



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-10-31140 אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

בפני כב' הרשמת הבכירה סיגל אלבו

אלעד אורי

תובע

נגד

פלאפון תקשורת בע"מ

נתבעת

פסק דין

1
2 זוהי תביעה לפיצויים בשל שיחות פרסומת שנתקבלו מאת הנתבעת או ממשווקיה
3 החיצוניים.
4

טענות התובע

- 5
6 1. התובע טוען כי הנתבעת, באמצעות אנשי המכירות והמשווקים השונים, מטרידה
7 אותו בשיחות טלפון והודעות טקסט חוזרות ונשנות על מנת לנסות ולשכנע את
8 התובע להעביר את מנוייו לנתבעת, וזאת אף כי התובע כבר הגיש תביעה קודמת
9 כנגד הנתבעת, במסגרתה הגיעו הצדדים להסכם פשרה.
10 2. כך, למרות הסכם הפשרה שהושג בתביעה הקודמת והפיצוי הגבוה ששילמה
11 הנתבעת לתובע, ממשיכה הנתבעת להטריד את התובע ולהתקשר אליו. לאחר כל
12 שיחה, פנה התובע לב"כ הנתבעת וביקש להפסיק את השיחות, אך ללא הועיל.
13 3. לטענת התובע, בוצעו שיחות בתאריכים: 30.1.14, 3.7.14, 7.7.14, 29.7.14,
14 10.8.14, 13.8.14 ו-14.8.14.
15 4. התובע דורש פיצוי בגין כל אחת מהשיחות בסכום של 1,000 ₪ ובסה"כ פיצוי
16 בסכום של 6,000 ₪. כן דורש התובע פיצוי בגין עגמת נפש וטרח בסכום של
17 27,800 ₪.
18

טענות הנתבעת

- 19
20 5. הנתבעת טוענת כי מדובר בתביעה שהינה ניסיון לשחזר את הצלחת התובע
21 להוציא כספים מהנתבעת עוד בטרם יבשה הדיו על הסכם פשרה שנחתם עמו
22 בת.ק. 14-02-21248.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-10-31140-14 אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

