



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני:

בפני כב' השופטת יעל רז-לוי

לאוניד קפלן

מבקש

נגד

012 סמייל טלקום בע"מ

המשיבה

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18

בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות באשקלון

ת"ק 12-03-19783 מיום 11.10.2012

מפי כב' הנשיא פנחס אסולין

פסק דין

א. רקע וטענות הצדדים

1. המבקש השתמש בשירותי האינטרנט של המשיבה. לטענתו, לקראת תום שנת ההתקשרות שלח למשיבה הודעה בכתב באמצעות הפקס לביטול השירות. כחודש לאחר מכן לאחר שבקשתו בכתב לא נענתה, פנה המבקש טלפונית אל המשיבה וחזר על בקשתו לביטול השירות. למרות האמור, השירות לא בוטל והמשיבה המשיכה לחייב את המבקש עבור שירותי האינטרנט. כחודש וחצי נוסף לאחר פנייתו הטלפונית הראשונה, הוא פנה שוב אל המשיבה בבקשה לבטל את השירות, ובעקבות פנייה נוספת זו המשיבה ניתקה את שירותי האינטרנט, אך סירבה להשיב לו את התשלומים בהם חויב לאחר שהתבקשה לבטל את העסקה, שכן לטענתה הוא עשה שימוש בשירותיה גם אחרי שביקש את ביטולם. רק לאחר שהמבקש הגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות, כשנה וחצי לאחר מכן, זיכתה המשיבה את המבקש בסכום שחויב ביתר.



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני :

1 המשיבה בכתב הגנתה הכחישה כי המבקש פנה אליה תחילה בבקשה לביטול השירות,
2 אך אישרה כי המבקש פנה אליה פעמיים באמצעות הטלפון וביקש לבטל את השירות. עם זאת,
3 המשיבה טענה כי השירות לא בוטל בטעות ובתום לב לאחר השיחה הראשונה וכי לאחר
4 שהמבקש התקשר שוב, השירות בוטל בו במקום. המשיבה אף טענה כי קודם הגשת התביעה
5 המבקש קיבל החזר מלא על הסכום שנגבה ביתר, ועל כן מיצה את עילת התביעה עוד קודם
6 הגשתה. היא הוסיפה, כי המבקש המשיך לעשות שימוש בשירותי האינטרנט אף לאחר בקשתו
7 לביטול השירות, ועל כן ברי כי ידע שהוא עודנו נחשב ללקוח פעיל אצל המשיבה ושהשירות לא
8 בוטל.

9
10 2. לדיון בבית המשפט קמא, לא התייצב איש מטעם המשיבה. בית המשפט פסק כי המשיבה
11 תשלם לתובע פיצוי בסך של 250 ₪, תוך שציון בהחלטתו כי אף אם נגרמה למבקש עוגמת נפש,
12 הוא לא שוכנע כי קיים בסיס לחיוב של המשיבה בסכום המבוקש (10,000 ₪). בהחלטה
13 מאוחרת יותר שניתנה לאחר שהוגשה בקשה מטעם המערער לתיקון הפרוטוקול ולהגשת
14 מסמכים נוספים, קבע בית המשפט קמא כי לא ראה צורך בהגשת מסמכים נוספים מצד
15 המערער, שכן לנוכח אי התייצבותה של המשיבה לדיון, די באמור בכתב התביעה שאותו יש
16 לראות כמוכח.

17
18 על פסק דין זה מוגשת בקשת רשות הערעור שבפני.

19
20 3. בבקשת רשות הערעור הדגיש המבקש כי היה מקום להטלת פיצויים לדוגמה על המשיבה לאור
21 התנהלותה. בעניין זה ציין כי הוא פנה אל המשיבה מספר פעמים בבקשה לביטול שירותי
22 האינטרנט ללא הועיל, וכי נדרשו מספר פניות עד שהמשיבה נענתה לבקשתו וביטלה את
23 השירות. המבקש אף טען, כי ההחזר הכספי עבור השירות שנגבה ממנו ביתר הועבר אליו רק
24 שנה וחצי לאחר מכן, רק לאחר הגשת התביעה.

