

## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

תא"מ 10-07-3565 בזק בינלאומי בע"מ נ' זגנרייך

בפני כב' השופט צחי עוזיאל

התובעת:

בזק בינלאומי בע"מ  
ע"י ב"כ עו"ד עדי אלמוזלינו

נגד

הנתבע:

מריאן זגנרייך  
ע"י ב"כ עו"ד שמעון שובר

מיני-רציו:

\* כאשר עסקינן בהסכמים שהינם ארוכים מאוד, בשפה האנגלית, על צג מחשב, הכוללים מידע רב מאוד שחלקו אף מוצג בדרך של טבלאות, אמנם אין המדובר, בחוזה אחיד מקפח, אולם מדובר בחוזה ארוך וייחודי המצריך מתן תשומת לב מיוחדת מצידו של הצרכן. בחוזים מהסוג הנדון, ההישענות של הצרכן על הדברים שנאמרים לו בעל-פה מצד נציגייהן של החברות הגדולות הינה צפויה יותר מאשר בהתקשרות באמצעות הסכמים מסוג אחר.

\* הגנת הצרכן – הטעיה – בשלב החוזי

תביעה על סכום קצוב שהוגשה על-ידי התובעת בגין חוב נטען של הנתבע עבור שירותי אינטרנט בינלאומי שסיפקה לו בעת שהותו בגרמניה. הנתבע טען להגנתו, כי הוא שוחח טלפונית עם נציגי התובעת במספר הזדמנויות ונאמר לו מפורשות כי החיוב הינו קבוע וללא הגבלת זמן גלישה באינטרנט. הנתבע הוסיף וציין כי נציגי השירות לא ידעו לומר לו מהו המחיר שייגבה, אולם, ניתן היה להבין מהדברים שנאמרו כי "אופן החיבור הביתי דומה לאופן החיבור מחוץ לישראל ועל כן התשלום יהיה מוכפל ב- 120% - 110%". לטענת הנתבע, גם אם חתם על החוזים וההסכמים שהוצגו על-ידי התובעת, הדברים שנאמרו לו במסגרת השיחות הטלפוניות מהווים הטעיה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן.

בית המשפט פסק כלהלן:

הוראות חוק הגנת הצרכן נועדו להגן על צרכנים ולאפשר להם לבצע עסקאות כאשר יש בידיהם את כל המידע הנכון והנחוץ. לעיתים רבות, צרכנים של חברות גדולות חותמים על הסכמים ארוכים בעלי ניסוחים משפטיים, מורכבים ומפותלים, שלרוב הם לא יודעים מה תוכנם של אותם הסעיפים ובמקרים רבים הם נסמכים על הדברים שנאמרים להם בעל-פה על-ידי נציגי החברות.

ההסכמים בענייננו הינם ארוכים מאוד, בשפה האנגלית, על צג מחשב, הכוללים מידע רב מאוד שחלקו אף מוצג בדרך של טבלאות. אמנם אין המדובר, בחוזה אחיד מקפח, אולם מדובר בחוזה ארוך וייחודי המצריך מתן תשומת לב מיוחדת מצידו של הצרכן.

בחוזים מהסוג הנדון, ההישענות של הצרכן על הדברים שנאמרים לו בעל-פה מצד נציגייהן של החברות הגדולות הינה צפויה יותר מאשר בהתקשרות באמצעות הסכמים מסוג אחר, הכוללים לדוגמה הסכם מודפס, קצר ונהיר. לפיכך, במקרים שכאלה, יש ליתן משקל משמעותי לדברים שנאמרים בעל-פה על-ידי נציגי החברה בעת שנבחנת טענה של צרכן שלפיה הוטעה על-ידי נציגי החברה. הטעיה נוצרת למעשה

כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים או הלא נאמרים לבין האמור בחוזה הכתוב והינה בניגוד להוראות סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.

העובדה שהתובעת הגישה את התביעה בחלוף 5 שנים מיום ההתקשרות פועלת לחובתה בהקשר הנדון על כל המשתמע מכך. שיהוי זה מטיל עליה מידת הוכחה גבוהה לכך שנציגיה פעלו בתום לב ולא הטעו את הנתבע, כנטען על-ידו, והיא לא עמדה בנטל זה. בנסיבות העניין, נציגיה של התובעת כשלו בכך שפעלו בניגוד להוראות סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן והדברים שנאמרו לנתבע מהווים, ללא ספק, הטעייה בעניין מהותי והם שהנחו אותו בעת החתימה על ההסכם.

לנוכח הקביעה האמורה, יש לראות את החוזה כמבוטל, אולם על הנתבע להשיב לתובעת את מה שקיבל בפועל על פי החוזה, היינו עבור שירותי האינטרנט בעת שהותו בחו"ל בתקופה הרלבנטית.

