



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אייר תשע"ז, 15 מאי 2017

ת"ק 15-06-16579 שמידיק נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

מספר בקשה: 21

בפני כב' הרשמת הבכירה גילה ספרא - ברנע

התובע אלי שמידיק

נגד

הנתבעות
1. הוט טלקום שותפות מוגבלת
2. נקסטקום בע"מ (התביעה נדחתה בהסכמה)

פסק דין

- 1
2 התובע הגיש את התביעה נגד הנתבעות בשלוש עילות מרכזיות:
3
4 1. שיגור דבר פרסומת בניגוד לסעיף 30א' לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982
5 (להלן: "חוק התקשורת"), ובניגוד להסכם פשרה, שקיבל תוקף של פסק דין בתיק קודם,
6 ת.ק. (חיפה) 62804-12-13 שמידיק נ' הוט.
7
8 2. אי מתן תשובה במועד לפנייתו כצרכן בניגוד לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני),
9 תשע"ב-2012 (להלן: "תקנות שירות טלפוני").
10
11 3. אי תיאום טכנאי ואי הגעת טכנאי במועד בניגוד לסעיף 18א(ג) ו-(ד) לחוק הגנת הצרכן,
12 תשמ"א-1981.
13
14 בדיון לפניי קיבל התובע את המלצתי, וביקש לדחות את התביעה ביחס לעילה השלישית נגד שתי
15 הנתבעות, וכך נקבע.
16
17 באשר לשתי העילות הנותרות, לאחר שעיינתי בכל כתבי הטענות ובראיות הצדדים, ושמעתי את
18 נציגי הצדדים בדיון, אני דוחה את תביעת התובע בחלקה ומקבלת אותה בחלקה.
19
20 1. התובע היה לקוח של הנתבעת בשירותי הטלפון והאינטרנט. התובע הגיש נגד הנתבעת
21 תביעה בת.ק. 62804-12-13 הנ"ל, בגין אי משלוח חשבונות והטרדות טלפוניות, במטרה
22 להביא להתקשרותו עמה בשירותי הטלויזיה בכבלים. בהסכם הפשרה נקבע כי הוא לא
23 יפורסם, אך מאחר והוגש בבית המשפט בתיק הקודם, עיינתי בהסכם, ואין בו התייחסות
24 מפורשת להפסקת הטרדה טלפונית בשיחות שיווקיות. ממילא אין בסמכות בית משפט זה
25 לאכוף פסק דין של מותב אחר, על כן תידון התביעה באופן עצמאי, ואני דוחה את התביעה
26 לקבוע כי הסכם הפשרה בתביעה הקודמת הופר.
27



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אייר תשע"ז, 15 מאי 2017

ת"ק 15-06-16579 שמידיק נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 קשה היה לאתר את הפניות נשוא התביעה, למעט הסיפא של דואר אלקטרוני, שנשלח מאת
2 הנתבעת לתובע ביום 31/5/15. בדוא"ל (נספח 1 לכתב התביעה) נענתה פניית התובע לשירות
3 המייל האישי בעניין שירותי האינטרנט, והוצעו לו חבילות לפי נפח גלישה ומחירים. לאחר
4 מכן נרשם:

5
6 "לפני שנסיים, רציתי לעדכן אותך שמגיע לך להצטרף אל הטריפל שלנו בכולל
7 טלויזיה, אינטרנט וטלפון בעלות מיוחדת של 285.00 ₪ לחודש.
8 במידה והינך מעוניינת בפרטים נוספים אנא השיבי במייל חוזר.
9 אשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה נוספת.

10 בברכה,

11 דוד".

