



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' הרשמת הבכירה מיכל פרבר

תובע יוני גולן

נגד

נתבעת הוט - מערכות תקשורת בע"מ

פסק דין

- 1 בפניי תביעה קטנה שהגיש התובע כנגד הנתבעת על סך של 33,000 ₪ בגין חיובים שגויים עבור
- 2 ממירים שהחזיר, בגין משלוח חשבוניות בדואר אלקטרוני ללא הסכמתו, ובגין אי מתן זיכוי
- 3 כפי שהובטח לו.
- 4 התובע מציין בפתח תביעתו כי זו התביעה השביעית שמוגשת על ידו כנגד הנתבעת בגין הפרות
- 5 של חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק").
- 6
- 7 עפ"י הנטען בכתב התביעה בתחילת חודש 6/2018 ובעקבות תקלות חוזרות בממירים פנה
- 8 לנתבעת וסוכם כי יחליף באופן עצמאי 2 ממירים בעמדת שירות וכי יקבל זיכוי בסך 300 ₪.
- 9 בהתאם לסיכום, החזיר התובע את הממירים שהיו ברשותו ביום 7.6.18 בעמדת שירות
- 10 בקניון חיפה וביקש לקבל אסמכתא להחזרתם והחלפתם באחרים, אולם לא ניתנה לו
- 11 אסמכתא. התובע התקשר למחלקת שירות לקוחות וביקש גם מהם לקבל אסמכתא אולם לא
- 12 קיבל וכל שנמסר לו היה מספר פניה. כאשר ביקש לקבל את הקלטת השיחה המתעדת את
- 13 בקשתו לקבל אסמכתא, נאמר לו כי הדבר כרוך בתשלום.
- 14 התובע טוען כי חרף החזרת הממירים החלה הנתבעת לחייבו בחיובי יתר בגין שכירות ממיר
- 15 על סך 23.90 ₪ לחודש וכן חיוב נוסף בסך 1.90 ₪ לחודש אשר פשרו לא ברור תחת הכותרת
- 16 "HOT PLAY 1739".
- 17
- 18 מלבד הטענה הנוגעת לחיובים השגויים מעלה התובע בכתב התביעה טענות הנוגעות לבקשתו
- 19 לקבל את השיחות המוקלטות, המחיר שהתבקש עבורן ועל כך שלא נשלחו אליו.
- 20 כן טוען התובע כי במהלך השיחות שניהל עם נציגיה של הנתבעת הובטח לו כי יקבל פיצוי
- 21 בסך 200 ₪ מעבר לזיכוי כך שאמור היה לקבל פיצוי בסך 500 ₪ בגין השירות הלקוי, אלא



