



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-12-45522 קנופף ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשמת בכירה אביגיל ון-קרפלד

תובעים 1. טאבא עטיל קנופף
2. יהודה קנופף

נגד

נתבעת הוט מובייל בע"מ

פסק דין

1
2 התובעים היו לקוחות של הנתבעת. הם הגישו תביעה בגין גבייה שלא בהתאם להסכם ההתקשרות
3 ואי השבת סכומי גביית יתר. פסק הדין מנומק באופן תמציתי בהתאם לתקנה 15(ב) לתקנות שיפוט
4 בתביעות קטנות (סדרי דין), התש"ז-1976.
5
6 אין מחלוקת כי התובעת ניידה את המנוי שלה מהנתבעת לחברה אחרת ביום 15.6.17.
7
8 נטען שבחודש 12/17 פנו התובעים לנתבעת וביקשו להבין את פשר החיובים. הם קיבלו מענה שהיו
9 שימושים בקו ולכן הגבייה היא כדין. התובעים טוענים, בעקבות תשובה זו ביקשו פירוט שיחות
10 ומסמכי התקשרות ונענו שהואיל שאינם לקוחות הנתבעת אינם זכאים להכנס לאזור האישי באתר
11 האינטרנט, גם לא בגין התקופה שבה היו לקוחות של הנתבעת. הנתבעת דרשה מהתובעים שישלחו
12 מכתב בקשה בפקס וכך עשו. לטענתם הם וידאו את קבלתו והנציגה אישרה קבלה.
13
14 התובעים טוענים עוד, שעד למועד הגשת התביעה לא קיבלו את מסמכי ההתקשרות ופירוט השיחות
15 נשלח רק כעבור כשנה ממועד משלוח הפקס, וגם זאת רק ארבעים יום אחרי שפנו פעם נוספת
16 בדוא"ל ביום 5.11.18. כמו כן מלינים התובעים על כך שהנתבעת עמדה על דעתה שהחיובים היו
17 כדין וסרבה להשיב את חיובי היתר. התובעים טוענים כי פירוט השיחות שהומצא תומך בטענתם
18 שכן עולה ממנו שחוייבו שלא כדין, ונגבו מהם כספים בגין קו שלא היה ידוע להם עליו ושלא היה
19 הסכם התקשרות בגינו.
20
21 התובעים מבקשים את החזר הסכומים שנגבו ביתר וכן פיצוי לדוגמא של 10,000 ₪ (סעיף 12 בכתב
22 התביעה).



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-12-45522 קנופף ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1 אין מחלוקת שהתובעים חוייבו ביתר בסכום של 460 ₪ בלבד (סעיף 4 בכתב ההגנה). הנתבעת
2 העלתה שלל טענות כנגד התובעים, בין היתר, כנגד סכום התביעה המלמד על קנטרניותה וטורדנותה
3 של התביעה. נטען כי לא צורפו לתביעה החשובות שבמחלוקת חרף העובדה שנשלחו בדואר מדי
4 חודש, לא פורט מתי המכשיר נויד לחברה אחרת ומתי נתגלה לה לראשונה דבר החיובים כביכול.
5 כן נטען שלא גולתה העובדה שנעשה זיכוי על ידי הנתבעת לכרטיס האשראי של התובעת בשתי
6 פעימות. יתרת הזיכוי הועבר בסמוך לכתיבת כתב ההגנה בשל טענת התובעת שמספר כרטיס
7 האשראי המעודכן במערכת הנתבעת אינו עדכני.

8
9 הנתבעת טוענת לחיוב יתר הנובע מטעות אנוש גרידא בתום לב והכל כמתואר בכתב ההגנה. התובעת
10 הגיעה לקבל שירות עקב תקלה. במקום לאחד את שני כרטיסי סים ולהצליב מספר המנוי החדש
11 עם מספר המנוי של התובעת, הותיר נציג השירות את שני הקווים פעילים (סעיף 14). לציין שנציג
12 השירות הרלבנטי לא הובא להעיד כי אכן מדובר בטעות אנוש בתום לב. הטענה נטענה בעלמא.