12
13 בזמן שחלף מאז הגשת התביעה ועד לדיון ביקש התובע מדי פעם הוספת עילות תביעה,
14 חלקן בגין העילה השלישית, ומאחר ונדחתה, לא אדון בהן. ביחס לעילת ההטרדה
15 הטלפונית טען התובע ביום 18/9/16 כי קיבל שיחה שיווקית למכשיר הטלפון שלו ביום
16 13/9, לא נטען באיזו שנה, ומכתב הסיכומים, שהוגש עובר לדיון, ניתן להסיק כי הדבר היה
17 בשנת 2016 בסמוך להודעה. צורף צילום מסך הטלפון הנייד המעיד על שיחה נכנסת ממס'
18 077-7078400. הנתבעת אישרה כי זה מס' הטלפון שלה. ביום 20/3/17 עתר התובע להוספת
19 עילת תביעה בגין קבלת שיחה שיווקית מהנתבעת ביום 7/3/13, למרות בקשה שלו להסרתו
20 ממאגר הטלמרקטינג באתר הנתבעת בחודש נובמבר 2016. לבקשה צורף צילום לא ברור של
21 זיהוי השיחה הנכנסת ממס' הטלפון 077-707-8407 מיום 7/3 ללא ציון שנה, וצילומי מסך
22 מחשב אודות בקשה להסרת הטלפון ממאגר הטלמרקטינג ללא ציון מועד בכלל. הבקשה
23 להוספת עילה זו נדחתה בהחלטתי מיום 22/3/17. לפי הסיכומים, שהוגשו בבוקר הדיון
24 הובהר כי מועד השיחה הינו 7/3/17. כאמור, שיחה זו אינה נכללת בתביעה כאן.

25
26 אני קובעת כי הפנייה בסיפת הדואר האלקטרוני מיום 31/5/15 אינה מהווה הפרה של חוק
27 התקשורת.

28
29 ברע"א 2904/14, רע"א 3545/14 גלסברג ואח' נ' קלאב רמון ואח', (פורסם בנבו)
30 סוכם הרקע לחקיקת סעיף 30 א' לחוק התקשורת, ונקבע כי המטרה היתה להילחם
31 בתופעת "דואר הזבל" המופץ המונית, תוך פגיעה בפרטיות המשתמשים:

32
33 "סעיף 30א בנוסחו דהאידינא נחקק בתשס"ח (חוק התקשורת (בזק ושידורים)

34 (תיקון מס' 40), התשס"ח-2008 (ספר החוקים 2153 (תשס"ח) 518)) על רקע
35 "תופעת ההפצה המונית של הודעות פרסומת בלתי רצויות באמצעות רשתות
36 תקשורת (לרבות באמצעות דואר אלקטרוני, הודעת SMS ופקסימיליה) המכונה
37 'spam'", אשר "הפכה בשנים האחרונות למטרד ציבורי כלל-עולמי, והיקפה מצוי



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אייר תשע"ז, 15 מאי 2017

ת"ק 15-06-16579 שמידיק נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 במגמת עלייה חדה" (הצעת חוק התקשורת (בזק ושידורים) (תיקון מס' 33),
2 תשס"ה-2005 (דברי ההסבר להצעת החוק, בעמ' 886). בדברי ההסבר להצעת
3 החוק נאמר עוד (שם), כי "תופעת ה-spam מעוררת בעיות במישורים שונים, ובהן
4 – בעיות של אבטחת מידע, חדירה למחשבים בלא היתר והפצת וירוסים, פגיעה
5 בפרטיותו של המשתמש ברשת והטרדתו, פגיעה בהתפתחותו של המסחר
6 האלקטרוני ופגיעה בעסקים בשל אבדן זמן והשקעת משאבים". [בע"מ 7744/10](#)
7 המוסד לביטוח לאומי נ' מנגל (2012) ציינה המשנה לנשיא נאור, כי "מעבר
8 למטרד שבהצפת תיבת הדואר יש לפנייה לאנשים גם נגיעה לתחום ההגנה על
9 הפרטיות" (פסקה 5 לחוות דעתה)...".

10
11 ההצעה להתחבר לחבילת "טריפל", הכוללת שירותי כבלים בנוסף לשירותי האינטרנט
12 והטלפון, עליהם כבר היה מנוי התובע, לא נשלחה בהודעת דואר אלקטרוני נפרדת. ההצעה
13 נמסרה לתובע בשולי תשובה לפנייתו בקשר עם בקשה להפחתת מחיר חבילת אינטרנט,
14 שהיתה לו אצל הנתבעת, ואינה מקיימת אחר הגדרת "דבר פרסומת". ההצעה קשורה קשר
15 ישיר וענייני לבקשת התובע להוזיל את עלויות חבילת האינטרנט. אין מדובר בהפצת
16 "ספאם", לא בהגדלת נפח התעבורה בתיבת הדואר האלקטרוני שלו, ולא פגיעה בפרטיותו.
17 התוספת כלולה בדוא"ל, שנשלח ע"י הנתבעת כדין.

