



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 40512-01-21 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת שרון גלר

מבקשת נטליה שצ'לקנוב
ע"י ב"ב עו"ד נריה הרואה

נגד

משיבים 1. הוט מובייל בע"מ
ע"י ב"ב עו"ד אריאל לאונה
2. ערן קנובל (פורמלי)

פסק דין

1. בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות בראשון לציון (כבי
הרשמת הבכירה ד' אסטרייכר) מיום 17.12.2020 בת"ק 18022-12-19.
2. הרקע להליך -
- בחודש ינואר 2018 שלחה המבקשת הודעת דוא"ל למשיבה בה דרשה את ביטול כל
המנויים אשר ברשותה אצל המשיבה וכן כי המשיבה לא תפנה אליה עוד.
- פנייה זו התקבלה אצל המשיבה, אשר מסרה למבקשת כי הפניה בטיפול. בהמשך לכך,
נשלחה למבקשת הודעת דוא"ל מטעם המשיבה בה הובהר, כי ככל שינותקו המנויים לא
ניתן יהיה בעתיד לשוב אליהם וכי המספרים לא יישמרו עבור המבקשת, והתבקש אישור
המבקשת לניתוק.
- להודעה זו לא השיבה המבקשת.
- כחצי שנה לאחר מכן, בחודש יוני 2018, הסתבר למבקשת, לטענתה, כי למרות דרישתה,
המשיבה ממשיכה לחייב אותה בגין המנוי. משכך, פנתה למשיבה בשנית בדרישה לניתוק
כל המנויים שברשותה.
- גם להודעה זו התקבל מענה כי הפניה בטיפול, אך לטענת המבקשת המשיבה המשיכה
בחיובה הכספי ואף החלה לחייבה בגין קו נוסף שהיה ברשותה אותו דרשה לבטל כבר בשנת
2017.
- ביום 2.8.2018 פנתה המבקשת למשיבה באמצעות משרד התקשורת ונענתה כי לפנים
משורת הדין היא תזוכה בסך של 150.50 ₪ בגין מנוי אחד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 40512-01-21 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 ביום 2.9.2019, קיבלה המבקשת הודעת דוא"ל ממשרד המשיב הפורמלי, בדבר חוב כספי
2 כלפי משיבה והתראה בדבר פתיחת תיק הוצאה לפועל ככל ולא ישולם. המבקשת שילמה
3 את הסכום הנדרש.

4 **3. התביעה בבית המשפט לתביעות קטנות -**

5 המבקשת הגישה תביעתה לבית המשפט קמא בגין ההתנהלות שלעיל, ובמסגרתה תבעה
6 פיצויים מכוח חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"). במסגרת
7 תביעתה טענה המבקשת כי על המשיבה להשיב לה תשלומים שגויים בהם היא חויבה בסך
8 855 ₪, וכן לשלם לה פיצויים ללא הוכחת נזק בסך של 80,000 ₪ בגין שני המנויים, בין
9 היתר בשל הפרות חוזרות מצד המשיבה ובהסתמך על הוראת סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

10 רכיב תביעה נוסף הוגש בגין הודעת "ספאס" אשר נשלחה למבקשת לטענתה בניגוד לחוק
11 התקשורת, (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"). מדובר בהודעת
12 דוא"ל אשר המשיבה שלחה למבקשת ביום 8.7.2018 בה ציינה כי היא מובילה בשירות.
13 המבקשת טענה כי על המשיבה לפצותה בסך 1,000 ₪ בגין משלוח הודעה זו בהתאם לחוק
14 התקשורת. בנוסף טענה המבקשת כי הודעת המשיב הפורמלי שנשלחה אליה גם היא
15 עומדת בניגוד לחוק התקשורת וגם בגינה תבעה סך של 1,000 ₪.

16 המבקשת העמידה את סכום תביעתה הכולל על סך של 33,900 וזאת מטעמי אגרה ולצורך
17 הגשת תביעתה בבית המשפט לתביעות קטנות.

