



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

14 מרץ 2019

ת"ק 18-10-72740 בר-זיו נ' סלקום ישראל בע"מ

לפני כבוד השופט עמית חיים לחוביצקי

שמואל בר-זיו ת.ז. 008798274

התובע

נגד

סלקום ישראל בע"מ חברות 511930125

הנתבעת

**נוכחים:**

התובע עצמו

נציגת הנתבעת גב' אולה סובול

**פרוטוקול**

**התובע לאחר שהוזהר כדין:**

האמור בכתב התביעה אמת.

אני לא הסכמתי להתפשר כי מהות התביעה היא לטובת הציבור ולהרתיע את סלקום. לא סתם חוק הגנת הצרכן מאפשר לתובע פיצוי ללא הוכחת נזק, כדי להגן עלינו הקטנים במקרים האלה שחברת ענק כמו סלקום מעיזה לקחת כסף שלא כדין. אני מבקש להגיש פסיקה- ת/1 שבהם אנשים כמוני קיבלו פיצוי של אלפי שקלים. אני חושב שטובת הציבור דורשת שחברות כמו סלקום, יהיה נגדם פסק דין משמעותי, שיופיע בכתובים ושיוטל עליהם קנס שירתיע אותם מלהמשיך להתנכל ללקוחות שלהם.

**חקירה נגדית:**

אין.

**נציגת הנתבעת לאחר שהוזהרה כדין:**

מה שכתוב בכתב ההגנה אמת. אני רוצה להוסיף שהתובע הגיש תביעה על סך 3,500 ₪, הוא לא יכול לדרוש היום 10,000 ₪. אנחנו החזרנו לו 146.06 ₪ שזה כולל ריבית והצמדה ופיצוי של 16 ₪ כפי שקבע המחוקק. אנחנו לא מסתירים את זה שהייתה טעות מצידנו, עובדים בני אדם מאחורי המחשבים, לא בוצעה פה פעולה בזדון. הייתה טעות אנוש של הנציגה שלא ראתה שיש בקשת ביטול. עם קבלת התביעה ביטלנו ישר, אנחנו עומדים מאחורי הטעויות והצענו סכום מאוד גבוה לצורך פשרה כדי להראות שאנחנו לוקחים אחריות על מעשינו. זה לא רשלנות חמורה. כדי לתובע פיצויים לדוגמה, צריך להיות מספר פעולות מקדימות של התובע בעצמו לנתבעת בדרישה בכתב ולא דרך צד שלישי לבקשת ביטול המנוי. התובע נעזר בצד שלישי ולכן הוא לא עומד בפרמטרים של פיצוי לדוגמה. הצענו פיצוי הוגן במקרה זה.



## בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

14 מרץ 2019

ת"ק 18-10-72740 בר-זיו נ' סלקום ישראל בע"מ

### חקירה נגדית:

ש. אני פניתי 3 פעמים באימייל, נספח A בכתב התביעה.  
ת. הוא פנה במייל ב-14 בספטמבר.

### סיכומי התובע:

אני פניתי שלוש פעמים בכתב, בנוסף לזה מספר פעמים בטלפון. איך יכול להיות מצב שנציגה אחת עושה טעות ואז עוד חמש נציגות עושות את אותה טעות. האם זה לא מדיניות החברה?  
יש מדיניות מכוונת של חברת סלקום לגבות כספים מלקוחותיה שלא בצדק. רוב האנשים שנפגעים לא פונים לסלקום ובטח לא מעיזים להגיש כתבי תביעה. זה בדיוק הסיבה שבית דין לתביעות קטנות הוקם וחוק הגנת הצרכן שונה ותוקן ומטיל על חברות גדולות כמו סלקום מציע פיצוי על מנת להרתיע אותם. אני תבעתי רק 3,500 ₪. הם לא חסינים מפני חוק הגנת הצרכן. אני מבקש לשנות את הטענה, זה לא עוגמת נפש אלא פיצויים לדוגמה.

### סיכומי הנתבעת:

אני חוזרת על האמור, מדובר בטעות אנוש, סלקום לא עומדת בבתי משפט כל שני וחמישי על הנושא של אי ניתוק. הוא מדבר על כלל הצרכנים, זה לא תביעה ייצוגית. יש טעות אנוש של פעמים. הפקנו את הלקחים, מודים באשמה בחלק שהמנוי לא נותק.

### פסק דין

הנתבעת היא חברת תקשורת הפועלת על פי רישיון כדין בישראל.

