|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בפני** | **כבוד השופט גיא שני** | |
| **התובעת** | | **ענת דואני** |
| **נגד** | | |
| **הנתבעת** | | **סאני תקשורת סלולרית בע"מ** |

|  |
| --- |
| **פסק דין** |

1. לפניי תביעה שהוגשה לבית המשפט לתביעות קטנות, שעניינה גביית תשלומים חודשיים בגין שירות תיקונים למכשיר טלפון נייד – שירות שהתובעת, לטענתה, לא ביקשה ולא רכשה.

2. מטענות הצדדים בכתב ובעל-פה עולות העובדות הבאות: בחודש פברואר 2015 רכשה התובעת מכשיר טלפון נייד (סמסונג גלאקסי S5) בחנות ב"קניון הזהב". העסקה נפרסה ל- 36 תשלומים. בחלוף כשנתיים, בחודש אפריל 2017, הבחינה התובעת בחיוב בכרטיס האשראי - סך של 49 ₪ - שאת מקורו לא הבינה. התובעת ביררה ומצאה כי מדובר בתשלום חודשי עבור שירות תיקונים למכשיר הטלפון הנייד. התובעת לדבריה הופתעה שכן מעולם לא הצטרפה לשירות זה. לפיכך, שוחחה התובעת עם נציגת הנתבעת וכן ניגשה לחנות שבה נרכש המכשיר. במהלך הדין ודברים ביקשה התובעת לקבל לעיונה מסמך המתעד את בקשתה להצטרף לשירות. לתובעת אכן הוצג הסכם הצטרפות, אולם על המסמך לא התנוססה חתימתה כי אם כתובת מייל (שאף אינה תואמת במדויק את כתובתה-שלה). משעמדה התובעת על כך שלא ביקשה להצטרף לשירות, שאלה אותה הנציגה אם היא חפצה לבטלו למפרע – והתובעת השיבה בחיוב. כעבור ימים אחדים נמסר לתובעת כי ניתן אישור להשיב לה את מלוא הסכום ששולם עבור השירות. וכך היה.

3. אף כי מלוא הסכום הוחזר כאמור, הגישה התובעת את התביעה שלפניי, לתשלום סך של 25,000 ₪, לפי החישוב הבא: סך של 1,000 ₪ בגין כל חיוב חודשי ללא הסכמתה (סך-הכול 20 חיובים), וסך של 5,000 ₪ בגין עוגמת נפש.

4. שמעתי את טענות הצדדים בדיון היום, ובאתי לכלל מסקנה כי דין התביעה להידחות. בהתאם להוראת תקנה 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976, פסק-הדין ינומק באופן תמציתי.

5. בפתח הדברים יש להבהיר, כי על-פי טענתה של הנתבעת, התובעת הצטרפה לשירות התיקונים, וכי אם לא הייתה עושה כן – לא הייתה מצויה ברשות הנתבעת כתובת המייל של התובעת. עם זאת, יש לציין כי גם כיום אין הנתבעת מציגה הסכם הצטרפות חתום על-ידי התובעת. לא נעלמו מעיני הסבריו של נציג הנתבעת בדיון, אולם בשורה התחתונה – אני נכון לקבל, בהיעדר ראיה המלמדת אחרת, כי התובעת לא חתמה על מסמך המאשר את הצטרפותה לשירות התיקונים (זאת אף שלנוכח חלוף הזמן ממועד העסקה ועד למועד פנייתה הראשונה של התובעת, אין לשלול גם אפשרויות אחרות).

6. אלא שבפועל, הנתבעת כאמור קיבלה על עצמה את האחריות, לפנים משורת הדין לשיטתה, והודיעה לתובעת – **זמן קצר לאחר הפנייה** – כי **ההצטרפות לשירות תבוטל באופן רטרואקטיבי תוך החזר כספי מלא**. משמעות הדבר היא, כי לתובעת לא נגרם כל חסרון כיס. בנסיבות אלה ולאחר ששמעתי את טיעוני הצדדים, לא מצאתי בסיס משפטי לדרישתה של התובעת לפצותהּ בסכום של 20,000 ₪ (1,000 ₪ בגין כל חיוב) – זאת בשעה שסכום החיוב החודשי עמד על סך של 49 ₪ בלבד, והתובעת קיבלה זיכוי מלא.

7. לא נעלמה מעיני טענתה-השערתה של התובעת כי מדובר ב"שיטת מצליח". אולם, הדבר לא הוכח. כאמור, אני נכון להניח לטובת התובעת כי היא לא חתמה על מסמך הצטרפות לשירות, אך בנסיבות המקרה ועל-פי התרשמותי מהנתונים ומהעדויות ששמעתי, אין בידי לקבוע כי מדובר ביותר מאשר תקלה (אפשר שגם הטעות המזערית ברישום כתובת המייל תרמה לתקלה – ראו גם סעיף 4 לכתב ההגנה ועמודים 2-1 לפרוטוקול). לא שוכנעתי, על פי החומר שלפניי, כי יש לייחס לנתבעת מעשה מכוון או מדיניות של צירוף לקוחות ללא הסכמתם. במצב דברים זה, נחה דעתי כי החלטתה של הנתבעת לבטל את השירות למפרע ולהשיב לתובעת את מלוא הסכומים שנגבו מחשבונה, זאת תוך זמן קצר לאחר הפנייה וללא גרירת רגליים, משקפת התנהלות ראויה על-פי המצופה, ואין בסיס מספק להשתת פיצויים עונשיים או מוגברים.

8. אשר לבקשה לפיצוי בגין עוגמת נפש: שקלתי את טענותיה של התובעת, בפרט בכל הנוגע לתחושותיה הרעות נוכח גביית סכומים מחשבונה ללא הסכמתה, ובכל הנוגע לטרחה שהייתה כרוכה בהסדרת הנושא. מנגד, נתתי את דעתי לטענתה של הנתבעת, כי היא החליטה – לפנים משורת הדין לשיטתה – לזכות את התובעת באופן מלא, זאת אף שהתובעת לא הבחינה במשך תקופה ממושכת בחיובים השנויים במחלוקת, ובכך הועצם הנזק. אזכיר גם, כי הנתבעת הודיעה לתובעת על החלטתה לזכותה תוך ימים אחדים, ועל-פי התרשמותי ההכבדה שנגרמה לתובעת עקב הטיפול בנושא היא מדודה.

9. לא ניתן להתעלם גם מן העובדה שהתובעת הגישה תביעה בסך של לא פחות מ- 25,000 ₪, זאת אף שאין מחלוקת כי לא נגרם לה חסרון כיס כלשהו. בתי המשפט עמדו לא אחת על הקושי הטמון בהגשת תביעות בסכומים מוגזמים ומנופחים לבית המשפט לתביעות קטנות, ועל הצורך להרתיע מפני כך (ראו למשל ת"ק (י-ם) 1640/08 **מ. יעל נ' מלון סיאסטה** (12.6.2008)).

10. לאור מכלול האמור לעיל, באתי לכלל מסקנה כי גם אם היה מקום לפסוק לתובעת סכום מסוים בגין עוגמת נפש, הרי שמדובר בסכום מתון, המתקזז אל-מול הגשת התביעה בסכום מופרז ומנופח.

אשר על כן, התביעה נדחית ללא צו להוצאות.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד תוך 15 ימים.

ניתן היום, כ"ו ניסן תשע"ח, 11 אפריל 2018, בהעדר הצדדים.

