



בית משפט השלום בצפת

תאד"מ 43159-09-21 סוויסה נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשמת בכירה עביר גבריס

תובע שלומי סוויסה

נגד

נתבעת הוט - מערכות תקשורת בע"מ

פסק דין

- 1
2 1. לפני תביעה בסכום של 70,000 ₪. התובע טען כי למרות שביום 24.9.20 ניתנה הודעה לנציג
3 הנתבעת על רצון לסיים את ההתקשרות בין הצדדים, וחרף פניותיו מספר פעמים לשירות
4 לקוחות במהלך מצא את עצמו "מבלה" שעות אורכות למענה אנושי כדי להביא לסיום
5 ההתקשרות וגם עת הגיע לנציג שירות נאמר לו כי הוא מועבר ל"מחלקת ניתוקים" או
6 "שימור לקוחות" וכדומה, ומשלא נענה החליט ביום 19.10.20 לפעול באופן חד צדדי ולבטל
7 את הוראת הקבע באמצעותה שילם לנתבעת עבור השירות שסופק לו. התובע מבקש לחייב
8 את הנתבעת בגין ההתעמרות, הטרחה, הפניות הרבות של התובע חסר האונים, בזבוז זמן
9 ואי קבלת זיכוי ועוגמת נפש שנאלץ לעבור וכן, בגין השקעת חמישה ימי עבודה.
10 התובע מבקש לחייב את הנתבעת לשלם לו פיצויים לדוגמא מכוח [סעיף 31א\(א\)\(ב2\) לחוק](#)
11 [הגנת הצרכן, התשמ"א-1981](#) בסכום של 50,000 ש"ח, פיצוי בגין עוגמת נפש בסכום של
12 10,000 ש"ח ופיצוי בגין אובדן חמישה ימי עבודה בסכום של 10,000 ש"ח ובסה"כ 70,000
13 ש"ח.
14 2. הנתבעת הגישה כתב הגנה וטענה כי דין התביעה להידחות. הנתבעת טענה התובע התקשר
15 עמה בהסכם לאספקת שירותי טריפל - טלוויזיה בכבלים, תשתית אינטרנט וטלפון ניח
16 בתאריך 17.9.17 (להלן "השירות"), כי התובע לא צירף כל ראייה בקשר להודעת ביטול
17 שירותים מתאריך 24.9.20, כי אצל הנתבעת לא נמצא תימוכין להודעה על הפסקת
18 שירותים בעל פה במנוי התובע מתאריך 24.9.20, כי אצל הנתבעת התקבלה פנייה בקשר
19 לאיטיות בגלישה ולא בקשר להפסקת שירותים, כי בנסיבות בהן טוען התובע לביטול
20 הוראת הקבע ביום 19.10.20 הרי המחלוקת היא בגין חוב של 20 ימי שימוש וכי החיוב
21 האחרון שבוצע היה עבור חודש ספטמבר 2020.

1 הנתבעת טענה בנוסף כי התשלום האחרון בוצע בתאריך 23.9.20 עבור דמי מנוי לתקופה
 2 1.9.20 עד 30.9.20 כך שאפילו הייתה מועברת הודעה על הפסקת שירותים בתאריך 24.9.20
 3 (יום חמישי) הרי שהיה על הצדדים לבצע גמר חשבון עבור יום אחד בלבד ולדון בסוגיית
 4 יתרת החוב עבור 20 ימי שימוש נוספים. הנתבעת טענה בנוסף כי החיוב בנספח ז' בסכום
 5 של 557.43 ש"ח הוא עבור חודש ספטמבר בלבד, כי גם אם מדובר בחיוב שגוי אחד שבוצע
 6 לאחר הודעת ניתוק (ולא כך) הרי סעיף חוק אליו מפנה התובע מתייחס לתשלומים ולא
 7 תשלום אחד וכי היות ובנסיבות המקרה טענת התובע היא להודעת ניתוק / הספקת
 8 שירותים שהיא בעל פה, הרי שכלל אין תחולה לסעיף 31 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-
 9 1981 בהיעדר דרישת הכתב כנדרש בסעיף 31א(ב) לחוק. הנתבעת טענה כי לתובע חוב בגין
 10 ציוד שלא הושב לנתבעת חרף ניסיונותיה לתאם מועד איסוף מול התובע וכי לתובע אין
 11 זכות לקיזוז.

