



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 17-07-54957 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת מריה פיקוס בוגדאנוב

תובע אילן גוריון

נגד

נתבעת פלאפון תקשורת בע"מ

פסק דין

1
2 לפני תביעה על סך 11,000 ₪ בגין שיחות טלפון שיווקיות ומסרון קצר אחד שקיבל התובע מטעם
3 הנתבעת המהווים, לטענתו, דבר פרסומת אסור בניגוד לסעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושירותים),
4 התשמ"ב – 1982 (להלן: "חוק התקשורת") ומהוות הטרדה בניגוד לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א –
5 1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").
6
7 לטענת התובע, החל מחודש מרץ 2016 לפחות ב- 8 מקרים שונים התקשרו לטלפון הפרטי של התובע
8 נציגי מכירות אשר הציגו את עצמם כנציגי הנתבעת במטרה לשכנע את התובע להעביר שירותי טלפון
9 סלולארי לנתבעת.
10 לטענת התובע במהלך כל השיחות הוא הבהיר לנציגי המכירות כי אינו מעוניין לשמוע את הצעותיהם
11 ודרש שלא יחזרו להתקשר אליו ויסירו את מספר הטלפון שלו ממאגרם.
12 התובע צירף לכתב התביעה צילומי מסך טלפון עם המספרים, מהם קיבל את השיחות ואשר על פי
13 תכנית TRU-CALLER משויכים לנתבעת.
14 לפי כתב התביעה, התובע דרש 9,000 ₪ פיצוי ללא הוכחת נזק בגין הפרת חוק התקשורת ופיצוי בסך
15 2000 ₪ בגין הטרדה ופגיעה בפרטיותו.
16
17 בכתב ההגנה נטען כי השיחות השיווקיות אינן באות בגדר דבר פרסום לפי חוק התקשורת. כמו כן,
18 נטען כי הנתבעת לא ביצעה את השיחות בעצמה, אלא מדובר בשיחות שיווק שבוצעו על ידי משווקים
19 חיצוניים. לפי הנטען, בהתאם לנהליה של הנתבעת, היא הורתה לאותן חברות ליידע אותה על בקשות
20 לקוח להימנע מביצוע התקשרות אל הלקוח, וכאשר נודע לנתבעת על בקשה כזו, היא דואגת להעברת
21 המידע גם למשווקים החיצוניים. עוד נטען כי בחוזים של הנתבעת מול המשווקים החיצוניים נכללה
22 הוראה להישמע להנחיות וסנקציות בגין הפרת הנהלים. עוד נטען כי הנתבעת עורכת ביקורות מול
23 משווקיה חיצוניים ואוכפת את הוראותיה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 17-07-54957 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 עוד נטען כי עם הגשת התביעה, שזו לטענת הנתבעת, פנייתו הראשונה של התובע אל הנתבעת, היא
2 נקטה את מלוא האמצעים שברשותה כדי להבטיח כי שמו של התובע יימחק מרשימות הלקוחות,
3 אליהם עשויים להתקשר נציגי מכירות עובדי הנתבעת ו/או משווקים חיצוניים.

4
5 עוד נטען כי התובע לא הוכיח כל קשר בין המספרים מהם קיבל את השיחות, לבין הנתבעת וכי
6 מבדיקה שערכה הנתבעת, המסרון שנשלח לתובע נשלח ממספר שאינו שייך לנתבעת.

דיון בבית המשפט:

7
8 בבית המשפט כל אחד מהצדדים חזר על טענותיו.
9 התובע השמיע במהלך הדיון שתי שיחות מתוך 8 השיחות שקיבל מטעם הנתבעת, ואותן הקליט.
10 בשיחות נשמעו שתי נשים המציגות את עצמן כנציגי הנתבעת ומציעות מבצעים של הנתבעת, כאשר
11 התובע מבקש להסיר אותו מהמאגר. השיחות שהוקלטו הן מתאריך 8.1.17 ומתאריך 23.11.16.
12 לשאלת הנתבעת מדוע לא הגיש התובע תביעה אחרי שתי שיחות, אלא "צבר" 8 שיחות לפני הגשת
13 התביעה, הוא הסביר כי לא תכנן כלל לתבוע וחשב כי הנתבעת תפסיק את ההטרדות, אך כאשר
14 ההטרדות לא פסקו, החליט להגיש תביעה (פרוטוקול עמ' 2 ש' 24-25; עמ' 1 ש' 17-20). התובע העיד
15 כי בתקופה הרלוונטית עשה התמחות במרפאה לבריאות הנפש, והשיחות הטרידו אותו במהלך שעות
16 העבודה (פרוטוקול עמ' 3 ש' 8-9).

