



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

27 יוני 2021

ת"ק 6558-01-21 בשן נ' בזק בינלאומי בע"מ

לפני כבוד הרשמת בכירה אביגיל ון-קרפלד

אליקים בשן ת"ז אאאאאאאא

התובע

נגד

בזק בינלאומי בע"מ ח.פ. 512133729

הנתבעת

פרוטוקול הדיון נמסר לצדדים ופסק הדין ניתן בהמשך

פסק דין

לאחר ששמעתי את הצדדים ובחנתי את הראיות אני סבורה שדין התביעה להידחות מהנימוקים המובאים להלן בתמצית בהתאם לתקנה 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976:

אין מחלוקת בין הצדדים שבעת ההמתנה על ידי התובע לקבלת שירות על ידי התמיכה הטכנית של הנתבעת הושמעו לו הודעות שיווקיות. התובע טען שהוא לקוח שבוי וטענות נוספות וכי הדבר בהפרה של 30 א לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 ושל תנאי הרישיון של הנתבעת.

הנתבעת עושה הבחנה בין הזמן שעד לניתוב השיחה ולאחריו. לשיטתה האיסור מוגבל לשלב תפריט הניתוב של מערכת IVR ולא לשלב הבא של השיחה לאחר ניתובה ליעד. לדבריה, אין איסור לאחר הניתוב הראשוני להשמיע הודעות שיווקיות.

התובע ביסס את התביעה על תנאי הרישיון של הנתבעת (סעיף 5(י) לתנאי הרישיון) המורה כי:

"תפריט הניתוב של מערכת ה-IVR יורכב לגבי כל סוג שיחה אך ורק מאפשרויות הניתוב בו, מבלי שיושמעו במסגרתו פרסומים כלשהם או הצעות להצטרף לתכניות או למבצעים למיניהם או כל מידע אחר שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב כאמור".

למעשה, טענת הנתבעת היא, שלאחר שלב תפריט הניתוב של מערכת ה- IVR התובע כבר אינו נמצא במערכת ניתוב שיחות אלא בשדה המתנה שבו מותר להשמיע הודעות שיווקיות.

לאור עמדת הנתבעת בכתב ההגנה פנה התובע, לפי דבריו, למשרד התקשורת וקיבל תשובה ביום 20.12.20 לפיה, "קיים איסור השמעת פרסומים תוך המתנה למענה אנושי במערכת ניתוב השיחות של החברות" [ההדגשה הוספה – א.ו.ק.]

במענה משרד התקשורת נאמר עוד, שהתיקון הוכנס ברישיונות חברות התקשורת ונכנס לתוקף ביום 25.7.19 (ע' 12 הוגש ביום 22.6.21). התובע הופנה לרישיון של פלאפון כרישיון לדוגמא.

עיון בסעיף 5(י) ברישיון לדוגמא של פלאפון מעלה שהוא זהה לחלוטין לסעיף 5(י) ברישיון הנתבעת שצורף לכתב התביעה.

החלוקה שעושה הנתבעת בין שלב תפריט הניתוב של מערכת ה- IVR ואפשרויות הניתוב בו לזמן שלאחר הניתוב הוא אפשרי מבחינה לשונית.

זאת ועוד, על פי תנאי הרישיון סעיף 4 מסדיר את ניתוב השיחה במוקד פניות טלפוני. בין היתר נדרש בעל הרישיון לאפשר לפונה לבחור את השפה בה הוא מעוניין לקבל את המענה, את שם השירות המבוקש וקיימת דרישת הזדהות. לאחר מכן נדרש בעל הרישיון להשמיע לפונה את האפשרויות של מענה אנושי בנושא תקלה, בנושא בירור חשבון ובנושא סיום התקשרות (סעיפים 4(ב) ו-4(ג) לרישיון).

"הנושאים שיושמעו במערכת ה- IVR לאחר שלושת הנושאים האמורים, יהיו על פי שיקול דעתו של בעל הרישיון".

אם משרד התקשורת רואה לנכון לאסור את הנטען על ידי התובע מצופה שיהיה כתוב בתנאי הרישיון "במערכת ניתוב השיחות ובשדה המתנה לאחר מכן עד לקבלת מענה אנושי" או נוסח דומה. דבר זה לא נאמר במפורש.

לסיכום, הפרשנות של הנתבעת סבירה. ככל שהרגולטור – משרד התקשורת – התכוון אחרת עליו לדאוג להבהיר זאת במפורש.

גם טענת הנתבעת שלא מדובר בשיגור מטעמה מעוררת קושי. במקרה זה התובע הוא זה שהתקשר לנתבעת ולא להפך.

הודעות שיווקיות ללקוח שפונה לקבלת שירות תמיכה טכני אנושי, המושמעות לאחר שלב הניתוב במערכת VRI אינן בגדר דבר פרסומי בניגוד לסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982.

לאור האמור לא ראיתי צורך להידרש ליתר הטענות ובכלל זה טענת הנתבעת שניתנה לתובע אפשרות לנתק ושנציג יחזור אליו ובכך היה נמנע מהשמעת הודעות שלא היו רצויות לו.

ביהמ"ש מתרשם שמדובר במחלוקת כנה ואמיתית. למי שאינו משפטן קשה להבין את הדקויות עליהן נסב תיק זה ולכן בנסיבות המקרה לא ראיתי שיש מקום לפסוק הוצאות כנגד התובע בגין דחיית התביעה.

המזכירות תעביר העתק החלטה זו לצדדים וכן ללשכה המשפטית של משרד התקשורת.

בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בירושלים ניתן להגיש בתוך 15 יום.

ניתן היום כ"ב תמוז תשפ"א, 02/07/2021 בהעדר הצדדים.



אביגיל ון-קרפלד, רשמת בכירה