



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41052-08-25 חן נ' הוט מובייל בע"מ

לפני כבוד הרשם בכיר מיכאל שמפל

אליאור חן ת"ז XXXXXXXXX

התובע:

נגד

הוט מובייל בע"מ חברות 512615964

הנתבעת:

פסק דין

מבוא

1. לפני תביעה כספית ע"ס 9,000 ₪ שהגיש התובע, תוך שהוא טוען כי החל מיום 12/06/2025 החל לקבל שיחות חוזרות ונשנות לטלפון הנייד מנציגי הנתבעת - חברת הוט מובייל בע"מ, וזאת אף לאחר שפנה מספר פעמים וביקש כי לא יצרו עמו קשר נוסף בנושאי שיווק.
2. התובע מוסיף וטוען, כי חרף בקשותיו החוזרות וחרף פנייתו מיום 23/07/2025 לנציג תלונות הציבור של הנתבעת, המשיכו להתקבל שיחות נוספות גם לאחר שהובטח לו כי מספרו נחסם לשיחות שיווקיות.

תמצית טענות הצדדים

3. התובע טוען כי החל מיום 12/06/2025 החל לקבל שיחות טלפון חוזרות ונשנות מנציגי חברת הוט מובייל בע"מ, במסגרתם הוצע לו להצטרף לשירותי הטלפון של החברה, וזאת לאחר שכבר הודיע במפורש כי אינו מעוניין בכך. לטענתו, על אף שביקש מספר פעמים שלא יצרו עמו קשר נוסף לצורכי שיווק, ואף שפנה ביום 23/07/2025 לנציג תלונות הציבור של החברה, הוא המשיך לקבל שיחות נוספות (על אף שנאמר לו כי מספרו נחסם). לטענת התובע, מדובר בהטרדה טלפונית מתמשכת שפוגעת בפרטיותו, בייחוד לאחר שהובהר לנתבעת כי הוא לא מעוניין בפניות נוספות מצדה. בגין התנהלות זו עתר התובע לפיצוי כספי בסך 9,000 ₪.
4. הנתבעת, הוט מובייל בע"מ, הכחישה את טענות התובע באופן גורף. לטענתה, המספרים מהם בוצעו השיחות המפורטות בכתב התביעה אינם שייכים לה ולא לעובדיה, ולכל היותר ייתכן שמדובר במשווקים חיצוניים הפועלים כקבלנים עצמאיים, בעלי אחריות משפטית נפרדת ממנה. עוד נטען כי אין כל הוכחה לכך שהשיחות נעשו מטעם הנתבעת, או לצורך שיווק שירותיה, וכי לא צורפו הקלטות או אסמכתאות המזהות את המתקשר.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41052-08-25 חן נ' הוט מובייל בע"מ

5. עוד טענה הנתבעת כי גם אם יימצא שנעשו פניות כלשהן, הרי ששיחות שיווק טלפוניות המבוצעות ע"י גורם אנושי, אינן אסורות לפי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת") ואינן מקימות לתובע עילת תביעה או זכות לפיצוי. הנתבעת טענה עוד כי סכום התביעה מופרז ובלתי סביר וכי לא נגרם לתובע כל נזק ממשי.

דיון והכרעה

6. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות, במסמכים שהוגשו, ולאחר ששמעתי את העדויות והטיעונים שנמסרו בדיון שהתקיים בפניי – הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה. להלן טעמי לכך, אשר יובאו בתמצית, כמצוות תקנה 82(ב) לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018.

7. אתחיל בכך שאציין, כי שיחות טלפון אנושיות אינן נכללות בהוראות סעיף 30א לחוק התקשורת, ואינן נחשבות ל"ספאם". לפיכך, ובהתאם לדיון שנערך בפניי, ענייננו ייבחן במסגרת הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").