## פסק דין

### רקע כללי

1. ראשיתו של הליך זה בתביעה על סכום קצוב שהוגשה על-ידי התובעת בחודש יולי 2010 בגין חוב נטען של הנתבע בסך של 24,049 ₪ עבור שירותי אינטרנט בינלאומי שסיפקה לו בעת שהותו בגרמניה בין הימים 9-31/8/05.

2. ביום 7.9.10, בהסכמת התובעת, ניתנה לנתבע רשות להתגונן וההליך התנהל בפסים של סדר דין מהיר. ביום 5.4.11 התקיימה ישיבת הוכחה, במסגרתה העידו מנהלת תיקי לקוחות בגבייה המשפטית אצל התובעת, מירי מולגן, והנתבע ובתום הישיבה נשמעו סיכומי ב"כ הצדדים. בהתאם לתקנה 214טז (ב) [לתקנות סדר הדין האזרחי](#), התשמ"ד-1984, פסק הדין ינומק באופן תמציתי.

3. ביום 9.8.05 פנה הנתבע – לקוח של התובעת ומי שקיבל ממנה שירותי אינטרנט קבועים בישראל - לתובעת וביקש להתחבר לשירותי האינטרנט של התובעת בגרמניה. נציג התובעת המליץ על התקשרות דרך חברת I PASS ALLIANCE, שהינה חברת תקשורת חיצונית שהוקמה במטרה לאפשר לספקיות האינטרנט ברחבי בעולם, דוגמת התובעת, ליתן מענה ללקוחותיהן הנמצאים מחוץ לאזור הקבוע (להלן – **החברה החיצונית**). לצורך כך, היה על הנתבע להוריד קובץ התקנה של החברה החיצונית מאתר האינטרנט של התובעת ולהתקינו במחשבו האישי. במהלך התהליך הנ"ל, היה על הנתבע להביע את הסכמתו לתנאי ההסכם על-ידי לחיצה על מקש "YES" והנתבע עשה כן (ראה תצהיר מירי מולגן, ונספחים ג' ו- ד' לתצהיר).

4. התשלום עבור השימוש בחברה החיצונית הינו נגזרת של השימוש בפועל על-פי התעריף שקבעה החברה החיצונית ובהתאם לאופן הגלישה שבוחר הלקוח. הנתבע התחבר לשירות

"DIAL UP" המורכב מחיוב לפי פעימת מונה בהתאם לזמן השימוש באינטרנט ובהתאם לתעריפים שפורטו (ראה תצהיר מולגן ונספחים ו' לתצהיר וכן עדותה בעמ' 5 ש' 22).

5. הנתבע לא מכחיש את אופן ההתקשרות המפורט לעיל, אולם, לטענתו, הוא שוחח טלפונית עם נציגי התובעת במספר הזדמנויות ונאמר לו מפורשות כי החיוב הינו קבוע וללא הגבלת זמן גלישה באינטרנט. הנתבע הוסיף וציין כי נציגי השירות לא ידעו לומר לו מהו המחיר שייגבה, אולם, ניתן היה להבין מהדברים שנאמרו כי "אופן החיבור הביתי דומה לאופן החיבור מחוץ לישראל ועל כן התשלום יהיה מוכפל ב- 120% - 110%" (סעיף 13 לתצהיר הנתבע) וכן כי "הוברר לי בצורה ברורה שהתעריפים עליהם מדובר הינם פחות או יותר כמו אלה שבהם אני מחויב בישראל..." (סעיף 26 לתצהיר הנתבע).

6. לטענת הנתבע, גם אם חתם על החוזים וההסכמים שהוצגו על-ידי התובעת, הדברים שנאמרו לו במסגרת השיחות הטלפוניות מהווים הטעיה בהתאם להוראות [חוק הגנת הצרכן](#), תשמ"א-1981 (להלן – [חוק הגנת הצרכן](#)). עוד נטען באופן כללי על-ידי הנתבע כי מדובר בחוזה אחיד ומקפח.

#### דיון והכרעה

7. הוראות [חוק הגנת הצרכן](#) נועדו להגן על צרכנים ולאפשר להם לבצע עסקאות כאשר יש בידיהם את כל המידע הנכון והנחוץ. לעיתים רבות, צרכנים של חברות גדולות חותמים על הסכמים ארוכים בעלי ניסוחים משפטיים, מורכבים ומפותלים, שלרוב הם לא יודעים מה תוכנם של אותם הסעיפים ובמקרים רבים הם נסמכים על הדברים שנאמרים להם בעל-פה על-ידי נציגי החברות.

