



בית משפט לתביעות קטנות בדימונה

ת"ק 6105-09-20 שורדקר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

בפני השופט מנחם שחק

ישראל שורדקר

תובע

נגד

הוט - מערכות תקשורת בע"מ, ח.פ. 520040072

נתבעת

פסק דין

תביעה לפיצוי כספי על הטרדה באמצעות שיחות שיווק טלפוניות.

רקע ויריעת המחלוקת

1. הנתבעת היא חברה המספקת שירותי טלויזיה בכבלים. יצוין כי תחת המותג "הוט" פועלת אף שותפות נפרדת, המספקת שירותי אינטרנט וטלפון פנים ארצי נייח.
2. התובע, אזרח ישראלי המחזיק בטלפון נייד וקו טלפון של חברת תקשורת אחרת, טוען כי הנתבעת התקשרה אליו פעמים רבות בשיחות שיווק טלפוניות, ומסרבת להפסיק זאת על אף "עשרות פניות וחוזרות ונשנות על ידי אל עובדיה הטלפניות של הנתבעת הנ"ל" (מתוך כתב התביעה). התובע ציין 3 שיחות פרטניות :
 - א. שיחה ביום 13.08.2020 בשעה 10:28 לערך מטלפון שמספרו 077-8067633.
 - ב. שיחה נוספת מיום 13.08.2020 בשעה 15:49 לערך מטלפון שמספרו 077-8067621, וכן
 - ג. שיחה ביום 23.08.2020 בשעה 11:33 לערך מטלפון שמספרו 077-8067702, ע"י נציגה בשם יאנה.
3. לטענת התובע, שיחות טלפוניות אלו גרמו לו למטרד ועוגמת נפש, ואף פגעו בזוגיותו (עמ' 1 שורות 10-12 לפרוטוקול), ומשכך, הוא זכאי לפיצוי בסך כולל של 5,000 ₪.
4. הנתבעת הכחישה בכתב הגנתה כי השיחות שפורטו ע"י התובע בוצעו ע"י מאן דהו מטעמה. עוד נטען כי שיחות טלפוניות אינן בגדר הטרדה, כי הנתבעת אינה אחראית לפעולות שבוצעו ע"י סוכנים המשמשים כקבלנים עצמאיים מטעמה, וכי אין מקום לתת פיצוי בגין עוגמת נפש.



בית משפט לתביעות קטנות בדימונה

ת"ק 6105-09-20 שורדקר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

5. בכתב תשובה שהגיש התובע נטען כי הנתבעת ממשיכה להתקשר אל התובע, ופורטו 6 שיחות טלפון נוספות שנערכו בין אוקטובר 2020 למרץ 2021. התובע אף ביקש שיינתן צו המורה לחברת התקשורת שבה קו הטלפון שלו להנפיק פירוט שיחות של קו הטלפון.
6. בדיון שהתקיים בהליך העיד מר יניב שרביט (להלן: "יניב"), חבר של התובע, שתיאר כי שמע שיחת טלפון שבה התקשרו אל התובע, ואת התובע מבקש לחדול מכך, אך לא שמע את הצד השני בשיחה.
7. בעקבות הדיון הגיש התובע בקשה לצו לצורך קבלת פירוט שיחות נכנסות לקו הטלפון שלו, לתקופה שבין יום 13.08.2020 ליום 22.03.2021. משהוגש פירוט השיחות, ובהתאם להחלטה מיום 13.07.2021, סימן התובע על גבי פירוט השיחות את השיחות שלטענתו בוצעו ע"י הנתבעת או מי מטעמה. בסך הכל סומנו 12 שיחות טלפון (יוער כי כל אחת משיחות הטלפון הוצגה ב-2 שורות נפרדות בפירוט השיחות), ובתוכן מופיעות כל השיחות שהתובע ציין בכתב תביעתו ובכתב התשובה.
8. לנתבעת ניתנה הזדמנות להתייחס לפירוט השיחות ולהבהיר האם מדובר בקווי טלפון המשמשים מי מנציגיה, אך זו נמנעה מכך. משלא ניתנה התייחסות אף לאחר התראה נוספת, נקבע בהחלטה מיום 19.10.2021 כי יש לראות בשיחות שסומנו ע"י התובע ככאלו שבוצעו ע"י הנתבעת או מי מטעמה.

