

**בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו**

06 ספטמבר 2011

ת"ק 46089-02-11 רפאלי נ' פלאפון  
תקשורת בע"מ

בפני כב' השופטת לימור ביבי-ממן

התובעים אבי רפאלי

נגד

הנתבעים פלאפון תקשורת בע"מ

נוכחים:

התובע בעצמו

מטעם הנתבעת – מר עלי אבו-לבן

במסמך זה הושמטו פרוטוקולים

**פסק דין**

בפני תביעה במסגרתה עותר התובע לפיצוי בגין מחדל הנתבעת מניתוק מכשיר הטלפון שלו משירותיה של הנתבעת.

1. אין עוררין והנתבעת מודה בכך מפורשות כי לכל המוקדם ביום 28.5.10 פנה התובע בדרישה לנתקו משירותי הנתבעת. אין עוררין בנוסף כי במועד פנייתו תמה תקופת ההתקשרות של התובע עם הנתבעת ומשכך היה זכאי התובע לבצע ניתוק כאמור.
2. המחלוקת היחידה בין הצדדים נסבה על השאלה האם, משפנה התובע למוקד שירות הלקוחות של הנתבעת, הביע רצונו להתנתק ברם סירב לבקשת נציגת השירות להעבירו למוקד הנתבעת האחראי על ביצוע הניתוקים, בדין לא נתקה אותו הנתבעת משירותיה.
3. בהתאם [לחוק הגנת הצרכן](#) התשמ"א – 1981, על הנתבעת לנתק לקוח אשר פונה בבקשת ניתוק וזאת בתוך 3 ימי עסקים ממועד פנייתו כאמור. אין עוררין כי כאמור פנה התובע ביום 28.5.10 בדרישה לניתוקו ואולם כאמור פנייתו הייתה למוקד שירות הלקוחות של הנתבעת והתובע סירב לבקשת נציגת השירות ולפיה תעבירו למוקד הניתוקים.

4. אינני סבורה כי טענת הנתבעת ולפיה תנאי לביצוע ניתוק הינו פנייה למוקד הניתוקים של הנתבעת יש בה ממש. ראשית, החוק אינו מתנה פנייה למוקד ספציפי אלא שבמסגרת החוק נקבע כי הפנייה תעשה לנציג החברה. זאת ועוד, אין מדובר בנציג סתם, אלא שהתובע פנה לכאורה לנציג מוסמך – נציג שירות לקוחות. יתרה מכך, הנני סבורה כי טענת הנתבעת ולפיה התנאי הנוגע להעברה לנציג ניתוקים מקורו בדרישות החוב המחייב הקלטת שיחה – נוגעת לנהלים פנימיים של הנתבעת ואולם אין בה בכדי להוסיף על דרישותיו של החוק. אוסיף ואציין כי לא בכדי הקצה המחוקק לנותן השירות פרק זמן של 3 ימי עסקים, ופרק זמן זה מקורו בכך שאף המחוקק הכיר בקיומם של נהלים פנימיים המחייבים פרק זמן להיערכות. במקרה בפני ככל שאומנם סירב התובע – וטעמיו עימו – להמתין לנציג ניתוקים היה על הנתבעת בפרק הזמן של 3 ימי עסקים לטפל בפנייתו על דרך הפנייה לגורם המוסמך ופנייה מיוזמתה לתובע על מנת לקיים את נהליה הפנימיים. בודאי שלא יכלה הנתבעת בנסיבות אלו לשבת בחוסר מעש, להיאחז בקרנות המזבח של סירוב התובע כאמור, לא לנתקו מהשירות, לא לנקוט כל עמדה, ולהמשיך לגבות מן התובע תשלום בגין שירותים אשר הביע דעתו באופן חד משמעי כי אין הוא מעוניין בהם עוד. לא למותר לציין כי הוצג בפני על ידי הנתבעת תיעוד השיחה מה-28.5.10 ממנו נובע כי התובע הביע באופן חד משמעי את רצונו בניתוק משירותיה של הנתבעת.
5. בנסיבות האמורות, ומשלא ניתקה הנתבעת את התובע משירותיה בפרק הזמן הנקוב בחוק, הפרה הנתבעת את חובתה לפי סעיף 31(ד)(ג) [לחוק הגנת הצרכן](#).
6. משקבעתי כי הנתבעת הפרה חובותיה לפי החוק הנני נדרשת לשאלת הפיצוי לו זכאי התובע. התובע דורש פיצוי סטטוטורי לפי סעיף 31א לחוק ואולם אין עוררין כי התובע פנה לנתבעת בעל פה ולא בכתב, משכך לא מילא התובע את התנאי הנקוב בסעיף 31א(ב) לחוק ולפיו תנאי לפסיקת פיצוי כאמור הינו פנייה בכתב, ואין די בהודעה בעל פה. משכך, זכאי התובע לנזק המוכח ותו לאו. נזקו של התובע נובע מהמשך הגבייה ע"ס 300 ₪ וכן עוגמת הנפש וביטול זמנו – נזק המוערך על ידי ע"ס 1,000 ₪.
7. סוף דבר, הנתבעת תשלם לתובע סך של 1,300 ₪ וכן תישא בהוצאותיו ע"ס 500 ₪. התשלומים יבוצעו בתוך 30 יום מהיום שאם לא כן ישאו הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום פס"ד ועד מועד התשלום המלא בפועל.
8. רשות ערעור לביהמ"ש המחוזי בתוך 15 ימים מהיום.

&lt;&lt;3&gt;

**ניתנה והודעה היום ז' אלול תשע"א, 06/09/2011 במעמד הנוכחים.**

לימור ביבי ממן 54678313

**לימור ביבי-ממן, שופטת**

הוקלד על ידי: יותם אולשקר  
נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

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