



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 26768-06-24 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד הרשם הבכיר יגאל ברק- עופר

שלמה יהודה קריגר

התובע

נגד

הוט - מערכות תקשורת בע"מ

הנתבעת

פסק דין

1. לפני תביעה בסך 12,000 ₪ שעניינה שיחות טלפון שיווקיות שבוצעו אל התובע.

תמצית טענות התובע

2. הנתבעת היא חברה המספקת שירותים שונים בתחום התקשורת.

3. התובע התנתק משירותי הנתבעת בשנת 2017 תוך הבהרה שאיננו מעוניין בהצעות שיווקיות נוספות. אולם, מאז קיבל עשרות שיחות טלפון מנציגי הנתבעת, שמטרתן הייתה לשדל אותו לחזור ולהימנות על לקוחותיה.

4. התובע אף הקליט 8 שיחות שיווקיות שהתקיימו בין התאריכים 18.7.2022 ו-13.3.2024.

5. ביצוע השיחות כאמור מהווה הפרה של שלוש הוראות חוק שונות:

א. סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת").

ב. סעיף 3(א)(4) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

ג. חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות").

6. לעניין חוק הגנת הצרכן, השיחות מהוות השפעה בלתי הוגנת. התובע הפנה לעניין זה לפסקי הדין שניתנו בהליכים ת"ק (פ"ת) 8580-10-16 פורסילן ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-06-26768 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 (שהוכרע בפשרה, ועל כן לא ניתן להסיק ממנו מה היה שיקול דעת בית המשפט) ות"ק
2 (פ"ת) 17-09-44088 פורסילן נ' פלאפון תקשורת בע"מ [פורסם ב'נבו'] (להלן: "פס"ד
3 פורסילן").
4

5 7. ואילו לעניין חוק הגנת הפרטיות, אי הסרת התובע ממאגר המידע של הנתבעת מהווה הפרה
6 של חוק זה. לעניין זה הפנה התובע לת"ק 15-12-36122 מרקובסקי נ' פלאפון תקשורת
7 בע"מ [פורסם ב'נבו'] (להלן: "פס"ד מרקובסקי").
8

9 8. בשל כל האמור דרש התובע פיצוי בסך 1,000 ₪ בגין כל שיחת טלפון מוכחת וכן פיצוי בסך
10 4,000 ₪ בגין עוגמת נפש ועבירה על חוק הגנת הפרטיות.
11

12 9. במסגרת הדיון טען התובע כי סעיף 30א לחוק התקשורת חל בנסיבות של שיחות טלפון
13 חוזרות ונשנות לאדם שמבקש ואף דורש את הפסקתו. כן הפנה התובע, בקשר לחוק הגנת
14 הפרטיות, להליך ת"ק (ב"י) 23-11-32830 ניסן יוסף נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ
15 [פורסם ב'נבו'] (להלן: "פס"ד ניסן").
16

תמצית טענות הנתבעת

17
18
19 10. מספרי הטלפון מהם בוצעו השיחות אינם של הנתבעת. מדובר במשווקים עצמאיים
20 שפעילותם איננה באחריות הנתבעת. לעניין זה הפנתה הנתבעת להליך ת"צ 14-02-15429
21 בן סימון נ' פלאפון תקשורת בע"מ [פורסם ב'נבו'] (להלן: "פס"ד בן סימון").
22

23 11. במסגרת התקשרות שנערכה בין התובע לנתבעת ביום 29.10.2017 הסכים התובע לקבל
24 הודעות שיווקיות.
25

26 12. שיחות טלפון אינן נכללות בהוראות סעיף 30א לחוק התקשורת. בעניין זה הפנתה הנתבעת
27 להליך רת"ק (י-ם) 17-03-31757 אופיר כהן נ' מכבי שירותי בריאות [פורסם ב'נבו'] (להלן:
28 "פס"ד כהן").
29

30 13. ביחס לחוק הגנת הפרטיות, הפסיקה פירשה את המושג "הטרדה אחרת" בצמצום. לעניין
31 זה הפנתה הנתבעת להליך ת"א 2427/06 עו"ד אבנר אשר נ' עו"ד עמיר ליבונטין [פורסם
32 ב'נבו'] (להלן: "פס"ד אשר") וכן לתא"מ 14-11-23736 גל שמעון נ' סלומון בן אבו [פורסם
33 ב'נבו'] (להלן: "פס"ד שמעון").
34



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-06-26768 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

14. ביחס לחוק הגנת הצרכן, בתיקון 61 לחוק הוסדר נושא שיחות השיווק ומדובר בחקיקה ספציפית הגוברת על סעיפים אחרים.
15. במסגרת הדיון ציין נציג הנתבעת, בין היתר, כי לא ניתן להתייחס לשיחות נוספות מעבר ל-8 השיחות שקיומן הוכח; כי יש הפרש של מספר חודשים בין שיחה לשיחה; כי השיחות לא יצאו ממוקד השירות של הנתבעת, למעט שיחה אחת שבה חזרו אליו בהמשך לפנייתו; כי התובע התנתק משירותי הנתבעת בחודש 2/2018 והחזיר את הציוד בחודש 7/2018; וכי מספרו של התובע נחסם לשיחות שיווקיות ע"י הנתבעת עוד בטרם הוגשה התביעה.