8. גם ההסכמים בענייננו הינם ארוכים מאד, בשפה האנגלית, על צג מחשב, הכוללים מידע רב מאד שחלקו אף מוצג בדרך של טבלאות. אמנם אין המדובר, לטעמי, בחוזה אחיד מקפח, כפי שנטען בכלליות על-ידי הנתבע, אולם מדובר בחוזה ארוך וייחודי המצריך מתן תשומת לב מיוחדת מצידו של הצרכן.

יחד עם זאת, גם החוזים מהסוג הנדון הינם חוזים מחייבים לכל דבר ועניין ואינם פוטרים את הצרכן מלעיין בהם בדקדקנות. בנוסף, החתימה על החוזה מהסוג הנדון, בין בכתב יד ובין באישור על-ידי לחיצה על "YES", הינה בעלות נפקות משפטית מחייבת, ויש בה, בדרך כלל, כדי להצביע על כך שהצרכן קיבל על עצמו את כל תנאיו של ההסכם.

9. לצד האמור לעיל, בחוזים מהסוג הנדון, ההישענות של הצרכן על הדברים שנאמרים לו בעל-פה מצד נציגיהן של החברות הגדולות הינה צפויה יותר מאשר בהתקשרות באמצעות הסכמים מסוג אחר, הכוללים לדוגמא הסכם מודפס, קצר ונהיר. לפיכך, במקרים שכאלה,

יש ליתן משקל משמעותי לדברים שנאמרים בעל-פה על-ידי נציגי החברה בעת שנבחנת טענה של צרכן שלפיה הוטעה על-ידי נציגי החברה.

10. הטעיה נוצרת למעשה כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים או הלא נאמרים לבין האמור בחוזה הכתוב והינה בניגוד להוראות סעיף 2(א) [לחוק הגנת הצרכן](#) הדן הקובע כי:

לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

....

(13) המחיר לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית; הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר,

11. לאור האמור לעיל, במידה ויוכח כי נציגי התובעת מסרו לנתבע טלפונית כי החיוב עבור הגלישה בחו"ל הינו קבוע וכי אין משמעות לזמן הגלישה בפועל, הרי שלא ספק מדובר בהטעיה בענינים מהותיים לעסקה בהתאם להוראות סעיף 2(א)(1) ו- (13) לחוק.

### **תוכן השיחות הטלפוניות בין נציגי התובעת לבין הנתבע – האם הטעיה?**

12. השאלה המרכזית הטעונה הכרעה מתייחסת כאמור לתוכן של השיחות הטלפוניות בין נציגי התובעת לבין הנתבע בעת ההתקשרות.

13. עדותו של הנתבע הותירה בי רושם מהימן והתרשמתי כי מדובר במי שחש פגוע מכך שלאורך כל הדרך התובעת לא האמינה לגרסתו באשר לתוכן השיחות שלו עם נציגיה. הנתבע חזר והבהיר, הן בתצהיר והן בבית המשפט, כי הובהר לו התעריפים הינם "פחות או יותר" אותם התעריפים שבהם הוא חויב במסגרת השימוש באינטרנט בישראל וכן כי אין חשיבות לזמן הגלישה בפועל.

14. לעדותו הנתבע יש להוסיף את העובדה שנציגת התובעת העידה כי ברשות התובעת היו הקלטות של השיחות הטלפוניות בין נציגיה לבין הנתבע, אולם אלה הושמדו בהתאם לנהלים פנימיים הקובעים שיש לשומרן כחצי שנה בלבד (עמ' 5 ש' 28 ואילך - העדה לא ידעה למסור מה היה הנוהל בשנת 2005). לגבי הנציג ששוחח באופן אישי עם הנתבע, נמסר כי לא ידוע אם הלה עדיין עובד אצל התובעת שכן מדובר באירוע משנת 2005 (עמ' 4 ש' 28 לפרוטוקול).

15. לטעמי, העובדה שהתובעת הגישה את התביעה בחלוף 5 שנים מיום ההתקשרות פועלת לחובתה בהקשר הנדון על כל המשתמע מכך. דומני כי שיהוי זה מטיל עליה מידת הוכחה גבוהה לכך שנציגיה פעלו בתום לב ולא הטעו את הנתבע, כנטען על-ידו, והיא לא עמדה בנטל זה.

משהוברר לתובעת, בסמוך לאחר חזרתו של הנתבע מגרמניה, כי טענותיו כלפיה מתייחסות לדברים שנאמרו לו טלפונית (סעיף 19 לתצהיר הנתבע ונ/2), היה עליה לפעול לכך שהקלטות תשמרנה ואף היה עליה לפעול לאיתור הנציג הרלבנטי ולהעלות הדברים על הכתב. היום, כשש שנים לאחר האירוע, לא ניתן לעשות כן ועניין זה כאמור פועל לחובת התובעת.