25
26 בד בבד עם בקשת רשות הערעור הגיש המבקש בקשה להגדלת סכום התביעה לסכום המרבי
27 אותו ניתן לתבוע בבית משפט לתביעות קטנות – 32,700 ₪, שכן לדידו קיימות נסיבות
28 המצדיקות הטלת פיצויים לדוגמא על המשיבה בסך של 50,000 ₪. כמו כן, צירף המבקש
29 בקשה לצירוף ראיות נוספות בהליך הערעור (תמלול של שיחה עם נציגת המשיבה מיום 1.3.12;



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני :

1 אסמכתא אודות מועד הזיכוי שבוצע על ידי המשיבה; תצהיר של המבקש ובו פירוט של שיחות נוספות
2 אותן ערך המבקש עם המשיבה).
3
4 המשיבה בתגובתה טענה כי בקשת רשות הערעור של המבקש הינה בבחינת שימוש לרעה
5 בהליכי משפט. בית המשפט קמא קבע על בסיס הראיות שהוצגו בפניו, כי דרישת המבקש אינה
6 פרופורציונאלית ופיצה אותו בסכום שראה לנכון. על כן, אל לה לערכאת הערעור להתערב
7 בקביעותיו אלו של בית המשפט קמא, כאשר אין כל הצדקה להעלאת סכום הפיצוי כפי שנקבע
8 בפסק הדין.
9
10 המשיבה התנגדה לבקשה להגדלת סכום התביעה, וטענה כי אין להתיר למבקש לערוך מקצה
11 שיפורים. כן טענה, כי יש לדחות אף את בקשתו להוספת ראיות, מאחר ועל המבקש היה לצרף
12 את מלוא הראיות בעת הגשת התביעה וכעת לאחר שהתרשל ולא ביקש לצרפן בהליך קמא, אין
13 לו על מי להלין אלא על עצמו.
14

ב. דיון והכרעה

15
16 4. ידוע כי תכליתו של בית המשפט לתביעות קטנות היא למנוע מן האזרח הפשוט את הקשיים
17 הכרוכים בהגשת תביעה במסלולים המקובלים, על ידי הליך מהיר ולא יקר, וזאת, בכדי למנוע
18 הצפתם של בתי המשפט בתביעות בסכומים קטנים. כפועל יוצא מתכלית זו, הותרה סטייה
19 מדיני הראיות ומן הפרוצדורה הנהוגה במסלולי התביעה הרגילים [סעיף 62 לחוק בתי המשפט
20 [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 (להלן: "חוק בתי המשפט") וכן תקנה 9 לתקנות שיפוט
21 בתביעות קטנות (סדרי דין) תשל"ז – 1976]. מסיבה זו המחוקק לא אפשר ככלל ייצוג בעלי
22 הדין על ידי עורך דין (סעיף 63 לחוק בתי המשפט).
23
24 5. כמו כן נקבע כי ערעור על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות יהיה ברשות (סעיף 64
25 לחוק בתי המשפט). על כן ובשים לב למיוחדות ההליך ואופן הדיון בבית המשפט לתביעות
26 קטנות, נקבע כי בקשת רשות ערעור לא תתקבל כדבר שבשגרה, אלא מקום בו ישנה טעות
27 משפטית או עובדתית גלויה על פניה, או סוגיה עקרונית שבאה לא אחת לפתחו של בית משפט
28 לתביעות קטנות.
29



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני :

- 1 במקרה דכאן, לאחר שעיינתי בתיק בית המשפט קמא, בכתבי הטענות, בבקשת רשות הערעור
2 ובתגובה לה, מצאתי כי המדובר בבקשה בסוגיה עקרונית ומכאן מצאתי לדון בבקשה כאילו
3 ניתנה רשות ערעור והוגש ערעור על פי הרשות שניתנה.
4
- 5 ראשית אציין כי ביחס לבקשות המבקש לצירוף ראיות חדשות במסגרת הערעור ולהגדלת
6 סכום התביעה, מצאתי שדין להדחות. ככלל, בית המשפט שלערעור לא ייעתר להגשת ראיות
7 חדשות, אם היה ניתן להביא ראיות אלו בפני הערכאה הדיונית, אלא במקרים חריגים בלבד
8 (תקנה 457 לתקנות סדר הדין האזרחי תשמ"ד – 1984) וראה גם דברי כבוד השופט גיובראן
9 בבש"א 8688/11 צפרייר בריסק נ' קובי בן איון (20.3.12).
10
- 11 בית המשפט קמא קבע (ראו גם החלטה מיום 14.10.2012 לעניין תיקון הפרוטוקול), כי יש
12 לראות באמור בכתב התביעה אשר הגיש המבקש כמוכח, לנוכח אי התייצבותה של המשיבה.
13 מכאן טענת המבקש כי פנה אל המשיבה עוד בפקס כחודש טרם תום מועד ההתקשרות (שצוינה
14 בכתב התביעה) יש לראותה כמוכחת. מעבר לכך, המשיבה בכתב הגנתה אישרה כי המשיב פנה
15 אליה טלפונית פעמיים בבקשה לביטול ההתקשרות, ומכאן שרק לאחר פנייתו השלישית של
16 המערער השירות בוטל.
17
- 18 כך אף ביחס לבקשת המבקש לצירוף מסמך המעיד על המועד בו זוכה עבור החיובים שחויב
19 ביתר – כשנה וחצי לאחר פנייתו לביטול השירות (כפי שטען אף בבקשת רשות הערעור),
20 בקשה אותה דחה בית המשפט מן הנימוק שהוא רואה את האמור בתביעתו כמוכחת, ומכאן
21 שלמעשה קיבל טענה זו. יצוין כי הטענה אף לא נסתרה על ידי המשיבה בכתב ההגנה ובתגובה
22 לבקשת רשות הערעור.
23
- 24 נוכח האמור, לא מצאתי מקום להעתר לבקשה להוספת הראיות האמורות, כאשר הנימוק
25 לדחיית הבקשה לצירוף המסמכים על ידי בית המשפט קמא, בשל כך שהעובדות בכתב
26 התביעה יש לראותן כמוכחות, יפה אף לעת הערעור. כמו כן לא מצאתי כי יש מקום להיעתר
27 לבקשה להגדלת סכום התביעה בשלב הערעור, משלא היה בה נימוק המצדיק הגדלת סכום
28 התביעה בשלב זה.
29



