



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

24 ינואר 2016

ת"ק 15-07-43484 מדמוני נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

לפני כבוד השופט אילן בן-דור

יניב מדמוני

התובע

נגד

הוט - מערכות תקשורת בע"מ

הנתבעת

**נוכחים:**

התובע בעצמו

נציג הנתבעת מר טל לוי

### פסק דין

### הרקע

1 תביעה קטנה של לקוח שהתנתק מהוט, לפיצוי, כי לטענתו הוטריד על ידה במגוון דרכים  
2 במגמה מסחרית להחזירו לשירותיה. בין היתר לפי הנטען בוצעה התרשלות, (סעיף 8),  
3 הופרה הוראת סעיף 30 א, לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב – 1982. (להלן: "חוק  
4 התקשורת").

### הטענות העיקריות

- 5
  - 6
  - 7
  - 8
  - 9
  - 10
  - 11
  - 12
  - 13
  - 14
  - 15
  - 16
  - 17
  - 18
  - 19
  - 20
  - 21
  - 22
  - 23
  - 24
  - 25
  - 26
1. התובע היה מנוי שירות טריפל של הוט בעסקה, שנמשכה מספר שנים, וביולי 2013 בחר להתנתק ממנה.
2. על פי התביעה חרף דרישתו לניתוק, ניתקה הנתבעת שירותים אבל לא קשר אתו. להפך, מספר ימים לאחר ניתוק השירותים החלה, ביוזמה חד צדדית, לפנות אליו במספר שיחות רב ממוקדים שונים במטרה להחזירו לשירותיה.
3. התביעה מתארת למעשה דפוס "אובססיבי", שיצר, לתחושתו, מעין מתקפה מאורגנת עליו תוך התעלמות מדרישתו ומצוקתו.
4. סעיף 13 לתביעה מגולל רשימת תאריכים ושעות בהם בוצעו שיחות שכללו למעשה הצעות חוזרות ונשנות מהוט. לצד השיחות כאמור ביוזמת הנתבעת בלבד, היו גם הודעות מסרוונים בהם 2 מ – 27.10.13 ו 2- ואחת מ 27.10.14.
5. עם תחילת הפניות דרש התובע בלשון בהירה, לחדול מהקשר וכלשונו: "הסברתי בכל שיחה לנציגים שהם מטרידים אותי ואבקש שיחדלו מכך במידית אך ללא הועיל, דבר שגרם לי לעוגמת נפש רבה". מוסיף התובע ומתאר כי בחלק מהשיחות גם זכה לתשובות שהיו לתחושתו מטרידות וחצופות. בין היתר נאמר לו: "לא מעניין אותי, אני רוצה שתחזור להיות לקוח של הוט". וכן: "לא מעניין אותי שהתקשרו אליך 40 פעם". והיו גם ניתוקים בפנים. את התובע לעומת זאת הפניות האלה מאד עניינו כי הם מאד הטרידו.



