



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' שבט תשע"ח, 24 ינואר 2018

ת"ק 17-09-4214 מזרחי ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

בפני כב' הרשמת הבכירה גילה ספרא - ברנע

תובעים 1. תומר מזרחי
2. שמרית מזרחי

נגד

נתבעת הוט מובייל בע"מ

פסק דין

1
2 לאחר ששמעתי את הצדדים באריכות ועיינתי במסמכים הרבים שהגישו, אני קובעת כי בנסיבות
3 העניין זכאים התובעים לפיצוי בגין שיחות טלפוניות שיווקיות חוזרות ונישנות, המגיעות לכדי פגיעה
4 בפרטיות, שיש בה ממש.
5
6 בין הצדדים נחתמו שני הסכמי פשרה, שהושגו בין הצדדים בנסיבות דומות, קבלת שיחות טלפון
7 שיווקיות מאת הנתבעת אל התובעים, למרות אי הסכמתם והבהרתם כי אינם מעוניינים בכך.
8
9 הסכמי הפשרה הסדירו את טענות הצדדים האחד נגד משנהו בגין האירועים, שהיו לפני חתימת
10 הסכמי הפשרה, על כן בתביעה לפניי נדונות רק שתי שיחות הטלפון, אחת מיום 20/7/17, שאין חולק
11 שלא נענתה, והשנייה מיום 10/8/17, ששמענו אותה בדיון. השיחות הקודמות מהוות רקע.
12
13 ביום 10/8/17, הציגה עצמה מי שטוענת שהינה מטעם הנתבעת בשיחת טלפון מיוזמתה אל התובע
14 וביקשה להציע לו הצעה שיווקית להוזלת עלויות חבילת סלולר. התובע הלך בפניה על עצם הפנייה,
15 וציין כי אינו לקוח, ואף הגיע עם הנתבעת להסכם, ואז נותקה השיחה על ידי המתקשרת.
16
17 הנתבעת בכתב ההגנה ובטיעון לפניי לא ידעה לומר מה תוצאות התחקיר, שערכה בקשר עם השיחה
18 השנייה, שהיא היחידה המהותית בתביעה זו. מכאן אני מסיקה כי לו הייתה מוסרת את תוצאות
19 התחקיר שעשתה, הדבר היה פועל לרעתה, ומלמדת כי מדובר בשיחה ביוזמתה או ביוזמת שלוחים
20 שלה, וכי אין לנתבעת הגנה על עצם ביצוע השיחה.
21
22 אפשרות אחרת הינה, כי כל תחקיר לא נעשה, וגם אז חדלה הנתבעת בניסיון אמיתי למנוע את המשך
23 הפגיעה בתובעים.
24
25 בשקלול העובדות, שאינן במחלוקת, וטענות התובעים לעניין הטרדתם העולות מהמסמכים שבתיק,
26 אני מוצאת כי גם ללא עילה לפי חוק התקשורת, נגרם לתובעים נזק של פגיעה בפרטיות. העובדה
27 שהשיחות המשיכו להגיע אליהם, גם לאחר שני הסכמי פשרה, מצדיקות קביעת פיצוי משמעותי,



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' שבט תשע"ח, 24 ינואר 2018

ת"ק 17-09-4214 מזרחי ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

1 בשאיפה שיהווה גורם מרתיע, שיניע את הנתבעת לפעולה באותן נסיבות של שיחות טלפוניות חוזרות
2 ונשנות, שאינן רצויות.