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 שלטענתו, הפיצוי לא התקבל.
- 2
- 3 4. ביום 11.1.19 פנה התובע לנתבעת במכתב בבקשה לחדול מחיובי היתר ולזכותו בגין החיובים
- 4 שבוצעו ובבקשה לקבל את הפיצוי בסך 500 ₪ כפי שסוכם ואת העתקי השיחות המוקלטות.
- 5 במכתב זה הביע גם את סירובו לקבל חשבוניות באמצעות הדואר האלקטרוני או הטלפון
- 6 וביקש לקבלם באמצעות הדואר וכן ביקש שלא לקבל הודעות שיווקיות.
- 7 לטענתו, 3 ימים לאחר משלוח המכתב, ביצעה הנתבעת ניסיון "צלצול ניתוק" ומספר דקות
- 8 לאחר מכן התקבל מסרון כי נעשה ניסיון ליצור עמו קשר טלפוני.
- 9 התובע טוען כי עד למועד הגשת התביעה לא התקבלה התייחסות בע"פ או בכתב מטעם
- 10 הנתבעת, חיובי היתר נמשכו ותשלום הפיצוי והשיחות המוקלטות לא התקבלו.
- 11
- 12 5. בנסיבות המתוארות טוען התובע כי על הנתבעת לפצותו בגין הפרת הוראות סעיף 13 ד 1 לחוק.
- 13 בהקשר זה מתייחס התובע לכך שכבר הוגשו על ידו 6 תביעות כנגד הנתבעת במסגרתן חויבה
- 14 הנתבעת בפיצוי ובהתאם טוען כי אין מדובר בתקלה חד פעמית או בטעות של נציג בודד אלא
- 15 בהתנהלות חוזרת ונשנית המצדיקה פסיקת פיצויים לדוגמא לפי סעיף 31 לחוק.
- 16
- 17 6. הנתבעת טוענת בכתב הגנתה כי מדובר בתביעה קנטרנית וטורדנית לאחר שהוגשו על ידי
- 18 התובע 6 תביעות קודמות לאורך מספר שנים וכי למרות טענותיו נותר התובע לקוח של
- 19 הנתבעת ומאריך את ההתקשרות עמה, מה שמלמד על היותו שבע רצון משירותיה.
- 20
- 21 לגופו של עניין טוענת הנתבעת כי בניגוד לטענת התובע כי לא קיבל את הפיצוי בסך 500 ₪
- 22 עליו סוכם, הפיצוי הוזן לחשבון התובע המתנהל אצלה.
- 23 בהתייחס לחיובים שבוצעו מציינת הנתבעת כי עם החלפת הממירים "נשבר" המבצע אשר
- 24 היה לתובע עד לאותו מועד ובהתאם החל חיוב עפ"י מחיר מחירון וטוענת כי לאחר שהתובע
- 25 פנה, זוכה בגין חיובים אלה.
- 26 בהתייחס לחיוב על סך 1.90 בגין שירות HOT PLAY נטען כי ישנו תיעוד במערכת כי סוכם
- 27 לספק שירות זה לתובע אולם מכל מקום, התובע זוכה בגין חיוב זה.
- 28 בהתייחס למשלוח פרסום באמצעות הדואר האלקטרוני טוענת הנתבעת כי מדובר בחשבוניות
- 29 שנשלחו לתובע או לבעלת המנוי הקודם אשר נמסר לנתבעת וזאת לבקשת בעל המנוי.
- 30 הנתבעת מוסיפה כי מדובר בחשבונית זהה לזו הנשלחת בדואר רגיל וכי אין מדובר בפרסום
- 31 אסור.
- 32
- 33 יצוין כי במסגרת תגובה שהגישה הנתבעת לבקשת התובע לקבלת מסמכים הבהירה כי
- 34 בבדיקה חוזרת שביצעה עלה כי בשל שגגה לא בוצע זיכוי בגין החיוב החודשי על הממיר



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

שהוחלף וכי הזיכוי יבוצע בהקדם.

7. בדיון שהתקיים בפניי ביום 8.1.20 ציינה נציגת הנתבעת כי יום קודם למועד הדיון בוצע זיכוי בסך 216 ₪.

בהתייחס לפיצוי עליו הוסכם בסך 500 ₪ הבהירה כי 300 ₪ הוחזרו באמצעות הוראת קבע בחודש 6/18 ובנוסף בוצע זיכוי בסך 200 ₪ בחשבונית.

בהתייחס למשלוח חשבוניות באמצעות הדואר האלקטרוני ציינה נציגת הנתבעת: **"הלקוח היה מחובר על מנוי של אמא שלו וכאשר היא התחברה לשירות הטלפון בתאריך 30.9.16 נמסרה לנו כתובת אימייל למשלוח חשבוניות ולהלן תיעוד במערכת. זה עבר על שמו ב - 8/18 כשהוא ביקש לבצע. הוא לא ביקש שום דבר".** במענה לשאלה האם התובע בעצמו ביקש לקבל חשבוניות באמצעות הדואר האלקטרוני השיבה **"מדובר בכתובת מייל שכבר עלתה במערכת".**

התובע התבקש לציין מה מספר החשבוניות שנשלחו אליו בדואר אלקטרוני לאחר משלוח מכתבו מיום 11.1.19 בו ציין מפורשות כי מעולם לא ניתן אישור למשלוח חשבוניות בדואר אלקטרוני והשיב כי מדי חודש נשלחת חשבונית באופן זה. בהקשר זה התייחס לפסה"ד שניתן בת.ק 10895-06-16 שם נקבע כי הנתבעת המשיכה לפעול שלא בהתאם להוראות החוק בכל הנוגע למשלוח חשבוניות לדואר האלקטרוני.