18
19 שיחת הטלפון, שהתקבלה מטלפון של הנתבעת לטלפון הנייד של התובע ביום 13/9/16,
20 מתועדת רק בתפריט יומן שיחות בטלפון הנייד של התובע, ואין חולק כי התקיימה.
21 הנתבעת, שניתנו לה הזדמנויות להגיב לכל אחת מבקשות התובע (ראו בקשות הארכת מועד
22 מיום 15/7/15, 16/8/15 ו-6/10/15, והחלטתי מיום 18/9/16), לא השיבה לטענה, הודתה כי
23 מדובר בשיחה משירות הלקוחות של התובע, אך לא ידעה מה תוכנה (פרוטוקול, עמ' 6, ש'
24 25-28).

25
26 נספחי כתב ההגנה, הוגשו בשתי הזדמנויות שונות (ביום 2/2/16 וביום 31/5/16, מסמכים
27 שונים) ובדיון הוגשו מסמכים נוספים מאותו סוג (נ/1). מהמסמכים, הלקוחים ממחשב
28 הנתבעת, עולה כי כל אירוע מתועד לפרטי פרטים, לרבות יוזם השיחה, תוצאתה ותוכנה.
29
30 אני מקבלת את עדות התובע לפיה השיחה, שנערכה לטלפון שלו ביום 13/9/16, היתה שיחה
31 שיווקית, וקובעת כי העובדה שהנתבעת נמנעה מלהציג את תוכן השיחה בין אם בהקלטה
32 ובין אם בתרשומת במחשב הנתבעת, מלמדת כי לו היתה מציגה את הראיות הרלוונטיות,
33 היה הדבר מחזק את גרסת התובע. לא הוצג כל בסיס לטענה כי היה מדובר בפניה בקשר
34 לשירות, עליו היה התובע מנוי. יצויין כי התובע ביטל את הסכם ההתקשרות לשירותי
35 האינטרנט ביום 9/7/15, בקשר עם חוסר שביעות רצונו מהתנהלות הטכנאי, על כן לכל
36 היותר היתה יכולה להיות פניה בעניין קו הטלפון. בהעדר הצגת פניה מאת התובע בזמנים



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אייר תשע"ז, 15 מאי 2017

ת"ק 15-06-16579 שמידיק נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 הרלוונטיים, אני קובעת כי השיחה היתה ביוזמת הנתבעת, וגרסת התובע לפיה היתה זו
2 שיחה שיווקית, מתקבלת.
3
4 לא יכול להיות חולק כי שיחה טלפונית נכללת במסגרת הגדרת "דבר פרסומת" בהיותה
5 "מסר בזק הכולל חוזי או שמע" (הגדרות "דבר פרסומת" ו-"הודעת מסר קצר" בסעיף 30א
6 לחוק התקשורת).
7
8 "הוראת סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת אוסרת על משלוח דברי פרסומת, בין היתר,
9 באמצעות "הודעת מסר קצר". הודעה זו מוגדרת בסעיף 30א(א) לחוק התקשורת בין
10 היתר, כ"מסר בזק", הכולל גם "שמע", ומועבר באמצעות רשת בזק ציבורית, אל ציוד
11 קצה של נמען. הגדרה זו חלה לכאורה גם על "מסר בזק" הכולל "שמע", המועבר לנמען
12 באמצעות שיחת טלפון המתקיימת מול גורם אנושי (ולא רק לגבי מסר מוקלט).
13
14 מכאן שלתובע עומדת עילת תביעה בגין השיחות השיווקיות, שנעשו מטעם הנתבעת או
15 משווקים חיצוניים של הנתבעת, ואשר במסגרתן ניסו אלה לשכנע אותו להצטרף
16 לשירותי הנתבעת" (ת.ק. (ירושלים) 31140-10-14 אלעד אורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ,
17 20.4.2015, פורסם בנבו).
18
19 אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע את הסכום 1,000 ₪ בגין שיחת הטלפון מיום
20 13/9/16. בהעדר מענה מטעם הנתבעת, לא מצאתי טעם להפחית מהפיצוי הסטטוטורי,
21 שנקבע בסעיף 30א(י1) לחוק התקשורת, ושהוכר בפסיקה כנקודת מוצא לסכום הפיצוי
22 בגין הפרת החוק (רע"א 2904/14, רע"א 3545/14 דלעיל).
23
24 2. העניין השני הינו טיפול הנתבעת בפניית התובע להפחתת מחיר חבילת הגלישה באינטרנט,
25 לה היה מנוי. התובע טוען כי פנה ביום 19/5/15 לאתר הנתבעת בבקשה (נספח 3 לכתב
26 התביעה), ולא נענה עד ששלח פניה נוספת ביום 31/5/15 (נספח 1 לכתב התביעה). אין ראיות
27 לכל שהתובע פנה ביום 19/5/15 למעט מסמך מודפס, ובו תוכן הפניה בלבד, אך ללא כל
28 אסמכתא לשיגורה בדרך כלשהי, ולא לקבלת אישור לקליטתה באתר. אמנם בפנייתו בדואר
29 אלקטרוני מיום 31/5/15 מציין התובע כי "זו פנייה שניה בהמשך לפנייה מ19 למא"י ואף
30 מפרט כי "ברגע שלא תהא תגובה גם הפעם אגיע לחלק האומנותי-לערכאות משפטיות...",
31 אך אין בכך כדי להוכיח כי נשלחה פניה קודמת. עיון בתכתובת הדוא"ל מיום 31/5/15,
32 מלמד כי הפניה מכילה את כל התוכן המופיע בנספח 3, כזה שנשלח ביום 19/5/17, ותוספת.
33 אם העתיק התובע את פנייתו מיום 19/5/15 לכאורה ממקור כלשהוא, הרי שיכול היה לצלם
34 את מסך המחשב, שמשקף את שיגור הבקשה כבר ביום 19/5/15. אני לומדת מהעדר
35 אסמכתא לשיגור הבקשה ביום 19/5/15, כי אין בידי ראיה לכך. הדבר נלמד מראיות
36 שהציג התובע לרבות מטענותיו האחרות בעניין שיחות נכנסות, תכתובת דוא"ל, ואף בקשה
להסרת טלפון ממאגר הטלמרקטינג (בקשה מיום 20/3/17, שנדחתה). גם העובדה שפנייתו



