



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31756-11-20 ארז ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

לפני כבוד השופט בכיר אהוד שוורץ

התובעים: 1. איתמר ארז  
2. שני ארז

נגד

הנתבעת: הוט - מערכות תקשורת בע"מ

### פסק דין

1  
2 זו תביעה קטנה ע"ס 33,500 ₪ ועניינה פיצוי בגין מעשה הטרדה ופגיעה בפרטיות מצד הנתבעת.  
3  
4 לטענת התובעים, היו מנויים אצל הנתבעת מ 8/11. במהלך 1/20 בוצע ניתוק סופי של המנוי, בשיחת  
5 הניתוק הובהר לנתבעת שאין לתובעים כל רצון להישאר בהתקשרות עימה.  
6 נטען כי לאחר הניתוק בוצעה סדרה של 11 שיחות של נציגי מכירות טעם הנתבעת, ובמטרה לשכנע  
7 את התובעים לחזור להתקשרות עם הנתבעת. אולם התובעים הבהירו, בצורה מפורשת, כי אינם  
8 מעוניינים לחזור ולקבל ממנה שירות, הדגישו כי השיחות מהוות מטרד עבורם, ואף דרשו כי מספרי  
9 הטלפון שלהם יוסרו ממאגרי המידע של הנתבעת.  
10 נטען כי עובר לניתוק ב 1/20 לא היה כל ניסיון מטעם הנתבעת ל"שימור לקוחות", אולם לאחר  
11 ההתנתקות החל מסע שכנועים אינטנסיבי, מטריד ומחזורי, שנמשך 9 חודשים, ועד להגשת התביעה  
12 כאן. נטען כי רק לאחר 5 שיחות החל התובע להקליט את השיחות, ומהתמלול עולה בבירור כי  
13 ביקש להפסיק להתקשר אליהם. התובעים מבקשים כי פרטי התובעים יוסרו ממאגרי המידע של  
14 הנתבעת, וכן פיצוי בגין הטרדה ועגמת נפש.  
15  
16 הנתבעת טוענת כי יש לדחות את התביעה. ביום 12.1.20 ביקשו התובעים להתנתק משירותי  
17 הטלוויזיה והאינטרנט. נטען כי שיחות 1-2 (כפי שפורטו בטבלה) אינן שיחות של דבר פרסומת  
18 אלא שיחות שירותיות, שבוצעו כחלק מהטיפול בבקשת התובעים להתנתק. נטען כי התובע בשיחה  
19 3 לא ביקש להפסיק ליצור עימו קשר.  
20 נטען להעדר יריבות באשר שיחות 4-5, 7-10, 14-15 כלל לא בוצעו ע"י הנתבעת, ואין קשר בין  
21 הנתבעת לגורם שיצר עם התובעים קשר כנטען.  
22 נטען כי שיחות 12-13 כלל לא נענו ע"י התובעים, ומדובר בדרישה בחוסר תו"ל.  
23 נטען כי שיחה טלפונית אנושית, אינה באה בגדר הוראת סעיף 30 א לחוק התקשורת.  
24