18 **4. הגנת המשיבה -**

19 לטענת המשיבה חיוביה את המבקשת נמשכו נוכח היעדרו של אישור מטעם המבקשת
20 לנתק אותה, במענה להודעה ששלחה לה המשיבה, וכן משום שהמבקשת המשיכה
21 להשתמש במנויים.

22 ביחס לחיוב בגין הקו הנוסף טענה המשיבה, כי בשנת 2017 המבקשת לא ביקשה לבטל את
23 המנוי אלא להעבירו למסלול ללא עלות וכי בהמשך התעדכן התעריף בגין מנוי זה.

24 באשר לפתיחה בהליכי גבייה כנגד המבקשת (באמצעות המשיב הפורמלי) טענה המשיבה,
25 כי הפנייה באמצעות המשיב הפורמלי נעשתה לאחר שהמבקשת ביטלה את אמצעי
26 התשלום והחלה לצבור חובות, אשר הועברו כדין לגבייה במשרדו של המשיב הפורמלי.

27 **5. פסק הדין קמא -**

28 בית המשפט לתביעות קטנות קבע בפסק דינו כי הפנייה למבקשת בה נדרש אישורה לניתוק
29 המנויים נעשתה בהתאם לדין וכי הודעת הדוא"ל הראשונית אשר שלחה המבקשת בדרישה





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 21-01-40512 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 לנתק את המנויים לא פטרה אותה מחובת התייחסות לפניית המשיבה, ולא הוצג טעם
2 ברור להתעלמות המבקשת מפניה זו.
- 3 לצד קביעה זו נקבע, כי משקיבלה המשיבה את דרישת המבקשת לניתוק המנויים הרי שלא
4 די היה בפנייתה למבקשת לצורך אישור הניתוק, כי זניחת הטיפול בפניית המבקשת אינו
5 תקין וכי היה על המשיבה לנקוט בפעולות נדרשות נוספות, כגון פניה טלפונית, אשר יכולות
6 היו למנוע את השתלשלות העניינים שארעה, לרבות צבירת החיובים ונקיטה בהליכי גבייה.
- 7 בית המשפט קמא קבע, כי בנסיבות האמורות, האחריות לכך שהמבקשת לא נותקה
8 משירותי המשיבה והשתלשלות העניינים עקב כך, לרבות צבירת החיובים ונקיטה בהליכי
9 הגבייה, רובצת לפתחם של שני הצדדים.
- 10 בית המשפט קמא שקל את תרומת הצדדים לאירועים, את ערך המטרד שנגרם ואת
11 הזיכויים שהושבו בעבר למבקשת וקבע כי על המשיבה לפצות את המבקשת בסכום של
12 1,500 ש"ח. כן נקבע כי נוכח תרומת שני הצדדים לתוצאה, כל צד יישא בהוצאותיו.
- 13 באשר לטענה בדבר משלוח הודעת "ספאס" נקבע, כי ההודעה נשלחה במועד בו המשיבה
14 סברה כי המבקשת עדיין לקוחה שלה וכי מדובר בהודעה אחת אשר המשיבה לא דרשה את
15 הסרתה ובנסיבות אלו אין מקום לפסיקת פיצוי בגין רכיב תביעה זה.
- 16 בנוגע להודעת המשיב הפורמלי נקבע, כי מדובר בפניית התראה לפני נקיטת הליכים ולא
17 בפניית פרסומת כמשמעותה בחוק התקשורת ומשכך אף רכיב תביעה זה נדחה.
- 18 **6. בקשת רשות הערעור -**
- 19 לטענת המבקשת, שגה בית המשפט קמא בכך שלא נדרש בפסק דינו לניתוח הוראות חוק
20 הגנת הצרכן ותכליתו. בעניין זה נטען, כי ביסוד פסק הדין קמא ניצבת ההנחה, כי היה על
21 המבקשת להשיב לפניה שנעשתה מטעם המשיבה, וכי הנחה זו מנוגדת להוראות חוק הגנת
22 הצרכן, לפיהן חוזה בעסקה מתמשכת יסתיים בתוך שלושה ימי עסקים מיום שנמסרה
23 הודעת ביטול וכי לצרכן זכות חד צדדית להודיע על ביטול אשר צריכה הייתה להיות
24 מכובדת על ידי המשיבה, לכל הפחות החל מיום 13.6.2018, המועד בו פנתה המבקשת
25 למשיבה וביקשה בשנית את ניתוק המנויים.
- 26 עוד נטען, כי בית המשפט קמא שגה כאשר לא פסק למבקשת השבת הוצאות לפי סעיף
27 1D13 לחוק הגנת הצרכן וכאשר לא פסק פיצויים לדוגמה בגין הפרת הוראות סעיף זה לפי
28 סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן. כן שגה בית המשפט קמא בכך שלא נתן משקל לקיומה של
29 הפרה חוזרת של הוראות דין אלו מצד המשיבה.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 21-01-40512 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 כן נטען, כי בית המשפט קמא שגה ביישום הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת, באשר
2 הוראה זו מחייבת הסכמה מראש לקבלת דברי פרסומת, אשר לא ניתנה על ידי המבקשת
3 ומשכך, המשיבה לא הייתה רשאית לשלוח את ההודעה אל המבקשת אף אם סברה כי
4 המבקשת הינה עדיין לקוחה שלה.