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

24 ינואר 2016

ת"ק 15-07-43484 מדמוני נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

7. התובע מאתר כיצד השיחות בין היתר נוכח התעלמות מוחלטת מדרישתו, היקף בלתי סביר, תדירות, הסבו לו: "מפח נפש גדול כמעט בכל שיחה" והטרדה גדולה.
8. התובע מתאר כיצד נאלץ לנקוט בארסנל דרכים שונות בעצמו ובאמצעות אחרים כדי להפסיק את ההטרדות: א. למשל דרש בשיחות עצמן להפסיק קשר, הן אף הוקלטו ותמוללו. ב. פנה בכתב לאתר הפייסבוק בעצמו. ג. נאלץ ליצור קשר עם עו"ד, ופנה באמצעותו. לתביעה מצורף מכתב מ 21.10.13 תחת הכותרת התראה בטרם נקיטת הליכים – הטרדה. ד. פניה למשטרה ב 28.11.13.
9. על פי תאורו בלית ברירה נותר המפלט האחרון והוא הגשת התביעה.
10. לכתב התביעה צרופות לא מעטות המתייחסות אל הפניות.
11. **בכתב ההגנה** הועלו בין היתר טענות סף לדחיית התביעה אך גם לגופם של דברים. א. מבחינת טענות הסף, נאמר שיש לעכב הליכים בשל הליך תלוי ועומד אחר. התקשיתי מאד לפענח את מה שצורף לכתב הגנה ובכל אופן כעולה מהנאמר לעיל בדיון עצמו לא חזרו על הטענה. ב. מעבר לכך טענו לקיום מעשה בית דין בשל תביעה ייצוגית לעניין שניים מהמסרוונים. כעולה מהנאמר לעיל, התביעה נוגעת לתמונה הכללית ולא רק לשניים שמבודדים אותם באורח מלאכותי. ג. לגוף הדברים, אין התכחשות לבקשת התובע להתנתק מהשירות. אולם, נטען בין היתר שבהתאם הופסקו החיובים כבר ביום 6.8.13 והוא נותק. ד. יוער שהנתבעת אינה מאשרת את קבלת כל הפניות של התובע אך מאשרת קבלת פניית ב"כ התובע ולטענתה ב 11.12.13 השיבה לו שהוא ינותק ויוצא מרשימת התפוצה. יוער שרשימת השיחות בתביעה כוללת שיחות, לאחר מועד. לטענת התובע לא הועילו פניות אלה. ה. הנתבעת גורסת שכל העת פעלה כלפי התובע במקצועיות, בהגינות, באדיבות, על פי כל סטנדרט סביר של שירות ובהתאם לכל מחויבות שחלה עליה (סעיף 4.1).
- הראיות**
12. בדיון, נשמעו התובע ונציג הנתבעת כמפורט לעיל. בנוסף היו לפני המסמכים שצורפו לכתבי הטענות, ומסמכים שהוגשו. יצויין גם כי מעבר לתמלילי השיחות בא התובע כשהוא מצוייד במכשיר השמעה ונשמעה אחת השיחות שתומללו.
- ההכרעה**
13. מהפן המשפטי המסגרת הנורמטיבית נשענת בין היתר על דיני החוזים, אך גם על דיני הגנת הצרכן והנזיקין לצד, דין המתייחס באופן ספציפי לשימוש לרעה במתקן בזק בפרט בדרך של הטרדה והוא חוק התקשורת.
14. מהפן החוזי – בלא למצות, נקודת המוצא היא בהסכם בין הצדדים עליו חולש בראש וראשונה **חוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג** – 1973 שבראשו עקרון תום הלב ומכוחו הוא חל סביבתו האזרחית.