3
4 בעבר הפסיקה נחלקה בדעתה בעניין תחולת סעיף 30א' לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-
5 1982 על שיחות טלפון מגורמים אנושיים, ואני צירפתי את דעתי, בכל הכבוד, לדעתה של כב' השופטת
6 סיגל אלבו בת.ק. (ירושלים) 14-10-31140-10 אלעד אורי נ' פלאפון, 20.5.2015, פורסם בנבו, שקבעה:

7
8 "הוראת [סעיף 30א\(ב\)](#) לחוק התקשורת אוסרת על משלוח דברי פרסומות, בין היתר,
9 באמצעות "הודעת מסר קצר". הודעה זו מוגדרת [בסעיף 30א\(א\)](#) לחוק התקשורת בין היתר,
10 כ"מסר בזק", הכולל גם "שמע", ומועבר באמצעות רשת בזק ציבורית, אל ציוד קצה של נמען.
11 הגדרה זו חלה לכאורה גם על "מסר בזק" הכולל "שמע", המועבר לנמען באמצעות שיחת
12 טלפון המתקיימות מול גורם אנושי (ולא רק לגבי מסר מוקלט).
13 מכאן שלתובע עומדת עילת תביעה בגין השיחות השיווקיות, שנעשו מטעם הנתבעת או
14 משווקים חיצוניים של הנתבעת, ואשר במסגרתן ניסו אלה לשכנע אותו להצטרף לשירותי
15 הנתבעת" (סעיפים 18-19 לפסק הדין).

16
17 הדעה האחרת, לפיה שיחת טלפון שיווקית מגורם אנושי אינה נכללת באיסור הקבוע בסעיף 30א לחוק
18 התקשורת, אושרה בבית המשפט המחוזי ברת"ק (ירושלים) 17-03-31757-03 **אופיר כהן נ' מכבי שירותי**
19 **בריאות**, 6.6.2017, פורסם בנבו (להלן: "עניין קופת חולים מכבי"):

20
21 "המסקנה המתבקשת הינה שהמחוקק נמנע ביודעין מלאסור העברת דבר פרסומת באמצעות
22 שיחה טלפונית אנושית, מתוך השקפה כי המדובר בשימוש מסחרי לגיטימי. מסקנה זו
23 מתיישבת גם עם הגיונם של דברים. הצורך למגר את תופעת ה-spam נובע מהעובדה
24 שהעברת דברי פרסומת באמצעות מערכות תקשורת אוטומטיות כדוגמת דואר אלקטרוני,
25 פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי או מסרונים, נעשית בנקל, תוך גביית עלות נמוכה
26 מהמפרסם, ובשל כך מגיעה למימדי ענק. זאת בניגוד לאמצעים אחרים, כדוגמת שיחת טלפון
27 אישית (או משלוח דבר דואר), המחייבים העסקת עובדים בהיקף נרחב, השקעת זמן והקצאת
28 משאבים רבים, ובשל כך היקפם מצומצם בהרבה. הבדל מרכזי נוסף טמון בכך שבשיחה
29 טלפונית רשאי הנמען להודיע מיד בתחילת השיחה כי אינו מעוניין בשיווק דבר הפרסומת,
30 וזאת בניגוד לאמצעים האחרים לשיווק המנויים בחוק".

31 יצוין כי נסיבות התביעה בתיק תביעות קטנות ירושלים דומות יותר למקרה דנן, שם נערכו שבע
32 שיחות טלפוניות לאחר הסכם פשרה בהליך קודם בין אותם צדדים, לעומת עניין קופת חולים מכבי,
33 בו נדונה שיחה אחת בלבד.

34



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' שבט תשע"ח, 24 ינואר 2018

ת"ק 17-09-4214 מזרחי ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

1 גם חלק מההנמקה בעניין קופת חולים מכבי, לפיה ההבדל בין "דבר פרסומת" שחוק התקשורת חל
2 עליו, לבין שיחה טלפונית אנושית, היקף מצומצם ויכולת סירוב של נמען השיחה, אינו מתקיים
3 בענייננו. כפי שעלה מהראיות, בין הצדדים נחתמו שני הסכמי פשרה בגין שיחות דומות בעבר. לאחר
4 ההסכם הראשון מיום 27/4/17 קיבל התובע שיחה נוספת, ולאחר ההסכם השני מיום 30/5/17 שתי
5 שיחות נוספות לאחת לא ענה ביום 20/7/17 ולאחרת ענה ביום 10/8/17. לא התייחסתי לשיחות,
6 שהתובעים טענו, שקיבלו אחרי הגשת כתב התביעה.

