



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 8569-09-09 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

1

במני כב' השופט אייל דורון

התובעים

1. אברהם רב הון, עו"ד
2. אמיר רב הון
3. צביה פרנס

נגד

הנתבעת

הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

2

### מסק דין

3

4

טענות התובעים:

5

1. התובעים הינם היורשים החוקיים של מר משה רב הון ז"ל, אשר הלך לעולמו ביום 7.7.08 (להלן: "יהמנוחי"). המנוח התקשר עם הנתבעת בהסכם לקבלת שירותי כבלים, תמורת תשלום דמי מגוי חודשיים בסך של 174 ₪.

8

9

2. ביום 22.10.08 ניתן צו קיום צוואה בעניין עיבוק המנוח. ביום 24.10.08 הודיעו התובעים לנתבעת על ביטול המגוי. לטענתם, מסרו הודעה זו בכתב, אם כי המסמך לא היה מצוי בידיהם בעת הדיון.

10

11

12

13

3. כחמישה חודשים מאוחר יותר, לאחר שנוכחו התובעים כי הוראת הביטול לא בוצעה וכי הנתבעת המשיכה לחייב את חשבונו של המנוח בתשלום חודשי של דמי המגוי בסך של 174 ₪, פנו התובעים בשנית ביום 23.4.09 אל הנתבעת, טלפונית, ודרשו החזר כספי של החיובים החודשיים שבוצעו ביתר החל מיום הודעת הביטול, 24.10.08, ועד מועד השיחה. הנתבעת הביחה להם כי העניין יטופל.

17

18

19

4. חרף הודעות הביטול וחרף ההבטחה, המשיכה הנתבעת לחייב את חשבונו של המנוח גם בחודש 5/09. התובעים פנו אל הנתבעת פעם נוספת ביום 24.5.09 ודרשו את הפסקת החיובים החודשיים לאלתר וכן קבלת החזר כספי עבור כל החיובים שנעשו ביתר, והפעם דרשו לצרף הפרשי הצמדה וריבית עקב פרק הזמן הממושך בו המשיכו החיובים להתבצע. בשיחה זו שוב הובטח להם כי המגוי יבוטל.

23

24

25

5. ביום 14.6.09, לאחר שנוכחו התובעים לגלות כי ביום 10.6.09 חייבה הנתבעת את חשבונו של המנוח בדמי מגוי פעם נוספת בסכום של 129.09 ₪, שוב נאלצו התובעים לפנות אל הנתבעת.

26

27

28



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 8569-09-09 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

