



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

07 אפריל 2016

ת"ק 15-12-62694 הירש נ' פלאפון תקשורת בע"מ

1

בפני כב' הרשם הבכיר אייל דוד

יניב הירש

התובע

נגד

פלאפון תקשורת בע"מ

הנתבעת

2

3

פסק דין

4

5

6

- 7 1. התובע הגיש נגד הנתבעת התביעה דנן לפי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-
8 1982 אליו הוסף תיקון מס' 40, תשס"ח-2008 וזכה לכינוי "חוק הספאם" (להלן: "**חוק התקשורת**
9 ו/או "**חוק הספאם**") בכך ששיגרה דברי פרסומת באמצעות שיחות טלפון אנושיות שחלקן נעשו
10 על ידי הנתבעת וחלקן על ידי משווקים חיצוניים.
- 11 2. התובע טוען כי פנה מספר פעמים לנתבעת וביקש שהאחרונה תסיר אותו ממאגרי המידע
12 שברשותה. לטענתו פניותיו נפלו על אוזניים ערלות ושיחות הטלפון מנציגי השירות של הנתבעת
13 לא נפסקו.
- 14 3. התובע מבקש סעד כספי בהתאם להוראת סעיף 30א(1) לחוק התקשורת בסך של 25,000 ₪
15 כפיצויים ועוגמת נפש בגין שיחות טלפוניות שקיבל מהנתבעת וממשווקים נוספים כדוגמת DATA
16 LINE.
- 17 4. הנתבעת כופרת בטענות העובדתיות והמשפטיות הרלוונטיות ולטענתה כלל לא מדובר ב"שיגור
18 דבר פרסומת" כמשמעותו בסעיף 30א (1) לחוק התקשורת שכן מדובר על שיחות עם גורם אנושי.
- 19 5. הנתבעת טוענת כי הינה נוקטת באמצעים ומקפידה ככל הניתן לוודא מניעה של כל מטרד
20 ללקוחות דבר הכרוך במשאבים כספיים, משאבי כוח אדם זמן וטרחה ניכרים. נוסף על כך,
21 התובעת מציינת כי בנהליה הורתה, לאותם משווקים חיצוניים, להיעתר לבקשת התובע ולהימנע
22 מהתקשרות איתו.
- 23 6. בכך לא סגי, הנתבעת ציינה בכתב ההגנה כי כחלק מנהליה, כאשר נודע לה על בקשת לקוח להימנע
24 מפניות, היא מעבירה את המידע למשווקים חיצוניים ועורכת ביקורות לאכיפת הוראותיה.
- 25 7. התובע לא הציג הקלטות של 13 השיחות הנטענות נשוא התביעה דנן אלא טען כי ברשותו הקלטה
26 של שיחה אחת בלבד באשר לטענתו הנתבעת יכולה להציג את כל השיחות (ע' 4 לפרוטוקול הדיון
27 מיום 2.3.2015 שורה 16). הנתבעת מנגד טענה כי היא אינה יכולה להציג את הקלטות השיחות
28 מאחר ואלו לא נעשו במערכתיה (ע' 4 לפרוטוקול שורה 19).