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31756-11-20 ארז ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1 בדיון התובע ציין, כי בוצעו 15 שיחות, מתוכן 7 שהוקלטו, בכל אחת מהם היו בקשות חוזרות מצידו  
2 להפסיק להתקשר, ושיוסר המספר שלהם ממאגר המידע, ושלא יטרידו אותם.  
3 לטענתו, ניתן ללמוד מאותן שיחות שהתריעו באופן חוזר ונשנה, כי העניין מטריד, ואף התריעו שאם  
4 המצב יחזור יגישו תביעה, ובהמשך אף התריעו שהוגשה תביעה.  
5 עוד ציין כי כל השיחות בוצעו מהנתבעת, כל הנציגים הציגו עצמם מהנתבעת או משימור לקוחות,  
6 ותמיד ציינו את שם הנתבעת.  
7 בקשר לשיחות 12 ו 13, מציין שאינו יודע אם בוצעו מגורם אנושי או אוטומטי. בכל מקרה כאשר  
8 ענה לשיחה, שמע את המנגינה של הנתבעת.  
9 מציין שכל השיחות, גם אם זה שיחות שימור, נעשו לאחר שהחזירו את הציוד, ואף בשיחה ה- 15  
10 הנציג הציג עצמו משימור לקוחות. לטעמו מדובר במכבסת מילים - שימור או שיווק. כאשר  
11 התכלית להחזיר הלקוח לשירות הנתבעת.  
12 ביחס למסמך התקשורת שהוצג בדיון, ציין שהוא משנת 2016, וההתנתקות הייתה בשנת 2020,  
13 ומשנאמר כנטען, שלא יתקשרו אליו יותר, הדבר מבטל כל הסכמה ככל שהיתה.  
14  
15 הנציגה מטעם הנתבעת ציינה כי מתוך 15 שיחות, 3 הן שיחות שימור, כאשר 2 שיחות לאחר שהתובע  
16 התנתק, ונציגי השימור פנו אליו, באשר לשיחה השלישית מציינת שהתובע לא ביקש הסרת המספר  
17 שלו מרשומות הנתבעת. לכן שלושת שיחות אלו לא יכולות להיכלל בתביעה.  
18 מציינת כי לגבי 5 שיחות נוספות, התובע לא ענה להן ולא הקליט אותן, ולא ניתן להוכיח שהשיחות  
19 הן שיחות שיווק, מה עוד שבחוק "הספאס", לא כלולות שיחות טלפוניות, אלא רק מסרונים  
20 ומיילים.  
21 עוד מציינת כי השיחות, לרבות השיחות המתומללות, לא נעשו מטעם הנתבעת, לטענתה ההנחיה  
22 בנתבעת, כאשר לקוח מבקש הסרה, נציג מציין הדבר במערכת הנתבעת, וזו מקפידה ומחמירה  
23 בנהלים אלו, שלא ליצור קשר ללקוח, שחסום לשיחות מכירה ושיווק. ככל שנעשו, בוצעו שלא  
24 באישור הנתבעת, מציינת שאין בנתבעת חיוג אוטומטי לשיחות מכירה, אלא יש כניסה בלבד של  
25 שיחה מלקוח, שמתקשר לשירות לקוחות, ומנותב אוטומטית לנציג שירות.  
26  
27 הנציגה הציגה מסמך מתקופת ההתקשרות, ובו התובע לא סימן, שאינו מסכים לשיחות שימור או  
28 שירות.  
29  
30  
31  
32  
33  
34





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31756-11-20 ארז ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1 לאחר עיון בחומר שבתיק, ושמיעת הצדדים אני מחליט לקבל את התביעה.

2

3 הלכה היא כי שיחת-טלפון אנושית, להבדיל מהשמעתו של מענה מוקלט, לא מוגדרת בחוק

4 כ"ספאס": "המחוקק פירט באופן דווקני ארבע חלופות אפשריות להעברת דבר פרסום, אשר

5 אסורות על פי חוק, אם נעשו ללא הסכמת הנמען: באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי,

6 הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר. המדובר ברשימה סגורה של דרכי שיגור דבר פרסומת

7 באמצעים טכנולוגיים שבה נקב המחוקק. משמעות הדברים היא שהעברת דבר פרסומת באמצעי

8 שאינו נופל לאחת הקטגוריות המנויות בחוק, אינה אסורה. ברי, כי לו הייתה כוונת המחוקק

9 לאסור כל שיווק דבר פרסומת באשר הוא כאשר נעשה ללא הסכמת הנמען, היה מסתפק המחוקק

10 בניסוח כללי ולא היה עומד על פירוט דרכי העברת הפרסומת. בהתאם לכך, משמצא המחוקק

11 מקום לפרט את דרכי הפרסום השונות, הרי שלו היה סבור כי אף שיחה טלפונית אנושית אסורה

12 על פי חוק משנעשתה ללא הסכמת הנמען, היה הדבר מצוין באופן מפורש בחוק " ראה רת"ק

13 (י-ם) 31757-03-17 כהן נ' מכבי שירותי בריאות [פורסם בנבו]

14

15 התובע מפרט 15 שיחות שמקורן לטענתו מהנתבעת, למספר הטלפון שלו ו/או של אשתו, התובעת,

16 מתוכן 7 מוקלטות ומתומללות, ומתוכן שתיים שמאוחרות להגשת התביעה.