6. כד, ביום 19.5.14 נחתם בין הצדדים הסכם פשרה בתביעה קודמת בגין אותה
עילה שהגיש התובע, בו צוין מפורשות כי מדובר בסכום חד פעמי שמטרתו לשים
קץ להתדיינות מול התובע.
7. הנתבעת טוענת, כי אין המדובר בשיגור דבר פרסומת כמשמעו בחוק, שכן מדובר
בשיחות טלפון שנעשו מול גורם אנושי. כד, סעיף 30א(י) לחוק התקשורת (בזק
ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), נוקב באמצעים האסורים
לשיגור דבר פרסומת, ושיחת טלפון אינה מנויה בחוק.
8. כן טוענת הנתבעת, כי השיחות לא בוצעו על ידה. הנתבעת טוענת, כי אכן היא
פועלת לצירוף לקוחות לשירותיה באמצעות מוקדי שיווק חיצוניים, שעיקר
עסקם הוא שיווק באמצעות פניות טלפוניות. בנוגע לאותם משווקים, אשר
לנתבעת קשר עמם, קיימים נהלים ברורים, לפיהם הנחתה הנתבעת את
המשווקים להיעתר לבקשת הלקוח להימנע מביצוע פניות נוספות אליו ולהציג
עצמם באופן ברור כמי שפונה מטעם הנתבעת. כן הורתה הנתבעת לאותם
משווקים ליידע אותה על בקשת הלקוח להימנע מביצוע פניות נוספות. מיד
כאשר נודע לנתבעת על בקשת לקוח להימנע מפניות נוספות, היא דואגת להעברת
המידע למשווקים חיצוניים וכן עורכת ביקורות מולם לאכיפת הוראותיה.
9. במקרה זה, נחתם ביום 19.5.14 הסכם פשרה, לפיו תשלם הנתבעת לתובע סכום
של 15,000 ₪ לסילוק טענותיו נשוא התביעה הקודמת ובד בבד הועברה לבקשתו
הנחיה שלא ליצור קשר עם התובע. הנתבעת טוענת, כי נקטה את מלוא
האמצעים שברשותה על מנת להבטיח כי שמו של התובע יימחק מרשימת
הלקוחות אליהם עשויים להתקשר נציגי מכירות העובדים אצלה או משווקים
חיצוניים. למרות מאמצי הנתבעת, הצליחו שיחות בודדות לחדור את מעטה
ההגנה שפרסה הנתבעת.
10. עוד טוענת הנתבעת, כי השיחה מיום 30.1.14 התקבלה טרם חתימת הסכם
הפשרה, בו נקבע כי הסכם זה חל על כל השיחות שהתקבלו אצל התובע עד
למועד חתימתו ביום 19.5.14. כך גם השיחה מיום 7.7.14 אינה מהווה הטרדה,
שכן אך התובע מודה כי בשיחה זו הודע לו, כי הוא ברשימה השחורה ולא
יתקשרו אליו יותר.
11. מכאן שלטענת הנתבעת, המדובר בארבע שיחות בודדות שאין בהן הטרדה של
ממש. ככל ששיחות אלה התקבלו מגורם חיצוני, הרי שעל התובע לתבוע את
אותו גורם.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-10-31140-14 אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1
2 דיון והכרעה
- 3 12. השאלות שבמחלוקת הן: האם עומדת לתובע עילת תביעה לפי חוק התקשורת
4 בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), בגין שיחות שנעשו על
5 ידי משווקים של הנתבעת; אם כן, מהו מספר השיחות בגינן זכאי התובע לפיצוי.
6 13. בטרם אדון בשאלות אלה, אסקור בקצרה את השתלשלות העניינים שקדמה
7 להגשת התביעה.
8 14. בחודש פברואר 2014 הגיש התובע תביעה כנגד הנתבעת, שעילתה שיחות
9 טלפונייות שנתקבלו ממשווקים של הנתבעת. ביום 19.5.14 נחתם בין הצדדים
10 הסכם פשרה, אשר קיבל תוקף של פסק דין. בהסכם הפשרה נקבע, כי הנתבעת
11 תשלם לתובע סכום חד פעמי של 15,000 ₪ וכי בכפוף לתשלום לא יהיו לתובע
12 טענות לגבי הנושאים נשוא כתב התביעה, לרבות כלל השיחות הנכנסות אל
13 התובע שהתקבלו עד ליום החתימה על הסכם פשרה זה מן הנתבעת, או
14 ממשווקים חיצוניים, אשר התיימרו לפעול מטעמה.
15 15. מכאן שבהתאם להוראותיו הברורות והמפורשות של הסכם הפשרה שנחתם בין
16 הצדדים, אין התובע רשאי להגיש תביעה בגין שיחות שקיבל ממשווקי הנתבעת
17 לפני יום 19.5.14.
18 16. אעבור עתה לדון בתביעה לגופה. התובע מבסס את תביעתו על סעיף 30א לחוק
19 התקשורת האוסר על שיגור דברי פרסומת לנמענים שלא נתנו הסכמתם לכך.
20 יצוין, כי במקרה זה אין למעשה מחלוקת כי חלק משיחות הטלפון לנתבע אכן
21 כללו דברי פרסומת כהגדרתם בחוק – מסרים שמטרתם לעודד את התובע
22 לרכוש את שירותי הנתבעת – וכי לא נתקבלה הסכמת התובע לקבלת דברי
23 פרסומת מהנתבעת.
24 17. מנגד טוענת הנתבעת, כי הוראת הסעיף אינה חלה על שיחות טלפון שנעשו
25 באמצעות גורם אנושי. איני מקבלת את טענת הנתבעת.
26 18. הוראת סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת אוסרת על משלוח דברי פרסומת, בין
27 היתר, באמצעות "הודעת מסר קצר". הודעה זו מוגדרת בסעיף 30א(א) לחוק
28 התקשורת בין היתר, כ"מסר בזק", הכולל גם "שמע", ומועבר באמצעות רשת
29 בזק ציבורית, אל ציוד קצה של נמען. הגדרה זו חלה לכאורה גם על "מסר בזק"
30 הכולל "שמע", המועבר לנמען באמצעות שיחת טלפון המתקיימות מול גורם
31 אנושי (ולא רק לגבי מסר מוקלט).



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-10-31140-14 אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