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

24 ינואר 2016

ת"ק 15-07-43484 מדמוני נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

15. מהפך הצרכני – כפוף ההסכם גם לחובות מכוח **חוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981**)  
להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") החל על הנתבעת בהיותה עוסק שמכרה לצרכן דרך עיסוקה. בין  
היתר מצויין שתנאי הביטול של העסקה הם עניין מהותי לעסקה כמובנו של סעיף 2 לחוק  
זה. אין כל טענה שהתובע ידע מראש שבטול עסקה כזו מחייבת אותו להתעסקות טורדנית  
כזו. דין הפרת החובה בסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן היא לפי הוראת סעיף 31 לחוק זה כדין  
עוולה אזרחית. מה שכונה גם כעוולה צרכנית. ראו למשל ע"א 10085/08. ההסכם דן יסודו  
בעסקה מתמשכת שהמחוקק הראשי התייחס אליה בפרק ג' לחוק הגנת הצרכן.  
16. מהפך הנזיקי, הנתבעת השולחת הודעות ודברי פרסומת, ויוזמת שיחות טלפוניות מרצונה  
שלה, כפופה גם היא למשטר האחריות מכוח **פקודת הנזיקין (נוסח חדש)**(להלן: "**פקודת  
הנזיקין**"). ובפרט בזה המעוגן, בעוולת המסגרת, "מלכת הפקודה" עוולת הרשלנות  
שבסעיפים 35 ול-36 שלה. הואיל וגם לנתבעת, אחריות לנזקים, כנגזר מעקרון השוויון  
בפני החוק, וההלכה. אקדים ואומר שהואיל ומצאתי התרשלנות, ברורה, משום סטייה  
מסטנדרט ההתנהגות הראוי לפיכך לא נזקקתי לבחינת עוולת מסגרת אחרת שהיא הפרת  
חובה חקוקה.  
לענין ההתרשלנות אזכיר כי אחת מחלופות סעיף 35 לפקודה מתייחסת לרשלנות במשלח  
יד: "עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות או לא עשה מעשה  
שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח-יד פלוני לא השתמש  
במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח-יד  
היה משתמש או נוקט באותן נסיבות הרי זו התרשלנות; ואם התרשל כאמור ביחס  
לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות,  
והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה." (הדגשה לא במקור א. ב.)  
שביסוד ההתרשלנות עקרון נורמטיבי של "סבירות". המבחן הוא האם הייתה סטייה  
מסטנדרט זהירות שנתפס כראוי, מבחינה "אובייקטיבית". לא די בסטנדרט שראוי לטעמה  
של הוט מבחינה "סובייקטיבית", השוו למשל לע"א 4205/91. יוער כי אף יתכנו מקרים  
שבהם הסטנדרט הנוהג אינו מתאים לראוי נורמטיבית. השוו למשל לדבריו שנאמרו כבר  
בדנ"א 7794/98.  
17. גם בהקשר זה ולהבנת הסטנדרט הראוי אפנה לסעיפים 30 ו-31 לחוק התקשורת בפרק  
הדן בעבירות הכוללות גם סיטואציות של שימוש לרעה במתקן בזק  
ראשית אפתח בסעיף 30 לחוק התקשורת שקובע כדלהלן: "30. המשתמש במיתקן בזק  
**באופן שיש בו כדי לפגוע, להפחיד, להטרוד, ליצור חרדה או להרגיז שלא כדין, דינו - מאסר**  
שלוש שנים". יוער כי במקרה זה ההטרדה הנטענת היא על בסיס עיסקי כאשר קיים פער  
יכולות בולט בין אמצעי המטרוד לאדם המבקש להימלט, בצידו, במספר האנשים שאפשר



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

24 ינואר 2016

ת"ק 15-07-43484 מדמוני נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1 להפעיל לתכלית הזו. והתובע חש כנתון במתקפה מאורגנת נגדו. המונח "להטריד" אינו  
2 מוגדר בחוק התקשורת אך הפסיקה יצקה לו תוכן. יפים לעניין זה דברי כבוד השופט  
3 רובינשטיין וחיות ברע"פ 10462/03 משם, בין היתר עולה, שהערך המוגן באורח כללי הוא  
4 כבודו של אדם, ופעמים לבש בגד של פרטיות וצנעת הפרט אם נרצה נומר שלוות נפשו של  
5 אדם היא פרטיותו, היא גם כבודו. כעולה משם כמות ההטרדות או תוכנן, או שניהם,  
6 יוצרים אותה אי נוחות הגורמת לחץ, מבוכה דאגה והערך המוגן היא שלוותו של אדם מפני  
7 הטרדתו תוך שימוש ביכולות שמזמנת הטכנולוגיה בה מדובר.  
8 סעיף נוסף, שכן, הוא סעיף 30 א לחוק הבזק וכן ישנה התייחסות בחוק.  
9 הקביעה בחוק התקשורת של מה שאסור לנקוט, מהווה לפחות פרמטר לנורמת זהירות שבה  
10 עוסק סביר צריך לנקוט. אבל אין צורך לומר שחובת הזהירות בפקודת הניקין אינה  
11 מתמצה במה שנקבע בחוק התקשורת כאמצעי שהכרחי לנקוט. ראו בדרך היקש למשל  
12 בע"א 335/80, ובע"פ 8827/01. שם, נדון יחס בין חיקוקים אחרים לחובת הזהירות אבל  
13 יפים על דרך האלגוריה דברים שנאמרו ולפיהם הסדר החברתי, ושיטת המשפט מניחים כי  
14 השכל הישר ידריך ... לצפיה אי מתי צפויה סכנה". גם במקרה זה ניתן היה לצפות לשכל  
15 ישר שידריך לצפיה שמדובר בהטרדה.  
16 כמדד לקיום התרשלות נעזרה לעיתים הפסיקה בנוסחת "לרנד הנד". לפיה קיימת  
17 התרשלות עם תוחלת הנזק, דהיינו מכפלת שיעור הנזק בהסתברות התחרשותו עולה על  
18 ההוצאות הנדרשות למניעתו. ראו למשל ע"א 5604/94. אגב, ולעניין 30 א לחוק התקשורת,  
19 שם כבר מדובר גם בפיצוי שתכליתו להרתיע ובהקשר זה קיימת תפיסה תועלתנית שלפיה  
20 צריך להתייחס ליחס בין תוחלת התועלת לבין תוחלת הנזק.  
21 **הפן העובדתי מן הכלל אל הפרט**  
22 מן הכלל אל הפרט. במקרה זה, אכן הוטרד התובע, באופן שאין להקל בו ראש. מצד  
23 הנתבעת ועבורה בהתנהלות אובססיבית ממש מתוך מגמה מסחרית להחזירו לשורותיה תוך  
24 שלמעשה מאיינים את זכות הביטול החד צדדית שקיימת לצרכן המעוניין להתנתק, לא  
25 לתכלית הטרדתו הוא מסר את הדרכים ליצור קשר עמו. התנהלות זו היא משקפת כאילו  
26 ציפיה שאדם יתעייף מהטיפול במנגנון הביטול, למרות שמדובר בנושא שהוסדר לטובתו  
27 בחקיקה ראשית, לטובת התנתקות פשוטה וחדה.  
28 לשון אחרת, מ"העסקה הנמשכת" לא הייתה התנתקות, אלא שבמקום שירותים "בעסקה  
29 נמשכת" בחרו לספק: "הטרדה נמשכת". התובע נאלץ לכתת רגליו לנקוט במגוון דרכים  
30 ושיטות במגמה להסיר הטרדה עד שלבסוף לא נותרה לו אלא הגשת התביעה.  
31  
32