דיון והכרעה

16. ראשית יצוין כי התובע לא הביא כל ראיה לטענתו לפיה ביקש, במועד סיום ההתקשרות עם הנתבעת, שלא יפנו אליו בהצעות שיווקיות.
17. שנית, אינני מקבל את טענת הנתבעת לפיה מבצעי השיחות הם משווקים עצמאיים שפעילותם איננה באחריות הנתבעת.
18. ודוק: בפס"ד בן סימון, אליו הפנתה הנתבעת, עמדה לפני בית המשפט תמונה עובדתית ברורה לגבי היחסים החוזיים בין הנתבעת שם – חברת פלאפון – לבין חברת השיווק.
19. לעומת זאת, במקרה שלפניי הנתבעת העדיפה שלא לפרוש בפני בית המשפט מידע – שוודאי מצוי ברשותה – בדבר פרטי ההתקשרות החוזית בין הנתבעת לבין אותם משווקים, שלטענתה ביצעו את השיחות נשואות ההליך.
20. על כן, קמה חזקה ראייתית לפיה, לו הובאו הראיות האמורות שבידי הנתבעת, הן היו מוכיחות את טענתו המשתמעת של התובע, לפיה מדובר במשווקים שפועלים בשליחותה של הנתבעת.
21. לגופו של עניין, לעניין תחולת הוראות ס' 30א לחוק התקשורת, בסעיף 9 לפס"ד כהן, אליו הפנתה הנתבעת, נכתב בזו הלשון:

"המחוקק פירט באופן דווקני ארבע חלופות אפשריות להעברת דבר פרסום, אשר אסורות על פי חוק, אם נעשו ללא הסכמת הנמען: באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר. המדובר ברשימה סגורה של דרכי שיגור דבר



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-06-26768 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 פרסומת באמצעים טכנולוגיים שבה נקב המחוקק. משמעות הדברים
2 היא שהעברת דבר פרסומת באמצעי שאינו נופל לאחת הקטגוריות
3 המנויות בחוק, אינה אסורה. ברי, כי לו הייתה כוונת המחוקק לאסור
4 כל שיווק דבר פרסומת באשר הוא כאשר נעשה ללא הסכמת הנמען,
5 היה מסתפק המחוקק בניסוח כללי ולא היה עומד על פירוט דרכי
6 העברת הפרסומת. בהתאם לכך, משמצא המחוקק מקום לפרט את
7 דרכי הפרסום השונות, הרי שלו היה סבור כי אף שיחה טלפונית
8 אנושית אסורה על פי חוק משנעשתה ללא הסכמת הנמען, היה הדבר
9 מצוין באופן מפורש בחוק (ראו והשוו לעניין זה פסק דינו של כב'
10 השופט ע' גרוסקופף בת"צ 1862-11-12 טו"ט 767 Google Inc. J
11 (פורסם במאגרים), פורסם בנבו, [מיום 18.9.2014]. אף התיבה: "לא
12 ישגר מפרסם", בה בחר המחוקק ברישא להורות סעיף זה מעידה על
13 הכוונה להעברת מסר באמצעים טכנולוגיים ולא באמצעות גורם
14 אנושי."

15
16 דברים אלה מדברים בעד עצמם ודי בהם כדי לדחות את התביעה ככל שהיא נובעת מעילה
17 זו.

18
19 22. לעניין הטענה הנובעת מחוק הגנת הצרכן, ביהמ"ש בפס"ד פורסילן הפנה לסעיף 3(א) לחוק
20 זה, בו נקבע איסור על הפעלת השפעה בלתי הוגנת על צרכן, וכן לסעיף 3(ב) המתייחס
21 למקרים ספציפיים שיש לראותם כהפעלת השפעה בלתי הוגנת מצד העוסק, לרבות האמור
22 בסעיף 3(ב)(4), בזו הלשון:

23
24 "ביצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף
25 שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי יחדל מכך;"

26
27 23. בית המשפט בפס"ד פורסילן (ס' 7) חידד כי פנייה ראשונה איננה אסורה, אך משעה
28 שהצרכן הביע את רצונו שלא לקבל פניות, הרי שמדובר בפעולה מהווה השפעה בלתי הוגנת
29 לפי ס"ק (4) הנ"ל.
30





בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-06-26768 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

24. במקרה שלפניי התובע צירף תמלולי שיחות שלא נסתרו, מהם עולה כי כבר בשיחה הראשונה, מיום 18.7.2022, ביקש במפורש שלא יתקשרו אליו שוב, וחזר על בקשתו זו גם בשיחות הבאות.