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אייר תשע"ז, 15 מאי 2017

ת"ק 15-06-16579 שמידיק נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 מיום 31/5/15 נענתה באותו יום באותו אמצעי, מלמדת כי לא היה איחור במענה ללקוח.
2 התנהלות הנתבעת במענה טלפוני והשארת הודעה כאשר לא היה מענה מהתובע, עומדת
3 בהוראות תקנות שירות טלפוני, ככל שהן חלות. עיון בנספחי כתב ההגנה מלמד כי התובע
4 נענה בדואר אלקטרוני ביום 31/5/15 בשעה 15:27, פנייתו נבחנה ע"י הנתבעת בשעה 13:17,
5 מיד נעשה נסיון לתקשורת טלפונית ללא מענה ונשלחה הודעה, שוב ביום 1/6/15 בשעה
6 10:52 נעשה נסיון שיחה טלפונית, שלא נענה והושארה הודעה, וביום 1/6/15 בשעה 11:03
7 יזם נציג הנתבעת שיחה יוצאת אל התובע, דיבר עמו ופירט את תוכן הדברים (לא הושגה
8 הסכמה בין השניים) (נספח א' לכתב ההגנה). התובע אישר כי אינו זמין תמיד לענות
9 לטלפון.

10 עיינתי גם בתנאי הרשיון של הנתבעת, שהוגשו בחלקם הרלוונטי, ואני קובעת כי לא הפרה
11 אותם, והתנהלה בתשובותיה לתובע במהירות ועל פי תנאי הרשיון שלה.

12 טענת התובע לזכותו לזיכוי בסך 90 ₪, שהובטח לו ע"י נציג הנתבעת עקב איחור הטכנאי אינה
13 דורשת עוד בירור, לאחר שנדחתה התביעה בעילה זו בדיון הקודם.

14 הסיכום הינו כי אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע בגין העילה הראשונה את הסכום 1,000 ₪
15 ואגרה יחסית בסך 50 ₪. הסכום 1,050 ₪ לסילוק התביעה, ישולם תוך 30 יום ממסירת פסק הדין.

16 מאחר והתביעה נתקבלה בחלקה, נדחתה בחלקה, וחלקה נדחה בהסכמה בדיון במעמד הצדדים,
17 ישא כל צד בהוצאותיו.

18 המועד להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי הוא 15 יום מיום מסירת פסק הדין.

19 המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.

20 ניתן היום, י"ט אייר תשע"ז, 15 מאי 2017, בהעדר הצדדים.

21

22 גילה ספרא-ברנע, רשמת בכירה

23

24