



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 38051-12-25 שרייבר נ' הוט מובייל בע"מ

לפני כבוד השופטת שרון הינדה

התובעת: תאי שרייבר

נגד

הנתבעת: הוט מובייל בע"מ

פסק דין

1. לפני תביעה כספית על סך 15,000 ₪, לפיצוי התובעת בגין קבלת שיחות והודעות שיווקיות טלפון הסלולרי שלה תוך שימוש במתקן בזק, בניגוד להוראת סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (להלן - **חוק התקשורת**), תוך פגיעה בפרטיותה לפי סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן - **חוק הגנת הפרטיות**) וברשלנות לאור התעלמות הנתבעת מבקשות חוזרות של התובעת להסרת מספרה הטלפון שלה ממאגרי הנתבעת.
2. התובעת טענה כי קיבלה שיחות טלפוניות והודעות שיווקיות מטעם הנתבעת, ללא הסכמתה ואף על פי שמעולם לא הייתה לקוחה שלה. לטענתה, שיחות אלה החלו לאחר שהתנתקה משירותי האינטרנט של הוט מערכות תקשורת בע"מ (להלן - **הוט מערכות**) והן נמשכות גם לאחר שהבהירה שאינה מעוניינת בשירותיה ודרשה להסיר את מספרה ממאגרי הנתבעת. לתמיכה בגרסתה, צירפה התובעת צילומי מסך ממכשיר טלפון נייד. בצילומים אלה מופיעים מספרי טלפון שונים שמהם לטענתה קיבלה שיחות שיווקיות מטעם הנתבעת, וכן הודעת וואטסאפ עם תוכן שיוקי.
3. הנתבעת טענה כי התובעת לא צירפה ראיות מספקות להוכחת התביעה כגון: תמלולי שיחות או הקלטות. עוד טענה כי התובעת לא פנתה אליה ישירות על מנת ליידעה בדבר השיחות וההטרדה הנטענות. לגבי שיחות שיווק המבוצעות על ידי נציג אנושי טענה כי אינן נכללות ברשימה הסגורה של אמצעי הפרסום האסורים על פי חוק התקשורת. בהתייחס להודעת הוואטסאפ טענה שאינה שייכת לה שכן הנתבעת והוט מערכות הן בעלות אישיות משפטית נפרדת. עוד הדגישה הנתבעת כי אין היא נושאת באחריות לפעולותיהם של משווקים חיצוניים הפועלים כקבלנים עצמאיים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 38051-12-25 שרייבר נ' הוט מובייל בע"מ

הנתבעת הוסיפה וטענה כי סכום התביעה מופרז, וכי הפיצוי הקבוע בחוק התקשורת הוא פיצוי מקסימלי שאינו אוטומטי. לבסוף, נטען כי התובעת לא הוכיחה נזק ממשי או עוגמת נפש שנגרמו לה וכי עם קבלת התביעה היא ביצעה חסימה של מספר הטלפון של התובעת אצל כל משווקיה למען הזהירות.

דיון והכרעה

4. המסגרת הנורמטיבית בענייננו מעוגנת בהוראת סעיף 30 לחוק התקשורת ובסעיף 2(א) לחוק הגנת הפרטיות.

5. סעיף 30א(א) מגדיר דבר פרסומת כ- "מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת וכן מסר המופץ לציבור הרחב שמטרתו בקשת תרומה או תעמולה".

סעיף 30א(ב) מגדיר רשימה סגורה של אמצעים טכנולוגיים באמצעותם אסור לשגר דברי פרסומת הכוללת פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר. שיחות טלפון עם מענה אוטומטי אינן כלולות ברשימה זו ובפסיקה נתפס הדבר כהסדר שלילי מצד המחוקק (ראו: רת"ק (מחוזי י-ם) 31757-03-17 כהן נ' מכבי שירותי בריאות (נבו) 6.6.17).

מכאן כי שיחות טלפון אוטומטיות אינן באות בגדר האיסור הקבוע בהוראות סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת, והתובעת אינה זכאית לפיצוי בגין מכוח הוראת חוק זו. בהמשך אבחן האם התובעת זכאית לפיצוי בגין שיחות הטלפון מכוח חוק הגנת הפרטיות.

6. עתה אפנה לבחון התביעה ביחס להודעת הוואטסאפ.