5 באשר לסכום הפיצוי שנפסק נטען, כי הינו נמוך משמעותית מהרף הקבוע בחוק והמקובל
6 בפסיקה ואינו משקף את חומרת הפרות המשיבה ומספרן וכי מתבקשת התערבות ערכאת
7 הערער בסכום הפיצוי שנפסק והעמדתו על סכום התביעה המלא - 33,900 ₪.

8 **7. תשובת המשיבה לבקשה -**

9 נטען כי הבקשה הוגשה באיחור, שכן לטענת המשיבה פסק הדין ניתן ביום 17.12.2020
10 ובקשת רשות הערער הוגשה ביום 8.2.21, בעוד שעל פי סעיף 16 לתקנות שיפוט בתביעות
11 קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976, וגם בפסק דינו של בית המשפט קמא, נקבע כי המועד
12 להגשת בקשה לרשות ערער על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות הינו 15 ימים
13 מיום פסק הדין.

14 לגוף העניין נטען, כי סכום הפיצוי שנפסק על ידי בית המשפט קמא הינו סביר ומקובל
15 בנסיבות המקרה וכי נקבע לאחר שנשקלו על ידי בית המשפט קמא השיקולים הרלבנטיים
16 ונערך האיזון הראוי בין טענות הצדדים. אין מדובר בהתעלמות מהוראות דין כלשהן אלא
17 בשיקול דעתו הסביר של בית המשפט באשר לגובה הפיצוי, אשר אין מקום והצדקה לראות
18 בו אחד מאותם מקרים חריגים או עקרוניים בהם מוצדקת התערבותה של ערכאת הערער
19 בפסק דין של בית המשפט לתביעות קטנות.

20 כן נטען בהקשר זה, כי בית המשפט קמא לא התעלם בפסיקתו מהוראות דין כלשהן, אשר
21 ברי כי עמדו ביסוד ההליך ובירורו, אלא הפעיל שיקול דעתו, המסור לו אף על פי הוראות
22 דין אלו, ביחס לסכום הפיצוי הראוי בנסיבות המקרה.

23 **8. דיון והכרעה -**

24 לאחר בחינת פסק הדין קמא וטענות הצדדים בבקשה שלפני, אני סבורה כי דין הבקשה
25 להידחות. טעמי יפורטו להלן.

26 9. ראשית, בהתאם לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976, המועד
27 להגשת בקשת רשות לערער על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות הוא 15 ימים מיום
28 מתן פסק הדין. התייחסות מקבילה קיימת בעניין זה אף בפסק דינו של בית המשפט קמא.
29 פסק דינו של בית המשפט קמא ניתן ביום 17.12.2020, ועל כן בקשת רשות הערער דנן,
30 שהוגשה ביום 21.1.2021, אכן חורגת לכאורה מהמועד האמור. עם זאת, לטענת המבקשת