13
14 אין מחלוקת כי התובע פנה כבר ביום 24.12.17 וביקש לנתק את המנוי החדש בגינו חויבו בטענה
15 שאינו מכיר בו. בקשתו לא מולאה מאחר ונטען שנציגת הנתבעת ראתה בו שימושים (למרות שלא
16 הייתה הצלבה) ולכן המליצה על הזמנת פירוט שיחות ואף שלחה לתובעים במייל טופס בקשה
17 לקבלת פירוט שימושים אותו היה על התובעת להשיב חתום. כמו כן באותו יום נותק הקו החדש
18 בגינו חוייבו. הנתבעת טוענת, שרק ביום 19.12.18, כעבור שנה, פנו התובעים שוב בעניין פירוט
19 השיחות. אז נאמר לתובעים כי נעשתה אצל הנתבעת בדיקה ועולה שיש מקום לזיכוי מלא. מיד עם
20 היוודע טעות האנוש הועברה הוראה לזיכוי (ב-2 פעימות) התובעת במלוא דמי השימוש לרבות
21 ריבית והצמדה לכרטיס האשראי של התובעת.

22
23 בהמשך התברר, בניסיונות ההידברות עם התובעת שלא קיבלה את הזיכוי והוצע לה בגין כך תוספת
24 תשלום. התובעת ביקשה להיוועץ בבעלה שסרב לשמוע כל הצעה ולא היה מוכן לשמוע הצעה שתהא
25 נמוכה מ- 5,000 ₪. הנתבעת טוענת כי התובעת טופלה בסמוך לפנייתה ואילו הייתה שולחת את
26 טופס הבקשה החתום לאחר שנשלח אליה במייל היה נחסך זמן רב. התובעת קיבלה זיכוי ונותקה
27 מן השירות לאלתר ולכן לא היה מקום להגיש את התביעה.

28
29 באשר לבקשה לפסוק פיצויים לדוגמא, טוענת הנתבעת כי הינם בבחינת חריג לדיני החוזים ולדיני
30 הנויקין, שכן אין מטרתם של דינם אלא להשיב את המצב לקדמותו ופיצוי לדוגמא שמור
31 למקרים מיוחדים וקיצוניים מעטים ויוצרי דופן בהם התנהג הנתבע בצורה זדונית ומכוונת אשר
32 בבירור אין זהו המקרה בענייננו.

33



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-12-45522-קנופף ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1 התובעים צרפו לאחר הדיון אסמכתא לפיה ביהמ"ש רשאי לפסוק פיצוי לדוגמא אף שאין במכתב
2 הדרישה ששלחו התייחסות לפיצוי מסוג זה. פסק הדין אליו מפנים התובעים הוא ת"ק 12286-08-
3 16 שוורץ נ' שופרסל (31.1.17). לטענת התובעים החוק מחייב רק דרישה בכתב כדי שתהיה
4 הזדמנות לנתבעת לתקן את המחדל, וכן שיהיה קל להוכיח את הפניה אבל אין חובה לדרוש דווקא
5 פיצוי לדוגמא. התובעים טענו עוד שכאזרחים אין הם צריכים לדעת שעליהם לבקש פיצוי לדוגמא ולא
6 הכירו את המונח לפני הגשת התביעה ודי בכך ששלח בקשה רצינית שניתנת להוכחה לנתבעת והיא
7 לא תיקנה את המחדל כדי לחייבה בפיצוי לדוגמא.

8

9 עיינתי באסמכתא אליה הפנו התובעים בה דובר על תובע שביקש לרכוש מוצר בשופרסל, הבחין
10 בשלט מבצע לרכישת המוצר, אך לאחר ששילם בקופה הבחין שחוייב בסכום המלא. הוא ביקש
11 החזר וסורב. התובע תבעה ודרש פסיקת פיצוי לדוגמא בהתאם לסעיף 32א(א)(5) לחוק הגנת הצרכן,
12 תשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן) בשל אי התאמה בין מחירו של המוצר כפי שהוצג על גבי
13 השלט בחנות לבין מחירו בקופה. נקבע כי על מנת להגיש תביעה לפיצויים לדוגמא, על אותה בקשה
14 של הצרכן לעוסק לתיקון ההפרה, להעשות בכתב ואין די בפניה בעל פה. באותו מקרה הסעד היחיד
15 שנכלל בכתב התביעה היה דרישה לפיצויים לדוגמא, וכב' ביהמ"ש דחה את התביעה.