19. מכאן שלתובע עומדת עילת תביעה בגין השיחות השיווקיות, שנעשו מטעם
2 הנתבעת או משווקים חיצוניים של הנתבעת, ואשר במסגרתן ניסו אלה לשכנע
3 אותו להצטרף לשירותי הנתבעת.
20. הנתבעת מוסיפה וטוענת כי לאחר הגשת התביעה הראשונה עשתה ככל שבידה
4 על מנת שאותם משווקים חיצוניים יפסיקו להתקשר לתובע ולהטרידו, וכי
5 העבירה למשווקים החיצוניים הנחיות מתאימות, והואיל ואין מדובר בשיחות
6 שנעשו על ידה, הרי שיש לדחות את התביעה נגדה בשל העדר יריבות.
21. אף טענה זו דינה להידחות. סעיף 30א(א) לחוק התקשורת מגדיר מפרסם כמי
8 שתוכנו של דבר הפרסומת עשוי לפרסם את עסקיו או לקדם את מטרותיו. אין
9 ספק כי שיחות הטלפון של המשווקים החיצוניים נועדו לפרסם את עסקי
10 הנתבעת, והעובדה כי עומדת לתובע עילת תביעה ישירה כנגד אותם משווקים
11 חיצוניים אינה שוללת את עילת התביעה כנגד הנתבעת. עוד אוסיף, כי גם משלוח
12 הודעת פרסומת על ידי שלוח מחייב את הנתבעת, וכי הנתבעת לא עמדה בנטל
13 להוכיח כי השיגור לא היה ביודעין. כך הנתבעת לא הציגה ראיה בדבר המאמצים
14 והאמצעים שנקטה על מנת ליידע את שלוחיה, ועל כן איני מקבלת את הטענה כי
15 השיגור נעשה שלא ביודעין.
22. אעבור עתה לדון במספר השיחות שקיבל התובע המקימות לו עילת תביעה.
17 כאמור, התובע טוען לקיומן של שש שיחות במועדים הבאים: 30.1.14, 3.7.14,
18 7.7.14, 29.7.14, 10.8.14 ו-13.8.14.
23. אשר לשיחה מיום 30.1.14, הרי שיחה זו קדמה לחתימת הסכם הפשרה בין
20 הצדדים, ועל-פי הוראות הסכם הפשרה אין התובע רשאי לתבוע בגינה.
24. אשר לשיחה מיום 7.7.14, הרי שלאחר שהאזנתי לשיחה, הגעתי למסקנה כי אין
22 לתובע עילת תביעה בנוגע לשיחה זו. כך, בשיחה זו התקשרה נציגה מטעם
23 הנתבעת להביע את התנצלותה על כי מספר ימים קודם לכן (ככל הנראה ביום
24 3.7.14), התקשר מי מטעם הנתבעת לתובע, על מנת להציע את שירותי הנתבעת.
25 אין המדובר בשיחה שנועדה לפרסם את עסקיה של הנתבעת או את מוצריה
26 ושירותיה, כי אם בשיחת התנצלות, ועל כן אין היא מהווה מהווה דבר פרסומת
27 כהגדרתו בחוק.
- 28
25. אשר לשיחה הנתענת מיום 29.7.14, הרי שבידי התובע אין הקלטה של שיחה זו,
29 והואיל והנתבעת מכחישה כי שיחה זו הינה מטעמה ונועדה לפרסם את עסקיה,
30 הרי שהתובע לא הוכיח תביעתו בעניין שיחה זו.
- 31



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 14-10-31140-14 אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

26. יוצא אפוא, שהתובע קיבל ממשווקי הנתבעת ארבע שיחות המקימות לו עילה לקבלת פיצוי והן: ביום 3.7.13, ביום 10.8.14, ביום 13.8.14 וביום 14.8.14. יצוין, כי התובע השמיע במהלך הדיון את ההקלטות של שיחות אלה, וניתן היה להיווכח כי מדובר בשיחות מטעם הנתבעת, אשר נועדו להציע לתובע לרכוש את שירותיה.
27. אשר לסכום הפיצוי הראוי, הרי שעל פי הוראת סעיף 30א(1) לחוק התקשורת, מוסמך בית המשפט לפסוק פיצויים לדוגמא בגין הפרת הוראות החוק בסל של עד 1,000 ₪ בגין כל דבר פרסומות שנשלח בניגוד להוראות סעיף 30א לחוק. בעניין סכום הפיצוי נפסק, כי, פיצוי זה מהווה נקודת מוצא, אשר יש לסטות ממנה ולפסוק פיצוי בשיעור נמוך יותר, רק כאשר קיימים טעמים טובים לכך (רע"א 2904/14 גלסברג נ' קלאב רמון בע"מ; רע"א 1954/14 חזני נ' הנגבי).
28. בענייננו, אני סבורה כי התובע זכאי לפיצוי המקסימלי הקבוע בחוק בעניין כל אחת מארבע השיחות שהתקבלו, שכן התובע הגיש תביעה בעניין זה בעבר, כך שהנתבעת היתה מודעת לקיומה של הבעיה. מהמסמכים שצורפו לכתב התביעה, עולה, כי התובע פנה לב"כ הנתבעת לאחר קבלת השיחות, ביקש כי יפעל להפסקתן, אך הדבר לא נעשה. לפיכך, אני מעמידה את סכום הפיצוי לו זכאי התובע על סך של 4,000 ₪.
29. אשר לפיצוי הנדרש בגין עגמת נפש בסכום של כ-27,000 ₪, הרי שבנסיבות העניין איני מוצאת מקום לפסוק פיצוי נוסף מעבר לזה הקבוע בחוק, שכן פיצוי זה נבלע בפיצוי הקבוע בחוק ואין מקום לפיצוי נוסף.
30. לפיכך, אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע פיצוי בגין השיחות בסכום של 4,000 ₪. כן תישא הנתבעת בהוצאות התובע בסכום של 500 ₪. הסכומים ישולמו בתוך 30 יום.
- פסק הדין ניתן לערעור ברשות בלבד. בקשת רשות ערעור ניתן להגיש לבית המשפט המחוזי, בתוך 15 יום.
- ניתן היום, א' אייר תשע"ה, 20 אפריל 2015, בהעדר הצדדים.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 31140-10-14 אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

סיגל אלבו, רשמת בכירה

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7