דיון והכרעה

8. טענות התובע נוגעות לחיובים שבוצעו ולא התקבל בגינם זיכוי, למשלוח חשבוניות באמצעות דואר אלקטרוני ללא קבלת הסכמה לכך וכן טענות הנוגעות להתנהלות הנתבעת מולו, אי מתן פיצוי כפי שסוכם ואי שליחת העתקי שיחות מוקלטות שביקש.

תחילה אדרש לחיובים שבוצעו. אין מחלוקת בין הצדדים כי היה מקום לזכות את התובע הן בגין שירות הוט פליי והן בגין הממיר, אולם הזיכוי בגין חיוב עבור הממיר בוצע רק יום קודם הדיון, כך עפ"י נציגת הנתבעת.

סעיף 31א לחוק קובע כי אם הפר עוסק הוראה מההוראות המפורטות בו, רשאי בית המשפט לפסוק בגין הפרה זו פיצויים לדוגמה בסכום של עד 10,000 ₪.

ההפרה הרלוונטית לענייננו היא זו הקבועה בפסקה (1ב2) לסעיף, הדנה במקרה בו טען הצרכן לחיוב בסכום עודף, והעוסק לא השיב לו את סכום החוזר לפי הוראות סעיף 1ד13.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני :

- 1 זכותו של צרכן לתבוע פיצויים לדוגמא מותנית בקיום דרישת הכתב הקבועה בסעיף 31א(ב)
2 לחוק.
- 3 9. בענייננו, התובע פנה לנתבעת בכתב ביום 11.1.19 והנתבעת פעלה לזכותו, כך עפ"י הנציגה
4 מטעמה, ביום 7.1.20, יום טרם הדיון. בנסיבות המתוארות, פעלה הנתבעת בניגוד לחוק, לא
5 בררה את טענותיו של התובע במהירות וביעילות, ולא פעלה לביצוע הזיכוי עד יום טרם הדיון
6 (ככל שאכן הזיכוי הופיע בחשבונית הבאה כפי שצוין) ורק לאחר שהתובע נאלץ להגיש תביעה.
7 משכך, יש מקום לפסוק פיצוי לדוגמא בגין חיוב יתר שלא הוחזר לתובע.
8
- 9 בבואו של בית המשפט לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמא ישנה רשימת שיקולים שעליו
10 לשקול כמפורט בסעיף 1א31(ה) לחוק לרבות חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה וכן
11 שוויה הכספי של העסקה, שבקשר אליה בוצעה ההפרה.
- 12 בענייננו, ובמסגרת קביעת שיעור הפיצוי יש להביא בחשבון את העובדה כי מדובר בהפרה
13 חוזרת וכי חרף תביעות קודמות אשר הוגשו על ידי התובע ונמצאו מוצדקות, לא שינתה
14 הנתבעת את דרכי פעולתה. זאת ועוד, לא ניתן להתעלם מהעובדה שהנתבעת טענה בכתב
15 הגנתה כי הזיכוי בוצע, אלא שלא כך היה.
16 מנגד, יש לקחת בחשבון את סכום הזיכוי הנמוך יחסית.
17
- 18 10. לעניין משלוח החשבוניות לדואר האלקטרוני ולא למען הלקוח, סעיף 13 (ב) לחוק קובע כי
19 דרושה הסכמה מפורשת מראש למשלוח חשבונית בדרך ממוחשבת: **"ישלח העוסק לצרכן,
20 למענו הרשום אצל העוסק, או בדרך ממוחשבת שהצרכן נתן לה את הסכמתו המפורשת
21 מראש (בסעיף זה – מען), אחת לשישה חודשים לפחות, את פירוט התשלומים ששילם
22 בששת החודשים שחלפו, או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן
23 בתקופה האמורה, הכוללות פירוט התשלומים כאמור, אם לא נשלחו קודם לכן למען
24 הצרכן"**.
- 25 הנתבעת טענה כי טרם העברת המנוי על שם התובע, ניתנה הסכמת הלקוחה הקודמת, חמתו
26 של התובע, למשלוח החשבוניות בדואר האלקטרוני. מכל מקום, גם לו היתה הסכמה קודמת
27 למשלוח החשבוניות בדואר אלקטרוני, עם פניית התובע במכתבו מיום 11.1.19 בו הודיע
28 מפורשות על רצונו לקבל את החשבוניות באמצעות הדואר, היה על הנתבעת לחדול ממשלוח
29 באמצעות דואר אלקטרוני ולשלוח את החשבוניות למענו של התובע ובכך שלא פעלה למשלוח
30 החשבוניות למענו, הפרה את הוראות החוק.
31
- 32 11. אשר לטענת התובע באשר לאי מתן הפיצוי המובטח בסך 500 ₪, נציגת הנתבעת ציינה בדיון
33 כי 300 ₪ הוחזרו באמצעות הוראת קבע בחודש 6/18 וכי בנוסף בוצע זיכוי בסך 200 ₪