17

שיחה	תאריך	סוג
1	26.1.20	שיחת התנתקות
2	5.2.20	זוהה כמס' של הנתבעת
3	11.2.20	זוהה כמס' של הנתבעת
4	21.5.20	טרם זוהה
5	10.6.20	טרם זוהה
6	28.6.20	שיחה עם נציג מוקלטת
7	26.7.20	שיחה עם נציג מוקלטת
8	23.8.20	שיחה עם נציג מוקלטת
9	2.9.20	זוהה כמס' של הנתבעת
10	14.9.20	שיחה עם נציג מוקלטת
11	21.10.20	שיחה עם נציג מוקלטת
12	10.11.20	זוהה כמס' של הנתבעת
13	10.11.20	זוהה כמס' של הנתבעת
14	19.11.20	שיחה עם נציג מוקלטת
15	24.11.20	שיחה עם נציג מוקלטת



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31756-11-20 ארז ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1 התובע הציג בדיון תמלולי שיחות 6, 7, 8, 10, 11, 14, 15 (בטבלה) מהן עולה בבירור כי התובע  
2 ביקש במפורש להפסיק להתקשר אליו. כך למשל בשיחה 7 - " **התקשרתם אלי איזה מיליון פעם**  
3 **קודם כל פעם אמרתי לכם תפסיקו להתקשר זה לא רלוונטי..**" , בשיחה 8 - " **אני לא רוצה לחזור**  
4 **אליכם , אני רוצה שתפסיקו להתקשר אלי, ותפסיקו להתקשר לבעלי, ותפסיקו להטריד אותנו.**  
5 **אנחנו לא רוצים לחזור אליכם , ואני לא מצליחה להבין למה אנחנו צריכים לחזור על זה כל פעם**  
6 **וכל פעם. אני מבקשת שתפסיקו להתקשר אלינו. .... ותציין אצלכם שתפסיקו להתקשר אלינו..**"  
7 וכן בשאר השיחות שתומלולו וצורפו בתביעה ובדיון. אני סבור כי מדובר בשיחות מפריעות  
8 ומטרידות , והתובעים זכאים לפיצוי בגין הטרדתם .  
9

10 כך גם ביחס לשיחות (4-5, 7-10, 12-13 ) שהנתבעת טוענת כי בוצעו מגורם אחר שאינו מטעם  
11 הנתבעת . אני סבור כי יש לדחות הטענה. יכול והנתבעת מסתייעת בשירותים של גורמים חיצוניים,  
12 המתקשרים ללקוחות פוטנציאליים ומנסים לשווק להם את שירותי הנתבעת, ושהציגו עצמם כנציגי  
13 הנתבעת. התובע העיד כי בכל השיחות, בפתיח לשיחה, הציגו הנציגים את עצמם מהנתבעת או  
14 משימור לקוחות, ותמיד ציינו את שמה של הנתבעת, כך גם ביחס לשיחות 12-13 שהתובע ציין  
15 שאינו יודע אם בוצעו ע"י גורם אנושי או חיוג אוטומטי, אולם הפתיח שהתנגן היה של הנתבעת.  
16 הנתבעת אינה יכולה להתנער מאחריות על מעשיהם הטורדניים של הגורמים השיווקיים מטעמה,  
17 ובאמירות סתמיות בעלמה, ולהבדיל מגרסת התובעים, המגובה במסמכים, מפורטת, ושאינו נותן  
18 בה אמון מלא, ומעדיפה על גרסת הנתבעת בעניין. גם אם נניח לטובת הנתבעת, מה שאיני מקבל,  
19 ש- 3 שיחות ראשונות היו שיחות שימור, וכי קיימות שיחות שאינן מזוהות בוודאות, או נענו, עדיין  
20 מן הראיות עולה בבירור, ועפ"י אותן 7 שיחות שהוקלטו, מסכת נמשכת וחוזרת על עצמה, של  
21 הטרדת התובעים, באופן שאינו פוסק, וחרף התראתם ובקשתם, להניחם לנפשם בענין,  
22 ומלכתחילה, במועד ההתנתקות.  
23

24 בענייננו, אני סבור כי מדובר בשיחות מטרידות, המנוגדות לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981  
25 הקובע: "סעיף 1. לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו.