דיון והכרעה:

- 12
 13
 14
 15 3. מטעם התובע הוגש תצהיר עדות ראשית שלו ושל אשתו מיכל סוויסה (להלן "מיכל")
 16 ומטעם הנתבעת הוגש תצהיר עדות ראשית של גב' איריס פיטרו (להלן "עדת הנתבעת")
 17 והעדים נחקרו.
 18 4. לתצהירי עדות ראשית מטעם התובע צורפו תמלול שיחה עם שירות לקוחות של הנתבעת
 19 מיום 15.10.20, תמלול שיחה עם שירות לקוחות של הנתבעת מיום 22.10.20, תמלול שיחה
 20 עם שירות לקוחות של הנתבעת מיום 24.9.21, תזכיר תובע למועד ביטול הוראת הקבע
 21 מטעמו בתאריך 19.10.20, הודעה מטעם הנתבעת על הפסקת תשלום הוראת קבע, הודעת
 22 חיוב של הנתבעת למועדים 23.9.20 עד 22.10.20, חיוב כרטיס אשראי של התובע למועד
 23 23.9.20 עד 22.10.20, הודעת התובע מיום 22.10.20, דוח המועצה לכבלים, מכתב התראה,
 24 הודעת משרד התקשורת, וכן, לתצהיר העדה מיכל צורפו מסמכי ההתקשרות עם פרטנר
 25 בתאריך 24.9.20 ואישור ביקור טכנאי התקנות מטעם פרטנר בתאריך 12.10.20.
 26 5. לתצהיר עדות ראשית של הנתבעת צורפו מסמכי סיכום מכירה, פקודת עבודה, תמלול
 27 שיחה מיום 24.9.20, תיעודי מערכת מיום 24.9.20 (נספח ד', ה'), פירוט הזמנות בתשלום
 28 (נספח ו'), דוח הזמנות ושימושים ב-VOD (נספח ז'), תיעוד מערכת מיום 25.10.20 (נספח
 29 ח'), תיעוד מערכת מיום 11.11.20 (נספח ט'), הסכם למתן שידורי טלוויזיה רב ערוציים
 30 (נספח י') ותנאים כלליים לגלישה (נספח י"ב).
 31 6. מן המפורסמות הוא כי נטל ההוכחה במשפט האזרחי מונח לפתחו של התובע, וזאת
 32 בבחינת "המוציא מחברו עליו הראייה". יפים לכך דבריה של כבוד השופטת ש' שטרסבורג-
 33 כהן בע"א 2781/93 דעקה נ' בית חולים "כרמל" (פורסם בנבו):
 34 "הכלל הראייתי הבסיסי הרווח במשפט האזרחי בשיטתנו המשפטית, כבשיטות
 35 משפט רבות אחרות, הוא כי נטל ההוכחה רובץ על התובע ומידת ההוכחה היא עודף
 36 הסתברות, בבחינת הכלל עתיק היומין "המוציא מחברו עליו הראייה". על-פי כלל זה,
 37 יזכה התובע בתביעתו אם ירים את נטל הוכחתה בשיעור העולה על 50%. שאז, תוטל
 38 החבות או האחריות במלואה על הנתבע. לא עמד בכך, יפסיד את כל תביעתו. כלל זה
 39 הוא לכאורה יעיל, הוגן, רציונלי, אחיד וישים לכל משפט אזרחי".