**הנזק**



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

24 ינואר 2016

ת"ק 15-07-43484 מדמוני נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

- 1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13
22. משהוכח הנזק, הפיצוי כנקודת מוצא הוא "פיצוי תרופתי" בשים לב לצורך בהשבת מצב לקדמותו בלא להעשיר אך גם בלא להחסיר. כשעסקינן בנזק שאינו ממוני, יש לבחון את הנסיבות האינדיבידואליות. כפי שנאמר זה מכבר בע"א 2055/99 שעור הפיצוי אינו קבוע מראש ואינו מוגבל אלא נתון לנסיבותיו של כל מקרה... ודוק, קביעת הפיצוי בגין נזק לא ממוני קשה היא... בה בעת עקרון היסוד בדיני הנזיקין של החזרת המצב לקדמותו חולש גם על ראש נזק זה ועל כן מחייב פיצוי הולם בגינו. אין נוסחה מתמטית.
23. יש לציין שסעיף 30 א לחוק התקשורת המתייחס להפרת האיסור לשיגור דבר פרסומת, מקנה שיקול דעת גם לזכות בפיצוי שאינו תלוי בנזק על כל דבר פרסומת. עד כדי כך ראה המחוקק להרתיע מפני התנהלות כזאת. ראו למשל רע"א 1954/14 וכן רע"א 2904/12. במקרה זה כעולה מהנאמר לעיל, האלמנט של משלוח דבר הפרסומת הוא אמנם צדדי אבל משתלב בתמונה כללית.

### סוף דבר

- 14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24
24. אשר על כן התביעה מתקבלת במובן זה שהוכחה הפרת האחריות ויש לפצות בגינה. כאמור אין נוסחה מתמטית והנני מחייב בשים לב לתמונה הכללית שבפני את הנתבעת בסכומים הבאים:
- א. פיצוי בגין הנזק בגובה של 7,500 ש"ח.  
ב. החזר אגרה כפי ששולמה בפועל.  
ג. החזר הוצאות הדיון מהיום בסך של 400 ₪.
25. זכות לבקש רשות ערעור מבימ"ש מחוזי מרכז תוך 15 יום.

ניתנה והודעה היום י"ד שבט תשע"ו, 24/01/2016 במעמד הנוכחים.

אילן בן-דור, שופט