17
18 הנתבעת חזרה וטענה כי המספרים, למעט מספר אחד, מהם קיבל התובע את השיחות השיווקיות,
19 אינם שייכים לנתבעת, אלא ככל הנראה, למשווקים החיצוניים. עוד נטען כי לאחר שהתובע ביקש
20 מנציג הנתבעת במרץ 2016 לא להתקשר אליו יותר, נציג הנתבעת הסיר את התובע ממאגר הנתבעת,
21 אך לנציג הנתבעת אין אחריות לגבי המשווקים (פרוטוקול עמ' 2 ש' 9-12).

דיון והכרעה:

22
23 לאחר ששמעתי את שני הצדדים שוכנעתי כי דין התביעה להתקבל בחלקה.
24 בהתאם לתקנה 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (בדרי דין), תשל"ז – 1976, אנמק את פסק הדין
25 בתמציתיות.

26 הגרסה המסתברת היא כי שיחות השיווק האנושיות שבוצעו לטלפון של התובע בוצעו על ידי הנתבעת
27 או מי מטעמה, וזאת לאחר שנציגי שיווק הציגו את עצמם בתור נציגי הנתבעת ופעלו לשם קידום
28 עסקיה של הנתבעת. ההכחשה של הנתבעת למספרי הטלפון מהם התקבלו השיחות, סויגה על ידי
29 הנתבעת ואף לטענתה, ככל הנראה, מדובר במשווקיה החיצוניים.

30
31 הטענה של הנתבעת בדבר חריגה מהרשאה על ידי משווקיה החיצוניים לא הוכחה על ידי הנתבעת. על
32 אף טענותיה של הנתבעת בכתב ההגנה כי היא מנחה את המשווקים לעבוד לפי נהלים ואף מבקרת את



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 17-07-54957 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 פעילותם, הנתבעת לא הציגה כל ראיה בעניין זה. הנתבעת לא הציגה את החוזים, את הנהלים ואת
2 הוראות הביצוע, את דו"חות הפיקוח או ראיה כלשהיא לתמוך בנטען על ידה בכתב ההגנה.
3 אציין כי הטענה של הנתבעת לפיה התובע יכול לתבוע ישירות את המשווקים החיצוניים, יש בה קושי
4 לא מבוסס ברגע שהנתבעת אינה מביאה כל ראיה באשר לזהות החברות המשווקות.

5
6 מחד הנתבעת טענה כי מיד עם קבלת כתב התביעה דאגה להסיר את שמו של התובע מכלל המאגרים
7 הן שלה והן של המשווקים החיצוניים, מאידך לאחר שבמרץ התובע ביקש מנציג הנתבעת להסיר אותו
8 ממאגריה, הנתבעת דאגה להסירו רק ממאגרה הפנימי ולא הפנתה את הבקשה למשווקיה החיצוניים.
9 לטענת הנתבעת אין די בבקשה המופנית לנציג מכירות שלה במעמד שיחה שיווקית, כדי שהדבר ייחשב
10 כפניה לנתבעת בבקשה להסיר את שם התובע מכלל המאגרים.

11 טענה זו של הנתבעת אינה מקובלת עלי, אומנם, נציג המכירות של הנתבעת אינו אמור אולי בעצמו
12 להעביר הודעה למשווקים החיצוניים, אך בוודא, לפי נהלים של הנתבעת, כפי שהם תוארו על ידה
13 בכתב ההגנה, היה על הנציג לדווח לנתבעת באמצעות מנהליו, והאחרונה הייתה מחויבת להודיע
14 למשווקיה.

15
16 מכאן אני קובעת כי מי שהתקשר לתובע היה שלוח הנתבעת, ועל כן על הנתבעת חלה אחריות שילוחית
17 לפעילותיו האסורות, אלא אם תוכיח שהשלוח חרג מהרשאה. כפי שהוסבר לעיל, חריגה כזו לא
18 הוכחה. אציין עוד כי אף לא כל השיחות בוצעו על ידי המשווקים החיצונים, ולפחות שיחה אחת בוצעה
19 על ידי הנתבעת ישירות.

20
21 השאלה המשפטית המתעוררת בתיק זה הינה האם השיחות השיווקיות נופלות בגדר פרסומת
22 אסור לפי חוק התקשורת או לאו, והאם הן יכולות להוות פגיעה בפרטיות לפי חוק הגנת הפרטיות.
23

24 מסכימה אני עם עמדת הנתבעת לפיה שיחות שיווק אינן מהוות דבר פרסומת אסור לפי חוק
25 התקשורת.