7. אקדים כי לאחר שעיינתי בטענות הצדדים ובמכלול הראיות שבתיק ולאחר ששמעתי את הצדדים ועיינתי בסיכומי הצדדים, הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה ולהלן אנמק.
8. האם נמסרה לנתבעת הודעת ניתוק בעל פה בשיחה ביום 24.9.20: לאחר עיון בטענות הצדדים ובסיכומיהם, בחומר הראיות שהוגש לתיק ולאחר שמיעת העדויות בפני, אני מעדיפה את גרסת התובע כי נמסרה הודעת ניתוק ביום 24.9.20, גרסה שהייתה עקבית, והחלטית ונתמכה בעדות העדה מיכל ואנמק:
- א. התובע העיד כי הראייה להודעת הניתוק בעל פה ביום 24.9.20 הייתה תמלול השיחה מיום 15.10.20 וכן בנספחים ד'-ה' לתצהיר הנתבעת שמראים תיעוד של פנייה ראשונה לנתבעת לתמיכה ופנייה שנייה המתעדת כי מיכל הלקוחה מלינה על תקלות ולא מעוניינת לעבור לתמיכה הטכנית (עמ' 5 שורה 9-6).
- ב. התובע המשיך והעיד כי בתמלול השיחה ציין כי זו פעם שנייה שהוא פונה לתיאום הגעה לניתוק וכי הנציג מאשר קריאה אחרונה מיום 24.9.20. עת נחקר התובע כי הפניה מיום 24.9.20 הייתה בקשר לתקלות, התובע הפנה לנספח ה' לתצהיר הנתבעת וטען כי הערת הנציג הייתה " לקוחה מלינה על תקלות לא מעוניינת לעבור לתמיכה טכנית" וכי משמעות הדבר היא שמעוניינת לסיים את ההתקשרות (עמ' 5 שורה 26-2).
- ג. העדה מיכל העידה כי ביקשה בשיחה עם הנתבעת להתנתק (עמ' 6 שורה 28-27), כי באותו יום הייתה תקופת קורונה, היא עובדת מהבית מנהלת כספים בחברה, אין גנים, בהתחלה התקשרה וביקשה עזרה, היא הולכת עם המחשב בכל הבית, קורסת ובוכה לאחר שכמה ימים לפני התקשרה לבקש עזרה ואין מענה, כי מדובר היה על אינטרנט והתנתקויות אינסופיות וכי כשהואילו לענות התנתקה השיחה וכי התקשרה שוב וביקשה פשוט להתנתק (עמ' 6 שורה 36-31, עמ' 7 שורה 1). עוד העידה העדה מיכל כי לפני זה התקשרה לפרטנר לבירור הצעת מחיר והאם שווה לה להתנתק ומה העלויות וכי ההתנתקות הייתה ממקום של די, מצוקה (עמ' 7 שורה 5-2). עת נשאלה העדה מיכל כי היא רצתה סיוע טכני ולא ניתוק, השיבה בשלילה (עמ' 7 שורה 7-6). עת נשאלה העדה מיכל לגבי נספח ה' לתצהיר הנתבעת וכי בתיעוד היא מלינה על תקלות ולא מעוניינת לעבור לתמיכה טכנית, השיבה כי מדובר לא על שיחה אחת באותו יום (עמ' 7 שורה 14-8). בנוסף, העדה מיכל אישרה כי צירפה לתצהיר שלה את מסמך ההצטרפות לחברת פרטנר וכי עת הבינה מהנציגה מפורשות כי פרטנר יטפלו לה בהתקנות המכשירים והאינטרנט באופן הכי מהר, הסכימה להצעה שלהם והחליטה להתנתק (עמ' 7 שורה 21-15). כאמור חיזוק לגרסת העדה מיכל נמצא במסמכים ההצטרפות לחברת פרטנר מאותו יום 24.9.20 שצורפו לתצהיר עדות ראשית שלה.
- ד. לעומת גרסת התובע והעדה מיכל שהייתה גרסה עקבית, ברורה, קוהרנטית ולא נסתרה, מגרסת הנתבעת עלו תהיות רבות ואסביר.
- ה. מעיון בתמלול שיחה מיום 15.10.20 (עמ' 1 שורה 11-10, 18) עולה כי התובע פונה לנציג הנתבעת ומציין כי זו פעם שנייה שהוא משוחח כדי לתאם הגעה לניתוק ותשובת הנציג הייתה כי הוא מעביר אותו למחלקת גבייה והתובע מציין בפניו כי גם בפעם שעברה העבירו אותו ולכן הוא מבקש לא להעביר אותו עד שיגיע טכנאי. בנוסף באותו תמלול שיחה (עמ' 2 שורה 21-14) התובע מבקש מהנציג להסתכל ולבדוק מתי הייתה קריאה

