



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 39106-05-19 ליסבונה נ' שירותי בריאות כללית אגודה עותומנית מס' -58
611099-4

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת רקפת סגל מוהר

תובע צור ליסבונה

נגד

נתבעת שירותי בריאות כללית
אגודה עותומנית 4-611099-58

פסק דין

1

2 לפני תביעה לפיצוי בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 וסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק
3 ושירותים) התשמ"ב-1982.

4

5

רקע

6

7 1. בשנים עברו, מאז 1.3.91 ועד 11.9.95 ומאז 1.1.15 ועד 1.7.15, נמנה התובע על לקוחותיה
8 של הנתבעת, ולטענתו מעולם לא נתן לה את הסכמתו לעשות שימוש בפרטיו לצרכי שיווק.

9

10 2. אין חולק על כך שחרף זאת וגם לאחר שהחליט לחדול מלהימנות על לקוחותיה, הודיע לה
11 על כך ואף פנה אליה בכתב ובקש כי תסיר את פרטיו ממאגרי הנתונים שלה, פנתה אליו
12 בהודעות לטלפון הנייד האישי ולדואר האלקטרוני שלו ואף בשיחה טלפונית לבת זוגו, אשר
13 בוצעה במטרה לבחון את אפשרות הצטרפותו לחוג לקוחותיה מחדש.

14

15 3. בעתירתו לחיוב הנתבעת לפצותו בסכום של 33,000 ₪, טוען התובע כי פניותיה אליו ובעיקר
16 זו שנעשתה באמצעות אשתו, גרמו לו "רוגז יוצא מהרגיל, כעס, צער, עלבון וכן מצב גופני
17 לא רגיל" וכי בעשותה כן הפרה את הוראות חוק התקשורת והחוק להגנת הפרטיות.

18



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 39106-05-19 ליסבונה נ' שירותי בריאות כללית אגודה עותומנית מס' -58
611099-4

תיק חיצוני:

1 הנתבעת מאשרת כי ביום 24.6.18 שלחה אל התובע מסרון (להלן: "המסרון"), ביום
2 13.11.18 שלחה אליו דוא"ל (להלן: "הודעת הדוא"ל"), וביום 6.5.19 התקשרה נציגה
3 מטעמה לאשתו (להלן: "שיחת הטלפון"), וטוענת להגנתה כי בכל המקרים מדובר היה
4 בפניות "שירותיות" ולא שיווקיות, כי בחוק לא קיים איסור על קיום שיחה טלפונית, כי
5 המועד בו נשלח אליו המסרון קדם לבקשת ההסרה שנשלחה אליה מטעמו ביום 7.12.18,
6 וכי הודעת הדוא"ל יועדה לבתו. לנוכח כל אלה טוענת הנתבעת כי תביעת התובע טורדנית,
7 קנטרנית, מופרכת ומופרזת, ולכן עותרת לדחייתה.
8
9

טענות התובע וראיותיו

10
11 5. בעדותו בפני, טען התובע כי למעשה לא מדובר היה בשלוש הפניות אליהן מתייחסת
12 הנתבעת, אלא בפניות נוספות שהטרידו את שלוות חייו: "...הייתי לקוח של כללית...
13 כשעזבתי וגם כשנכנסתי לקופה, אמרתי מפורשות בצורה הכי ברורה בעולם שאני מבקש
14 לא לקבל שום פניה שיווקית מהקופה. אמרתי את זה לאותה נציגה שאצלה נרשמתי,
15 אמרתי את זה כשצלצלו אלי פעם ראשונה.... הבעיה היא ששלוש פעמים בשנה הגיעו
16 שיחות מביטוח משלים... זה הצטבר לשלוש ארבע פעמים בשנה במשך שנתיים. השיא
17 היה שהם צלצלו לאשתי והשיחה לאשתי נפתחה במילים "שלום, אני רואה שאת
18 והילדים לקוחות של הכללית, למה בעלך לא לקוח שלנו?". פה אני חושב שיש קשת
19 שלמה של עבירות על חוק הגנת הפרטיות, על מאגרי מידע... אני חושב שהקופה עשתה
20 את המעבר בין חוק הספאם לבין הטרדות... אתה מקבל הודעה לטלפון, אתה מוריד את
21 זה, אתה מקבל הודעה לאימייל, אתה מוריד את זה. ואז מצלצלים לאשתך...".
22

23 6. לתמיכת טענותיו צרף התובע לכתב תביעתו את תדפיסי המסרון והודעת הדוא"ל, את
24 בקשתו להסרה מיום 7.12.18, ואת הקלטות ותמלילי השיחות שהתקיימו בינו לבין נציגות
25 הנתבעת.
26