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 בחשבונית. אכן, מעיון במסמכים שהגישה הנתבעת עולה כי בחודש יוני בוצעו שני זיכויים
2 האחד בסך 200 ₪ והשני בסך 101 ₪. אשר ל-200 ₪ הנוספים, המסמכים שהוצגו לתמיכה
3 בטענה כי בוצעו זיכויים מתייחסים לזיכויים במועדים מוקדמים לחודש יוני 2018 שאז סוכם
4 על הפיצוי.
5 מכל מקום ומאחר והתובע שב והדגיש כי תביעתו אינה נסובה על תשלומים אלה, אינני
6 נדרשת לקבוע האם מלוא הסכום שולם בהתאם למוסכם.
7
8 12. סיכומו של דבר ולאחר בחינת ההפרות של הוראות חוק הגנת הצרכן, הגעתי למסקנה כי יש
9 לפסוק לתובע פיצוי בסך של 7,000 ₪ בגין ההפרות המפורטות.
10
11 13. כעת, יש להידרש לשאלה האם משלוח החשבוניות כפי שנשלחו באמצעות הדואר האלקטרוני
12 כאשר הן כוללות פרסומים שונים, מהווה הפרה של הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים),
13 תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק הספאם").
14 יצוין כי התובע בתביעתו לא טען דבר בעילה שלפי חוק זה, לא התייחס לפרסומים, אופיים,
15 מספרם ומועדי המשלוח, ורק במסגרת סכום התביעה ציין כי יש לפסוק לו פיצוי בסך 12,000
16 ₪ בגין משלוח הודעות שיווקיות בניגוד לחוק הספאם.
17 לכתב התביעה צורפו צילומי מסך של הודעות הדואר האלקטרוני כאשר בחלק מהמסמכים
18 נראות רק חשבוניות ובחלק חשבוניות הכוללות פרסומים שונים לרכישת מוצרים או שירותי
19 תרבות ופנאי.
20
21 ס' 30 א' (א) לחוק הספאם מגדיר "דבר פרסומת" כך: "מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו
22 לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים
23 בדרך אחרת".
24
25 ס' 30 א' (ב) לחוק קובע: "לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג
26 אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של
27 הנמען, בכתב לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת...."
28
29 14. בת"ק 16-08-39522 אופיר כהן נ' הוט מובייל בע"מ, סקרה כב' הרשמת הבכירה אפרת רחלי
30 מאירי מרקוביץ את הגישות השונות הקיימות בפסיקה לעניין משלוח הודעות שיווקיות
31 באמצעות חשבוניות, שעה שהלקוח נתן הסכמה למשלוח החשבוניות באמצעות דואר
32 אלקטרוני, וכדבריה:
33 "מחד, נפסק כי מקום בו הלקוח מבקש לקבל מחברה מסחרית חשבונית באמצעות דואר
34 אלקטרוני, אין זה בלתי סביר כי ההודעה הנשלחת אליו תכלול דבר פרסומת של החברה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 לפיכך, יש לראות בהסכמה של הלקוח לקבל חשבוניות בדואר אלקטרוני גם הסכמה לכך
2 שגוף ההודעה יכיל טקסט הנחשב לדבר פרסומי ולכך שלחשבוניות יצורפו גם דפים
3 הכוללים פרסומות כפי שאלו מצורפים גם לחשבוניות הנשלחות בדואר רגיל כל עוד דברי
4 הפרסומת המצורפים הם בהיקף סביר ביחס למסמך המבוקש (עניין רונן לוי וכן מפנה לתק
5 15-01-49258 ברק נ' 012 סמייל טלקום בע"מ (17.12.2015)). על כן נפסק כי עת בגוף הודעת
6 הדוא"ל שאליה צורפה החשבונית מופיעה פרסומת ולקובץ הכולל את החשבונית צורפו שני