- 1 אחרונה של התובע והנציג מאשר כי זו הייתה ביום 24.9 ואז התובע מציין כי גם אז
 2 אמרו לו לחכות יומיים עסקים ואז יגיעו אליו כאשר הנציג משירות לקוחות (עמ' 2
 3 שורה 23 לתמלול) שוב מבקש להעביר את התובע למחלקת הגבייה ומציין בפני התובע
 4 כי אינו יכול לקבוע לו ניתוק (עמ' 3 שורה 3). בנוסף באותו תמלול עולה כי התובע
 5 מועבר לנציגה אחרת והתובע שוב מבקש ממנה תיאום הגעה לאיסוף הציוד ומציין כי
 6 הוא כבר לא משתמש בשירות של הנתבעת וכי עבר לחברה חדשה. בתגובה הנציגה
 7 שוב מבקשת להעביר אותו למחלקה הרלוונטית. התובע באותה שיחה מועבר לנציגה
 8 נוספת - שלישית במספר ואז התובע מבקש ממנה "אני מבקש להתנתק" (עמ' 4 שורה
 9) ורק אז הנציגה מודיעה לו כי העבירה את הפנייה שלו לניתוק וכי יפנו אליו לתיאום
 10 כל הליך הניתוק.
- 11 .ו. יצוין כי באותה שיחה התובע מציין בפני הנציגה מאי כי הוא עדכן שהוא רוצה להתנתק
 12 וכבר מנותק מיום 24.9 אולם, הנציגה מציינת כי היה מדובר על תקלות (עמ' 4 שורה
 13 16).
- 14 .ז. לאחר שמיעת העדים ועיון בכל חומר הראיות לרבות תמלול השיחות, הגעתי למסקנה
 15 כי אין די בתיעוד של הנתבעת בכל הנוגע לתובע כדי לסתור את גרסתו לגבי הודעת
 16 הניתוק מיום 24.9.20 ואסביר. הנתבעת מבקשת להסתמך על תיעוד מהמערכת אצלה
 17 נספח ג' - תמלול שיחה מיום 24.9.20 בין העדה מיכל לבין נציגת נתבעת שירין ובה
 18 מיכל מבקשת עזרה לגבי תקלה, נספח ד' - תיעוד מערכת מיום 24.9.20 בשעה
 19 11: 44: 07 ע"י גנדלי יארא, נספח ה' - תיעוד מערכת מיום 24.9.20 בשעה 12: 12: 26 ע"י
 20 אשתמקר ישראל. תיעוד זה מחזק את טענת העדה מיכל כי מדובר לא על שיחה אחת
 21 באותו יום (עמ' 7 שורה 8-14).
- 22 .ח. עדת הנתבעת העידה כי נציג הנתבעת אמור לתעד כל פנייה (עמ' 9 שורה 3-4), אולם,
 23 עת נשאלה כיצד השיחה עם הנציגה שירין, שהתמלול שלה צורף נספח ג', ועדת הנתבעת
 24 אישרה כי בוודאי הייתה פה שיחה (עמ' 11 שורה 1), לא מופיע במערכת ואין תיעוד
 25 לשיחה, השיבה עדת הנתבעת כי ההנחיה היא שלכל שיחה יהיה תיעוד וכנראה
 26 שהנציגה שעבדה מהבית כי היו בתקופת סגר, טענתה למרות שההנחיות נותרו אותו
 27 דבר (עמ' 11 שורה 5-1). עדת הנתבעת אישרה בעדותה כי מהמסמכים שצורפו -
 28 נספחים ד-ה, עולה כי הייתה שיחה ביום 24.9.20 בשעה 11: 44 בעניין תמיכה טכנית
 29 והנציג מטעם הנתבעת היה יארא גנדלי, כי ביום 24.9.20 בשעה 12: 12: 26 נציגה של
 30 הנתבעת בשל ישראל דיברה עם הלקוחה מיכל וכי הלקוחה מלינה על תקלות וכי מיכל
 31 לא מעוניינת לעבור לתמיכה הטכנית (עמ' 11 שורה 6-16), וכך אישרה כי שלושת
 32 הנציגים שצוינו בנספחים ג,ד,ה, שירין, יארא ושיראל פעלו ונתנו מענה על פנייה טכנית
 33 לתקלה (עמ' 11 שורה 30-33) והכל מחזק את גרסת העדה מיכל כי מדובר לא על שיחה
 34 אחת באותו יום (עמ' 7 שורה 8-14) וכי בהתחלה התקשרה וביקשה עזרה אולם לאחר
 35 מכן ביקשה ניתוק. הנתבעת לא זימנה אף אחד מנציגיה לעיל על מנת לתמוך בגרסתה
 36 כי מדובר היה בפניות בגין תקלות.
- 37 .ט. בנוסף, לאחר עיון בתמלול השיחה מיום 22.10.20 הגעתי למסקנה כי לא הוכח כי
 38 התיעוד בעניין התובע אצל הנתבעת היה מדויק וממצה שכן, באותה שיחה נציגת
 39 הנתבעת מציינת בפני התובע כי "אני לא רואה כאן בקשה לניתוק, מתי ביקשת