- 1 נציגת השירות, רעות, אמרה כי החל מיום 24.5.09 נותק המנוי (למרות שאישרה בפני  
2 התובעים את קבלת הודעת הניתוק עוד ביום 24.10.08) וכי החיוב מיום 10.6.09 הינו  
3 תשלום דמי מני חלקיים עבור חודש מאי עד ליום 24.5.09. התובעים שבו ודרשו החזר של  
4 כל הסכומים שנגבו לא כדין שכבר הסתכמו לכדי כ-1,350 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית.  
5  
6 ביום 15.6.09 שוב שוחחו התובעים עם הנתבעת ונציגת השירות גילי אישרה כי הם זכאים  
7 להחזר כספי נומינלי גם בגין החיובים בתקופה שבין 24.10.08 ועד 24.5.09, אולם הבהירה  
8 כי אצל הנתבעת אין הפרשי הצמדה וריבית.  
9  
10 לדברי התובעים, הופתעו מאופן פעולת הנתבעת, צורת ההתבטאות ועזות הפנים של נציגי  
11 השירות מטעמה, אשר אינם הולמים נותן שירות באשר הוא ובמיוחד לא חברה גדולה  
12 במעמדה של הנתבעת. לטענתם, גישת הנתבעת היתה שחצנית ויהירה.  
13  
14 בתחילה טיפלו בעניין התובעים 2-3 בלבד. התובע 1, אשר הינו עו"ד, נכנס לתמונה בשלב  
15 מאוחר יותר אם כי זאת לא בשל היותו כזה, אלא בהיותו בעל משרד וממילא גם שירותי  
16 מזכירות. המזכירה שלו ניסתה לטענת התובעים במשך ימים שלמים להשיג את הנתבעת  
17 טלפונית, כאשר בכל פעם שעלה בידם להשיג את הנתבעת ניתנה תשובה אחרת; לעיתים  
18 הובטח כי נציגי השירות יחזרו ויתקשרו אל התובעים טלפונית. לעיתים הובטח כי תיעשה  
19 פנייה אל הממונה, וכיו"ב.  
20  
21 רק בסוף חודש יוני 2009, למעלה מ-8 חודשים ממועד הודעת הניתוק, ולאחר שהנתבעת  
22 גבתה ביתר סכום של כ-1,350 ₪ ולא החזירה את הסכום שנגבה, למרות הבטחותיה,  
23 "נחשף" התובע 1 כעו"ד ושלה מכתב דרישה הנושא את תוארו ככותב. ככל הנראה כתוצאה  
24 ממכתב זה שילמה הנתבעת בתחילת חודש אוגוסט סכום של כ-1,229 ₪, חודשיים לאחר  
25 משלוח המכתב על גבי נייר פירמה של עו"ד, אם כי גם אז כלל לא טרחה אפילו להשיב  
26 למכתבו. גם במנותק ממענה למכתב הדרישה של התובע 1, הנתבעת לא שלחה הודעה  
27 כלשהי או מכתב כלשהו ביחס לזיכוי ואפילו לא פירוט של הסכומים בהם זיכתה את חשבון  
28 המנוח או אופן חישוב הסכומים.  
29  
30 התובעים הוסיפו כי בעת הפניה הראשונה שלהם בחודש אוקטובר 2008, כאשר ביקשו  
31 החזר מחודש יולי מועד פטירת המנוח, שכן מאז לא נעשה למעשה שום שימוש בשירות, נענו  
32 בגסות.



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 8569-09-09 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

- 1
- 2 11. התובעים טענו כי מדובר למעשה בשיטת "מצליח". הלקוח התמים לא ישים לב למעשייה
- 3 של הנתבעת ובמיוחד אם הלקוח כבר אינו בין החיים. רק אם במקרה "הם נופלים על
- 4 עידי", כתגדרת התובעים, "זה לא מצליח להם".
- 5
- 6 12. התובעים דרשו בתביעתם סכום של כ-118 ש"ח אשר נגבו שלא כדין ולא נכללו בזיכוי
- 7 שנעשה בחודש אוגוסט, וכן כ-60 ש"ח הפרשי הצמדה וריבית.
- 8 בנוסף דרשו התובעים סכום של 10,000 ש"ח בהתאם להוראות סעיף 31 א. (ב) לחוק
- 9 הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן" או "החוק").
- 10
- 11 טענות הנתבעת
- 12
- 13 13. אין מחלוקת על כך שניתנה הודעה עוד ביום 24.10.08 בדבר ניתוק השירות. אולם בשל
- 14 טעות בתום לב של נציגת השירות לא בוצע הניתוק במערכת המיחשוב של הנתבעת ולכן
- 15 הנישא לא טפל.
- 16
- 17 14. כאשר הובא הדבר פעם נוספת לידיעת הנתבעת ביום 23.4.09, קרוב לחצי שנה לאחר מכן,
- 18 מיד באותו יום תואם מועד לניתוק, שכן מדובר בציד אנלוגי שיש לנתקו פיזית. הניתוק
- 19 מתבצע בארון תקשורת המצוי מחוץ לדירה ולכן לא היה צורך בנוכחות מי מהתובעים
- 20 בדירה. הניתוק נקבע ליום 24.5.09. כמו כן הוסבר לתובעים כי החיובים יימשכו עד למועד
- 21 הניתוק בפועל שכן אין אפשרות לעשות זאת אחרת, וכי הסכום שייגבה יוחזר
- 22 רטרואקטיבית.
- 23
- 24 15. בנוגע לחיובים בחשבון הבנק הסבירה הנתבעת כי התשלום בהוראת הקבע של המנוי נעשה
- 25 רטרואקטיבית, כלומר תשלום ששולם ביום 10.10.08 התייחס למעשה רק לחודש ספטמבר,
- 26 ומכאן התבדל בין הסכומים שהתובעים סברו כי הם זכאים להם לבין מה ששולם בפועל
- 27 כהחזר ע"י הנתבעת.
- 28
- 29 16. בנוגע לתשלום שנגבה מהחשבון בחודש יוני 2009, לאחר הניתוק, הרי שהדבר נעשה מכיוון
- 30 שבמקרה החיוב בגין חודש יוני נשלח לבנק בדיוק ביום בו בוצע הניתוק בפועל (24.5.09).
- 31
- 32 17. בנוגע להפרשי הצמדה וריבית, טענה נציגת הנתבעת כי הנתבעת היא חברה שומרת חוק ועל
- 33 כן מבצעת החזרים של כספים ללקוחות עם ריבית והצמדה. אך משעומתה עם הסכומים
- 34 שפורטו בכתב ההגנה מטעמה, אישרה כי הדבר לא נעשה במקרה הזה.