7 דפים הכוללים פרסומות אין בזאת כדי לחרוג מהסביר.
8 אל מול זאת, נפסק בת"ק 13-03-4107 סומך נ' הוט מובייל בע"מ (19.8.2013), כי גם מקום
9 בו התובע אישר קבלת חשבונית במייל ודבר הפרסומת הוטבע על גבי דפי החשבונית ולא
10 נשלח בהודעה מופרדת, וכן דובר בתוכן פרסומי שצורף לחשבונית החודשית והיווה את
11 העמוד האחרון של החשבונית - הוספת פרסומת לחשבונית החודשית של שירות הטלפון
12 מהווה "דבר פרסומי" כהגדרת המחוקק וזכותו שלא לקבל פרסומת גם אם היא מוצמדת
13 לשירות אותו הוא ביקש".
14
15 יצוין כי בת"ק 13-04-4107 אמנון סומך נ' הוט מובייל בע"מ, נטען על ידי הוט מוביל בע"מ,
16 היא הנתבעת גם בהליך זה, כי צירוף הודעות פרסומת לחשבונית החודשית הינה דבר
17 שבשגרה, אשר מותר על פי דין בהסתמך על "רשיון כללי לחברת "הוט מובייל" בע"מ למתן
18 שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן).
19 לאחר בחינת הרישיון הכללי הגיע כב' השופט טישלר למסקנה כי הזכות לשלוח חומר פרסומי
20 נובעת ממתן רשות על ידי הלקוח במסגרת הסכם עם החברה ומשנמסרה הודעת סירוב,
21 פוקעת הזכות, וכדבריו: "סקירה נרחבת של הרישיון על פרקיו הביאה אותי לכלל ספק, אם
22 זכות כזו בכלל קיימת. הזכות של "הוט מובייל" לשלוח חומר פרסומי אל התובע נובעת מכך,
23 שהתובע הרשה לה לעשות כן, בהסכם שנכרת עמו כאמור. משהודיע התובע כי הוא מסרב
24 לקבל הודעת פרסומת מכל סוג ומין שהוא- הזכות שניתנה ל"הוט מובייל" לשלוח אל
25 התובע גם פרסומות המצורפות אל החשבונית החודשית באמצעות תיבת הדואר
26 האלקטרוני- פקעה, ומשהמשיכה לעשות כן- הפרה את האמור בחוק התקשורת".
27
28 15. בענייננו, החל ממועד העברת שם הלקוח על שם התובע, לא הוצגה כל הסכמה שניתנה על ידי
29 התובע למשלוח הודעות באמצעות דואר אלקטרוני. יתרה מכך, התובע שלח בחודש 01/2019
30 פניה בכתב במסגרתה ביקש שלא לשלוח לו הודעות שיווקיות לטלפון הנייד או לדואר
31 האלקטרוני.
32 בנסיבות אלה, האופן שבו פעלה הנתבעת אשר שלחה חשבוניות הכוללות מסרים פרסומיים
33 באמצעות הדואר האלקטרוני, מהווה הפרה של הוראות חוק הספאם.
34 לאור מספר הפרסומים אשר הוצגו בפניי החל ממועד החלפת שם המנוי על שם התובע, אני



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020

ת"ק 19-07-29091 גולן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 פוסקת לתובע פיצוי בסך 1,500 ₪, בגין 6 פרסומים אסורים.

2

3 סיכמו של דבר, על הנתבעת לשלם לתובע פיצוי בסך כולל של 8,500 ₪ בתוספת הוצאות
4 משפט בסך 500 ₪.

5 התשלום יבוצע בתוך 30 ימים מהיום.

6

7 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פסק הדין לבית המשפט המחוזי בחיפה בתוך 15 יום.

8

9 המזכירות תשלח לצדדים את פסק הדין בדואר רשום עם אישור מסירה.

10

11

12

13

14

15

16

17

18

ניתן היום, י"ט אדר תש"פ, 15 מרץ 2020, בהעדר הצדדים.

19

מיכל פרבר, רשמת בכירה

20

21

22

23

24

25

26