29

30

דיון והכרעה



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

07 אפריל 2016

ת"ק 15-12-62694 הירש נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1
- 2 8. התובע ציין בכתב התביעה והן בדיון שהתקיים בפני כי קיבל מספר פניות טלפוניות ממוקד שירות
- 3 הלקוחות של הנתבעת בתאריכים שונים כדלקמן: 2.9.2014, 7.11.2014, 12.11.2014, 24.11.2014,
- 4 29.12.2015, 5.1.2015, 14.1.2015, 16.3.2015, 21.6.2015, 27.8.2015, 16.11.2015, 28.12.2015 ו-29.12.2015
- 5 באומרו: **"...במשך תקופה של שנה ורבע, פעם בחודש או בחודשיים היו שיחות עם הנתבעת,**
- 6 **שיחות אנושיות בטל', השיחות נעשו מחברת פלאפון מטעם חברת פלאפון לא יודע לחלק אלו**
- 7 **היו ממשווקים חיצוניים..."** השיחות היו שיחות מכירה לתקשורת, להציע לי להתחבר לחברת
- 8 **פלאפון..."** (עמ' 1-2 לפרוטוקול ש' 24-25 ו-ש' 2 בהתאמה).
- 9 9. התובע, טוען כי בכל שיחה שהתקבלה מטעם הנתבעת, ביקש להסיר את שמו מהמאגרים אולם
- 10 המשיך לקבל שיחות מנציגי הנתבעת. **"בכל שיחה שהתקשרו אלי מטעם חברת פלאפון ביקשתי**
- 11 **להסיר את שמי מהמאגרים. מבחינתי התקשרו אלי וביקשתי שיסירו ולא כך הוא".** (ע' 3
- 12 לפרוטוקול ש' 23-24). אין חולק כי מיום הגשת התביעה לא קיבל התובע פניות מהנתבעת או
- 13 ממשווקים חיצוניים.
- 14 10. בדיון ציין התובע כי קיבל 13 הפרות מטעם הנתבעת בהתאם לחוק הספאם **"...התביעה שלי לא**
- 15 **מוגזמת כלל וכלל, שכן היו 13 הפרות של ספאם"** (ע' 2 לפרוטוקול ש' 19).
- 16 11. לטענת התובע, בהתאם להוראות סעיף 30א (י) (1) לחוק התקשורת רשאי בית המשפט לפסוק
- 17 פיצויים בסכום מרבי שלא יעלה על 1,000 ₪ בגין משלוח כל דבר פרסומת שקיבל הנמען בניגוד
- 18 להוראות סעיף זה. קרי בענייננו, 13 הודעות כפול 1,000 ש"ח סך הכל 13,000 ₪.
- 19 12. על פי פסיקת בית המשפט העליון (רע"א 2904/14 גלסברג נ' קלאב רימון בע"מ; רע"א 1954/14
- 20 **חזני נ' הנגבי**) פיצוי זה מהווה רף עליון עבור דבר פרסומת, אשר ניתן לסטות ממנו ולפסוק פיצוי
- 21 בשיעור נמוך יותר, רק כאשר קיימים טעמים טובים לכך.
- 22 13. השאלה העומדת במחלוקת הינה האם עומדת לתובע עילה תביעה לפי חוק התקשורת בגין
- 23 שיחות טלפון אנושיות שביצעו הנתבעת ו/או משווקים חיצוניים מטעמה. ככל שהתשובה תהא
- 24 חיובית מהו מספר השיחות בגינן זכאי התובע לפיצוי.
- 25 14. סעיף 30א (י) (1) לחוק התקשורת - עליו ביקש התובע להתבסס בתביעתו, אוסר על שיגור דבר
- 26 פרסומת. סעיף 30א (ב) לחוק התקשורת מונה את הדרכים שבהן נאסר על המפרסם לשלוח דבר
- 27 פרסומת: הודעה אלקטרונית, מערכת חיוג אוטומטי, פקסימיליה והודעת מסר קצר.
- 28 15. בדברי ההסבר להצעת חוק התקשורת (בזק ושידורים) (תיקון מס' 33), התשס"ה-2015, ה"ח
- 29 182, 887 נקבע כי: **"מוצע כי ההסדר יחול לגבי משלוח דבר פרסומת באמצעות דואר אלקטרוני,**
- 30 **הודעת מסר קצר (כולל הודעת טקסט – SMS והודעות מולטימדיה – MMS) או מערכת חיוג**
- 31 **אוטומטי..."**. בהמשך לדברי ההסבר נקבע בעמ' 888: **"עם זאת מוצע לצמצם חובה זו לגבי**
- 32 **מפרסם המשגר דבר פרסומת באמצעות הודעת מסר קצר שכן קיימת מגבלה טכנולוגית לגבי**
- 33 **היקף המידע שניתן לכלול בהודעה זו"**. כל ההדגשות בפסק הדין אינן מופיעות במקור.
- 34 16. בסעיף 30א לחוק התקשורת הוגדרה הודעת מסר קצר כדלקמן:
- 35 **"הודעת מסר קצר" – מסר בזק הכולל כתב, לרבות אותות או סימנים, או**
- 36 **מסר בזק הכולל חוזי או שמע, ומועבר באמצעות רשת בזק ציבורית אל**
- 37 **ציוד קצה של נמען או קבוצה של נמענים;"**