26 סעיף 2. פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה:

27 (1) בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת:

28  
29 אני סבור כי שימוש והתקשרות למספר טלפון של אדם, וניהול שיחה עימו, שלא מרצונו ובהסכמתו,  
30 שעה שהוכח, כמו כאן, שביקש לא פעם הסרתו, והפסקת שיחות כאלה, הרי מדובר בהטרדה-  
31 שיחת-טלפון שיווקית, למי שאינו רוצה לקבלה ומתעלמת מרצונו ואי הסכמתו, וחרף דרישות  
32 חוזרות ונשנות לחדול מכך, הינה מפריעה ומציקה, משבשת שגרת היומיום, ואף חודרת אל תחומי-  
33 הפרט של האדם ולרשות-היחיד שלו, אל מכשיר-הטלפון שלו, להעדפותיו ולרצונותיו להיקשר או  
34 שלא להיקשר בעסקה, ועליה להיעשות ברשות ובהסכמה בלבד.





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31756-11-20 ארז ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1 בת"ק (שלום ת"א) 6597-10-17 נטע נ' הוט מובייל בע"מ, [פורסם בנבו] נקבע: " מקובל עלי כי  
2 שיחות חוזרות ונשנות אל התובע בניסיון לשכנעו להצטרף לשירותי התקשורת של הנתבעת, בעת  
3 שהתובע מבקש מן הנציגים פעם אחר פעם להפסיק שיחות אלה, כפי שנשמע מהקלטת השיחות  
4 שנשמעה בפני, מהוות הטרדה" ראה גם ת"ק (ת"א) 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט מערכות  
5 תקשורת בע"מ [פורסם בנבו] ופס"ד המפורטים שם )

6  
7 יתרה מזו, אני סבור כי הנתבעת התרשלה כשלא טיפלה בבקשות החוזרות ונשנות של התובעים  
8 לחדול מלהתקשר אליהם, ולהסיר את מספרי הטלפון שלהם מרשימות ההתקשרות של הנתבעת  
9 ו/או מי מטעמה, ועליה לעשות סדר בעניין, מול הפועלים בעבורה בעניין, ולא לפנות בטענות  
10 לתובעים.

11  
12 ביחס למסמך שהציגה הנתבעת בדיון, ומהווה לשיטתה תניית פטור, לפיו התובע לא ביקש להסירו  
13 משיחות שימור או שירות, אני סבור שיש לדחות הטענה. אני מקבל את טענת התובע, לפיה מדובר  
14 במסמך משנת 2016, ואולם משביקש התובע להתנתק משיירות הנתבעת במהלך 1/20, ובמשך  
15 חודשים רבים שיחה אחר שיחה מבקש לחדול מהתקשרות עימו, או פניה אליו בעניין, תניה זו אינה  
16 יכולה לעמוד לנתבעת, בבחינת הסכמה פוזיטיבית מעודכנת ונדרשת, ביחסיה מול התובעים.  
17 בנוסף, ומבלי למצות, לא הוכח ע"י הנתבעת, ובהמצאת מסמך ההתקשרות המלא והחתום, טיעון  
18 בהקשר זה.

19  
20 לאור כל האמור, וכאשר בחוק הגנת הפרטיות, נקבעה תקרת פיצוי בלא הוכחת נזק, וכאשר קביעת  
21 הפיצוי הינה בהתאם למכלול נסיבותיו המסוימות של המקרה הנדון. ובענייננו, קיומן של מספר  
22 שיחות, לאורך חודשים וברצף, התנהלותה המפרה של הנתבעת, סירובה ליטול אחריות כנדרש  
23 ולוודא ולפעול לחדילה מהטרדתם של התובעים, אני מעמיד את סכום הפיצוי, ובהתחשב גם בשיעור  
24 פיצוי, שנקבע בפסיקות דומות לענין כאן, ע"ס 7,000 ש"ח.

25  
26 סוף דבר, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעים סך 7,000 ₪, וכן הוצאות דיון בסך 1,500 ₪  
27 הסכומים יישאו הצמדה וריבית כחוק החל מהיום ועד לתשלום בפועל.

28  
29 למי מהצדדים אפשרות לבקשת ערעור, מבית המשפט המחוזי, ובתוך 15 יום מקבלת פסק הדין.

### המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים

30  
31  
32  
33 ניתן היום, כ' תמוז תשפ"א, 30 יוני 2021, בהעדר הצדדים.





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 31756-11-20 ארז ואח' נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

אהוד שוורץ, שופט בכיר

1

2

