



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 26537-10-25 לוינסון נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ

לפני כבוד הרשם בכיר מיכאל שמפל

התובעת: רינת בלה לוינסון ת"ז xxxxxxxxx

נגד

הנתבעת: איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ חברות 513910703

פסק דין

מבוא

1. בפניי תביעה קטנה בסך 38,900 ₪, שעניינה משלוח דברי פרסומת בניגוד להוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת" \ "חוק הספאם").

עיקר טענות התובעת

2. התובעת טוענת כי החל מחודש ספטמבר 2025 ועד למועד הגשת התביעה, פנתה אליה הנתבעת פעם אחר פעם באמצעי תקשורת שונים, ובהם שיחות טלפון, הודעות דוא"ל, מסרונים והודעות וואטסאפ, וזאת במטרה לשכנעה לחדש פוליסת ביטוח שהייתה ברשותה. לטענתה, מדובר במסע שיווקי אינטנסיבי ומתמשך אשר בוצע בניגוד לרצונה המפורש ותוך התעלמות חוזרת מבקשותיה לחדול מכך.

3. על פי הנטען, במהלך התקופה הרלוונטית התקבלו אצל התובעת עשרות פניות שיווקיות מהנתבעת, ובכלל זאת 47 שיחות טלפון שבוצעו בין התאריכים 8.9.2025-5.10.2025, לצד הודעות דוא"ל מימים 4.9.2025, 7.9.2025, 11.9.2025, 28.9.2025, 29.9.2025 ו-6.10.2025; הודעות וואטסאפ מימים 7.9.2025, 14.9.2025 ו-21.9.2025; וכן מסרונים מימים 9.9.2025, 17.9.2025 ו-28.9.2025.

4. עוד נטען כי ניסיונותיה לחסום את מספרי הטלפון מהם בוצעו השיחות לא נשאו פרי, שכן בכל פעם נוצר עמה קשר ממספר אחר. לדבריה, מאחר שהיא עובדת כעצמאית ונדרשת להשיב לשיחות טלפון מלקוחות פוטנציאליים ולקוחות קיימים, אין באפשרותה להימנע ממענה לשיחות נכנסות. בנוסף, בתקופה הרלוונטית הייתה מצויה בהליכי מעבר דירה ומכירת ציוד אישי, כך שנאלצה לענות לשיחות ממספרים שאינם מוכרים לה. לטענתה, מציאות זו הותירה אותה חשופה להמשך הפניות השיווקיות והגבירה את תחושת ההטרדה שחוותה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 26537-10-25 לוינסון נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ

5. לשיטת התובעת, התנהלות הנתבעת מהווה הפרה של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת, האוסר משלוח דברי פרסומת או פניות שיווקיות ללא הסכמה כדן, ובוודאי לאחר שהנמען הודיע כי אינו מעוניין בהמשך קבלתן. לטענתה, הפניות החוזרות ונשנות גרמו לה טרדה ממשית, פגעו בפרטיותה ובשגרת חייה, וחייבו אותה להשקיע זמן ומשאבים בניסיונות להביא להפסקתן.

6. לפיכך, נוכח היקף הפניות הנטען, תדירותן והתעלמות הנתבעת, לטענתה, מבקשות ההסרה שהופנו אליה, עותרת התובעת לפסיקת פיצוי ללא הוכחת נזק בהתאם לסעיף 30א(י) לחוק התקשורת, בסכום המצוי ברף הגבוה הקבוע בחוק.

עיקר טענות הנתבעת

7. הנתבעת מכחישה את מרבית הטענות המועלות בכתב התביעה, למעט עובדות אשר הודתה בהן במפורש. לדבריה, לאחר קבלת כתב התביעה נערכה בדיקה פנימית מקיפה של נסיבות המקרה, במסגרתה נבחנו כלל הפניות שבוצעו אל התובעת והליך הטיפול בעניינה.

8. לשיטת הנתבעת, הפניות שנעשו לתובעת נועדו לעדכנה בדבר סיום תקופת ביטוח הרכב שהיה ברשותה ולהציע את חידוש הפוליסה, ומשכך אין מדובר ב"דברי פרסומת" כהגדרתם בסעיף 30א לחוק התקשורת. לטענתה, חלק ניכר מן ההודעות והשיחות נשאו אופי שירותי ונשלחו במסגרת חובתה בדין ליידע את מבוטחיה בדבר סיום תקופת הביטוח והאפשרות להמשיכה.