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 09-09-8569 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

### דיון והכרעה

- 1  
2  
3 18. במישור העובדתי, אני מקבל את טענות התובעים. התובעים 1 ו-3 העידו בפני ועדותם  
4 היתה כנה ומהימנה.  
5  
6 19. באשר לטרזוניה שהועלתה בכתב ההגנה על כך שהתביעה לא נועדה אלא לשם עשיית עושר  
7 ולא במשפט מצידם של התובעים על חשבון הנתבעת, הרי שאין לה מקום. התרשמותי היתה  
8 כי אין מדובר בנסיון להתעשרות אלא כי מדובר באנשים מן היישוב אשר חשים פגועים  
9 וכועסים בשל התנהלות הנתבעת ובשל מסלול המכשולים שהם חשו כי נאלצו לעבור עד  
10 לניתוק המיזח והשבת הכספים שנגבו מחשבון המנות. ייתכן כי אילו היתה הנתבעת  
11 משכילה להתנהל אחרת מול התובעים היתה תביעה זו מתייתרת.  
12  
13 20. הוא הדין לגבי טענת הנתבעת ולפיה הגשת התביעה נעשתה לאחר שכבר הושבו הכספים  
14 במלואם ולמרות שנאמר לתובעים כל העת כי יושבו הכספים במלואם – אף היא אינה מעלה  
15 או מורידה.  
16  
17 התובעים הרי לא תבעו סכומים שכבר קיבלו במסגרת הויכוח שנעשה בחודש אוגוסט 2009.  
18 התובעים תבעו אך את יתרת החזר החיובים אותה ציפו לקבל בתוספת דרישה לייקנס"י  
19 הקבוע בחוק בגין התנהלות הנתבעת. ייתכן כי אילו היתה הנתבעת מואילה ומשיבה למכתב  
20 התובע 1 מיום 28.6.09, ולמצער אילו היתה שולחת פירוט של הסכומים בהם זיכתה את  
21 חשבון המנוח וחישוב כיצד הגיעה אליהם, היתה דרישת התובעים לקבלת החזר נוסף  
22 מתייתרת.  
23  
24 21. אולם משהגענו עד הלום עלינו להכריע עתה בתביעה זו.  
25  
26 באשר לסכום של 118 ₪, שהוא הפער בין הסכומים שנגבו לאחר יום 24.10.08 לבין  
27 הסכומים שהוחזרו ע"י הנתבעת, דין התביעה להידחות, שכן אני מקבל את הסבר הנתבעת  
28 לגבי גביה רטרואקטיבית (ראו "מ"1" חשבונית לדוגמא). כאמור מן הראוי היה ליתן הסבר  
29 זה גם לתובעים, הרבה קודם להגשת התביעה.  
30  
31 באשר להפרשי הצמדה וריבית הרי שדין התביעה, עקרונית, להתקבל, אם כי בחישוב אשר  
32 נעשה ע"י התובעים בהקשר זה נפלה טעות, ומבלי לפרט יש להעמיד את תוצאתו, בקירוב,  
33 על סכום של 30 ש"ח.  
34  
35 22. השאלה העיקרית בתיק זה היא שאלת זכאותם של התובעים לפיצויים לדוגמא בהתאם  
36 לחוראות סעיף 31א. לחוק הגנת הצרכן.



