

בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11-03-23577 ארנן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת ואח'

בפני
התובע כבוד השופט גיא הימן

ליאור ארנן

נגד

1. הוט טלקום שותפות מוגבלת, ח"פ 550215255
2. הוט מערכות תקשורת בע"מ, ח"צ 520040072

הנתבעות

גב' מור דוק

בשם הנתבעות:

פסק דין

1. ביום 8.2.11 (לגרסת הנתבעות – היה זה ביום 6.2.11) הודיע התובע לנתבעות כי לא יאריך את תקופת התקשרותו עמן בתום תקופת ה"התחייבות" שנקבעה בחוזה ההתקשרות. לפיכך הוא הורה כי מיום סיומה של ההתחייבות – 18.2.11 – על הנתבעות לנתק את שירותי הטלויזיה בכבלים, הטלפון והאינטרנט שהן מספקות לו, ולאסוף את הציוד שבביתו.

בעקבות כך הוציאו הנתבעות "פקודת עבודה" לטכנאי מטעמן ליום 22.2.11, ובה נרשם מפורשות כי יש לנתק את התובע מכל השירותים ואף פורטו הסיבות: "אינטרנט: מעדיף מתחרה-מחיר; טלפוניה: מעדיף מתחרה-מחיר; טלויזיה בכבלים: מעדיף מתחרה-מחיר".

הטכנאי הגיע וביצע את עבודתו. הוא שכח לקחת עמו את מודם האינטרנט. בתאריך 6.3.11 הודיע על כך התובע לנתבעות, וב-7.3.11 התקשרו אליו משירות הלקוחות של הנתבעות וביקשו לתאם ביקור חוזר של טכנאי לאיסוף המודם. לא ייאסף המכשיר, טען התובע כי נאמר לו, יוסיפו הנתבעות לחייבו בעלותו של שירות האינטרנט. למחרת היום הוא החזיר בעצמו את המודם לעמדת איסוף של הנתבעות.

2. ב-18.2.11, תום תקופת ההתחייבות, לא חדלו הנתבעות לחייב את התובע בגין שירותיהן. כפי שהסבירה בבית-המשפט הנציגה מטעמן, על-פי הנהוג ב"הוט" נעשית הגבייה מראש בעבור 30 הימים שלאחר מועד החיוב, ובכל 16 לחודש. הוראת החיוב מועברת מן הנתבעות לבנקים מספר ימים לפני כן, בפרט כשמדובר בחודש קצר כמו פברואר. ובמלים פשוטות, ביום 16.2.11, שלושה ימים עובר לתום ההתחייבות, חויב התובע בעלות השירות למשך 30 ימים נוספים, על-פי פקודת חיוב שיצאה אל הבנקים, כך לדברי הנתבעות, כבר

בתאריך 5.2.11 או 6.2.11 והקדימה, לפיכך, את שיחת הטלפון שבה הודיע התובע על סיום ההתקשרות.

על-פי חוזה ההתקשרות שבין הצדדים, הוסיפו הנתבעות וטענו, חובה לעליהן להשיב תשלומים שנגבו ביתר, אך זאת בתוך 45 ימי עסקים מן היום שבו הופסק או נותק השירות. במקרה דנן, הוחזר סכומה של הגבייה העודפת לידי התובע בשלושה חלקים. בכתב ההגנה מפורט, כי בתאריך 23.3.11 הוחזר לתובע סך של 243 ש"ח – עלותו של שירות הטלוויזיה בכבלים, וביום 5.4.11 הושבו לידיו 41 ש"ח נוספים – עלות האינטרנט. בכך, כנטען, עמדו הנתבעות בחבותן על-פי החוזה.