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני :

- 1 אי לכך, הסוגיה העומדת להכרעה בפני נוגעת לגובה הפיצוי שפסק בית המשפט קמא לטובת
2 המערער, ולשאלה האם יש מקום להשתת פיצויים לדוגמא במקרה זה, כנטען על ידי המערער,
3 או האם די בפיצוי שנפסק.
4
- 5 סעיף 31א(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן" או "החוק") קובע
6 כי ניתן להטיל על עוסק המפר הוראה מההוראות המפורטות, במסגרת עסקה שנקשרה עם
7 צרכן, פיצויים לדוגמא בסכום של עד 10,000 ₪, ללא הוכחת נזק.
8
- 9 סעיף 31א(א2) לחוק, מונה את אחת מאותן ההפרות שעניינה הפסקת חיובי עסקה לתקופה
10 קצובה, הפרה בגינה ניתן לחייב את העוסק בפיצויים לדוגמה:
11 **"בעסקה לתקופה קצובה – ביקש צרכן כי עוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר**
12 **מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג), או לא נמסרה לצרכן הודעה**
13 **בכתב לפי סעיף 13א(ד) או לפי סעיף 13ה(ו2), לפי העניין – והעוסק המשיך**
14 **לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות"**
15
- 16 עוד צוין בסעיף 13א(ג) לחוק, כי אין להמשיך ולחייב לקוח לאחר תום תקופת ההתחייבות,
17 אלא אם התקבלה הסכמה מפורשת ממנו.
18
- 19 **ומכן הכלל אל הפרט**, המבקש התקשר עם המשיבה לקבלת שירותיה ביום 29.11.2009 (ראו:
20 נספח א' אשר צורף לכתב ההגנה), כאשר סוכם בין הצדדים כי ההתחייבות לשירותי המשיבה
21 היא לשנה. מכאן שהמדובר בעסקה לתקופה קצובה בהתאם להגדרה בסעיף 13א(א) לחוק.
22
- 23 על המשיבה היה אפוא להפסיק ולחייב את המבקש לאחר תום תקופת ההתחייבות, אף ללא
24 הודעתו של המבקש, אלא אם כן היה המבקש מודיע כי הוא מעוניין בהמשך השירות. בענייננו,
25 לא רק שלא התקבלה כל בקשה מהמערער להמשיך את השירות, אלא נהפוך הוא, המבקש הוא
26 שהודיע, עוד קודם שתמה תקופת ההתחייבות, כי הוא מעוניין בביטול השירות, וחזר על הודעה
27 זו שוב, ללא הועיל.
28



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני :

1 מעבר לצורך יאמר, כי אף אם נניח לצורך הדיון כי המדובר בעסקה מתמשכת בהתאם לסעיף
2 13ד לחוק, הרי שהמבקש הודיע למשיבה על רצונו לביטול השירות בעל פה ובכתב בהתאם
3 לסעיף 31א(א)(ב2) ו- 31א(ב) לחוק, ומכאן היה על המשיבה להפסיק את החיובים בגין השירות.