16

17 אין מחלוקת כי התובע פנה לראשונה לנתבעת בעניין חיוב יתר בגין קו נוסף ביום 24.12.17. הנתבעת
18 מודה בפה מלא כי התובע פנה וטען שאינו מכיר במנוי הנוסף וביקש לנתקו (סעיף 17). לא נעלם
19 מעיני כי טענת התובעים שדרשו לקבל כבר בפנייתם הראשונה את ההסכם שמכוחו הם מחוייבים
20 על קו נוסף לא זכתה להתייחסות ספציפית בכתב ההגנה. לכתב התביעה צורפה פניה בדוא"ל מיום
21 10.12.18 לקבלת ההסכם שמכוחו החיוב וגם פניה זו לא זכתה להתייחסות.

22

23 כמו כן, לא הוברר די הצורך מדוע כבר בפניה מיום 24.12.17 הנתבעת לא השיבה את הכספים שאין
24 מחלוקת כי נגבו ביתר ובחרה במקום להטריח את התובעים להגיש בקשה לפירוט שיחות כדי לבדוק
25 שימושים.

26

27 פניית לקוח שהוא מחויב בגין קו שאינו מכיר ראויה וצריכה לקבל התייחסות רצינית. טענת
28 התובעים כי קיבלו תשובה שביצעו שימושים בקו ולכן הגבייה היא כדין לא נסתרה (סעיף 2 בכתב
29 התביעה). הנתבעת מודה שהנציגה הבחינה כי בוצעו שימושים (סעיף 16 בכתב ההגנה) ובכל זאת
30 דרשה משום מה מהתובעים לשלוח בקשה לפירוט שימושים שכבר הבחינה בהם. מנגד הנציגה
31 עצמה לא התייצבה לדיון לסותר את גרסת התובעים כי נאמר להם כבר בשלב זה שהחיוב כדין.
32 תשובתה של הנתבעת מלמדת על היקף הזלזול של הנתבעת בתובעת כלקוחה שלה, שכן אמנם
33 התשובה מעידה על כי לכאורה פנייתה נבדקה – ואולם בפועל משמעות הדברים הינה כי הדברים



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-12-45522-קנופף ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1 ניתנו כמענה אוטומטי, מן השפה ולחוץ, ולמעשה הנתבעת לא בדקה טענות התובעים ולו במקצת.
2 ראה דברי כב' ביהמ"ש בתק (ח"י) 2948-03-13 אהרן לרנר נ' הוט מובייל בע"מ (17.6.13).
3
4 עולה כי פניית התובעים כלל לא נבדקה כנדרש והנתבעת רק מצאה להכביד על התובעים להגיש
5 בקשה לשימושים (שכבר היו ידועים), כאשר לא הייתה כל מניעה שהנתבעת תעשה את הבדיקות
6 הנחוצות בעצמה ובראש ובראשונה בדיקה אם הייתה התחייבות חוזית של התובעים לקו נוסף. גם
7 העובדה שהנתבעת לא הוכיחה שהוחזרו כל הכספים שנגבו ביתר (הוצג רק נספח ב' לחלק קטן
8 מסכום הזיכוי), ואף לא וידאה כי הכספים הוחזרו מלמדת על מידת הזלזול של הנתבעת. חברה
9 עסקית כמו הנתבעת אשר יודעת לגבות בגין שירות שהיא נותנת צריכה לדעת באותה מידה גם איך
10 להחזיר סכומים שנגבו על ידה ביתר. האינטרס הציבורי הוא שהנתבעת תעמיד מערך של פניות
11 ציבור המסוגל לבדוק את פניות הלקוחות באופן רציני ואפקטיבי, מבלי להכביד על הלקוחות מצד
12 אחד, ומבלי להעמיס תביעות משפטיות חוזרות לבתי המשפט מצד לקוחותיה של הנתבעת כנגדה
13 מצד שני. לא שוכנעתי שמה שעלה בידי הנתבעת לעשות ולבדוק במסגרת כתב ההגנה היא לא יכולה
14 הייתה לעשות וצריכה הייתה לעשות, עוד לפני הגשת התביעה.
15
16 הייתה כאמור פנייה בשנת 2017 ש"פוספסה" על ידי הנתבעת. הייתה פניה נוספת בדוא"ל ביום
17 18.11.18 "תלונה ודרישת החזר ופיצוי". התביעה הוגשה ביום 20.12.18, למעלה מחודש אחרי.
18 הראיות שהוצגו (ת/1) מלמדות שרק ביום 24.12.18, אחרי הגשת התביעה, הציעה הנתבעת לתובעים
19 זיכוי ע"ס 399.05 ₪. גם במענה זה לא באה כל התייחסות ומענה לדרישה לפיצוי. סעיף 13(1) ו-
20 (2) לחוק הגנת הצרכן קובע שעל הנתבעת היה לברר את טענת התובעים בתוך 10 ימים ולהשיב לו
21 את הסכום שנגבה ביתר בתוך 4 ימים. הנתבעת לא עשתה כן.
22
23 אין מחלוקת כי התובעים זכאים להשבת הסכום שנגבה ביתר בסך של 460 ₪, ולכן לא ברור מדוע
24 הוצע זיכוי ע"ס 399.05 ₪ בלבד. אני קובעת כי את הסכום שנגבה ביתר, שאינו במחלוקת, תשלם
25 הנתבעת בצירוף הפרשי הצמדה וריבית מיום הגשת התביעה 19.12.18, ככל שטרם עשתה כן.
26
27 נותר לדון בסוגיית הפיצוי לדוגמא. בנסיבות המקרה, די בפניות בכתב של התובעים לפני הגשת
28 התביעה כדי למלא אחר דרישת הכתב שבסעיף 31(ב) לחוק הגנת הצרכן. אין הנתבעים צריכים
29 לציין בבקשתם את סעיף החוק מכוחו נדרש העוסק להשיב את הסכום: רת"ק (י-ם) 16-09-45472
30 **ברכץ ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ** 2.11.16.
31
32 לסיכום כלל האמור, אין מחלוקת שהייתה גביית יתר ושהתובעים ביקשו השבה. אין גם מחלוקת
33 שהנתבעת בדקה (אך לא באופן יסודי ואפקטיבי) ואני מקבלת את גרסת התובעים, שלא נסתרה,