3. דא עקא, כי בבית-המשפט הציג התובע את פירוט הזיכויים בכרטיס האשראי שלו, ולפיו ביום 3.7.11 זיכו אותו הנתבעות בסך של 28.21 ש"ח בגין "ביטול עסקה". ההסבר שנמצא לכך בפיה של נציגת הנתבעות מעורר תמיהה, ואביאו כלשונו:

"לענין הזיכוי שבוצע ביולי – עם קבלת התביעה נבדק ענין החיוב בגין האינטרנט וכפי שעולה מכתב ההגנה, התובע בשיחתו הראשונה ביקש להתנתק רק מהכבלים ומהטלפון. אנו מספקים שירות אינטרנט בנפרד מהטריפל. ניתן להתחבר אתנו בכל שירות בנפרד. ביום הגעת הטכנאי נאסף רק ציוד הטלוויזיה והטלפון, ב-6.3 [צ"ל – 22.2] אל התובע הגיע טכנאי, ולו רצה [התובע] לנתק את האינטרנט – הוא יכול היה למסור לו את המודם. אצלנו לא התקבלה הודעת בקשה לניתוק מהאינטרנט. נציגת השירות הקפידה לתובע את החיובים כפי שהוא ביקש" (פרוטוקול הדיון, בעמ' 3, ש' 1-7).

דברים אלה אינם מתיישבים, כמובן, עם פקודת העבודה שהוצגה וממנה הבאתי לעיל. לשאלת בית-המשפט השיבה על כך נציגת הנתבעות:

"בפקודת העבודה שלנו מצויין שיש לנתק גם את האינטרנט – גם אם זה היה כך, וזו טעות בתום לב הרי ב-6.3 [כ]שהתובע יצר אתנו קשר ניתקנו אותו משירותי האינטרנט. התובע לא חוייב בחיוב מעבר ל-16.2, כלומר גם אם היתה פקודת עבודה, לא חייבנו אותו על הטריפל, מעבר לחיוב האחרון של פברואר. החזרנו לו 28 ש"ח ביולי – זיכינו אותו ב-6.3 ביום שהוא פנה אלינו בשנית. עם קבלת כתב התביעה

בדקנו ולפנים משורת הדין השבנו לו את הסכום "שם, בש'
8-12).

למרבה הצער, הביטוי "לפנים משורת הדין" שב ועולה בבית-משפט זה תדירות, אף כשכל שנעשה הוא קיומו של חיוב על-פי שורת דין, ומכוחן של הוראות מחייבות שאינן נתונות כלל ועיקר לשיקול דעתו של המקיים. היכן ה"לפנים" כאן, מתקשה אתה לדעת. עמדתן של הנתבעות באשר לאינטרנט אינה מתיישבת עם פקודת העבודה אשר הוציאו לא אחרות מהן עצמן. כבר לכתחילה ביקש התובע שלא לקבל שירותי אינטרנט מן הנתבעות בסיומה של תקופת ההתחייבות. ואם, על דעת עצמן, הן לא ניתקוהו במועד משירות זה, מדוע זה עליו לשאת בעלות שגיאיתן? מה עוד, שלא הוכח כי לאחר התאריך 22.2.11 ועד לפנייתו הנוספת ביום 6.3.11 הוסיף התובע והשתמש בשירות האינטרנט של הנתבעות.

4. לטענת התובע פעלו הנתבעות בניגוד לחוק, והכוונה היא לאמור בסעיף 13א לחוק [הגנת הצרכן](#), תשמ"א-1981 בענינה של "עסקה לתקופה קצובה". עסקה מסוג זה מוגדרת בחוק, בין היתר, כך:

עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציע הטבה אחרת.

קשה לחלוק על כך, והנתבעות לא טענו בפני אחרת, כי ההתקשרות בין התובע לבין הנתבעות היא עסקה מסוג זה. בלא התחייבות, היה המחיר שנדרש לשלם התובע בעבור השירותים שרכש גבוה יותר. להוזלה במחיר נלווה תנאי, והוא קיומה של ההתקשרות לכל משכה של תקופת ההתחייבות. התנתקות קודם לזמן הייתה גוררת, כידוע היטב, "קנס" יציאה.

החוק מוסיף ומחייב עוסק בעסקאות כאלו, שבהן נגבים מלקוח תשלומים באמצעות הוראת קבע בבנק או באישור משיכה בכרטיס אשראי, ליצור מיוזמתו קשר עם הלקוח לא יאוחר מ-30 ימים עובר לסיומה של ההתחייבות, ולתזכרו בדבר מועד הסיום (סעיף 13א(ב)). בניגוד לטענת התובע, מותר לכלול בחוזה ההתקשרות המקורי סעיף, שלפיו היא תימשך בחלוף מועד זה. אך זאת, בתנאי שבחוזה, כמו גם בהודעת התזכורת האמורה, כשהיא

בכתב, מפורטים תנאי העסקה בתקופה שלאחר תום ההתחייבות. בכך עוסק סעיף 13א(ד) הקובע בזו הלשון:

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) (1) לא יחולו על –

...