16. התובעת הצביעה על תמיהות בגרסתו של הנתבע ובראשן העובדה כי דו"ח הגלישות הרלבנטי לאותה תקופה (נספח ה' לתצהיר מולגן) מצביע על כך כי הנתבע התחבר והתנתק מהאינטרנט מספר פעמים ביום, בניגוד לנטען על-ידו בתצהיר כי לא הקפיד לכבות את המחשב שכן סבר שלא הייתה משמעות לזמן הגלישה בפועל (סעיף 14 לתצהיר הנתבע). לטעמי, אין בתמיהה זו כדי לשמוט את הקרקע תחת עדותו המהימנה של הנתבע, בפרט לאור העובדה שהשימוש במחשב נעשה על-ידו בעת שקיבל טיפול רפואי בבית חולים בגרמניה ובנסיבות שאין בהן כדי ללמד על שיטת שימוש קבועה בכל אחד מהימים. יתרה מכך ומעל הכל, אין בתמיהה זו כדי לרפא את מחדלי התובעת שפרטתי בסעיף 15 לעיל.

17. לסיכום נקודה זו, נציגיה של התובעת כשלו בכך שפעלו בניגוד להוראות סעיף 2 [לחוק הגנת הצרכן](#) והדברים שנאמרו לנתבע מהווים, ללא ספק, הטעייה בעניין מהותי והם שהנחו אותו בעת החתימה על ההסכם.

### **התרופות בגין ההטעיה**

18. לנוכח קביעתי האמורה, יש לראות את החוזה כמבוטל, אולם על הנתבע להשיב לתובעת את מה שקיבל בפועל על פי החוזה, היינו עבור שירותי האינטרנט בעת שהותו בחו"ל בתקופה הרלבנטית [גישה דומה ננקטה בפסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות [בתק \(י-0\)](#) [2776/07 סויסה נגד פלאפון](#) [פורסם בנבו] (נ/4), שאליו הפנה ב"כ הנתבע וביקש להקיש ממנו לענייננו (סעיף 23 לפסק הדין) וראה גם סעיף 9(א) [לחוק החוזים \(תרופות בשל הפרת חוזה\)](#), תשל"א-1970].

19. במסגרת ההליך הובאו בפני שורה של ראיות, אשר בשקלולן ניתן לקבוע, על דרך של אומדנא, את שוויו הראוי של השירות שקיבל הנתבע בנסיבות של התיק שבפני: [\(א\)](#) אמרות הנתבע בתצהירו ובבית המשפט לפיהן נאמר לו כי ישלם "פחות או יותר כמו בארץ"; [\(ב\)](#)

תשובת הנתבע לב"כ התובעת שלפיה ידע כי השירות בחו"ל יקר יותר מהשירות בארץ (עמ' 9 ש' 32); (ג) העובדה שהתובעת זיכתה את הנתבע בסכום של 8000 ₪ בגין שירות התובעת עבור הגלישה של הנתבע בגרמניה והסתפקותה, לאור מצבו הבריאותי של הנתבע ונסיבותיו האישיות, רק בתביעת הסכום ששולם על-ידי התובעת לחברה החיצונית (עמ' 6 ש' 5 לעדות מולגן); (ד) העובדה שהמחיר כיום הינו לכל היותר 33 דולר ליום; (ה) דו"ח הגלישות המעיד על גלישה די מאסיבית בתקופה הרלבנטית (נספח ה' לתצהיר נציגת התובעת); (ו) הסכום ששילמה התובעת לחברה החיצונית עבור השירות שניתן לנתבע (נספח ז' לתצהיר); (ז) כרטסת הנהלת החשבונות של הנתבע (נספח א' לתצהיר נציגת התובעת).

20. לאחר ששקללתי את הנתונים שפורטו לעיל, אני קובע כי על הנתבע לשלם לתובעת סך כולל של 3500 ₪ בגין שירותי האינטרנט שסיפקה לו בעת שהותו בגרמניה בחודש אוגוסט 2005. סכום זה ישולם לתובעת תוך 30 ימים מהיום.

23. לאור התוצאה אליה הגעתי, אני סבור כי אין מקום להטיל על הנתבע הוצאות וכל צד יישא בהוצאותיו.

24. המזכירות תשלח העתק מפסק הדין לב"כ הצדדים.

צחי עוזיאל 54678313-1/

ניתן היום, ח' ניסן תשע"א, 12 אפריל 2011,  
בהעדר הצדדים.

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה