



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

לפני: כבוד השופט גיא הימן

התובע: עדן סטרוקובסקי, ת"ז xxxxxxxx

נגד

הנתבעת: הוט – מערכות תקשורת בע"מ, 520040072

בשם הנתבעת: גב' אסנת רוזנטל

### פסק-דין

1. בהחלטתי מתאריך 23.4.2021 הופנו הצדדים לכללי-ההופעה בבית-המשפט לתביעות קטנות, כמפורט בסעיף 63(ב) לחוק בתי המשפט [נוסח חדש], התשמ"ד-1984 ולפסק-דין מנחה של בית-המשפט העליון ברע"א 6892/13 חיימוביץ' נ' אוריון (כבוד השופט אליקים רובינשטיין) (פורסם באתר הרשות השופטת, 23.2.2014). להבנתי, הנתבעת לא עמדה בכללים הללו בעת ששיגרה, להופיע מטעמה בבית-המשפט, נציגה, שלדבריה "מתעסקת בנישה של התביעות הקטנות" והשיבה "בוודאי" לשאלתו של בית-המשפט אם היא נוהגת להופיע בשם הנתבעת בבתי-משפט לתביעות קטנות (פרוטוקול, בעמוד 1, שורות 13-17). "אני קיבלתי את כתב התביעה", הוסיפה הנציגה שהתייצבה, "אני בדקתי את הנושא ומכירה אותו ולכן באתי לייצג את החברה" (שם, בעמוד 2, שורות 15-16).

2. עם הדבר הזה התקשיתי להשלים. אביא מדבריו של כבוד השופט רובינשטיין:

"מטרתו ותכליתו של מוסד בתי המשפט לתביעות קטנות ביצירת מכשיר זמין, מהיר ולא יקר לבירורן של תביעות בסדרי גודל קטנים יחסית. מתוך הרעיון שביסוד עולמן של התביעות הקטנות לא איפשר המחוקק ככלל ייצוגם של בעלי דין בבתי המשפט לתביעות קטנות. הוראת סעיף 63 לחוק בתי המשפט נועדה לשמור על שוויון ועל סימטריה בין בעלי הדין בבית המשפט לתביעות קטנות, ולמנוע סיטואציה שבה כוחו העדיף של צד אחד מביא לידי א-סימטריה בהיבט הייצוג. [החריג להוראת] הסעיף לא נועד לפתוח



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

פתח לגופים גדולים להיות מיוצגים בבתי המשפט לתביעות קטנות על-ידי 'מייצגים מקצועיים'. ואמנם, סעיף 63(ב) לחוק בתי המשפט אוסר על ייצוג בעל דין בתביעות קטנות אם המייצג עוסק בייצוג בדרך קבע.

יש להקפיד על קיומן של הוראות החוק ככתבן וכלשונן. בית המשפט לתביעות קטנות הוא מעוזו של האזרח מן השורה, ויש לשמור ולבצר את מעמדו ככזה. פשיטא גם, כי יש לאפשר לחברה או גוף מוסדי שהם בעלי דין בבית המשפט לתביעות קטנות להשמיע את טענותיהם, אולם לצד זאת יש להקפיד כי בעלי דין כאלה לא ישתמשו בכוחם או ביתרון הגודל על מנת לייצר לעצמם עדיפות בהיבט הייצוג (רע"א 6892/13 הנ"ל, בפסקאות י"ד).

3. גם בפתרון, שקבע הדין לצורך של חברה כמו הנתבעת שלפני בייצוג בבית-המשפט לתביעות קטנות, דיבר בית-המשפט העליון לאמור: "מתן אפשרות לייצוג החברה על-ידי העובד המטפל בתיק היא פתרון סביר והוגן" (שם, בפסקה י"ד). צירוף-המלים: "העובד המטפל בתיק" אינו מכוון להכשיר ייצוג בידי כל אדם, שהחברה הנתבעת העמידה על טיפול בתביעה שהוגשה נגדה. אלא, נדרש זה להיות העובד, שטיפל בפועל, כחלק מעבודתו המקצועית בחברה ושלא בקשר להליך שבבית-המשפט, במקרה שהוא נושא-התביעה. כך, למשל, מי ששיגר נציגים להתקשר אל התובע בשיחות-טלפון שיווקיות, הוא גורם מתאים להופיע בשמה של הנתבעת בבית-המשפט לתביעות קטנות. מי, לחלופין, שקיבל את פניותיו של התובע לחדול מן השיחות הללו, הוא כשיר להביא את עמדתה לפניו של בית-המשפט. גורם, שחלק מתפקידו הוא להופיע בבתי-משפט לתביעות קטנות איננו מורשה להופיע בשמה של החברה.

4. לחברות, הדבר הזה ודאי גורם טרחה והוא אף מחייב אותן להשקיע משאבים כספיים, שהן מעדיפות שלא להקדיש. מה קל הוא ומה זול מלהעמיד עובד של החברה על טיפול בכל ההליכים בבתי-המשפט לתביעות קטנות? ומה יעיל, בהיבט של סיכויי-הזכייה בתיק, מלהעמיד אל מולם של תובעים בלתי מנוסים, נציג או נציגה שכבר צברו ניסיון בבתי-המשפט? בית-המשפט לתביעות קטנות מצווה שלא לאפשר התנהלות שכזו. וככל שקרתה, עומדים לרשותו של בית-המשפט כלים שונים, החל בקביעה כי הנתבעת לא התייצבה כלל לדיון וכלה בחיובה בהוצאות, מעבר לנגזר מבירורה של התביעה גופה.



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

5. יותר מזה, הניסיון בבית-המשפט לתביעות קטנות מלמד כי, במקרים רבים, חובתה של חברה נתבעת לשגר לבית-המשפט בדיוק את העובד, שטיפל בנושא-התביעה, מוליך את הנתבעת לשקול את מידת-התבונה שבניהולו של ההליך ולהעדיף, לא אחת, לסיים את המחלוקת בהבנה עם התובע ושלא מתוך ניהולו של הברור בבית-המשפט עד תומו, שלא לצורך. העובד המקצועי גם מבין היטב את הסוגיה שעל הפרק, ויש לו ענינים נוספים שיעדיף לעסוק בהם זולת התייצבות לדיון בבית-המשפט. את מאזן-השיקולים הזה מכלה, לחלוטין, מתן-היתר לחברות נתבעות לשלוח לבית-המשפט נציגים שייצוג בבית-המשפט הוא מעיסוקם הקבוע.

6. במקרה דנן אפשרתי לקיים את הדיון, בייחוד מתוך הצורך לברר סוגיות עובדתיות שהועלו בכתב-התביעה ודרשו הבהרות. מצאתי כי ניתן לסלק חשש לפערי-כוחות בין הצדדים באמצעות מאמץ של בית-המשפט בניהולו של הדיון. לא קבעתי, אפוא, כי אני רואה את הנתבעת מי שלא התייצבה לדיון. בהתאם, לא ניתן פסק-דין בהעדר התייצבות לפי תקנה 11 לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976. תחת זאת, אני מחייב את הנתבעת לשלם לאוצר-המדינה, בתוך 15 ימים מיום שקיבלה לידיה פסק-דין זה, סך של 1,500 ש"ח בגין אי-קיום החלטתו של בית-המשפט מיום 23.4.2021. זהו סכום מתון, שאינו ממצה את הדין, ברם יש לקוות שיהא בו תמריץ לנתבעת לחשוב פעמיים לפני שהיא שבה ונוהגת כך בבית-המשפט לתביעות קטנות.

7. לגופה, מצאתי מקום לקבל את התביעה. היא עסקה בשיחות-טלפון חוזרות ונשנות, שקיבל התובע מנציגים של הנתבעת בניסיון לשווק לו את שירותי ה"טריפל" שלה. לנתבעת, כנדמה, מנהג. היא מסתייעת בשירותיהם של משווקים חיצוניים, המתקשרים ללקוחות פוטנציאליים ומנסים למכור להם את שירותי-הנתבעת. ניסיון להתחקות, בדיעבד, אחר אותם מתקשרים הוא קשה, כנראה משום שאינם עובדיה הישירים של הנתבעת ואינם כפופים, לכאורה, לנוהליה. יתרה מכך, הקשר הרופף אל הנתבעת מאפשר לה להתכחש, לאתר מעשה, לקשר כלשהו אל המתקשרים וכך נחסכת ממנה נטילת-האחריות על מעשיהם הטורדניים.

אלה, להתרשמותי, היו פני-הדברים במקרה שלפני. המתקשרים אל התובע הציגו את עצמם, מפורשות, כנציגיה של הוט. הם הציגו לו לרכוש שירותים של חברה זו. ניסיונה של הנתבעת לפטור את טענות-התובע בכך שייתכן והוא נפל קורבן ל"מעשי-קונדס" של מתקשר



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

פלוגי, הוא מופרך. על מעשי-קונדס שמע כבר בית-המשפט ברם אודה כי על קונדס המוכר "טריפל" של הוט טרם שמעתי, ואפילו את העוקץ שבמעשי-קונדס מוצלחים הוא מתקשה לשאת על כתפיו. שיחה שיווקית אחר שיחה שיווקית, שלוש במספר – "ראיתי שאתה מתעניין בעסקת 'טריפל'" (פרוטוקול, בעמוד 3, שורה 32) – אינך יכול לפטור כניסיון של מאן דהוא לחמוד לצון.

8. יותר מזה, הנתבעת התרשלה ממשית כשלא טיפלה בפניותיו החוזרות והנשנות של התובע לחדול מלהתקשר אליו, ולהסיר את מספר-הטלפון שלו מרשימות-ההתקשרות שמחזיקים בידיהם החברה או נציגיה העלומים, חובבי-הקונדס. לשיא של עזות-מצח הגיעה הנתבעת בכך, שבתגובתה לתלונת-התובע על כי התקשרו אליו, פנתה אליו עובדת מוסמכת שלה, שאין חולק כי פעלה מטעמה של הנתבעת והתנצלה על ההטרדה. את ההמשך אביא מפי לא אחרת מנציגתה של הנתבעת בדיון לפני:

"כשהוא [התובע] הציג את הבעיה [לעובדת שהתקשרה אליו בעקבות פנייתו לחדול מהתקשרות], [העובדת] התנצלה ושאלה אם הוא בכל זאת רוצה להצטרף אלינו" (פרוטוקול, בעמוד 6, שורה 24).

לא פחות ולא יותר: עובדת של הנתבעת ניצלה את שיחת-הבירור, שנקבעה בעקבות תלונתו של התובע על הניסיונות לשווק לו, שלא ברצונו, את שירותי-החברה, ל... שיווקם של שירותי-החברה לתובע. במחשבה שנייה, אולי זה-זה היה מעשה-הקונדס. לדאבוני, מעשה זה יעלה לנתבעת בכיסה משום שהוא הפרה ברור ומובהקת של הדין.

9. האיסור בשיחות-שיווק טלפוניות, שאינן בהסכמתו המפורשת של הלקוח, נקבע בפסיקתנו פעם אחר פעם. כבר הוסבר, ואין צורך להכביר מלים, כי המענה אינו מצוי בסעיף 30א לחוק-התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, משום ששיחת-טלפון מאדם בשר-ודם, להבדיל מהשמעתו של מענה מוקלט, לא מוגדרת בחוק הזה כ"ספאם", שנקיטתו אסורה (רת"ק 31757-03-17 כהן נ' מכבי שירותי בריאות, בפסקאות 12-13 להחלטתה של כבוד השופטת תמר בזק 1999 (פורסמה במאגרים, 6.6.2017)). אבל, הוסף ונפסק, לא זו בלבד שבכך אין משום קביעתו של הסדר שלילי, המתיר שיחות שכאלו, אלא שהן אסורות מכוחו של ענף אחר שבדין, זה של ההגנה על פרטיות.



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 20-11-31446 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

10. הוראותיהם של שני הסעיפים הראשונים לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 קובעות:

1. איסור הפגיעה בפרטיות לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו.

2. פגיעה בפרטיות מהי בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת" (ההדגשה הוספה).

פרטיותו של אדם היא מזכויותו היסודיות יותר. היא נקובה מפורשות בזכותו החוקתית, לפי הסעיף השביעי לחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו וקובע, בייחוד כי "כל אדם זכאי לפרטיות ולצנעת חייו. אין נכנסים לרשות היחיד של אדם שלא בהסכמתו". במשפט הפרטי יוחד לזכות הזו, ולעקרונות שעליהם היא מבוססת, דבר-חקיקה מפורט, הלא הוא חוק ההגנה על הפרטיות.

11. שימוש במספר-הטלפון של אדם, התקשרות למספר הזה וניהולה של שיחה עם אותו אדם – אם איזה מאלה נעשה שלא מרצונו ובהסכמתו, גם אם אי-ההסכמה מתבררת רק לאחר-מעשה, הרי הוא הטרדתו. הטרדה זו היא, לפי קביעתו של החוק, פגיעה בפרטיותו של האדם. שיחת-טלפון שיוקית אינה אך מפריעה ומציקה למי שאיננו רוצה לקבלה. היא לא, רק, פעולה מובהקת של חוסר-נימוס ושל התעלמות מרצונו של האחר. אלא, היא חודרת אל תחומי-הפרט של האדם ולרשות-היחיד שלו: אל מכשיר-הטלפון שלו, לאוזנו, להעדפותיו ולרצונותיו להיקשר או שלא להיקשר בעסקה עם אחר. ככזו, עליה להיעשות ברשות ובהסכמה בלבד. אחרת ייחשב הפונה מי, שגרע ללא רשות מן הפרטיות. בית-משפט זה עמד על כך בעבר:

"אני סבורה כי יש ממש בעילת התביעה של התובע לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 לפיו ניתן לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק עד לגובה הפיצוי המקסימלי במידה ותוכח הטרדה. מקובל עלי כי שיחות חוזרות ונשנות אל התובע בניסיון לשכנעו להצטרף לשירותי התקשורת של הנתבעת, בעת שהתובע מבקש מן הנציגים פעם אחר פעם להפסיק שיחות אלה, כפי שנשמע מהקלטת השיחות שנשמעה בפני, מהוות הטרדה" (ת"ק (שלום תל אביב-יפו) 17-10-6597 נטע נ' הוט מובייל בע"מ, בפסקה השישית לפסק-דינה של כבוד השופטת סיגל דומניץ סומך (פורסם במאגרים, 2.8.2018)).



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 20-11-31446 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

ראו עוד, בפסיקה חוזרת ונשנית של בתי-המשפט, את פסקי-הדין בת"ק (תביעות קטנות ירושלים) 22635-12-14 אורי נ' מדריך המקצוענים בע"מ, בפסקה השנייה לפסק-דינו של כבוד הרשם הבכיר אופיר יחזקאל (פורסם במאגרים, 17.2.2015); ת"ק (תביעות קטנות נתניה) 36122-12-15 מרקובסקי נ' פלאפון תקשורת בע"מ, בפסקה 14 לפסק-דינה של כבוד הרשמת הבכירה יפעת אונגר ביטון (פורסם במאגרים, 31.5.2016); ת"ק (תביעות קטנות ירושלים) 20409-12-16 כהן נ' מכבי שרותי בריאות, מפסקה 21 לפסק-דינה של כבוד הרשמת הבכירה עדי בר-טל (פורסם במאגרים, 6.6.2017); ת"ק (תביעות קטנות חיפה) 4214-09-17 מזרחי נ' הוט מובייל בע"מ, פסק-דינה של כבוד הרשמת הבכירה גילה ספרא-ברנע (פורסם במאגרים, 24.1.2018); ת"ק (שלום חיפה) 54957-07-17 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ, בפסק-דינה של כבוד השופטת מריה פיקוס בוגדאנוב (פורסם במאגרים, 4.2.2018); ת"ק (תביעות קטנות נתניה) 61516-11-17 יעקובוב נ' הוט מובייל בע"מ, פסק-דינה של כבוד הרשמת הבכירה מרי יפעת (פורסם במאגרים, 27.5.2018); ת"ק (תביעות קטנות חיפה) 24798-03-19 שמש נ' פלאפון תקשורת בע"מ, בפסקה השנייה לפסק-דינה של כבוד השופטת קרן מרגולין-פלדמן (פורסם במאגרים, 5.3.2020) ות"ק (תביעות קטנות חדרה) 64878-12-19 פריצרט נ' בזק בינלאומי בע"מ, בפסקה 11 לפסק-דינו של כבוד השופט אהוד קפלן (פורסם במאגרים, 21.6.2020).