26 בעבר הייתה קיימת מחלוקת בין שופטי בתי משפט לתביעות קטנות בדבר פרשנות הסעיף 30א לחוק
27 התקשורת, והאם ניתן לכלול בגדרה של "הודעת מסר קצר" גם שיחת שיווק אנושית.

28 לאחרונה שאלה זו נידונה על ידי בית המשפט המחוזי בירושלים בפני כבוד השופטת תמר בזק רפפורט
29 ברת"ק 17-03-31757 כהן נ' מכבי שירותי בריאות (6.6.17). במקרה זה קבע בית המשפט המחוזי כי
30 אין לכלול בגדרה של "הודעת מסר קצר" שיחות שיווקיות המבוצעות על ידי גורם אנושי וכי האיסור
31 בדבר הפצת פרסומת ללא הסכמת הנמען, הקבוע בסעיף 30א לחוק התקשורת, אינו חל על שיחת
32 שיווק מגורם האנושי. מהנימוקים שפורטו בפס"ד כהן, להם אני שותפה באופן מלא, אני קובעת כי
33 סעיף 30א לחוק התקשורת אינו אוסר שיחות שיווקיות מגורם אנושי.
34



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 17-07-54957 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 האם שיחות חוזרות מהנתבעת, לאחר שנאמר לה כי אין התובע מעוניין בשירותיה, נכנסות לגדר
2 סעיף 2(1) לחוק הגנת הפרטיות? לטעמי, התשובה על כך היא בחיוב.

3 סעיף 2(1) לחוק הגנת הפרטיות מגדיר את הפגיעה בפרטיות, בין היתר, כ: "בילוש או התחקות אחרי
4 אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת". סעיף 4 לחוק הגנת הפרטיות קובע כי פגיעה בפרטיות
5 מהווה עוולה אזרחית וכי הוראות פקודת הנזיקין חלות עליה בכפוף לחוק זה. בהתאם לסעיף
6 29א(ב) לחוק הגנת הפרטיות' בית המשפט מוסמך לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק בגין הפרת החוק,
7 אם יוכח כי התקיימה הטרדה בניגוד להוראות החוק.

8 אקדים ואומר כי לא כל שיחת טלמרקטינג, שהנמען לא הסכים לה מראש, מהווה הטרדה. כך לדוגמא
9 שיחה חד פעמית לנמען, אשר לאחר שסירב לקבל שיחות מסוג זה לא בוצעו אליו שיחות נוספות, לא
10 תהווה פגיעה בפרטיות, גם אם גרמה לאי-נוחות מסוימת.

11 יפים בעניין זה דברים שנאמרו ברת"ק 17-03-31757 אופיר כהן נ' מכבי שירותי בריאות (6.6.17).

12 *"למקרא נסיבות המקרה שלפניי, צדק בית משפט קמא בקובעו כי המבקש לא הוכיח*
13 *כי נגרם לו נזק המזכה בפיצוי מכוח חוק הגנת הפרטיות בעקבות שיחת הטלפון*
14 *הנדונה. פסקי הדין אותם מצטט המבקש עוסקים במקרים שבהם התקיימו שיחות*
15 *טלפוניות חוזרות ונשנות לנמען, העולות כדי הטרדה ופגיעה בפרטיות. ברור כי אין*
16 *זה המקרה שלפנינו. המדובר בשיחת טלפון קצרה ביותר, אשר אף לדברי המבקש*
17 *ארכה 11 שניות בלבד. במצב דברים שבו התבצעה שיחת טלפון אחת או שתיים, קשה*
18 *לטעון כי המדובר בנזק המזכה בפיצוי מכוח חוק הגנת הפרטיות."*

19 וגם ת"ק 14-12-22635 אלעד אורי נ' מדריך המקצוענים בע"מ (17.2.15):

20 *"אך מובן הוא, כי לא כל פניית "טלמרקטינג", מחברה המספקת שירות זה או*
21 *אחר, לנמען שלו היא מבקשת לספק את השירות, עולה כדי פגיעה בפרטיות או*
22 *הטרדה האסורות בחוק. ואולם, פניות טלפוניות, חוזרות ונשנות, מטעם הספק,*
23 *לנמען שלו מוצע השירות, כאשר אותו נמען מציין, פעם אחר פעם, בפני הפונים*
24 *אליו, כי הדבר גורם לו לטרדה, ומבקש להפסיק זאת, כפי שארע במקרה*
25 *הנוכחי, עולות כדי פגיעה בפרטיות והטרדה כאמור."*