4
5 11. בדברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 21)(פיצוי לדוגמה), התשס"ה-2006 נכתב
6 כי :

7 **"מטרתה של הצעת חוק זו היא לעודד אכיפה "פרטית", בידי צרכנים של הוראות**
8 **חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, באמצעות הענקת זכות לצרכנים לתבוע בבית**
9 **המשפט פיצוי לדוגמה, מהעוסקים אשר הפרו את הוראות החוק המנויות בהצעת**
10 **החוק.... חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויותיו בבית המשפט**
11 **וגורמת לכך שהצרכן לרוב מוותר על זכויות אלו... כדי לשפר את הכדאיות**
12 **הכלכלית של הצרכן לעמוד על זכויותיו בבית המשפט וכדי להרתיע עוסקים מניצול**
13 **חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה להעניק לצרכן זכות**
14 **לתבוע פיצויים לדוגמה".**

15
16 מדברי ההסבר עולה בבירור כי מטרת המחוקק בתיקון החוק היא קביעת מדיניות לפיה, יש
17 לעודד את הצרכן הפשוט לעמוד על זכויותיו, זאת על אף נחיתותו לעומת העוסק בשל פערי
18 המידע, הקושי להוכיח את תביעתו, חוסר מיומנות של הצרכן הפשוט ושיקולים של עלות ניהול
19 הליך בבית המשפט. על כן, הזכות לתבוע פיצויים לדוגמה נועדה לשפר את הכדאיות הכלכלית
20 שבהגשת תביעה.

21
22 12. סעיף 31א(ה) אף קובע את השיקולים אשר בית המשפט ישקול באשר לגובה הפיצוי :
23 **"בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר,**
24 **בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה**
25 **מביצוע ההפרה :**

26 (1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

27 (2) עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;

28 (3) חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;

29 (4) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה;

30 (5) ההיקף הכספי של עסקי העוסק;



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני :

1 (6) גובה הקנס הקבוע בשל אותה הפרה לפי סעיפים 23 או 23א, אם קבוע קנס
2 כאמור".

3
4 13. בעניינו, בית המשפט קמא קבע פיצוי למבקש בסך של 250 ₪ כאשר האגרה לבדה אשר שולמה
5 על ידי המבקש עומדת על סכום דומה.

6
7 בנסיבות מקרה זה, סבורה אני כי פיצוי בגובה האמור, אין בו כדי לשקף את רוח החוק, את
8 אופן התנהלות המשיבה, ואת הטרדות אותן עבר המבקש עד להשגת היעד שהתמצה בביטול
9 המשך השירות והשבת הסכום שחויב ביתר. בהתאם למסכת העובדתית אשר התקבלה על ידי
10 בית המשפט, המבקש פנה אל המשיבה מספר פעמים בבקשה לביטול שירותי האינטרנט, אך
11 המשיבה התעלמה מבקשותיו, כאשר ידוע שלעיתים הצרכן הפשוט מפגין אדישות או חוסר
12 ידע באשר לחיוביו הכספיים ואולי לא יתבע את זכויותיו. המשיבה אף סירבה במשך זמן רב
13 לזכות את המבקש עבור הסכום אשר גבתה ממנו ביתר, גם לאחר בקשותיו לביטול. ראוי
14 להוסיף בהקשר זה, כי המשיבה אף לא טרחה להתייצב לדיון בבית המשפט קמא.

15
16 14. סיכומו של דבר, לאחר ששקלתי את נסיבות תיק זה, בשים לב להוראות המנויות בחוק הגנת
17 הצרכן, השיקולים העומדים בבסיס הוראות אלו כפי שפורט לעיל, מצאתי לנכון לקבל את
18 הערעור לעניין גובה הפיצוי ולחייב את המשיבה לשלם למבקש פיצוי בסך של 5,000 ₪. כמו כן,
19 המשיבה תישא בהוצאות המבקש בהליך דנא בסך של 2,000 ₪.

20
21 המשיבה תשלם הסכומים שצוינו עד ליום 1.4.13 שאם לא כן ישאו הפרשי הצמדה וריבית
22 כחוק עד ליום התשלום בפועל.

23
24 העירבון על פירותיו יושב למבקש.

25
26 המזכירות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.

27
28 ניתנה היום, ט' אדר תשע"ג, 26 פברואר 2013, בהעדר הצדדים.

29



בית המשפט המחוזי בבאר שבע

רת"ק 12-10-38319 קפלן

תיק חיצוני:

יעל רז-לוי, שופטת

1
2
3
4