8. בדיון שנערך התובע חזר על טענותיו כפי שהובאו בכתב התביעה והרחיב בנוגע לנסיבות שהובילו להגשתה. התובע מסר כי ביום 12/05/2025 הצטרף לשירותי האינטרנט של הנתבעת, וזמן קצר לאחר מכן החל לקבל שיחות טלפון מנציגים שהזדהו כנציגיה, במטרה לשכנעו להצטרף גם לשירותי הטלפון שלה. לדבריו, לאחר שבחן את תנאי העסקה שהוצעה לו, הודיע מפורשות כי אינו מעוניין בשירות, והבהיר לנציגים במספר שיחות שונות, כי הוא דורש להפסיק לפנות אליו טלפונית בשיחות שיווקיות. חרף דרישותיו האמורות, כך לטענתו, החל מיום 12/06/2025 ועד סמוך למועד הגשת התביעה, הוא קיבל 18 שיחות ממספרים שונים בעלי קידומת 053. התובע הדגיש כי לא היה ביכולתו לחסום את המספרים, מאחר שהשיחות נעשו בכל פעם ממספר אחר, וכי בשל סיבות אישיות, הוא נדרש לענות גם לשיחות ממספרים לא מזוהים. לדבריו, חוסר הוודאות והמשך הפניות לאחר בקשות חוזרות גרמו לו לתחושת חוסר אונים, מתח ועוגמת נפש.

9. התובע הציג רשימת שיחות וצילומי מסך שצורפו לכתב התביעה, וכן ציין כי ביום 23/07/2025 פנה בכתב לנציג תלונות הציבור של הנתבעת בבקשה להפסיק את הפניות. לדבריו, כשבוע לאחר מכן קיבל שיחת התנצלות מנציג החברה שהודיע כי מספרו נחסם וכי המערכת עודכנה בהתאם, אולם בהמשך נתקבלו שתי שיחות נוספות.

10. נתתי אמון מלא בעדותו של התובע והתרשמתי, כי שיחות הטלפון אכן הטרידו את מנוחתו, הלחיצו אותו וגרמו לו לעגמת נפש.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41052-08-25 חן נ' הוט מובייל בע"מ

11. מנגד, נציגת הנתבעת חזרה על הטענות שבכתב ההגנה והבהירה כי הנתבעת מכחישה את הייחוס של השיחות אליה. לטענתה, המספרים מהם התקבלו השיחות אינם בבעלות הנתבעת, ולא הוכח שהמתקשרים פעלו מטעמה. הנתבעת טענה כי ייתכן שמדובר במשווקים חיצוניים הפועלים באופן עצמאי וללא הנחיה ישירה, או אף במספרים שאינם קשורים כלל לחברה (שהרי התובע לא ענה לכל אחת מהשיחות שהתקבלו אצלו - ואין על כך חולק). עוד נטען כי התובע ביסס את רשימת המספרים על חיפוש כללי ביומן השיחות לפי הקידומת "053", שאינה ייחודית לחברה. נציגת הנתבעת הוסיפה כי נבדקו חלק מהמספרים באפליקציית "Truecaller" ונמצא כי חלקם מסומנים כ"הונאה", או שאינם מזוהים כשייכים לה. עם זאת, הנתבעת לא חלקה על עצם קבלת פנייתו של התובע מיום 23/07/2025 לנציג תלונות הציבור, ועל כך שננקטו צעדים לחסימת מספרו במערכת.

12. כאמור, הנתבעת טענה כי לפי פסיקות שונות, נדרשת מידה רבה של אינטנסיביות להוכחת "הטרדה אחרת", וכי המשווקים החיצוניים פועלים תחת פיקוח מסוים מצדה. בענייננו, התובע דרש מפורשות, מספר פעמים, להפסיק לקבל פניות נוספות, אך חרף בקשתו, הוא קיבל שתי שיחות נוספות לאחר החסימה, מה שמחזק את אחריותה של הנתבעת כלפיו [ראו: ת"ק (י-ם) 35157-07-24 מיה כהן שריד נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ (פורסם במאגרים; 16.7.2025)]. לפיכך, אין לקבל את טענת הנתבעת בעניין זה.

13. זאת ועוד: טענת הנתבעת כי כל השיחות בוצעו ממשווקים חיצוניים לא הוכחה כלל. הנתבעת לא ציינה באילו משווקים מדובר, לא הציגה הסכמי התקשרות עימם, לא הבהירה באיזה אופן היא מפקחת על פעילותם, אילו הנחיות ניתנות להם, באילו צעדים היא נוקטת על מנת שאותם משווקים יחדלו להטריד טלפונית לקוחות פוטנציאליים וכיוצ"ב. אי הצגת (שלא לומר - הסתרת) תשתית ראייתית עובדתית מלאה בכל הוגע לקשריה של הנתבעת אל מול אותם משווקים נטענים, פועלת לחובת הנתבעת, ומכאן שלא עלה בידי הנתבעת לסתור את החזקה כי כל השיחות בוצעו על ידה, או, לכל הפחות, בהיעדר פיקוח נדרש מצדה.