25. כאמור, הנתבעת טענה כי תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן יצר חקיקה ספציפית הגוברת על סעיפים אחרים. בתיקון האמור חוקקו סעיפים 16 ו-16ג לחוק הקובעים כי יוקם מאגר צרכנים אשר מי שיירשם אליו יחול על העוסקים איסור לפנות אליו בפניות שיווקיות טלפוניות.

26. אולם, אין לקבל את הטענה המשתמעת של הנתבעת, לפיה הקמת המאגר לפי ס' 16 ו-16ג לחוק הגנת הצרכן יוצר הסדר חלופי הגובר על הוראת סעיף 3(ב)(4) לחוק הנ"ל.

27. זאת, שכן המחוקק בחר שלא לבטל את הוראת סעיף 3(ב)(4) הנ"ל, ובכך גילה את דעתו שהקמת המאגר אין בה כדי לשנות את הגדרת השיחות השיווקיות בניגוד לרצון הצרכן כהשפעה בלתי הוגנת.

28. אדרבה, מדברי ההסבר להצעת החוק שהביאה לתיקון 61 (ה"ח הממשלה 1362, עמ' 702) עולה כי מטרת התיקון הייתה לתמוך ביישום סעיף 3(ב)(4) לחוק הגנת הצרכן, ע"י יצירת כלי שיעזור לצרכנים להתגבר על הקושי הראייתי להוכיח כי הביעו את התנגדותם. בין היתר נכתב:

"בישראל התפתחה פרקטיקה של שיווק אגרסיבי באמצעות שיחות טלפון שבעקבותיהן מתבצעות עסקאות בסכומים גבוהים המגיעים לכדי מאות אלפי שקלים חדשים. השימוש בפרקטיקה זו בולטת במיוחד כלפי אוכלוסיות חלשות, כגון קשישים ועולים חדשים.

ההגנות שהחוק נותן היום מאפשרות אכיפה במקום שבו בוצעה פרקטיקה מטעה, או פרקטיקה שיש בה השפעה לא הוגנת, אלא שאכיפה של מעשים או של מחדלים מטעים או לא הוגנים מעוררות במקרים רבים קשיים ראייתיים, במיוחד כאשר השיחה הטלפונית לא הוקלטה (או שלא ניתן להשיג את ההקלטה), ושההוכחה לגבי תוכן השיחה היא מילה של הצרכן מול מילתו של העוסק."



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 24-06-26768 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

29. עם זאת, הוראות חוק הגנת הצרכן אינן מקימות זכות לפיצוי ללא הוכחת נזק או לפיצוי לדוגמה בשל השפעה בלתי הוגנת. הסנקציה האפשרית שבה בחר המחוקק לנקוט היא השתת עיצום כספי בידי הממונה, לפי ס' 22(ב)(3) לחוק.

30. ממילא, הזכות לפיצוי כפופה להוכחת הנזק בפועל.

31. כך, בית המשפט בפס"ד פורסילן קבע כי הנזק שגורמות השיחות השיווקיות אינו אלא "חיסרון נוחות קל", ועל כן פסק פיצוי בסך 200 ₪ בגין 4 שיחות שיווקיות.

32. אני סבור כי מענה והאזנה לשיחה טלפונית האורכת שניות בודדות הם בגדר זוטי דברים שאין בהם משום נזק ממשי ועל כן אין מקום לפסיקת פיצוי כלל.

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

34. בסעיף 2 לחוק הגנת הפרטיות נקבע, בין היתר, כדלקמן:

"פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה:

(1) בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה

אחרת;"

35. בפס"ד מרקובסקי קבע בית המשפט כי ריבוי השיחות בתקופה קצרה, לעתים יותר מאחת ביום, עולה כדי הטרדה בהתאם להגדרה האמורה.

36. אף בפס"ד ניסן נקט בית המשפט בעמדה דומה, כשהוא מפרט שורה ארוכה של הליכים שננקטו כנגד הנתבעת שם – שהיא גם הנתבעת בהליך זה – בקשר לשיחות שיווקיות, לרבות הליכי תביעה ייצוגית בהן התחייבה הנתבעת, במסגרת פשרה, לחדול מביצוע שיחות שכאלה: ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ ואח' [פורסם בינבוי]; ת"צ 22-04-39646 קוק אביבי נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ ואח' [פורסם בינבוי]; ת"צ 17-11-47795 לדרמן ואח' נ' הוט מובייל בע"מ [פורסם בינבוי] (להלן: "פס"ד לדרמן").