טענות הנתבעת

27
28
29 7. בפתח עדותה בפני, אישרה נציגת הנתבעת כי התובע אכן "סיים את זכאותו בכללית"
30 בחודש יולי 2015, ציינה כי אשתו וילדיו נשארו כלקוחותיה והסבירה את אופן התנהלותה
31 כלפיו, כך: "...בארגון שמתקשר עם לקוחותיו וזכאי להתקשר עם לקוחותיו בערוצי
32 התקשורת שמתקבלים על ידי הלקוחות בלבד, יש לנו במערכת כתובת מייל וטלפון





בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 19-05-39106 ליסבונה נ' שירותי בריאות כללית אגודה עותומנית מס' -58
611099-4

תיק חיצוני:

- 1 שאשתו וילדיו כתובים תחתיהם... פנינו אליהם כלקוחות שלנו, להציע שירות חדש שיש
2 לנו במרפאה... כל נושא ההתקשרויות, ההתכתבויות בערוצים השונים, הופסקו ברגע
3 שקיבלנו ב- 7.12.18 את ההודעה הראשונה שלו... לאחר התאריך הזה בעצם לא נשלחה
4 שום הודעה, לא קידום בריאות ולא הודעת שירות. לצערי זה גם מנע מאשתו וילדיו
5 שעדיין לקוחותינו, לעדכן אותם על חידושים בכללית כולל השירותים החדשים שלנו...".
6 לשאלתי מדוע לא נעשתה פניה אל אשת התובע על מנת לקבל ממנה כתובת עצמאית שלה,
7 השיבה נציגת הנתבעת: "...לא פנינו לאשתו של התובע כדי לבקש כתובת עצמאית שלה
8 כי ברגע שהוא ביקש להוריד את כתובת המייל, פשוט חסמנו את הכתובת...".
9 עם זאת, את שיחת הטלפון לשאת התובע, הסבירה נציגת הנתבעת כך: "...זו היתה
10 התקשרות לאשתו במסגרת קמפיין של לקוחות כללית שבו זוגם לא בכללית... יש קמפיין
11 שנקרא התקשרות ללקוחות כללית לבקש את אישורם בלבד, האם אנחנו יכולים ליצור
12 קשר עם בן הזוג על מנת לתת לו מידע אודות כללית מאחר ומדובר על איחוד משפחות
13 בקופות החולים, כחלק משימור ושירות לקוח. אנחנו כן עושים איחוד משפחות ולא
14 מעט...". עוד טענה נציגת הנתבעת כי אשת התובע היתה זו שמסרה להם את מספר הטלפון
15 שלו לצורך התקשרות עמו: "...אנחנו יצרנו איתה קשר על מנת לשאול ולקבל אישור ואז
16 יצרנו את הקשר...".
17
18 8. לשמע דברים אלה, אמר התובע: "...אני יודע שאשתי אמרה להם שאם הם רוצים הם
19 יכולים להתקשר אלי אבל שידעו שאני אתבע אותם ושאני לא אראה את זה בעין יפה.
20 היא סיפרה לי את זה אחר כך. דבר שני, הטלפון של אשתי רשום במערכת ולא שלי. את
21 המספר שלי הם לקחו ממקום אחר. היא לא נתנה להם את המספר...". לשאלתי מדוע לא
22 זימן את אשו לעדות בעניין זה, השיב כי היא "עסוקה בעבודה".
23
24 9. עוד יצוין כי במהלך הדיון שהתקיים בפני, העירה נציגת הנתבעת כי לטעמה לא היה מקום
25 לכך שבשיחותיו עם נציגותיה, ישווה התובע את החוויה הרגשית שעבר בעקבות המסרון,
26 הודעת הדוא"ל ושיחת הטלפון לאשתו, לחוויה של אונס ואילו הוא טען לקיומה של רגישות
27 מיוחדת אצלו במצבים שבהם הוא חש שמישהו אחר כופה עליו דבר שהוא אינו חפץ בו.
28
29
30
31
32
33



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 39106-05-19 ליסבונה נ' שירותי בריאות כללית אגודה עותומנית מס' -58
611099-4

תיק חיצוני:

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33

דיון והכרעה

10. לאחר ששמעתי את טענות הצדדים ונדרשתי לראיות שהונחו בפני, מסקנתי היא כי דין התביעה להידחות.

ואלה הם טעמי:

א. הוראותיו הרלבנטיות של סעיף 30א לחוק התקשורת קובעות כי:
..."

(ב) לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת; פנייה חד-פעמית מטעם מפרסם לנמען שהוא בית עסק, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן זה, המהווה הצעה להסכים לקבל דברי פרסומת מטעמו, לא תיחשב הפרה של הוראות סעיף זה.
(ג) על אף הוראות סעיף קטן (ב), רשאי מפרסם לשגר דבר פרסומת כאמור באותו סעיף קטן אף אם לא התקבלה הסכמת הנמען, בהתקיים כל אלה:

- (1) הנמען מסר את פרטיו למפרסם במהלך רכישה של מוצר או שירות... והמפרסם הודיע לו כי הפרטים שמסר ישמשו לצורך משלוח דבר פרסומת מטעמו, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן (ב);
- (2) המפרסם נתן לנמען הזדמנות להודיע לו כי הוא מסרב לקבל דברי פרסומת כאמור, דרך כלל או מסוג מסוים, והנמען לא עשה כן;
- (3) דבר הפרסומת מתייחס למוצר או לשירות מסוג דומה למוצר או לשירות האמורים בפסקה (1).".