14. אסיף ואציין, כי טענה זו של הנתבעת, שהועלתה במספר הליכים דומים שננקטו נגדה, נדחתה לא אחת. ראו, למשל: תק (דיי) 6105-09-20 ישראל שורדקר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ (פורסם במאגרים, 22.10.21), ת"ק (קריות) 35652-03-16 שבצוב נ' הוט מובייל (פורסם במאגרים, 23.08.2016), ת"ק (נתניה) 61516-11-17 יעקובוב נ' הוט מובייל (פורסם במאגרים, 27.05.2018), ת"ק (אילת) 15161-11-14 בוקשפן נ' הוט-מערכות תקשורת בע"מ (פורסם במאגרים, 07.02.2021), ת"ק (כ"ס) 66112-12-20 נירית רמתי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ, (פורסם במאגרים, 18.8.2021).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41052-08-25 חן נ' הוט מובייל בע"מ

15. כעת יש לדון בטענה כי השיחות האמורות מהוות הפרה של חוק הגנת הפרטיות – הפרה שעשויה להקים זכות לפיצוי ללא הוכחת נזק לפי סעיף 29א(ב) לחוק האמור.

16. בסעיף 2 לחוק הגנת הפרטיות נקבע כי:

"פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה: (1) בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת".

על אף שאין בחוק הגנת הפרטיות הגדרה מפורשת למונח "הטרדה אחרת", עלה בפסיקה כי המונח מקיף מגוון התנהגויות הפוגעות בשלוותו של אדם ובשליטתו על מרחבו הפרטי, לרבות פניות טלפוניות חוזרות ונשנות החוסמות את יכולתו לשלוט בתקשורת עמו. לעניין זה ראה ת"צ (מחוזי ת"א) 47795-11-17 **טל קונסטנטין לדרמן נ' הוט מובייל בע"מ** (פורסם במאגרים; 7.6.2024), פסי"י:

"המבקשים טוענים כי פעם אחר פעם נדרשו לענות לטלפון, ובצדו האחר של הקו ניצבו נציגים של המשיבה או של מי מטעמה. בלא ספק, נסיבות אלו עולות כדי הטרדה אחרת", כמשמעותה בסעיף 2(1) לחוק הגנת הפרטיות".

17. עם זאת אציין, כי הפסיקה מדגישה כי לא כל שיחת טלפון חד פעמית או בודדת תיחשב כפגיעה בפרטיות. ראה ת"ק (י-ם) 26768-06-24 **שלמה יהודה קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ** (03.07.2025):

"לא בנקל ניתן לקחת את הפעולה הרגילה והנפוצה הזו, ולהגדיר אותה כפגיעה בפרטיות, כשוות ערך להתנהגויות חמורות כגון צילום אדם ברשות היחיד ללא ידיעתו, האזנות סתר וכדומה. על כן, לצורך הגדרת שיחות שיווקיות כ"הטרדה אחרת", כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, נדרשת מידה רבה של אינטנסיביות, כעולה מהפסיקה שהובאה לעיל: היקף שיחות כזה שיש בו כדי לערער את שלוותו של האדם הממוצע".

סוף דבר

18. לאור כל האמור לעיל, בענייננו מתקיימים התנאים שנקבעו בפסיקה: התובע קיבל 18 שיחות בתקופה של חודשיים (ואני קובע כעניין שבעובדה, כי כל השיחות נעשו או ע"י הנתבעת או ע"י משווקים מטעמה), הוא הודיע מפורשות על אי רצונו בפניות נוספות, ואף פנה בכתב לנתבעת להפסיקן. חרף התחייבות לחסימת מספרו, התובע קיבל שתי שיחות נוספות. ריבוי הפניות



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41052-08-25 חן נ' הוט מובייל בע"מ

והמשך קבלתן גם לאחר בקשה מפורשת להפסקתן, עולה לכדי "הטרדה אחרת" כמשמעותה בסעיף 2(1) לחוק הגנת הפרטיות, המזכה בפיצוי לפי סעיף 29א לחוק.

19. על כן, התביעה מתקבלת בחלקה. אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובע סך של 5,000 ₪ וכן הוצאות משפט בסך 750 ₪. סכומים אלה ישולמו בתוך 30 יום, אחרת יישאו ריבית פיגורים מהיום ועד לתשלום בפועל.

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים בדואר רשום עם אישור מסירה.

זכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו תוך 30 יום מיום מסירת פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, ט' שבט תשפ"ו, 27 ינואר 2026, בהעדר הצדדים.

מיכאל שמפל, רשם בכיר