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה

לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או

ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר

לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן...

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות

סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי

העסקה...

לטענת התובע, כל הודעה בכתב לא נמסרה לו. אמנם, הוא לא התייחס לאמור בתנאי החוזה באשר לתקופה שלאחר תום ההתחייבות, ואף לא צירף העתק מן החשבונית או החשבוניות שנשלחו לו בחודשים הקודמים לסיומה של תקופת ההתחייבות ונדרשות, לפי סעיף 13א(ב) לחוק לציין גם הן את מועד סיומה של ההתחייבות. אלא שמן העבר האחר לא טענו הנתבעות, וממילא לא הוכיחו, כי בחוזה המקורי מופיעה תניה המאריכה את ההתקשרות גם מעבר לתקופת ההתחייבות, וכי לתובע נמסרה, כמתחייב, תזכורת בכתב עובר לסיום ההתחייבות ובה פירוט התנאים שלאחריה.

בנסיבות אלו, אין מנוס מן המסקנה כי הנתבעות לא עמדו בחובתן שלפי החוק. משכך, אסור היה להן להאריך, על דעת עצמן, את תקופת ההתקשרות, וממילא לא לחייב את התובע בתשלום עבור חודש נוסף. לו פעלו הנתבעות כמתחייב, הוראת החיוב לא הייתה יוצאת תחת ידן בשבוע הראשון של פברואר. כל חיוב לא היה נגבה. ההתקשרות בין הצדדים היה חדלה מיום סיומה של ההתחייבות ולהבא. לא היה כל צורך לסיימה באורח רטרואקטיבי, באמצעות החזרתם של תשלומים שנגבו בגין שירות שלא סופק. מוגשמת הייתה תכליתו של [חוק הגנת הצרכן](#) – ניתוק מוחלט של הקשר בין עוסק לצרכן בשעה שבה תמה תקופת ההתקשרות המחייבת ביניהם.

תחת זאת, גבו הנתבעות מן התובע את תמורתו של חודש נוסף, ואת כספו הן הותירו בידיהן עוד ימים ארוכים לאחר שחדל מן ההתקשרות עמן. בכך נפגעה האוטונומיה שלו כצרכן – לבחור עם מי להתקשר ובאילו תנאים, ונשללה ממנו האפשרות לעשות שימוש אחר

בכסף שנגבה קודם שהוחזר לידיו. אפשר שנזק קונקרטי זה אינו רב, כפי שהודה התובע עצמו בפתח דבריו בפני, ואולם אין פירוש הדבר כי נזק לא נגרם כלל.

5. זאת ועוד, ובכך העיקר בתובענה זו, גם אם לצרכן יחיד מסבה התנהלות כגון דא פגיעה מתונה בלבד, הרי שמקום בו פועל כך עוסק באורח שגור, נפגע ציבור הצרכנים פגיעה מצטברת וקשה. בראותו לנגד עיניו לא רק את המקרה הפרטני, כי אם גם את המכלול, ביקש המחוקק לעקור מן השורש התנהלות קלוקלת ופסולה כזו. לכך מכוונת הוראותיו של [חוק הגנת הצרכן](#), ובפרט זו המשיטה סנקציה נוספת על עוסק המפר חלק מהוראות אלו, לרבות אותן הנוגעות לעסקאות לתקופה קצובה. כוונתי היא לאפשרות לחייב עוסק מפר בפיצויים לדוגמה, בסך של עד 10,000 ש"ח או למעלה מכך – עד 50,000 ש"ח, במקום שמדובר בהפרה נמשכת או נשנית של החוק, או בהתקיים נסיבה מחמירה כמפורט בו.