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 09-09-8569 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

- 1
- 2 23. התובעים הפנו בהקשר זה לסעיף 31א.א(א)(ב2) לחוק, ולפיו אחד מן המקרים בהם ייפסקו
- 3 פיצויים לדוגמא הוא כאשר:
- 4
- 5 "ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות
- 6 סעיף 31ד. - והעסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה,
- 7 בניגוד להוראות אותו סעיף".
- 8
- 9 אין צורך לנתח כאן את הוראות סעיף 31א. מטרתו ופרשנותו הראויה. ניתן להסתפק
- 10 בהפניה אל פסק דינו המקיף של כבי השופט אי טננבוים מיום 20.8.09 בתיק (ירושלים)
- 11 3375/09 יפוח נ' סלקום בע"מ, ולניתוח המובא בו.
- 12
- 13 שתי שאלות ראויות לדין עומדות על הפרק בהקשר זה בענייננו. האחת - דרישת הכתב,
- 14 והשניה - גובה סכום הפיצוי. נדון בהן כסדרן.
- 15
- 16 24. התובעים טענו כי ביום 24.10.08 הודיעו בכתב אודות ביטול העסקה, אולם הודעה זו לא
- 17 היתה מצויה בידם.
- 18
- 19 התובע 1 הפנה בעת הדיון לסעיף 13ד.א(1) לחוק המאפשר גם הודעה בעל פה לגבי ביטול
- 20 העסקה.
- 21
- 22 טענה זו אין בה כדי לסייע שכן בסעיף 31א.א(ב) לחוק נקבע במפורש כי:
- 23
- 24 "לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמא לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר
- 25 שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות
- 26 תקשורת אלקטרונית; לענין פסקה (ב2), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול
- 27 בכתב כאמור בסעיף 31ד.א(2) ו-(ב)"
- 28
- 29 25. נשאלת, איפוא, השאלה מה משמעותה של דרישת הכתב האמורה. האם מדובר בדרישה
- 30 מכוננת?
- 31 התשובה הראויה לכך, לאור תכלית החקיקה של התיקון לחוק משנת תשס"ח ושל החוק
- 32 בכללותו, הינה כי אין מדובר בדרישה קונסטרוקטיבית אלא בדרישה ראייתית במהותה.
- 33
- 34 אין משמעות הדבר כי יש לאפשר שמיעת ראיות והתרשמות ממהימנות טענותיו של צרכן
- 35 פלוני כי אכן הודיע לעוסק בעל פה, שכן במקרה כזה תושם לאל מטרת הדרישה, שהיתה



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 09-09-8569 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ח.צ. 520040072