7
8 נמצא כי הנתבעת מנצלת את הגנת הפרשנות לחוק התקשורת, השוללת את תחולתו על שיחות
9 טלפוניות, ומבצעת כמות רבה של פניות כאלה, למרות סירוב התובעים לקבלן, שבא לידי ביטוי
10 בתכתובות ענפה, ובשני הסכמי פשרה.

11
12 התובעים פירטו לא פחות משלוש עשרה שיחות טלפוניות שנענו בתקופה שבין 7/2/17 ל-10/8/17, שבע
13 שיחות שלא נענו, ושלוש שיחות לאחר הגשת כתב התביעה (ת/1).

14
15 חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 קובע בסעיף 2:

16
17 "פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה:

18 (1) בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת";

19
20 סעיף 4 קובע כי: "פגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית, והוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש], יחולו
21 עליה בכפוף להוראות חוק זה".

22
23 סעיף 6 קובע: "לא תהיה זכות לתביעה אזרחית או פלילית לפי חוק זה בשל פגיעה שאין בה ממש".

24
25 וסעיף 29(א)(ב)(1) קובע:

26
27 "במשפט בשל עוולה אזרחית לפי סעיף 4, רשאי בית המשפט לחייב את הנתבע לשלם לנפגע
28 פיצוי שלא יעלה על 50,000 שקלים חדשים, בלא הוכחת נזק".

29
30 אני קובעת כי במקרה דנן עולה התנהלות הנתבעת בשתי שיחות הטלפון מיום 20/7/17 ובמיוחד זו
31 שמיום 10/8/17 כדי פגיעה בפרטיות, שיש בה ממש.

32
33 התובעים הוכיחו כי הינם חשופים לשיחות טלפון מיותרות ומכבידות, וכי כל נסיונם להפסיק את
34 השיחות לא צלח. התובעים הביעו בשיחות עצמן את חוסר רצונם להתקשר עם הנתבעת או לקבל עוד



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' שבט תשע"ח, 24 ינואר 2018

ת"ק 17-09-4214 מזרחי ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

1 שיחות שיווק, פנו בתכתובות דואר אלקטרוני במשך חודשים (צורפו לכתב התביעה), הגיעו עם
2 הנתבעת לשני הסכמי פשרה, והנתבעת לא הוכיחה כי עשתה דבר על מנת להפסיק את ההטרדה.

3
4 טענתה כי חסמה את מספרי התובעים עלתה רק בתגובת הנתבעת לבקשת התובעים מיום 24/11/17,
5 ולא נתמכה בכל אסמכתא, בהתחשב ביכולות הטכנולוגיות של הנתבעת. גם בדיון לא ציינה נציגת
6 הנתבעת פרטים נוספים בעניין החסימה. עדות נציגתה לפיה מצד אחד חסימת המספר על ידי הנתבעת
7 מביאה לכך שהמשווקים אינם רואים אותה, ומן הצד האחר כי המשווקים הם שביצעו את השיחות,
8 אינה סבירה (פרוטוקול, עמ' 5, שורות 20-27). הטענה לא נכתבה בכתב ההגנה, ובהעדר אסמכתא
9 למועד ביצוע החסימה, אני מסיקה כי נעשתה רק לאחר השיחה מיום 3/10/17, הנזכרת בתגובה.

10
11 כאמור לעיל עדותה בעניין תחקיר שערכה בעניין השיחה מיום 10/8/17 (פרוטוקול, עמ' 5, שורה 28
12 עד עמ' 6, שורה 11, אינה מתקבלת, בהינתן כי לא מסרה את תוצאות התחקיר, אלא התחמקה ממתן
13 תשובה ברורה: "בתחקיר שעשיתי איני רואה שציינתי התייחסות אם איתרתי או לא, אך זה לא אומר
14 שלא ביצעתי בדיקה" (שם, שורות 10-11).

