



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

16 ספטמבר 2007

ת"ק 9229-06 חמו נ' פלאפון תקשורת
בע"מ

בפני כב' השופט עידו דרואן

התובעת **שרית חמו**

נגד

הנתבעת **פלאפון תקשורת בע"מ**

נוכחים:

התובעת בעצמה

מטעם הנתבעת: מר צחי דרור

פרוטוקול

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 נציג הנתבעת מוזהר כחוק ומעיד:
- 11 חוזר על כל האמור בכתב ההגנה. כל האמור בכתב ההגנה אמת.
- 12 כיום הנתונים כבר לא קיימים במכשיר, עברה כמעט שנה. המכשיר במרכז הלוגיסטי של
- 13 החברה. אני לא יודע מתי התעסקו עם המכשיר פעם אחרונה. יכול להיות שהמכשיר
- 14 במחסן הפלאפון, כלומר, היום המכשיר מאופס, כלומר, הכל מחוק. יחד עם זאת, אנו לא
- 15 מאפסים את המכשיר סתם. שרית הגיעה, דיברה עם נציגה בשם שרית מהנתבעת, וביקשה
- 16 לשמור לה על הזכרונות ולא לאפס לה את המכשיר. שרית הנציגה אכן הבטיחה לתובעת
- 17 את זה. אנו מתנצלים. כשהיא הכניסה את המכשיר לתחנת השירות הוא עבר רק בדיקה,
- 18 הוא לא אופס. זו סיטואציה חדשה. כרגע יש מכשיר שלא מאופס, ויודעים שיש בעיה
- 19 בהוצאות זכרונות, יש תקלה בשקע האופציות שזה הרכיב התחתון במכשיר שמתחבר
- 20 למטען, כשרוצים להעביר נתונים בין מכשירים שם מתחבר הכבל. בחברת פלאפון יש
- 21 למכשיר "מח" שלהבדיל מכרטיס "סימ" למשל, לא ניתן להתחבר אליו, אלא רק
- 22 באמצעות שקע האופציות. במקרה זה לא ניתן היה להחליף את הרכיב שקע האופציות,
- 23 ניתן היה להחליף רק את המכשיר.
- 24 חלה החובה לקטין את הנזק על התובעת, וזה לא נעשה.
- 25 אנו נשמח לספק לתובעת סוג שירותים בהתאם לעוגמת הנפש של התובעת.
- 26
- 27 התובעת מוזהרת כדין ומעידה:
- 28 חוזרת על כל האמור בכתב התביעה. כל האמור בו – אמת.
- 29 אני עדיין לקוחה של פלאפון.
- 30 מדובר בתמונות וסרטון של אבי שבוע לפני פטירתו. המכשיר נלקח במאי, ביוני אבי הלך
- 31 לעולמו, היינו באבל, ביוני החלה המלחמה ועברנו למרכז, כך שרק באוגוסט הגעתי לשם
- 32 לראשונה. עד מאי הייתי לקוחה של סלקום, הגעתי למרכז השירות בתלונה שהמכשיר שלי
- 33 לא נטען. זו פעם ראשונה שהגעתי לחברה שאני לא מכירה, הסברתי לאותה נציגת שירות
- 34 שחשובים לי מאוד הסרטונים שיש שם כי זו מזכרת אחרונה מאבא שלי. לסרטונים אלה
- 35 אין ערך.
- 36 מבדיקה שאני ערכתי, יכול להיות שזה קשור ל"סימ".
- 37 בכתב ההגנה בפסקה 7 הם כותבים שאפשר היה לעשות זאת בדרכים אחרות.
- 38 הם יכלו ליידע אותי ולומר לי שאני יכולה לעשות זאת.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