9. לצד זאת, הנתבעת אינה מתכחשת לכך שנפלו כשלים מסויימים בהתנהלותה. הנתבעת מודה, כי כבר לאחר שהתובעת השיבה לאחת השיחות והביעה באופן חד משמעי חוסר רצון בהמשך קבלת פניות, היה מקום להפסיק את ניסיונות ההתקשרות עמה. הנתבעת מציינת, כי לא פעלה כאמור אך ורק בשל טעות אנוש ותקלה תפעולית, והביעה צער על אי הנעימות שנגרמה לתובעת בשל מחדליה האמורים.

10. הנתבעת חולקת על מספר הפניות הנטען בכתב התביעה. לטענתה, מספר ניסיונות ההתקשרות שבוצעו בפועל נמוך משמעותית מהנטען ע"י התובעת, כאשר מתוך כלל הרישומים שהוצגו על ידה, ניתן לייחס לנתבעת 24 ניסיונות התקשרות בלבד. עוד נטען כי מרבית השיחות כלל לא נענו, וכי התובעת עצמה השיבה לחמש שיחות בלבד במהלך התקופה הרלוונטית.

11. עוד טוענת הנתבעת כי שיחות טלפון המבוצעות באמצעות נציג אנושי לא נכנסות לגדר האיסור הקבוע בסעיף 30א לחוק התקשורת, שכן אינן מבוצעות באמצעות "מערכת חיוג אוטומטי" ואינן מהוות משלוח של "דבר פרסומת" כהגדרתו בחוק. לגרסתה, יש להבחין בין הודעות שיווקיות הנשלחות באמצעים אוטומטיים לבין שיחות טלפון המבוצעות ע"י נציגיה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 26537-10-25 לוינסון נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ

12. הנתבעת הוסיפה וטענה, כי בעקבות בירור המקרה הוזן במערכותיה סטטוס קבוע ביחס לתובעת לפיו אין ליצור עמה קשר שיווקי נוסף וכי יש להסירה מרשימות הדיור וההתקשרות. עוד צוין כי נעשה ניסיון להגיע עם התובעת להסכמה מחוץ לכותלי בית המשפט ולפצותה בסכום ההולם את נסיבות המקרה, אולם הצדדים לא הצליחו להגיע להבנות.

13. לבסוף, הנתבעת גורסת כי סכום התביעה מופרז ואינו עומד ביחס סביר להיקף ההפרה הנטענת, או לנזק הנטען. לשיטתה, אף אם ייקבע כי נפל פגם בהתנהלותה, הרי שמדובר בתקלה נקודתית אשר אינה מצדיקה פסיקת פיצוי בהיקף המבוקש, ועל כן עותרת היא לדחיית התביעה, ולחלופין לפסיקת פיצוי מתון ומידתי בלבד.

דיון והכרעה

14. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ובנספחים שצורפו להם, ולאחר ששמעתי את עדויות הצדדים בדיון, הגעתי לכלל מסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה, ולהלן טעמי לכך, אשר יובאו בתמצית כמצוות תקנה 15(ב) לתקנות השיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976.

15. השאלות המרכזיות הדורשות הכרעה במקרה דנן הן: האם הפניות שבוצעו לתובעת מהוות "דבר פרסומת" כהגדרתו בסעיף 30א לחוק התקשורת; האם הנתבעת המשיכה בפניותיה חרף בקשות התובעת לחדול מהן; מהו היקף הפניות שבוצעו בפועל נוכח הפער בין גרסאות הצדדים; והאם בנסיבות העניין יש בהתנהלות הנתבעת כדי להקים לתובעת זכות לפיצוי.

16. בדיון שנערך בפניי חזרה התובעת על עיקר טענותיה כפי שפורטו בכתב התביעה, והוסיפה כי בפועל התקבלו אצלה 91 שיחות ממספרים שאינם מוכרים לה. בהקשר זה הובהר לה, כי ההכרעה תתבסס אך ורק על הטענות והראיות שהובאו בכתב התביעה על נספחיו. כמו כן, נציג הנתבעת חזר על הטענות שהועלו בכתב ההגנה וציין כי מספר הפניות שניתן לייחס לנתבעת נמוך משמעותית מהמספר הנטען ע"י התובעת. כן עלה בדיון, כי הצדדים ניהלו מגעים בניסיון לסיים את המחלוקת מחוץ לכותלי ביהמ"ש, אולם ניסיונות אלה לא הבשילו לכדי הסכמה, בין היתר בשל פערים מהותיים ביחס לגובה הפיצוי הראוי, בנסיבות העניין.