15
16 אני קובעת בעניין שיחה אחת שלא נענתה (מיום 20/7/17) ושיחה אחת שנענתה על ידי התובע ונותקה
17 על ידי הנתבעת (מיום 10/8/17), כי הנתבעת תשלם לתובעים פיצוי בסך 1,500 ₪, והוצאות משפט בסך
18 550 ₪, הכוללים אגרה יחסית לסכום הפיצוי, סה"כ 2,050 ₪.

19
20 כך נקבע בנסיבות דומות על ידי כב' השופטת מריה פיקוס בוגדאנוב בת.ק. (חיפה) 17-05-37618 ל-
21 אור אמיר נ' אופטימל סוכנות לביטוח פנסיוני (2014) בע"מ, 9.11.2017, פורסם בנבו וההפניות שם:

22
23 "על כן יש לפסוק את הפיצוי בהתאם לראיות שהובאו על ידי הצדדים למידת ההטרדה.

24 התובעת העידה כי התקשרויות מצד הנתבעת היוו הטרדה עבורה. מחד, התובעת עובדת
25 במשרד רו"ח, וכל ההתקשרויות בוצעו במהלך שעות העבודה ומטבע הדברים הסיחו את
26 דעתה של התובעת מעבודתה והפריעו לה במהלך שיגרת יומה. חלק מהשיחות בוצעו אף
27 בצמוד זו לזו דבר המגביר את ההטרדה לתובעת. מאידך, התובעת לא ענתה ל- 11 שיחות
28 מתוך ה- 13, ולאלו שענתה דיברה פרק זמן קצר של פחות מדקה.

29 על כן, אני קובעת כי מדובר בהטרדה ברמה נמוכה, אך עדיין הטרדה זו הייתה מעבר לאי-
30 נוחות גרידא ועל כן התובעת זכאית לפיצוי כספי אותו אני מעריכה בסך 1,500 ₪.

31 על העוסקים בשיווק טלפוני להפנים כי, גם אם טלמרקטינג כשלעצמו אינו מהווה הפרת חוק
32 התקשורת ופניה טלפונית לקהל הרחב הינה לגיטימית, מרגע שהנמען הביע אי רצון להמשך
33 הפניות, הפניות החוזרות עלולות להוות פגיעה בפרטיותו, המזכה בפיצוי כספי ללא הוכחת
34 הנזק".



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ח' שבט תשע"ח, 24 ינואר 2018

ת"ק 17-09-4214 מזרחי ואח' נ' הוט מובייל בע"מ

1 מאחר והתובעים פוצו בגין השיחות הקודמות, פסקתי פיצוי ההולם לשתי השיחות, אחת מהן לא
2 נענתה, ולא פסקתי סכום גבוה יותר, על מנת לא לזכות את התובעים בפיצוי כפול על אותה עילת
3 תביעה.

4
5 מובהר כי בפסק דיני אין הכרעה בשאלת קיום הסכמי הפשרה או הפרתם על ידי מי מן הצדדים.
6 הטענות נטענו בכתבי הטענות, במיוחד על ידי הנתבעת, אך אינן בסמכות בית משפט זה.

7
8 הנתבעת תשלם לתובעים את סכום פסק הדין, 2,050 ש"ח, תוך 30 יום ממסירת פסק הדין.

9
10 המועד להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי הוא 15 יום מיום מתן פסק הדין.

11
12 המזכירות תשלח את הפרוטוקול ואת פסק הדין לצדדים.

13
14 ניתן היום, ח' שבט תשע"ח, 24 ינואר 2018, בהעדר הצדדים.

15


16 גילה ספרא-ברננג, רשמת בכירה
17