"דבר פרסומת" מוגדר בסעיף זה כ"מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת".



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 39106-05-19 ליסבונה נ' שירותי בריאות כללית אגודה עותומנית מס' -58
611099-4

תיק חיצוני:

1 על פי פסיקת בית המשפט העליון, ההגדרה של "דבר פרסומת" חלה גם על
2 הודעות פרסומיות המציעות הטבות שונות במטרה למשוך את מי ששוגרו אליהם
3 להתקשר עם מי שאת עסקיו הן נועדו לקדם – ר' רע"א MEGA ADVANCED
4 MATHEMATICAL SYSTEM LTD ואח' נ' עו"ד עמית זילברג ואח' (14.6.16).
5
6 לנוכח כל אלה אני סבורה כי הן המסרון ושיחת הטלפון עונות על ההגדרה של
7 "דבר פרסומת" שכן במסרון מופיעה הצעה להצטרפות לסדנה לשינוי הרגלי
8 אכילה, ובשיחת הטלפון נבחנה האפשרות לצירופו של התובע לחוג לקוחות
9 הנתבעת מחדש. לא כך באשר להודעת הדוא"ל שבה פורטה דרך חדשה לסימון
10 תור לבית המרקחת וזוהי לטעמי הודעה שירותית.

11
12 ב. עם זאת, בקשת התובע להסיר את פרטי ההתקשרות עמו נעשתה לאחר המועד בו
13 נשלח אליו המסרון שכן זה נשלח ביום 24.6.18 ואילו את בקשתו המפורשת
14 להסרה שלח הלה אל הנתבעת ביום 7.12.18. התובע לא הציג בפני אסמכתא
15 כלשהי נוספת או אחרת לפניו קודמות שלו אל הנתבעת בעניין זה וגם בשיחת
16 הטלפון המוקלטת שלו עם מחלקת פניות הציבור של הנתבעת טען כי פנה אליה
17 בכתב ב- 7.12.18 (ר' ש' 29-30 לתמליל השיחה).

18
19 ג. טענת הנתבעת לפיה הודעת הדוא"ל שנשלחה לכתובת המייל של התובע ביום
20 13.11.18 יועדה לבתו אשר נשארה לקוחה שלה ובפרטיה הופיעה אותה כתבות
21 מייל, לא נסתרה.

22
23 ד. שוכנעתי כי בעקבות פנייתו אליה מיום 7.12.18, מחקה הנתבעת ממאגריה את
24 פרטי ההתקשרות עם התובע, ומאחר שהוא עצמו נמנע מלהעיד את אשתו על מנת
25 לסתור את טענת הנתבעת לפיה היתה זו היא שמסרה לנציגתה את מספר הטלפון
26 שלו מחדש, לא נותר לי אלא לקבל את טענת הנתבעת בעניין זה, ולדחות את טענתו
27 בדבר החדירה לפרטיותו. בכגון דא כבר נפסק כי הימנעות מהבאת עדים
28 רלוונטיים פועלת לחיזוק ראיות הצד שכנגד, הואיל וזו מקימה הנחה לרעת הצד
29 הנמנע מהבאתה, שלו נשמעה עדותו של העד- היה בה כדי לתמוך בגרסת היריב (י'
30 קדמי "על הראיות" (חלק ראשון), תש"ע-2009, עמ' 418 וכן ע"א 465/88 הבנק
31 למימון ולסחר בע"מ נ' סלימה מתתיהו).

32





בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 39106-05-19 ליסבונה נ' שירותי בריאות כללית אגודה עותומנית מס' -58
611099-4

תיק חיצוני:

1

2

11. מפני כל אלה החלטתי לדחות את התביעה.

3

עם זאת, בהתחשב בעובדה שבקשתו של התובע מיום 7.12.18, היתה ברורה ומפורשת

4

ולנוכח התרשמותי מכך שפניית נציגת הנתבעת אליו בעקבות השיחה עם אשתו נעשתה

5

בתום לב וככל הנראה מבלי שנעשה סנכרון יסודי ועמוק שיהא בו כדי לחסום כל אפשרות

6

של פניה נוספת אליו, בדרך כזו או אחרת, החלטתי להימנע מחיובו בתשלום הוצאות.

7

8

זכות להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה, בתוך 15 ימים.

9

10

המזכירות תשלח לצדדים את פסק הדין בדואר רשום.

11

12

13

14

ניתנה היום, ט"ז ניסן תש"פ, 10 אפריל 2020, בהעדר הצדדים.

15

רקפת סגל מוהר, שופטת

16

17