12. עוד הברדל אחד יש בין "חוק הספאם", היינו בין הוראתו של סעיף 30 לחוק התקשורת לבין מקרה שבו מוטלת אחריות מכוחו של חוק הגנת הפרטיות. כוונתי היא לסעד. שני החוקים מאפשרים לתבוע פיצוי בגינה של עוולה אזרחית בנוזקין, ללא צורך להוכיח כי נגרם נזק בפועל. המחוקק של חוק התקשורת מצא מקום לייחד פיצוי בגין כל דבר-פרסומת איסור, בגובה של עד אלף שקלים. בחוק הגנת הפרטיות, לעומת זאת, נקבעה תקרת-פיצוי, ללא הוכחה של נזק, למכלול העובדתי שהקים פגיעה, והיא גבוהה במידה ניכרת:

"29א. פיצוי בלא הוכחת נזק (א) ...

(ב) (1) במשפט בשל עוולה אזרחית  
רשאי בית המשפט לחייב את  
הנתבע לשלם לנפגע פיצוי שלא  
יעלה על 50,000 שקלים חדשים,  
בלא הוכחת נזק."



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

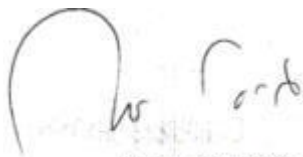
ת"ק 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ 7 במאי 2021

13. פגיעה בפרטיות היא מושג רחב מאד. הדעת נותנת כי זו עשויה להקיף קשת מגוונת של נסיבות שונות אלו מאלו של פגיעה, זהות שונה של הפוגע ומידות שונות של גריעה מזכותו של הנפגע. על כן, בכל מקרה שבו הוכחה עוולה של פגיעה בפרטיות ומבוקש פיצוי ללא הוכחתו של נזק, קביעתו של שיעור-הפיצוי תהא ענין למכלול-נסיבותיו המסוימות של המקרה הנדון. בנסיבותיו של הענין אשר לפני – קיומן של כמה שיחות זו אחר זו; התנהלותה המפרה של הנתבעת; סירובה לטול אחריות כנדרש ולוודא חדילה מהטרדתו של התובע; המניע הכספי המובהק לשיחות המטרידות ותקרת-הסכום הקבועה בחוק הגנת הפרטיות – אני מעמיד את סכומו הראוי של פיצוי על 6,000 ש"ח.

14. אני מקבל, אפוא, את התביעה ומחייב את הנתבעת לשלם לתובע סך של 6,000 ש"ח לפי עילתה ועוד סך של אלף שקלים להוצאות-המשפט. את הסכום הכולל – 7,000 ש"ח – על הנתבעת לשלם לתובע בתוך 15 ימים מיום, שקיבלה לידיה פסק-דין זה. כפי שקבעתי בחלקם הקודם של הדברים, בנוסף לסכום הזה תשלם הנתבעת לאוצר-המדינה סך של 1,500 ש"ח. איחור בתשלומו של איזה מן הסכומים שנפסקו יוסיף לו הפרשי-הצמדה ורבית לפי הכללים הקבועים בדין, מיום-החיוב האמור ועד למועד-התשלום בפועל.

15 ימים מיום קבלתו של פסק-דין זה עומדים למי, שמבקש לפנות לבית-המשפט המחוזי בבקשה להרשות ערעור עליו.

ניתן היום, כ"ה באייר התשפ"א, 7 במאי 2021, שלא במעמד-הצדדים.

  
גיא הימן, שופט