17. תחילה אדון בסוגיית שיחות הטלפון. סבורני, כי שיחות טלפון המבוצעות באמצעות נציג אנושי אינן באות בגדר הוראות 30א לחוק התקשורת ואינן מהוות, כשלעצמן "דבר פרסומת" כהגדרתו בחוק. עם זאת, אין בכך כדי לשלול בחינה של אופן ביצוען ותדירותן בראי הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות"). הפסיקה הכירה בכך כי גם פניות טלפוניות אנושיות עשויות, בנסיבות המתאימות, לעלות כדי "הטרדה אחרת" כהגדרתה בסעיף



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 25-10-26537 לוינסון נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ

12(1) לחוק הגנת הפרטיות, מקום שבו מדובר בפניות חוזרות ונשנות הפוגעות בשלוות חייו של אדם ובאוטונומיה שלו.

18. לאחר שעיינתי בראיות ושמעתי את עדויות הצדדים, שוכנעתי כי התובעת הבהירה לנתבעת יותר מפעם אחת כי אינה מעוניינת בהמשך קבלת פניות שיווקיות. בהקשר זה מצאתי ליתן משקל לכך שהנתבעת עצמה הודתה במסגרת כתב הגנתה כי היה עליה לחדול מהפניות לאחר שהתובעת הביעה את רצונה שלא יוסיפו ליצור עמה קשר, וכי הדבר לא נעשה. הודאה זו מהווה נדבך משמעותי במארג הראייתי שהונח בפניי.

19. איני סבור כי יש לבחון כל שיחה ושיחה במנותק מן ההקשר הכולל. גם אם חלק מניסיונות ההתקשרות לא נענו, הרי שמערכת פניות חוזרת ונשנית, הכוללת עשרות שיחות בפרק זמן קצר, עשויה בנסיבות מסוימות להוות פגיעה בפרטיות. התובעת העידה כי מכשיר הטלפון משמש אותה לצורכי עבודתה השוטפת כעצמאית, ומשכך לא עמדה בפניה אפשרות מעשית להתעלם משיחות ממספרים בלתי מזוהים. התרשמתי כי ריבוי הפניות אילץ אותה להקדיש זמן ומשאבים למענה לשיחות ולבירור זהות המתקשר, תוך פגיעה בשגרת יומה.

20. אמנם, לא כל ניסיון התקשרות שלא נענה מקים עילת תביעה. ואולם, מקום שבו מדובר במסכת כוללת של פניות טלפוניות אשר נמשכה גם לאחר בקשות מפורשות לחדול ממנה, חוצה ההתנהלות את גבול הסביר. בנסיבות העניין, ובהינתן היקף ההתקשרויות שעליו אין למעשה מחלוקת מהותית, מצאתי לקבוע כי הפניות הטלפוניות שבוצעו לתובעת ע"י הנתבעת או מי מטעמה עולות כדי "הטרדה אחרת" כהגדרתה בחוק הגנת הפרטיות [ר', למשל: ת"ק (ת"א) 31446-11-20 סטרוקובסקי נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ (פורסם במאגרים; 07.05.2021)].

21. שונים במקצת פני הדברים ביחס להודעות דוא"ל והמסרונים. ככלל, הודעה הנשלחת למבוטח לצורך יידועו בדבר סיום תקופת הביטוח או האפשרות לחדשו, אינה מהווה בהכרח "דבר פרסומת". חברות ביטוח כפופות להוראות רגולטוריות המחייבות אותן להתריע בפני מבוטח על פקיעת הפוליסה, וזאת על מנת למנוע מצב שבו יוותר ללא כיסוי ביטוחי. במובן זה, הודעת תזכורת עניינית וקונקרטית עשויה להיחשב הודעה שירותית מותרת ולגיטימית.

22. יחד עם זאת, אין לבחון את הודעת הדוא"ל במנותק מן התמונה הכוללת. בענייננו נשלחו לתובעת שש הודעות דוא"ל, שלוש הודעות וואטסאפ ושלושה מסרונים (SMS), וכל זאת בפרק זמן קצר יחסית ובמקביל למערכת אינטנסיבית של שיחות טלפון. הצטברות זו משנה את התמונה, פעולה אשר עשויה להיחשב לגיטימית אילו עמדה לבדה, מקבלת אופי שונה לחלוטין כאשר היא מצטרפת למערך תקשורת רב ערוצי ומתמשך המופנה כלפי אותו אדם.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 25-10-26537 לוינסון נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ

23. עיון בהודעות הוואטסאפ והמסרונים שצורפו לכתב התביעה מלמד כי לפחות חלק מהן לא הסתפקו במתן מידע אינפורמטיבי בדבר סיום הפוליסה, אלא כללו מסרים שנועדו לעודד את התובעת לחדש את הביטוח אצל הנתבעת, לרבות הפניות להצעות מחיר והטבות שונות. במצב דברים זה, אין מדובר עוד במסר שירותי גרידא אלא ב"דבר פרסומת" כהגדרתו בסעיף 30א(א) לחוק התקשורת.