- 1 להתנתק? (עמ' 1 שורה 15-16), וזאת למרות שבתמלול השיחה מיום 15.10.20 צוינה
 2 במפורש בקשת ניתוק של התובע (עמ' 4 שורה 9 לתמלול שיחה מיום 15.10.20) וכי
 3 בקשתו לניתוק מועברת לטיפול (עמ' 5 שורה 12-13 למלול).
- 4 **האם זכאי התובע לפיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981** 9.
 5 **(להלן "החוק") על אף שלא קוימה דרישת הכתב לפי סעיף 31א(ב):** לאחר עיון בטענות
 6 הצדדים ובסיכומיהם, בחומר הראיות שהוגש לתיק ולאחר שמיעת העדויות בפני, הגעתי
 7 למסקנה כי התובע אינו זכאי לפיצויים לדוגמא בהעדר הודעת ניתוק בכתב בהתאם
 8 להוראות החוק ואנמק:
- 9 א. התובע טען כי הודעת הניתוק הייתה בעל פה ביום 24.9.20 .
 10 ב. התובע טען כי הודעת ניתוק נוספת הייתה בשיחה מוקלטת מיום 15.10.20 וכי לאחר
 11 מכך ומשהניתוק לא בוצע, ביטל את הוראת הקבע ביום 19.10.20 ובכך התנתק
 12 משירותי הנתבעת.
- 13 ג. נציגת הנתבעת אישרה בדיון כי הם מקבלים גם בקשות לניתוק באמצעות הטלפון וכי
 14 אין להם מוקדי שירות פרונטליים (עמ' 9 שורה 16-22) אולם הוסיפה כי הם מקבלים
 15 גם בקשות במייל . אולם, משבחר התובע למסור הודעת ניתוק בעל פה ולא בכתב, אינו
 16 זכאי לפיצויים לדוגמא לפי סעיף 31א לחוק.
- 17 ד. **סעיף 31א(א) לחוק** הנושא כותרת "פיצויים לדוגמא" קובע כי :
 18 נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות
 19 המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים
 20 בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים :
 21 (ב2) ביקש צרכן לבטל עסקה מתמשכת באמצעות הודעת ביטול לפי הוראות סעיף 14ט
 22 – והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בשל העסקה, בניגוד להוראות סעיף
 23 13ד(ג);"
 24 (ב2) טען צרכן כי עוסק גבה ממנו סכום עודף – והעוסק לא השיב לצרכן את סכום
 25 ההחזר המגיע לו לפי הוראת סעיף 13ד1 ;
- 26
 27 **סעיף 31א(ב) לחוק** קובע כי :
 28 לא תוגש נגד עוסק תביעה לפיצויים לדוגמה לפי סעיף קטן (א), אלא לאחר שהצרכן
 29 שלח או מסר בקשה לפי אותו סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות תקשורת
 30 אלקטרונית; לעניין פסקה (ב2), די אם הצרכן מסר הודעת ביטול לפי סעיף 14ט(א),
 31 למעט פסקה (1) שבו; ולעניין פסקה (4), די אם הצרכן ביטל את העסקה כאמור
 32 בסעיפים 14א(ג), 14ג(ג) ו-14ג1(ג).
- 33
 34 **סעיף 14ט(א) לחוק** קובע כי :
 35 "היתה לצרכן זכות לבטל עסקה לפי חוק זה או לפי חוזה, יאפשר לו העוסק לבטל
 36 את העסקה בהודעת ביטול שימסור לו הצרכן בכל אחת מהדרכים המפורטות
 37 להלן ובהתאם לפרטי ההתקשרות שמסר העוסק לצרכן לפי סעיף קטן (ד) הנוגע
 38 לאותה דרך ביטול (בסעיף זה – הודעת ביטול) :