- 1 כמובן למנוע מחלוקות או ספקות שיצריכו התדיינות בנוגע לעצם מתן ההודעה, ובמיוחד -  
2 לעניין עיתוי ההודעה.  
3  
4 אולם משמעות הדבר היא כי אם אין מחלוקת לגבי המועד בו נמסרה ההודעה, גם אם בעל  
5 פה נאו אם יש בידי תובע להביא ראיות קונקלוסיביות שאינן עולות כדי הודעה בכתב אך  
6 אינן מותירות מקום לספק בדבר מתן ההודעה (ומעדה), אזי גם אם לא מוצגת בדיון הודעה  
7 בכתב ניתן לפסוק פיצויים מכוח סעיף 31א. לחוק.  
8  
9 26. השאלה השניה מתייחסת לגובה הסכום שמן הראוי לפסוק כפיצויים לדוגמא, משהוכחה  
10 גביה שלא כדין לאחר מסירת ההודעה.  
11  
12 התובע 1 טען כי התנהגות כדוגמת זו של הנתבעת כאן היא שעמדה לנגד עיני המחוקקים  
13 כאשר נחקק סעיף 31א. וביקש לחייב את הנתבעת במלוא הסכום שבסמכות בית המשפט,  
14 דהיינו 50,000 ש"ח.  
15  
16 סמכות זו קבועה בסעיף 31א(ג1) לחוק הקובע כי:  
17  
18 **"על אף הוראות סעיף קטן (א), רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה כאמור**  
19 **באותו סעיף קטן פיצויים לדוגמה בסכום העולה על 10,000 ש"ח ובלבד שאינו**  
20 **עולה על 50,000 ש"ח אם מצא כי ההפרה היא הפרה חוזרת או הפרה נמשכת**  
21 **או שהיא נעשתה בניסבות מחמירות כהגדרתן בסעיף 23 א (ב)."**  
22  
23 27. נשאלת השאלה מהם המקרים הראויים בהם ניתן ונכון לעשות שימוש בהוראת סייק (ג)  
24 המאפשרת לפסוק פיצויים לדוגמא בסכום העולה על 10,000 ש"ח.  
25  
26 בחינת הסעיף מלמדת כי מצויות בו שלוש אפשרויות שונות: הפרה חוזרת, הפרה נמשכת  
27 ונסיבות מחמירות.  
28  
29 28. באשר להפרה חוזרת, המוגדרת בסעיף 31א(ג2), הרי שזו דורשת הרשעה קודמת של  
30 העוסק. ראשית, הדעת נותנת וניסיון החיים מלמד כי היקף האכיפה תפלילית בנושא חוק  
31 הגנת הצרכן הוא לא תמיד מספק.  
32 וחשוב מכך - גם אם מניחים כי מוגש מספר רב של כתבי אישום מכוח החוק וישנן לא מעט  
33 הרשעות, עדיין לא ברור מיהו הגורם המצוי בתמונת ההתדיינות אשר יוכל להביא הרשעה  
34 קודמת כזו לידיעת בית המשפט. שהרי נטייתה של כל נתבעת פוטנציאלית תהא, באופן  
35 טבעי, שלא להבליט עניין זה, ואילו הצרכן, על פי רוב, כלל לא יידע כי אותה נתבעת אכן  
36 הואשמה והורשעה בעבר.



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 8569-09-09 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ת.צ. 520040072