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 45522-12-18 קנופף ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1 שקיבלו תשובה שאין חיוב יתר ולכן אינם זכאים להשבה. יתר על כן, הנתבעת טענה להחזר ב- 2
2 פעימות. הוצגה אסמכתא בדבר ניסיון זיכוי לגבי סכום של 156.81 וגם זאת רק ביום 28.12.18,
3 אחרי מועד הגשת התביעה. לא הוכחה הטענה של ניסיון השבה של מלוא הסכום שנגבה ביתר.
4

5 בגובה הפיצוי יש להתחשב, בין היתר, ברציונלים שבחוק הגנת הצרכן שהם שונים מאלה של דיני
6 החוזים ודיני הנזיקין. יש להתחשב בצורך באכיפת החוק והרתעתו מפני הפרתו, עידוד הצרכן
7 למימוש זכויותיו, חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה, שוויה הכספי של העסקה שבקשר
8 אליה בוצעה ההפרה, ההיקף הכספי של עסקי העוסק. רשימת השיקולים בחוק הגנת הצרכן אינה
9 סגורה, ואני סבורה שיש להתחשב גם בשיקולים של הוגנות כלפי צרכנים ובשיקולים של האינטרס
10 הציבורי שהנתבעת תיתן מענה אפקטיבי לפניות דומות ללא צורך בהגעה לבית המשפט.
11

12 לאור כל המאור אני סבורה שיש לפסוק במקרה זה פיצוי לדוגמא בסכום של 5,000 ₪. אם תעלה
13 הטענה, שלמיטב עיוני לא נטענה, שאין סעיף חוקי שמכוחו ניתן לחייב בפיצוי לדוגמא אני סבורה
14 שנסיבות מקרה זה מצדיקות בכל מקרה פיצוי.
15

16 הסכומים ישולמו בתוך 30 יום.

17
18 בקשת רשות ערעור לביהמ"ש המחוזי בירושלים בתוך 15 יום.

19
20 ניתן היום, מוצ"ש, כ"ז אייר תשע"ט, 01 יוני 2019, בהעדר הצדדים.
21

22 אביגיל ון-קרפלד, רשמת בכירה
23
24
25