- 1 (1) בעל פה – בטלפון או בהודעה בעל פה במקום העסק, למעט אם נקבע לפי החוק
 2 כי ביטול העסקה ייעשה בדרך של הודעה בכתב;
- 3 ה. בענייננו אין חולק כי התובע התקשר עם הנתבעת בעסקה מתמשכת בהתאם להגדרתה
 4 בסעיף 13 לחוק בהיותה " עסקה לרכישה של טובין או שירותים באופן מתמשך",
 5 ועדת הנתבעת העידה כי התובע התקשר בחבילה טריפל הכוללת שירותי טלוויזיה,
 6 שירותי תשתית אינט' ושירותי טלפון נייד (עמ' 8 שורה 11-12).
- 7 ו. בהתאם להוראות סעיף 31א(ב) לחוק מותנית האפשרות לקבל פיצוי לדוגמה בכך
 8 שנעשתה פניה בכתב או שנשלחה הודעת ביטול בכתב וההודעה לא נענתה והצרכן
 9 המשיך להיות מחויב. דרישת הכתב הקבועה בסעיף 31א(ב) לחוק היא דרישה מהותית
 10 ובהעדרה לא ניתן לפסוק פיצויים לדוגמה גם אם אין חולק כי ההפרה ארעה. על כן,
 11 משלא התמלאה דרישת הכתב, שכן, אין חולק כי הודעת הניתוק הן מיום 24.9.20 והן
 12 מיום 15.10.20, היו בעל פה, לא ניתן לפסוק פיצויים לדוגמה לפי סעיף 31א לחוק.
- 13 ז. אולם, גם במקרה שבו לא ניתן לפסוק פיצוי לדוגמה, ניתן להביא בחשבון את חומרת
 14 ההתנהלות של העוסק כשיקול במסגרת פסיקת פיצוי בגין נזק לא ממוני לפי [סעיף 13](#)
 15 [לחוק החוזים \(תרופות בשל הפרת חוזה\), התשל"א-1970](#). אכן, תכליתו של פיצוי בגין
 16 נזק לא ממוני אינה הענשת המפר אלא פיצוי ובנסיבות מסוימות, כאשר מדובר בעסקה
 17 צרכנית בין צדדים שיש ביניהם פערי כוחות משמעותיים, ניתן לתת משקל גם לשיקולי
 18 הרתעה.
- 19 10. ומן הכלל אל הפרט. בענייננו, התובע לא מסר הודעת ביטול בכתב, ולפיכך אין לפסוק
 20 לזכותו פיצוי לדוגמה. אולם בהתחשב בכך כי הודעת ניתוק של התובע מיום 24.9.20 לא
 21 נענתה והתובע נאלץ להתנהל מול נציגי הנתבעת הרבים כפי העולה מתמלול השיחות שצורף
 22 עד שנאלץ לבצע ביטול של הוראת הקבע לצורך סיום ההתקשרות, לצד מדיניות התייעוד
 23 הבעייתית של הנתבעת שהתגלתה בתיק זה, כפי שפורט לעיל, הגעתי למסקנה כי יש לפסוק
 24 לתובע פיצוי בגין עוגמת נפש. אולם, מצאתי להתחשב גם בנסיבות המקרה להלן:
- 25 א. הנתבעת אישרה כי חיוב אחרון של התובע עבור שירותים בוצע בתאריך 23.9.20 עבר
 26 דמי מנוי מיום 1.9.20 עד 30.9.20 וכי יתרת החוב שנותרה היא בסך 275 ש"ח בגין דמי
 27 מנוי עד ליום 9.10.20 ותכנים בתשלום עליהם התובע לא שילם וכן בסכום של 1486
 28 ש"ח בגין ציוד שלא הוחזר ע"י התובע לאחר סיום ההתקשרות.
- 29 ב. עדת הנתבעת העידה כי היא ביצעה זיכוי לתובע והייתה טעות כך שבמקום לרשום
 30 תאריך 19.10.20 הוא המועד בו הבינה כי התובע ביקש מחברת האשראי להפסיק את
 31 החיובים, הוקלד בטעות 9 בקום 19 וזה נשאר כך לפי החלטה שלה לא לתקן (עמ' 14
 32 שורה 1-3). עוד העידה עדת הנתבעת כי לאחר הזיכוי שבוצע מיום 9.10 עד 31.10,
 33 נותר חוב מה 1.10 עד 8.10 וכן חוב בגין ציוד לא הוחזר (עמ' 14 שורה 6-13).
- 34 ג. העדה מיכל אישרה בעדותה כי ביום 12.10.20 הגיע טכנאי של פרטנר להתקנת הציוד
 35 וגם צירפה אישר ביקור טכנאי ואף אישרה בעדותה, עת נשאלה האם עשתה שימוש
 36 בשירותי הנתבעת עד ליום 12.10.20 הוא מועד התקנת שירותים של פרטנר, השיבה כי
 37 "אני חושבת שכן" (עמ' 7 שורה 28-30) והנתבעת צירפה פירוט הזמנות בתשלום נספח
 38 ו' מיום 24.9.20 עד 9.10.20, וכן, דוח הזמנות נספח ז'.