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 40512-01-21 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 פסק הדין הומצא לה רק ביום 6.1.2021 ומכל מקום, כאמור להלן, מצאתי לדחות את
2 הבקשה לגופה, ומכך אין מקום להרחיב במחלוקת בשאלת האיחור בהגשתה.
- 3 10. ואולם, כמבואר להלן, אני סבורה כי דינה של בקשת רשות הערעור להידחות אף לגופה.
- 4 11. כאמור, בקשת רשות הערעור נסבה, בעיקרו של דבר, על טענות המבקשת כנגד גובה הפיצוי
5 אשר נפסק לטובתה. ואולם, לא התרשמתי כי בעניין זה נפלה בפסק הדין קמא שגגה אשר
6 יש בה כדי להצדיק התערבות בסכום הפיצוי שנפסק. פסק הדין שניתן ע"י בית המשפט
7 קמא מפורט, מנומק ומתבסס על הוראות הדין, וההכרעה בו ניתנה על סמך התרשמות
8 ישירה של בית המשפט קמא מתמונת הראיות שהוצגה בפניו, תוך מתן ביטוי לכך שנשקלו
9 טיעוני שני הצדדים ומכלול הנסיבות הרלבנטיות. בקבעו את גובה הפיצוי לו זכאית
10 המבקשת, שקל בית המשפט קמא את התעלמות המבקשת מפניית המשיבה ואת העובדה
11 כי לא נתנה את אישורה המפורש לניתוקה. כן שקל את מידת האשם התורם של המבקשת
12 בנסיבות המקרה ואת העובדה שנמשך השימוש במנויים אשר ניתוקם התבקש. עוד נשקלה
13 עובדת סכומי הזיכוי למבקשת ומספר נסיבות רלבנטיות נוספות כמפורט בפסק הדין. זוהי
14 לטעמי הפעלה סבירה ומאוזנת של שיקול דעתו של בית המשפט קמא אשר אינה מצדיקה
15 התערבות בה, השמורה למקרים חריגים.
- 16 12. באשר לטענות המבקשת להתעלמות בית המשפט בפסק דינו מהוראות חוק הגנת הצרכן
17 לרבות בנוגע לפסיקת פיצויים לדוגמא, הרי שאיני מוצאת צורך ומקום להרחיב בעניין זה,
18 באשר ממילא, לגופו של עניין, בית המשפט קמא סקר את שיקוליו באשר לנסיבות המקרה
19 וסכום הפיצוי שנפסק. כאמור, ניתוחו של בית המשפט קמא בעניין זה מקובל עלי, לרבות
20 מתן משקל לתרומתה המסוימת של המבקשת להשתלשלות העניינים. בית המשפט קמא
21 היה רשאי שלא לפסוק פיצויים מוגדלים או פיצויים לדוגמא, ורשאי היה גם בראי הוראות
22 חוק הגנת הצרכן, גם אם לא התייחס אליהן במפורש, לשקול את התנהלות שני הצדדים
23 במקרה דנן.
- 24 13. אף לא מצאתי לקבל את טענות המבקשת לעניין חוק התקשורת והודעות הספאם ומקובלת
25 עליי קביעת בית המשפט קמא כי ההודעה ששלחה המשיבה נשלחה בעת שסברה המשיבה
26 כי היא נשלחת למנויה שלה, וכי ממילא המבקשת לא ביקשה את הסרתה בהתאם לחוק
27 התקשורת. בנסיבות אלו איני סבורה כי נפלה שגגה בפסק דינו של בית המשפט קמא גם
28 בהקשר זה.
- 29 14. בהינתן כל אלו אני מוצאת כי לא נפלה במסגרת פסק דינו של בית המשפט קמא שגגה
30 המצדיקה התערבותה של ערכאת הערעור.
- 31 15. סיכום -





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 21-01-40512 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 מטעמים אלו, על משקלם המצטבר, נדחית בקשת רשות הערעור.

2 בהתחשב במכלול הנסיבות ומשלא התקיים דיון בבקשה אשר הוכרעה על יסוד הכתובים,

3 לא מצאתי לחייב את המשיבה בהוצאות בגין הליך זה למרות דחיית הבקשה.

4 **המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.**

5

6

7

ניתן היום, כ"ו ניסן תשפ"א, 08 אפריל 2021, בהעדר הצדדים.

8

שרון גלר, שופטת

9

10