- 1
- 2 29. הוא הדין בנוגע להפרה נמשכת. הדעת נותנת ונסיון החיים מלמד כי מספר המקרים בהם
- 3 עושה שימוש הממונה, כתגדרתו בחוק, בסמכותו למסירת הודעה לפי סעיף 21(4) לחוק, וכן
- 4 מספר המקרים בהם עושה שימוש היועץ המשפטי לממשלה או נציגו בסמכותו ליתן צו לפי
- 5 סעיף 30 לחוק, שניהם גם יחד - הינו מצומצם ביותר. כך גם עולה מסקירת מאגרי הפסיקה
- 6 הממוחשבים בקשר עם סעיפים אלו. בנוסף, אפילו ייעשה שימוש בסמכויות הללו לעתים
- 7 קרובות, הצרכן, קרוב לוודאי, לא יידע על כך דבר.
- 8
- 9 30. נותרה לדין האפשרות של נסיבות מחמירות כמשמעותן בסעיף 23א. לחוק. סעיף זה מונה
- 10 שלושה מקרים בהם רואה החוק משום נסיבות מחמירות:
- 11 (1) מעשה המתייחס למספר רב במיוחד של צרכנים; (2) המעשה גרם נזק חמור במיוחד
- 12 לצרכן או לקבוצת צרכנים; (3) עובר העבירה הפיק רווחים או טובות הנאה גדולים במיוחד
- 13 מהמעשה.
- 14
- 15 הקושי בשלושת סוגי המקרים הינו אינהרנטי - המעשים המפורטים בסעיף 31א.א (א) מטבעם
- 16 מתייחסים לצרכן אחד ולעסקה אחת ולכן סייק (1) והסיפא של סייק (2) בסעיף 23א, מעצם
- 17 ההגדרה, לא יתקיימו בתביעה לפי סעיף 31א. לחוק. באשר לסייק (2) רישא, בו יש דרישה כי
- 18 נגרם נזק חמור במיוחד לצרכן, הרי שאף הוא מוקשה. אחד הטעמים בניגום מצא לנוכח
- 19 המחוקק לבוא לקראת הצרכן ולאפשר לו לקבל פיצוי ללא הוכחת נזק, הינו העובדה
- 20 שבנסיבות המפורטות בסעיף 31א.א (א) מדובר בנזק שחינו קשה לכימות ולהוכחה.
- 21
- 22 31. מן המקובץ נמצא לנו, איפוא, כי הלכה למעשה על פי פרשנות דווקנית של לשון החוק אין
- 23 אפשרות מעשית כי צרכן יוכל לזכות בפיצוי לדוגמא העולה על סכום של 10,000 ₪, שכן
- 24 הוא לא יוכל להראות כי מקרהו בא בגדר אחד המקרים המנויים בסעיף 31א.א (ג) לחוק.
- 25
- 26 יש מקום לסברה ולפיה תוצאה כאמור הינה בלתי רצויה או סבירה. על פי גישה מעין זו,
- 27 נוכח תכליתו של סעיף 31א. מחד, והאופן בו נוסח סעיף 31 א.א (ג) לחוק מאידך, מן הראוי כי
- 28 בתי המשפט יפרשו את הוראותיו בפרשנות מרחיבה אשר תמנע ממנו להפוך אות מתה.
- 29 ודוק; אין הכוונה לפריצת הרשימה המפורטת בסעיף 31א.א (א) לחוק, שהיא רשימה סגורה,
- 30 אלא לפרשנות מרחיבה של סעיף 31א.א (ג) לחוק, שלפיה לבית המשפט נתונה הסמכות לקבוע,
- 31 במקרים המתאימים, קיומן של נסיבות מחמירות לענין סעיף 31א.א (ג) לא רק כל אימת
- 32 שמתקיימות הנסיבות המפורטות בסעיף 23א. לחוק, שלכאורה אינן מתאימות להוכחה
- 33 בהקשר של מתדיין אחד, אלא גם בנסיבות שהן ברונח הנסיבות המפורטות בסעיף 23א.
- 34 לחוק. פרשנות מרחיבה כזו, ככל שיש לה מקום, מן הראוי שתיעשה בזהירות, עקב בצד
- 35 אגודל, תוך מודעות לכך שמדובר למעשה בפיצוי עונשי שהוא נזיר למדי במקומותינו.
- 36



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 09-09-8569 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ח.צ. 520040072