לכך נוגע סעיף 31א [לחוק הגנת הצרכן](#), הקובע את התנאים והמגבלות לפסיקתם של פיצויים לדוגמה. סעיף קטן (א) לאותה הוראה מכיר, עקרונית, באפשרות לפסוק פיצוי שכזה בעסקה לתקופה קצובה, אם "ביקש צרכן כי עוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב" והכוונה היא, כמוסבר לעיל, להודעה בענין תנאי ההתקשרות בתקופה שלאחר תום ההתחייבות (ההדגשה הוספה). תנאים אלה הם ברורים ופשוטים לכאורה, ואולם קושי מתעורר בהמשכו של סעיף 31א, הקובע כך:

13א(ב). לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה לפי סעיף קטן (א) אלא לאחר שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב...

הנה כי כן, בעוד שלפי אחת החלופות שבסעיף קטן (א), די בכך שהעוסק לא מסר לצרכן הודעה בכתב, בא סעיף קטן (ב) ומבטל לכאורה חלופה שנייה זו, בהטילו על הצרכן את החובה להודיע בכתב על רצונו בסיום העסקה – ענין בו עוסקת החלופה הראשונה בלבד. להשקפתי, שגגה יצאה בכך תחת ידיו של מנסח החוק ונוצר חסר, המחייב השלמה בדרך של פרשנות שיפוטית. על זו להיעשות בהתחשב בתכליתן של ההוראות, אשר כפי שצוין מטילות על העוסק חובה להודיע בכתב על תנאי העסקה לאחר תקופת ההתחייבות. מכאן, שצרכן בעסקה לתקופה קצובה יהא זכאי לפיצוי לדוגמה במקום שבו לא נשלחה לו הודעה בכתב, ואפילו הוא לא הודיע מצדו, בכתב, על סירובו להמשיך בהתקשרות. כאמור, בהעדר ראיה אחרת מאת הנתבעות, אלה הם פני הדברים במקרהו של התובע דנן.

התובע, שעתר לפיצויים בסך 30,000 ש"ח, טוען כי גם בענינם של אחרים התנהלו הנתבעות כשם שפעלו בענינו, וכבסיס לעמדתו הוא הפנה למספר פסקי-דין שבהם פסק בית-המשפט לחובת "הוט". עם זאת, גם אם מאותן פרשות, שאינן זהות בכל נסיבותיהן לנסיבות ענינו של התובע, עולה דמיון בהתנהלות לקויה בכל הנוגע לגביית יתר של תשלומים מן הצרכנים ועיכוב בהחזרתם, אינני סבור כי עלה בידי התובע להוכיח את קיומה של הנסיבה המחמירה ולפיה "המעשה מתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים" (סעיף 23א(ב)(1) לחוק). גם הנסיבות המחמירות האחרות הנקובות בסעיף זה, היינו כי הנזק שנגרם היה חמור במיוחד או שהרווח שהופק ממנו בידי העוסק היה ניכר, אינן מתקיימות. ולבסוף, לא נטען כי במקרהו של התובע הייתה ההפרה חוזרת או נמשכת. מטעמים אלה, אין הענין בא בגדריה של ההוראה המתירה פיצויים מוגדלים לדוגמה.

6. בהתחשב, מחד גיסא, בנזק שנגרם לתובע בפועל, שאין להקל בו ראש אך איננו רב, ומאידך גיסא בפסול שבהתנהלות הנתבעות, אשר אינה מצמצמת עצמה למקרהו של התובע בלבד, ובטרח הרבה שנגרמה לתובע בעטיה, אני פוסק לזכות התובע סך של 6,000 ש"ח – פיצוי בגין ההפרה והטרח, פיצוי לדוגמה והוצאות ההליך. סכום זה, שבו יישאו הנתבעות ביחד ולחוד, ישולם לידי התובע בתוך 30 ימים מהיום, שאם לא כן הוא יישא הפרשי הצמדה ורבית מיום הגשת התובענה ועד למועד התשלום בפועל.

המזכירות תמציא בהקדם העתקים מפסק-דין זה לצדדים. בתוך 15 ימים מהיום שבו הומצא לידי פסק-הדין, רשאי כל צד לבקש מבית-המשפט המחוזי רשות לערער עליו.

ניתן היום, ג' אלול תשע"א, 02 ספטמבר 2011, בהעדר הצדדים.

גיא הימן 54678313-/-

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

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