התובעת עתרה לפיצוי בטענה כי הנתבעת גם שלחה לה הודעות שיווקיות. לתמיכה בגרסתה, צירפה צילום מסך המעיד על הודעה שיווקית אחת שבוצעה ממספר טלפון 053-4637546 שתוכנה להלן: **"היי זאת רינת מהוט יש לי מבצע ליום אחד בלבד איזה מבצעים אתם שואלים ??? מבצע על הטריפל המושלם שלנו ועל האינטרנט הפגז שלנו זה יכול לעניין אותך?"**

מנגד, הנתבעת הכחישה כל קשר להודעה וטענה כי היא שייכת לחברת הוט מערכות, שהיא אישיות משפטית נפרדת. הנתבעת טענה כי התובעת מערבבת בין החברות ומנסה לייחס לה הודעה שאינה שלה, וכי מתוכן ההודעה עולה שמדובר בשירותים שאינם של הנתבעת.

7. התובעת לא הביאה ראיה כי מספר הטלפון שממנו הגיעה הודעת הוואטסאפ היא של הנתבעת או מטעמה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 38051-12-25 שרייבר נ' הוט מובייל בע"מ

גם מעיון בנוסח ההודעה לא ניתן להגיע למסקנה כי מדובר בהודעה מטעם הנתבעת, שכן אין בה אזכור להוט מובייל ספציפית אלא כתוב "הוט".

התובעת ביקשה להסיק מכך שהמבצע הוא על "טריפל" שמדובר במוצר של הנתבעת. נציגת הנתבעת טענה שאין מדובר במוצר של הנתבעת אלא בשיווק של חבילת אינטרנט, כבלים וטלפון קווי.

לא ניתן לשלול טענת הנתבעת ובהינתן שהתובעת טענה כי התנתקה מהוט מערכות, ייתכן כי אכן מדובר בשיווק מוצר של הוט מערכות שהיא חברה אחרת מהנתבעת ושייתכן שהתובעת מצויה במאגר הלקוחות שלה וברשימת השיווק שלה.

בנסיבות אלה אין לי אלא לקבוע כי לא עלה בידי התובעת להוכיח ההודעה כי שוגרה אליה מאת הנתבעת ועל כן דין התביעה בגין הודעה זו להידחות.

8. אשר לטענות התובעת כי היא זכאית פיצוי בגין הפגיעה בפרטיותה מכוח הוראת סעיף 2(א) לחוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות אוסר על פגיעה בפרטיות הזולת ללא הסכמתו ובסעיף 4 לחוק קובע כי הפגיעה בפרטיות היא עוולה.

9. התובעת צירפה לתביעתה צילומי מסך ממכשיר טלפון נייד, על גביהם מוצגים מספרי טלפון שונים מהם בוצעו לטענתה השיחות השיווקיות הנטענות. לצד הצילומים, מופיעות הערותיה של התובעת המתייחסות למועדי השיחות ולתוכן. לטענתה השיחות כללו הצעות להצטרף לשירותי תקשורת סלולרית, חבילות טריפל ואינטרנט, וכן את בקשותיה החוזרות להסרתה ממאגרי הנתבעת וחסימת המספרים מהם התקשרו אליה.

למען הסדר אביא בתמצית שיחות הטלפון השיווקיות הנטענות הכוללות את מספרי הטלפון מועדיהן ותוכן הנטען:

א. שיחה ממספר טלפון 079-6950720 - מיום 18.12 (מבלי שצוינה השנה), בשעה 10:45. נציג התקשר והתובעת ביקשה להסיר את מספרה, אך השיחה הסתיימה בנימוק.

ב. שיחה ממספר טלפון 077-0770000 - מיום 16.4.24. נציגת שירות בשם ספיר התקשרה להציע שוב מבצעים חדשים לאחר שהתובעת הבהירה שזו הטרדה.

ג. שיחה ממספר טלפון 055-9486922 - מיום 1.9.24. נציג מכירות בשם שלמה התקשר שוב להציע מבצעים חדשים לתקשורת סלולרית, וכשביקשה שוב התובעת להסיר אותה, הוא אמר שאינו רואה בקשת הסרה ואינו יכול להבטיח טיפול למרות שציננה שזו הטרדה.

ד. שיחה ממספר טלפון 053-9644417 - מיום 8.10.24 התקשרו מהוט מובייל ללא הפסקה בעת שהייתה בשיחת עבודה מחו"ל.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 38051-12-25 שרייבר נ' הוט מובייל בע"מ