- 1 בענייננו אין צורך להידרש לסוגיה זו ולהכריע בה, שכן הסכום אשר נתבע בכתב התביעה, 32  
 2 ואשר בגינו שולמה אגרה, הינו סכום של מעט למעלה מ-10,000 ש"ח. בנסיבות אלה, די  
 3 בעובדה זו כשלעצמה על מנת להביא לדחיית בקשת התובע 1 לפסיקה בסכום העולה על  
 4 10,000 ₪, שכן תהא אשר תהא מידת החומרה שבהתנהלות הנתבעת, אין מקום לפסוק  
 5 לטובת התובעים סכום גבוה מאשר נתבע על ידם.  
 6  
 7 בענייננו, שקילת השיקולים הקבועים בחוק כמנחים את בית המשפט בבואו לקבוע את גובה 33  
 8 הפיצויים, מוליכה למסקנה כי על הפיצויים להיות בסכום משמעותי וגבוה.  
 9  
 10 מכלל הנסיבות נראה כי בקשות התובעים לא היו בראש מעייניה של הנתבעת. כך, למשל,  
 11 לא ברור מדוע משכבר נקבע הניתוק (כיום 23.4.09), צריך היה לקבוע אותו למועד של  
 12 למעלה מחודש ימים קדימה (ליום 24.5.09), ולהמשיך לגבות בפרק הזמן הזה חיובים  
 13 נוספים, חודשים רבים אחרי ההודעה הראשונה בדבר סיום ההתקשרות. נוכרי כי החוק  
 14 קובע באופן ברור ומפורש פרק זמן של שלושה ימים לכל היותר לשם סיום ההתקשרות.  
 15 נוכרי גם כי לא היה צורך בתיאום עם התובעים ובנוכחותם לצורך הניתוק.  
 16  
 17 מלבד הסכום הגבוה של החיובים שנגבו שלא כדין, תמספר הרב של החיובים שנגבו שלא 34  
 18 כדין, והתקופה הארוכה עד מאוד אשר נדרשה לנתבעת על מנת להשיב את החיובים שנגבו  
 19 שלא כדין, קיים גם שיקול נוסף.  
 20  
 21 העובדה שמדובר בענייננו במנות משווה לכל הפרשה נופך של חומרה יתרה. עסקינן בגביית  
 22 סכומים בהוראת קבע מתוך חשבון בנק של אדם אשר הלך לבית עולמו. לעובדה זו מספר  
 23 היבטים הממחישים את הקושי הכרוך בכך ונעמוד על שניים מהם.  
 24  
 25 ראשית, כפי שמוסבר בפסק דינו האמור של כבי השופט טנגבוים, לצרכנים רבים אין את  
 26 הזמן והכח לבדוק את פרטיהם המדוייקים של חשבוניהם. כאשר מדובר במנות, לעתים  
 27 אין מי שידאג לחשבונותיו כלל. גם במקרה בו נושא זה מטופל, הצורך של יורשים למשפש  
 28 ולבדוק בחשבונותיו של מנות, תוך התגברות על הקושי הכרוך בתיאום בין יורשים שונים,  
 29 פיזורם הגיאוגרפי לעיתים במקומות שונים, או העדר תקשורת ואולי אפילו חילוקי דעות  
 30 וסכסוכים ביניהם - כל אלו מקשים על הסיטואציה עוד יותר ומחדדים את הפגם  
 31 שבהתנהלות העוסק.  
 32  
 33 קושי נוסף הינו הקושי הרגשי והמנטלי העשוי להתלוות לטיפול מול העוסק בהשבת  
 34 הכספים. העובדה ששאריו של מנוח צריכים, נוסף על הכאב עמו נגזר עליהם להתמודד  
 35 ממילא, להשחית זמן ומשאבים גם לצורך פניות חוזרות ונשנות לעוסק לחדול מגביה שלא  
 36 כדין או להשיב את הכספים - אף היא מצדיקה הסתכלות על המשך גביה מחשבון בנק של





## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

15 פברואר 2010

ת"ק 09-09-8569 רב הון ואח' נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ, ח.צ. 520040072

- 1 מנוח למרות ביטולה של עסקה מתמשכת, כעל נסיבות מחמירות המצדיקות פסיקת פיצוי  
 2 לדוגמא על הצד הגבוה.
- 3
- 4 אכן, על כל עוסק, ובמיוחד חברה גדולה כדוגמת הנתבעת, לשים לב היטב ולהיזהר כפליים  
 5 כאשר מדובר בביטול עסקה מתמשכת שנחתמה עם מנות. מרגע שנודע לעוסק על כך שלקוח  
 6 אשר התקשר עמו בעסקה מתמשכת הלך לעלמו, עליו לפעול באופן המתחייב מכך.
- 7
- 8 התוצאה הינה כי אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעים פיצויים לדוגמא בסכום של 35.  
 9 10,000 ש"ח, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית בסכום של 30 ש"ח. כמו כן תשלם הנתבעת  
 10 הוצאות המשפט בסכום של 350 ש"ח.
- 11
- 12 כל הסכומים האמורים ישולמו תוך 30 ימים, שאם לא כן יישאו ריבית פינורים כחוק  
 13 מהיום ועד מועד התשלום בפועל.
- 14
- 15 זכות להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי, תוך 15 ימים מיום קבלת פסק  
 16 הדין.
- 17
- 18 ניתן היום, י"א שבט תש"ע, 15 פברואר 2010, בהעדר הצדדים.
- 19

20  
21

  
 אייל דורון, שופט

בית דין לתביעות קטנות  
 חיפה  
 18-02-2010  
 ממונה על פיקוח  
 משרד המשפטים