26 במקרה שלפני מדובר ב- 8 שיחות טלפון שבוצעו במהלך מספר חודשים בין מרץ 2016 ועד ינואר 2017
27 מהנתבעת או מי מטעמה אל הטלפון של התובע. כבר בשיחת הטלפון הראשונה התובע הבהיר לנציגת
28 הנתבעת או מי מטעמה כי אין הוא מעוניין בשירותיה וביקש להפסיק להתקשר אליו, אך מי מטעם
29 הנתבעת פנה אליו עוד 7 פעמים באמצעות שיחה שיווקית.

30 על כן, מצאתי כי בהתנהלות זו של הנתבעת, שחזרה והתקשרה לתובע, לאחר שהובהר לה או למי
31 מטעמה כי אין התובע מעוניין בכך, מהווה פגיעה בפרטיות התובע, דהיינו - "הטרדה אחרת" שהיא
32 מעבר לאי-נוחות גרידא שנגרמה לו מעצם קבלת השיחות.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 17-07-54957 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

בשונה מחוק התקשורת, שפירט מה הם השיקולים שעל בית המשפט לשקול בעת קביעת גובה הפיצוי בגין דבר פרסומת מפר, כאשר הפיצוי הוא עד גובה של 1,000 ₪, חוק הגנת הפרטיות אינו מפרט את השיקולים המנחים ורק קובע את גובה הפיצוי המקסימלי שניתן לפסוק לתובע ללא הוכחת הנזק, במידה ותוכח ההטרדה.

על כן, יש לפסוק את הפיצוי בהתאם לראיות שהובאו על ידי הצדדים למידת ההטרדה. התובע העיד כי התקשרויות מצד הנתבעת היוו הטרדה עבורו. התובע בתקופה הרלוונטית לשיחות עשה התמחות במרפאה לבריאות הנפש, ורוב ההתקשרויות, למעת שיחה אחת, בוצעו במהלך שעות העבודה ומטבע הדברים הסיחו את דעתו של התובע מעבודתו והפריעו לו במהלך שיגרת יומו. חלק מהשיחות בוצעו אף בצמוד זו לזו, דבר שהגביר את ההטרדה לתובע. הטרדה זו הייתה מעבר לאי-נוחות גרידא, ועל כן התובע זכאי לפיצוי כספי. התובע תבע סך של 2000 ₪ בגין פגיעה בפרטיותו, סכום זה אינו סכום מופרז והוא אף נמצא ברף הנמוך של הפיצויים הנפסקים בגין מטרד באמצעות השיחות השיווקיות, ועל כן על הנתבעת לפצות את התובע במלוא הסכום שנתבע.

באשר להודעת מסר קצר שנשלחה מטעם הנתבעת אל התובע, לא יכול להיות חולק כי היא נופלת בגדר סעיף 30א לחוק התקשורת ומהווה דבר פרסומת אסור. לפי הגרסה המסתברת, גם מסרון זה נשלח מטעם הנתבעת או מי מטעמה (גם אם מספר טלפון ממנו נשלח המסרון בבדיקה במהלך הדיון לא היה זמין), והנתבעת לא הרימה את הנטל המוטל עליה להוכיח כי לא מדובר בדבר פרסומת אסור. לאחר ששקלתי את מלוא השיקולים המפורטים בסעיף 30א לחוק התקשורת, שיש לשקול בעת שביית המשפט מעריך את גובה הפיצוי לפי סעיף זה, אני סבורה כי מן הראוי לפסוק לתובע פיצוי בסך 400 ₪ בגין המסרון.

סוף דבר,

הנתבעת תשלם לתובע סך 2,400 ₪, וזאת תוך 30 יום מיום קבלת פסק הדין, ואם לא, יישא סכום זה הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה ועד התשלום המלא בפועל.

הנתבעת תשלם לתובע הוצאות משפט בסך 350 ₪, וזאת תוך 30 יום מיום קבלת פסק הדין. אם לא, יישא סכום זה הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום מתן פסק הדין ועד התשלום המלא בפועל.

על פסק דין זה ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה תוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין.

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים בדואר רשום.

ניתן היום, י"ט שבט תשע"ח, 04 פברואר 2018, בהעדר הצדדים.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 17-07-54957 גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

מריה פיקוס בוגדאנוב, שופטת

1
2