- ה. שיחה ממספר טלפון 053-5912565 - מיום 10.12.25 בשעה 11:51. התקשרו שוב מהוט מובייל להציע מבצע וכשביקשה לחסום הנציג ניתק בברוטליות.
- ו. שיחה ממספר טלפון 077-9219404 - מיום 11.12.25 שעה 9:15. שיחת טלפון בעת פגישה בעבודה וכשחזרה למספר זה שאינה מכירה שוב גילה כי מדובר בהוט מוביל המצעים לי מבצע.
10. אמנם מפירוט השיחות שתועדו על ידי התובעת נוצר הרושם כי התובעת מקבלת פניות שיווקיות חוזרות ונשנות, ואני מקבלת את גרסתה של התובעת כי שגרת יומה מופרעת חדשות לבקרים משיחות שיווקיות של גורמים שונים, אותן טרחה ותיעדה ברשימת שיחות וצילומי מסך. אך בכך אין די כדי לחייב את התובעת בפיצוי, שכן הנטל מוטל על התובעת להביא ראיות הקושרות את השיחות הללו אל התובעת, שאם לא כן לפנינו עדותה היחידה של התובעת שהיא בעלת דין ובכך אין די כדי להרים נטל זה.
11. ארחיב ואבהיר כי מדובר במספר לא מבוטל של שיחות טלפון שהתובעת תיעדה, לרבות תאריך השיחה, שעת השיחה ושם הנציג שפנה. מעבר לתיעוד השיחות על ידי התובעת עצמה לא הובאה כל ראיה המלמדת כי השיחות הללו הגיעו מהתובעת או מטעמה. צילומי המסך שצירפה התובעת, כשלעצמם אינם מעידים שהשיחות הנטענות בוצעו על ידי התובעת או מי מטעמה ולבטח אינם מוכיחים את תוכן השיחות.
- התובעת טענה בהקשר זה כי התובעת לא צירפה הקלטות של השיחות או תמלולים שלהן. על אף שדומה כי הקלטות שיחות הופכת להיות שכיחה בימינו, אני סבורה כי מדובר בציפייה מרחיקת לכת ואף הבעתי עמדתי בדיון כי אין מצופה מאדם מן היישוב להקליט את כל שיחות הטלפון שהוא מקבל, על מנת לתעד שיחות שיווקיות שהן שיחות אקראיות שאינן מתוזמנות ואינן מתואמות מראש.
- יחד עם זאת, אין באמור כדי לייתר את חובתה של התובעת המבקשת לקבל פיצוי בגין הפגיעה בפרטיותה או הטרדה שנגרמה לה כתוצאה מקבלת השיחות השיווקיות, במסגרת הליך משפטי, להציג ראיות אובייקטיביות אשר יש בהן כדי ללמד על תוכן השיחות או לפחות על זהות המתקשר.
- על כן, וככל שהתובעת סברה כי היקף השיחות השיווקיות שהיא מקבלת מהתובעת מגיע כדי הפרעה לפרטיותה וכי בכוונתה לתבוע בגינה, היה על התובעת להיערך ולהביא ראיות לכך שהשיחות מהתובעת או מטעמה, כגון: רישום ממפעיל הסלולר להוכחת זהות המתקשר או למצער פירוט שיחות ממפעיל הסלולרי שלה, המעיד על דבר קבלת שיחות אלה לטלפון שלה. התובעת לא עשתה כן ולמעשה לא הוכיחה כי אכן כל השיחות הללו או חלקן התקבלו מהתובעת או ממשווקים חיצוניים שלה ונשאו תוכן הנוגע לנתבעת.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 38051-12-25 שרייבר נ' הוט מובייל בע"מ

נוכח האמור, אני סבורה כי חרף תיעוד השיחות ועל אף שהתרשמתי מכנותה ואמינותה של התובעת, לא עלה בידיה להוכיח גרסתה כי השיחות השיווקיות הגיעו מהנתבעת. אי לכך ומשנוכחנו כי ייתכן שהתובעת מבלבלת את זהות הפונה ואינה מבדילה בין הוט, להוט מערכות או להוט מובייל, אין בידי לקבל התביעה ביחס לשיחות הטלפון הנטענות.

12. בטרם אכתום פרק זה של פסק הדין, אציין כי במעמד הדיון התובעת הציגה וצירפה מסמך נוסף שהוא צילום מסך המציג מספר טלפון ולצידו הסבר מפורט מטעמה, המתאר שיחת טלפון נוספת (ת/1).

אולם, מאחר שמדובר בשיחה נטענת שהתרחשה לאחר הגשת התביעה, היא אינה בגדר התביעה דנן ואיני נדרשת לדון בה.

סוף דבר

13. סיכומי של דבר לאחר שבחנתי טענות התובעת וראיותיה, הרי שלא היה בראיות שהביאה כדי להרים הנטל המוטל עליה להוכיח כי מדובר בשיחות שיווקיות מהנתבעת או מטעמה ועל כן ולאור כל האמור לעיל, תביעתה נדחת. איני עושה צו להוצאות.

ערעור ברשות לבית המשפט המחוזי בתוך 30 ימים.

המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים

ניתן היום, י"ז אב תשפ"ו, 31 יולי 2026, בהעדר הצדדים.

שרון הינדה, שופטת