37. בסעיף 9 לפס"ד ניסן נכתב, תוך ציטוט נרחב מתוך האמור בפס"ד לדרמן בזו הלשון:



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 26768-06-24 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 "כהכא כן התם – גוללו המבקשים, כמתואר באותה החלטה, "מסכת
- 2 ממושכת של שיחות טלפון, לעיתים בהפרשים של דקות זו מזו, "שנתקבלו
- 3 מנציגי המשיבה שם, ונקבע כי": בלא ספק נסיבות אלו עולות כדי" הטרדה
- 4 אחרת", כמשמעותה בסעיף 2(1) לחוק הגנת הפרטיות "וזאת שעה ש"שכבר
- 5 בשיחה הראשונה הביע כל מבקש סירוב מפורש לקבלת שיחות נוספות
- 6 מאותו הסוג, "וכן כי" לא רק מספר השיחות צריך להיחשב הטרדה על-פי
- 7 החוק "אלא גם צביון שיחם של נציגי המשיבה שם באשר
- 8 "הנימה הגסה והמחוצפת שבה נציגי המכירות פונים לבני שיחם מפירה גם
- 9 היא את שלווה נפשם, כלומר את פרטיותם, ואת זכותם להיעזב לנפשם. הגם
- 10 שהמשיבה התבקשה מפי שני המבקשים לא פעם – 44 פעמים ליתר דיוק –
- 11 לחדול מהשיחות לא היא ולא שליחה נאותו לעשות כן, ולא זו בלבד
- 12 שהמשיכו להפריע לשגרת יומם, הם אף ההינו לזלזל בתחינה שיחדלו מזה".
- 13
- 14 38. אף ביחס למקרה שלפניו עמד בית המשפט בפס"ד ניסן על כך שמדובר במסכת אינטנסיבית
- 15 של שיחות שיווקיות, שכללה אף זלזול בלקוח ופגיעה בכבודו.
- 16
- 17 39. אולם, במקרה שלפניי לא הוכחה האינטנסיביות של שיחות רבות בזמן קצר, שעה שהתובע
- 18 הוכיח קיומן של 8 שיחות שנפרשו על פני תקופה של שנתיים. אף לא הוכח כי היה בשיחות
- 19 משום זלזול או פגיעה בתובע.
- 20
- 21 40. מעבר לכך יש לתת משקל למגמה הכללית בפסיקה, לפיה יש לפרש בצמצום את המונח
- 22 "הטרדה אחרת", מגמה עליה עמדו בתי המשפט בפסקי הדין בעניין אשר ובעניין שמעון
- 23 שצוינו לעיל (פסקי דין שעסקו במקרים שונים מזה שלפניי).
- 24
- 25 41. ודוק: התקשורת באמצעות טלפון נסמכת על העיקרון הבסיסי לפיו כל אדם רשאי
- 26 להתקשר לאדם אחר ללא נטילת רשות, ובכלל זה אף אנשים שמתקשרים בשם גופים כאלה
- 27 ואחרים.
- 28
- 29 42. לא בנקל ניתן לקחת את הפעולה הרגילה והנפוצה הזו, ולהגדיר אותה כפגיעה בפרטיות,
- 30 כשוות ערך להתנהגויות חמורות כגון צילום אדם ברשות היחיד ללא ידיעתו, האזנות סתר
- 31 וכדומה.
- 32



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 26768-06-24 קריגר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

1 43. על כן, לצורך הגדרת שיחות שיווקיות כ"הטרדה אחרת", כמשמעותה בחוק הגנת
2 הפרטיות, נדרשת מידה רבה של אינטנסיביות, כעולה מהפסיקה שהובאה לעיל: היקף
3 שיחות כזה שיש בו כדי לערער את שלוותו של האדם הממוצע.

4
5 44. שמונה שיחות במשך שנתיים איננו היקף העונה על הגדרה זו, ועל כן התביעה נדחית.

6
7 45. עם זאת, לאור העובדה שהנתבעת, כאמור לעיל, התחייבה במספר הליכי תביעות ייצוגיות
8 לחדול מן השיחות השיווקיות והפרה את התחייבותה זו, אני רואה לנכון שלא לפסוק
9 לטובתה הוצאות משפט.

10
11 46. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בירושלים בתוך 15 יום.

12
13
14 ניתן היום, ז' תמוז תשפ"ה, 03 יולי 2025, בהעדר הצדדים.

15
16
17



יגאל ברק-עופר, רשם בכיר