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

07 אפריל 2016

ת"ק 15-12-62694 הירש נ' פלאפון תקשורת בע"מ

17. לדעת המלומד דן חי "הכוונה בהגדרה הינה למסר בזק קצר בהיקפו, דוגמת מסרון (SMS).
בהגדרה של מסר בזק הכולל חוזי או שמע, הכוונה הינה להודעת מולטימדיה. ייחודו של המסר
הקצר, המאופיין בסעיף 30א לחוק התקשורת, הינו בשל אופיו הקצר הוא מקבל התייחסות
שונה והוראות שונות בכל הקשור לנוסח השיגור המחייב בתור מסר פרסומי". ראה דן חי תורת
המסר בין דיוור ישיר ל'ספאם' 186 (2012).
18. הרציונאל העומד מאחורי המסר הקצר הוא אמצעי טכנולוגי מתקדם שלא כמו טלמרקטינג
אנושי. "בהליכי חקיקת תיקון 40 לחוק התקשורת ואף בהליכים שקדמו לכך, הועלו הצעות
להכליל במסגרת התיקון גם משלוח דואר פיזי או טלמרקטינג אנושי, אך אלה נתפסו כאמצעים
שאינם פרי ההתקדמות הטכנולוגית ומכאן לא נמצאה הצדקה לכלול אותם במסגרת התיקון
לחוק. לפיכך, סלולה היא הדרך לערוך דיוור שיווקי, שלא על בסיס הסכמה שהתקבלה מראש,
באמצעות דואר ישראל או כל דואר פיזי אחר או באמצעות טלמרקטינג אנושי לכל רשימת תפוצה
פומבית..." (שם ע' 26).
19. להלן דברי מר חיים רביה, היועמ"ש של איגוד האינטרנט הישראלי לעניין דרכי ההתקשרות
האסורות המפורטים בחוק התקשורת תיקון מס' 33: "לדעתי, הכוונה היא לאסור כל משלוח
באמצעות מתקן בזק אוטומטי, להבדיל ממצב שבו יושבת טלפנית ומחייגת". גב' נטע גבע, נציגת
הלשכה המשפטית של משרד התקשורת הוסיפה וציינה: "האמצעים הטכניים הם: פקס, מערכת
חיוג אוטומטי... והודעות מסר קצר, שזה בטלפון הסלולארי...". הדגיש מ"מ יו"ר הוועדה מר
זבולון אורלב: "מה שמכונה מסרון או SMS" (פרוטוקול ישיבה מס' 1 של הוועדה המשותפת
כלכלה ומדע, הכנסת ה-17 (20.11.2006)).
20. עו"ד שריל קמפינסקי נציגת הלשכה המשפטית של משרד התקשורת ציינה בדיון:
- "אני ארענן את הזיכרון של כולם בעניין הזה. אנחנו בחרנו במסגרת
התיקון המוצע הזה להתבסס על מודל שקיים בדירקטיבה האירופית.
אנחנו למעשה מתייחסים כאן לארבעה סוגי העברת הודעה ממוכנת. אנחנו
מדברים כאן על העברת פרסומות: דבר פרסומות באמצעות פקסימיליה,
מערכת חיוג אוטומטי, הודעת דואר אלקטרוני, או הודעת מסר קצר שיכול
להיות SMS, או הודעות מולטימדיה מה שנקרא הודעות MMS"
(פרוטוקול ישיבה מס' 3 של הוועדה המשותפת כלכלה ומדע, הכנסת ה-17
(27.11.2007)).
21. עולה איפוא הן מדיוני הוועדה המשותפת והן מהצעת החוק כי הכוונה בדבר הודעת מסר קצר
היא להודעת מסרון SMS או הודעת מולטימדיה MMS ולא לשיטת שיווק ומכירה של טלמרקטינג
או שיווק ישיר על ידי נציגי שירות טלפוניים שמתקשרים ומשווקים ללקוח מוצר או שירות.
22. הדבר עולה בקנה אחד עם ארבע דרכי שיגור המסר הפרסומי אשר נאסרו במסגרת הוראות סעיף
משנה (ב) של סעיף 30א לחוק התקשורת. ההתמקדות בארבעה אמצעי תקשורת אלו נבעה
מהתפיסה כי מדובר באמצעים "שהמשלוח שלהם לתפוצה נרחבת של נמענים היא פשוטה וזולה
במיוחד, והם אלה שמהווים את המטרד העיקרי... בחיים המודרניים של ציבור הצרכנים". (דברי
נטע גבע, פרוטוקול ישיבה מס' 2 של הוועדה המשותפת כלכלה ומדע, הכנסת ה-17 (31.1.2007)).
23. התובע תמך עמדתו בפסק דינה של כב' הרשמת הבכירה סיגל אלבו בת"ק 14-10-31140 אורי נ'
פלאפון תקשורת בע"מ (פורסם במאגרים משפטיים, 20.4.2015) בו נקבע כי הגדרת הודעת מסר



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

07 אפריל 2016

ת"ק 15-12-62694 הירש נ' פלאפון תקשורת בע"מ

- 1 קצר חלה לכאורה על מסר בזק הכולל "שמע", המועבר לנמען באמצעות שיחת טלפון המתקיימות
2 מול גורם אנושי (ולא רק לגבי מסר מוקלט) ראה פסקאות 18-19 לפסק הדין. בכל הכבוד הראוי
3 עמדה זו אינה מקובלת עליו כפי שהוסבר בהרחבה לעיל.
- 4 24. לאור התוצאה אליה הגעתי לפיה אין מדובר בהפרה של "חוק התקשורת" פטורים אנו מלדון
5 בשאלה האם עמד התובע בנטל להוכיח את קיומן של כל 13 שיחות ההפרה הנטענות על ידו או
6 שמא הוכיח קיומה של שיחת הפרה אחת בלבד אשר הקלטתה מצויה ברשותו. כמו כן, מתייתר
7 הצורך בדיון בטענת ההגנה החלופית של הנתבעת לפיה עומדת לה הגנה מכוח סעיף 40 לחוק
8 התקשורת, שעניינו "הגבלת אחריות בנזיקין" לנוק הנובע מפעולה מכוונת או מרשלנות חמורה".
- 9 25. לאור כל האמור לעיל, אני דוחה את התביעה ומחייב את התובע בתשלום הוצאות משפט לנתבעת
10 בסך כולל של 1,000 ₪.
- 11
- 12 ניתן לערער על פסק דין זה ברשות בלבד לבית המשפט המחוזי מרכז בלוד בתוך 15 ימים מיום קבלת
13 פסק הדין.
- 14
- 15 המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים בדואר.
- 16
- 17 ניתן היום, כ"ח אדר ב' תשע"ו, 07 אפריל 2016, בהעדר הצדדים.
- 18

אייל דוד, רשם בכיר

- 19
20
21
22
23
24
25