24. סעיף 30א(א)(1) לחוק התקשורת מגדיר "דבר פרסומת" כ- **"מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת"**.

25. הנתבעת ביקשה להיבנות מהטענה כי פעלה מכוח חובה רגולטורית ליידע את התובעת בדבר סיום תקופת הביטוח. איני מקבל טענה זו. גם אם אניח כי מלכתחילה עמדה לנתבעת הגנת תום הלב הקבועה בחוק הגנת הפרטיות, הרי שמרגע שהתובעת הביעה באופן מפורש את רצונה לחדול מקבלת הפניות, פחת באופן משמעותי המשקל שניתן לייחס לחובה זו. החובה ליידע מבוטח אינה מקנה למבטחת היתר להמשיך ולפנות אליו ללא הגבלה, ובוודאי שאינה מאפשרת לה להתעלם מבקשת הסרה מפורשת. משעה שהנתבעת ידעה כי התובעת אינה מעוניינת בהמשך ההתקשרות השיווקית, היה עליה לפעול להפסקתה לאלתר.

26. בהקשר זה לא מצאתי כי הנתבעת יכולה לחסות תחת הגנות תום הלב הקבועות בחוק הגנת הפרטיות. סעיף 18 לחוק הגנת הפרטיות, נועד להגן על מי שפעל באופן מידתי וסביר לצורך מילוי חובה חוקית או מקצועית. דא עקא, שבנסיבות המקרה שלפניי המשך הפניות לאחר בקשות החדילה, ריבוי אמצעי ההתקשרות והשימוש בערוצי תקשורת שונים במקביל חורגים באופן משמעותי מן הנדרש לצורך מילוי אותה חובה. משכך, איני סבור כי עומדת לנתבעת ההגנה הנטענת.

27. מצירופן של כלל הראיות עולה תמונה של מסכת פניות אינטנסיבית ומתמשכת שכללה שיחות טלפון רבות, הודעות דוא"ל, מסרונים והודעות וואטסאפ, אשר נמשכה גם לאחר שהתובעת הבהירה כי אינה מעוניינת בהמשך קבלתן. בנסיבות אלה, מצאתי כי התנהלות הנתבעת חצתה את הגבול שבין שירות לגיטימי ללקוח לבין הטרדה בלתי סבירה, וכי היא עולה כדי פגיעה בפרטיותה של התובעת לפי סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות, המזכה בפיצוי ללא הוכחת נזק לפי סעיף 29א לחוק הגנת הפרטיות. כן זכאית התובעת לפיצוי מכח חוק התקשורת.

28. סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות קובע **"פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה: (1) בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת"**.

29. בקביעת שיעור הפיצוי הבאתי בחשבון, מחד גיסא, את ריבוי הפניות, את משך התקופה שבה בוצעו, את העובדה שהן נמשכו גם לאחר בקשות חדילה מפורשות ואת הפגיעה בשגרת חייה של



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 26537-10-25 לוינסון נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ

התובעת. מאידך גיסא, נתתי משקל לכך שהצדדים היו קשורים במערכת יחסים ביטוחית קיימת, לכך שחלק מן הפניות נועדו מלכתחילה ליידוע בדבר סיום הפוליסה, וכן לכך שהנתבעת הודתה בכשל, הביעה צער על שאירע ופעלה להסרת התובעת ממערכות השיווק שלה לאחר שהתברר המחדל.

30. סוף דבר: התביעה מתקבלת באופן חלקי.

31. בנסיבות העניין, ולאחר איזון כלל השיקולים הצריכים לעניין, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעת פיצוי בסך 10,000 ₪, וכן הוצאות משפט בסך 1,500 ₪.

32. סכומים אלה ישולמו בתוך 30 יום מהיום, אחרת יישאו ריבית שקלית מהיום ועד למועד התשלום המלא בפועל.

33. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פסק הדין לבית המשפט במחוזי בתל אביב, בתוך 30 יום מיום קבלתו.

34. **המזכירות** תשלח את פסק הדין לצדדים בדואר רשום עם אישורי מסירה.

ניתן היום, ג' תמוז תשפ"ו, 18 יוני 2026, בהעדר הצדדים.

מיכאל שמפל, רשם בכיר