העובדות הצריכות לעניין שלפניי אינן שנויות במחלוקת. בחודש מרץ 2017 הזמין התובע אצל הנתבעת חיבור לשירותי טלוויזיה, טלפון ואינטרנט בתכנית הקרויה על ידי הנתבעת "טריפל".

ביום 24.7.18 עקב העלאת מחירים, ביקש התובע להתנתק מן השירות שסיפקה לו הנתבעת עד אז. על פי בקשתו נותק התובע עוד באותו היום. התובע התקשר לנתבע ווידא פעם נוספת שאמנם נותק מן השירות. אחר הדברים האלה עוד פנתה הנתבעת אל התובע בניסיון לשכנעו לחזור בו מהחלטתו והתובע סירב. לאחר מכן נקבע מועד לאיסוף ציוד הנתבעת בבית התובע ואין למעשה חולק שהתובע נותק ביום 24.7.18. אף על פי כן המשיכה הנתבעת לחייבו בתשלומים שוטפים בעבור השירות עד יום 16.8.18, לאמור 22 ימים נוספים, ובסך של 129 ₪.

הנתבעת מודה כי חייבה את התובע בטעות בסכום האמור ובעבור התקופה האמורה והיא מודה כי לפחות בשתי הזדמנויות בהן התקשר התובע אל הנתבעת לברר מדוע חויב חיובי יתר, טעו עובדי



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

14 מרץ 2019

ת"ק 18-10-72740 בר-זיו נ' סלקום ישראל בע"מ

1 הנתבעת כאשר מסרו לתובע שהחויב נעשה כדין. על כך מתנצלת הנתבעת בפני התובע גם בכתב הגנתה  
2 וגם היום.

3  
4 הנתבעת החזירה לתובע את הסכום שגבתה ממנו ביתר בתוספת הפרשי הצמדה וריבית בסך כולל של  
5 146 ₪. אין גם חולק שהנתבעת הציעה לתובע פיצוי בסך 1,000 ₪. התובע לא מסתפק בכך ומבקש  
6 להטיל על הנתבעת פיצוי עונשי שימשם דוגמה לנתבעת ולחברות תקשורת כמותה לבל יחזרו על  
7 מעשים דוגמת אלה שלפניי. לעניין זה, מפנה התובע לפסיקה שהגיש- ת/1, ולחוק הגנת הצרכן  
8 המאפשר פיצוי של עד 10,000 ₪ לכל מקרה. אלא שבכתב תביעתו תובע התובע פיצוי בסך של -  
9 3,500 ₪ מתוכם 500 ₪ בעבור הוצאותיו ועוד 3,000 ₪ בגין עוגמת נפש. היום מבקש הוא לשנות ראש  
10 נזק זה מעוגמת נפש לפיצוי לדוגמה.

11  
12 על בסיס כל האמור לעיל, התובע זכאי לפיצוי ועליו לשקול מהו הפיצוי המגיע.  
13 כאמור סכום החיוב שנגבה ביתר כבר הוחזר לתובע. אלא שהוא הוחזר לידיו לאחר שכבר הגיש את  
14 התביעה. לעניין גובה הפיצוי, עליי להביא בחשבון גם את גובה החוב במקור מחד, ואת טרדתו וטרחתו  
15 של התובע, מאידך.

16  
17 בהביאי בחשבון את כל האמור, אני פוסק לתובע פיצוי בסך 1,500 ₪.  
18 אני פוסק לתובע את סכום האגרה.

19  
20 הסכומים האמורים תשלם הנתבעת לתובע תוך 30 יום מהיום שאם לא כן יצורפו להם הפרשי הצמדה  
21 וריבית כחוק החל מהיום ועד מועד התשלום בפועל.

22  
23 הודעה לצדדים הזכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית משפט המחוזי בלוד תוך 15 יום.

24  
25 ניתן והודע היום ז' אדר ב' תשע"ט, 14/03/2019 במעמד הנוכחים.

חיים לחוביצקי, שופט עמית

26  
27 נציגת הנתבעת:

28 מבקשת שתובע ימסור לפרוטוקול כתובת למשלוח השיק.  
29  
30



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

14 מרץ 2019

ת"ק 72740-10-18 בר-זיו נ' סלקום ישראל בע"מ

התובע:

הכתובת היא רח' שיבת ציון 16 כפר סבא- 4428619.

החלטה

הנתבעת תשלח את השיק לכתובת התובע לעיל.

ניתנה והודעה היום ז' אדר ב' תשע"ט, 14/03/2019 במעמד הנוכחים.

---

חיים לחוביצקי, שופט עמית

10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17