותו סעיף;"
13. במקרה דנן ברי כי הנתבעת לא מילאה אחר הוראות החוק ולא ניתקה את התובע משירותיה במועד הקבוע לכך.
- לא בכדי נקבע פרק זמן מסוים.

- על הנתבעת למלא אחר הוראות החוק כלשונו.
הווה אומר, ניתוק במועד שנקבע וביצוע פעולות "שימור" בתוך פרק זמן זה.
הזיכוי ו/או תשלום החזר בדיעבד אינו מרפא את המחדל ואינו מכשיר את השרץ.
14. זאת ועוד, במכתב שנשלח לתובע מן המועצה לשידורי כבלים ולשירותי לוויין של משרד התקשורת מיום 30.3.11, נכתב בין השאר:
- "לידיעתך, לאחרונה המועצה הטילה על חברת HOT עיצום כספי בגובה של 90,300 ₪ גם בגין חיוב המנויים בדמי מנוי, לאחר בקשת הניתוק והשבת כספים אלו שנגבו באיחור".**
15. הנתונים הנלקחים בחשבון על ידי בית המשפט בעת קביעת גובה הפיצוי נקבעו בסעיף 31(א) לחוק כדלקמן:
- ה) 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.
- (1) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי סעיף 31 או לכל סעד אחר, בשל אותה הפרה. "
16. מן המכתב של המועצה לשידורי כבלים ולשירותי לוויין של משרד התקשורת ומפסק הדין בת"ק 15628-05-10 (ת"א) שהציג התובע עולה כי הנתבעת אימצה לעצמה דרך פעולה שגויה ואין מדובר במקרה בודד ויחיד.
17. בהתחשב בכל אלה ועל מנת לשים קץ להתנהלות פסולה זאת ולאחר שפסיקות קודמות לא הועילו ולא הרתיעו – אני מוצא לנכון לפסוק פיצוי לדוגמה על פי חוק בסך של 10,000 ₪.
בהערת אגב יאמר כי אילו התובע היה תובע פיצוי גבוה יותר הרי שיייתכן שהייתי עושה שימוש בהוראות החוק המתירות פיצוי עד לסך של 50,000 ₪, אך בהתחשב בסמכותו העניינית של בית משפט זה.
18. התשלום ישולם בתוך 30 ימים מיום שהנתבעת תקבל את פסק הדין, שאם לא כן יישא הפרשי ריבית והצמדה כדין מן המועד שנועד לתשלום ועד לתשלום המלא בפועל.
- ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים מיום שהצדדים יקבלו את פסק הדין.
המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.

יובל גזית 54678313

ניתן היום, ט"ז תמוז תשע"א, 18 יולי 2011, בהעדר הצדדים.

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

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