16 ספטמבר 2007

ת"ק 9229-06 חמו נ' פלאפון תקשורת
בע"מ

- 1 כשבאתי לבקש את המכשיר חזרה, אמר לי הנציג (שאף אחד מהם לא כאן), שאין לו את
- 2 המכשיר הזה, שהוא לא יכול להעביר לי את המכשיר הזה. זה שהוגשה תביעה למחרת –
- 3 זה לא היה כלל.
- 4 נכון שהיום הם מתנצלים, אך במשך שנה אני מבקשת ובודקת, ואפילו שיחה אחת לא
- 5 קיבלתי מהנתבעת. באוגוסט שנה שעברה שהגענו לבית המשפט והצענו לסגור את העניין,
- 6 הם כל הזמן אמרו שאני אשמה.
- 7
- 8 נציג הנתבעת:
- 9 הנציגים היום לא עובדים אצל הנתבעת.
- 10 התובעת לא פנתה למוקד, האדם היחיד שפנה היה בן זוגה ששלח מכתבים לפניות הציבור.
- 11 בסיטואציה עצמה הנתבעת באה ואמרה שתנסה לשלוח למעבדה חיצונית כדי לבדוק האם
- 12 ניתן להוציא את הנתונים משם, אך זה לא היה ניתן.
- 13 לשאלת בית המשפט, האם יש לי ראייה לכך, אני משיב שיש לי את המכתב של הבחור
- 14 שטיפל בעניין מטעמנו. גם את העניין שהוא השאיר את ההודעה.
- 15 יש שלטים במרכז השירות שמתריעים בפני הלקוח לגבות.
- 16 אנו אף הצענו להחליף את המכשיר לדגם חדש.
- 17
- 18
- 19 פסק דין
- 20
- 21 התובעת הגיעה למרכז שירות של חברת פלאפון, ומסרה מכשיר טל' נייד שהיה ברשותה
- 22 לבדיקה ולתיקון. אין מחלוקת כיום כי התובעת התריעה בפני נותנת השירות, גבי שרית
- 23 גבאי, כי במכשיר פריטי זיכרון עם ערך סנטימנטלי רב – תצלומים וסרטון של אביה שהלך
- 24 לעולמו זמן קצר לפני שהגיעה למרכז השירות.
- 25
- 26 אין גם מחלוקת שגבי גבאי אמרה לתובעת שהזכרון לא יימחק, והרגיעה אותה כאשר
- 27 הביעה חששות לעניין זה.
- 28
- 29 מעשה שטן, במהלך תיקון המכשיר הסתבר כי המכשיר אינו תקין, לא ניתן להעתיק את
- 30 הזכרון ואת תכולתו, ולמעשה אותם פריטי זכרון הפכו להיות בלתי נגישים.
- 31
- 32 מהסבריו של נציג הנתבעת כמו גם מההגנה, למדתי כי מקור התקלה ב"שקע האופציות",
- 33 אותו רכיב בתחתית המכשיר שבו ננעץ חלק המתכת בתושבת המטען, ודרכו עוברים הן
- 34 זרם הכח והן הנתונים. לטענת נציג הנתבעת, בשונה ממכשירים אחרים, הרי מכשיר זה
- 35 אינו מצויד בכרטיס פנימי שניתן להתיקו ולהעתיקו, אלא ב"מח" קבוע, שאם לא ניתן
- 36 להגיע אליו דרך שקע האופציות, הרי לא ניתן להגיע אליו כלל.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

16 ספטמבר 2007

ת"ק 9229-06 חמו נ' פלאפון תקשורת
בע"מ

- 1
- 2 סבורני כי טענה מסוג זה חייבת היתה להישמע מפי איש טכני, שהרי מדובר בעובדה שיש
- 3 להוכיחה ככל עובדה אחרת.
- 4
- 5 מהעובדות שבפניי, כל שניתן לקבוע הוא שהובטח לתובעת כי הזכרון לא ייפגע, אך למעשה
- 6 הבטחה זו היתה משוללת יסוד, והזכרון נפגע בדרך שלא ניתן עתה, מפי הנוכחים בפניי,
- 7 לבררה במדויק. כמו כן, לא הוכחה בפניי הטענה כביכול נעשה כל שניתן היה להעשות כדי
- 8 להציל את הזכרון, שלפי דברי הנתבעת בכתב ההגנה ומפי נציגה, עדיין היה תקין גם לאחר
- 9 התיקון הכושל, וכל הבעיה היתה בנגישות אליו.
- 10
- 11 אני מוצא אפוא שאכן התובעת זכאית לפיצוי, אלא שקשה לאמוד ערכו של מטען רגשי
- 12 שאבד בדרך שכזו. התובעת עותרת לסך המקסימלי שבסמכות בית המשפט, אך דומני
- 13 שעתירה זו אינה עולה בקנה אחד עם רוח הדין, בכל הנוגע לפיצויים בגין עוגמת נפש, וגם
- 14 בהתחשב ברמת ההתרשלות של הנתבעת על ידי נציגתה.
- 15
- 16 בנסיבות העניין, אני מקבל חלקית את תביעת התובעת, ומורה לנתבעת לשלם לה פיצוי
- 17 בגין עוגמת הנפש והטרחה שנגרמה לה בסך כולל של 2,500 ₪, שבו אני כולל גם הוצאות
- 18 המשפט. סכום זה ישולם בתוך 30 יום מהיום, שאם לא כן – ישא הפרשי הצמדה וריבית
- 19 מהיום ועד ליום התשלום בפועל.
- 20
- 21 טרם הופקדו לזכות התובעת הוצאות על סך 500 ₪, כפי שנקבע בהחלטת כב' השופט דורון
- 22 מיום 15.3.07. על הנתבעת להעביר גם סכום זה לתובעת במועד האמור לעיל.
- 23
- 24 פקדון שהפקידה הנתבעת לשם זימון עדה – יושב לה.
- 25



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

16 ספטמבר 2007

ת"ק 9229-06 חמו נ' פלאפון תקשורת
בע"מ

1 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מהיום.

2

3

4

5

6 ניתן והודע היום ד' תשרי תשס"ח, 16/09/2007 במעמד הנוכחים.

עידו דרויאן, שופט

7

8

10

11

12

13

עריכת המסמך: עידו דרויאן

14