- 1 ד. התובע אישר בדיון כי הציוד של הנתבעת עד היום לא חזר, מכאן שטענת התובע כי לא
2 יכול היה לדעת אם יש כנגדו חוב או זכות אצל הנתבעת (ראה עדותו עמ' 4 שורה 17)
3 אינה מתקבלת ומשכך, טענת הקיזוז לא הוכחה.
- 4 ה. לטענת התובע הודעת הניתוק ניתנה ביום 24.9.20 וסגירת חשבון מבוצעת לאחר
5 שלושה ימי עסקים (עדותו בעמ' 4 שורה 3-4), ומאחר ומדובר היה ביום חמישי בשבוע
6 (יום 24.9.20), אזי הניתוק היה אמור להתבצע ביום 29.9.20 כך שלכל היותר, התובע
7 חויב בגין יום אחד נוסף בלבד בחודש ספטמבר לאחר מועד הניתוק ולאחריו לא חויב
8 בסכום כלשהו למרות שנעשה שימוש בשירותי הנתבעת עד ליום 12.10.20 והציוד לא
9 הוחזר לנתבעת. יצוין כי התובע אישר כי לא חויב בגין חודש אוקטובר (עמ' 6 שורה 9)
10 כי ניתק את הוראת הקבע.
- 11 ו. מכאן, הגם שלא הוכח כי במקרה דנן חלות הוראות סעיף 31א לחוק המזכות את
12 התובע בפיצויים לדוגמא, הרי התובע לא עמד בנטל ההוכחה ולא הוכיח כי הנתבעת
13 הפרה את הוראות סעיף קטן (1ב2) לסעיף 31א(א) לחוק בכך שגבתה ממנו סכום עודף
14 מעבר לחודש ספטמבר 2020.
- 15 ז. נוכח כל האמור לעיל מצאתי לפסוק לתובע פיצוי בגין עוגמת נפש בסכום של 3,500
16 ש"ח.
- 17 11. באשר לתביעה לפיצוי בגין אובדן חמישה ימי עבודה בסכום של 10,000 ש"ח, הגעתי
18 למסקנה כי דין התביעה להידחות. התובע לא הוכיח כי נאלץ להשקיע חמישה ימי עבודה
19 לצורך ניתוק ההתקשרות עם הנתבעת, שכן, למעט שיחה מיום 24.9.20, שיחה נוספת מיום
20 15.10.20, וכן, הודעת תובע מיום 22.10.20, לא הוכח כי הושקעה עבודה נוספת מטעם
21 התובע. התובע לא עמד בנטל ההוכחה ולא הוכיח כי היו פניות נוספות לנתבעת לניתוק וגם
22 בדיון עת נחקר כמה פעמים הודיע על רצונו להתנתק, השיב התובע כי ביום 24.9.20 ועוד
23 שיחה או שתיים עד לשיחה מיום 15.10.20, אולם, כאמור התובע לא הוכיח את השיחות
24 הנוספות הנטענות. בנוסף התובע לא צירף כל ראיה להוכחת סכום ההפסד של 10,000 ש"ח
25 בגין חמישה ימי עבודה.
- 26 12. **סוף דבר**: אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע פיצוי בגין עגמת נפש בסכום של 3,500
27 ש"ח וכן, הוצאות העדה בסכום של 400 ש"ח וכן, שכר טרחת עורך דין בסכום של 1,500
28 ש"ח. סכומים אלה ישולמו לתובע בתוך 30 ימים מיום קבלת פסק הדין אצל הנתבעת
29 אחרת, יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד התשלום המלא. בנוסף, אני מחייבת
30 את הנתבעת לשלם לתובע אגרות בית משפט בצירוף הפרשי הצמדה וריבית מיום ששולמו
31 ועד התשלום המלא בפועל.
- 32 13. המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים באמצעות באי כוחם.
33 ניתן היום, ט' סיוון תשפ"ג, 29 מאי 2023, בהעדר הצדדים.
- 34 בכירה עביר גבריס
35
36
37
38