דיון

9. לאחר שעיינתי בכלל טענות הצדדים, מצאתי כי דין התובענה להתקבל בחלקה.
10. בהתאם לתקנה 15(ב) (לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), ה'תשל"ז-1976, פסק הדין ינומק בתמציתיות.
11. מפירוט השיחות עולה כי עד למועד הגשת כתב התביעה בוצעו 4 שיחות אל התובע – 3 השיחות שהתובע פירט בכתב התביעה ושיחה נוספת ביום הגשת התביעה. כאמור, נקבע כממצא כי מדובר בשיחות שיזמה הנתבעת או מי מטעמה ואלו הן השיחות הרלוונטיות לענייננו, שכן שיחות שהתרחשו לאחר הגשת כתב התביעה אינן כלולות במסגרתו, ומכאן שאינן חלק מההליך הנוכחי, והפיצוי המבוקש במסגרתו. התובע אמנם טען כי בוצעו אליו עשרות שיחות, אך משבחר התובע להוציא פירוט שיחות החל מיום 13.08.2020 בלבד, אין מקום לקבוע ממצא עובדתי באשר להתקיימותן של שיחות שקדמו לכך.
12. אשר לתוכן השיחות, עדות של התובע הותירה רושם של אמינות והיא מקובלת עלי. בפרט נכון הדבר בהתחשב בכך שהשיחות שהתובע התייחס להן בפירוט – הן אלו שנכללו בכתב התביעה והן המאוחרות לכך – כולן מתועדות בפירוט השיחות הנכנסות בקו הטלפון של התובע, ומשכך



בית משפט לתביעות קטנות בדימונה

ת"ק 6105-09-20 שורדקר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

מקובל עליי כי מדובר היה בשיחות של מי שהזדהו כנציגי מכירות מטעם הנתבעת וכי התובע ביקש שהשיחות יופסקו, אך הדבר לא נעשה (למקרה דומה ראו: ת"ק (חיפה) 24798-03-19 שמש נ' פלאפון תקשורת בע"מ [פורסם בנבו, 05.03.2020], להלן: "ת"ק שמש"). הדברים מקבלים משנה תוקף נוכח העובדה שהנתבעת לא הביאה כל ראיה מצידה ביחס לשיחות אלו, לא הקלטה ולא כל ראיה אחרת וזאת על אף שניתנה לה האפשרות להגיב לפלט השיחות כאמור, ואף לאחר שהיא הותרתה כי ככל שלא תגיש דבר אניח כי כל השיחות המסומנות הוקמו על ידיה או על ידי מי מטעמה.

13. במאמר מוסגר יוער כי עדותו של יניב אינה מסייעת לתובע בהקשר זה, מאחר והוא לא האזין לשיחת הטלפון עצמה, אלא רק לדבריו של התובע במסגרת השיחה. מכך עולה כי עדותו הישירה של יניב אינה מתייחסת לכך שהמתקשר אכן הציג עצמו כנציג של הנתבעת, אלא רק לדברי התובע.

14. התוצאה היא כי עלה בידי התובע להוכיח, במידה הנדרשת להליך אזרחי, כי נציגי הנתבעת ביצעו שיחות מכירה אל מספר הטלפון שלו, בניגוד לרצונו ואף לאחר שהביע התנגדותו לכך.

15. האם עובדות אלו מצדיקות מתן פיצוי לתובע?

דומני כי התשובה לכך חיובית. השיחות נערכו בתדירות גבוהה - ארבע שיחות במהלך תקופה של 3 שבועות, ובמקרה אחד אף 2 שיחות באותו היום. בהתחשב בכך שהתובע הבהיר כי אינו מעוניין בשיחות אלו, וחרף זאת הנתבעת המשיכה בשיחות, הצדק עם התובע כי דובר במטרד. על אחת כמה וכמה נכון הדבר, נוכח העובדה שגם לאחר הגשת התביעה המשיכה הנתבעת לפנות אל התובע, כאמור, ואף אם אין מקום לפסוק פיצוי בדין השיחות המאוחרות, כפי שהובהר לעיל, עדין יש בהן כדי להעצים את תוקפה של הקביעה כי הנתבעת הטרידה את התובע.

16. אף שאין מקום למנוע באופן גורף את האפשרות של חברות מסחריות לפנות ללקוחות פוטנציאליים בשיחת מכירה טלפונית וברורה החשיבות של היכולת לעשות כן, מבחינת חיי המסחר, ברורה, המצב שונה לאחר שנמסר לנתבעת כי התובע אינו מעוניין בשיחות אלו והתעלמות הנתבעת מכך. יש לזכור כי פרט לבזבוז הזמן המוקצב לשיחת הטלפון עצמה, במקרים רבים, פניות טלפוניות מסוג זה מפריעות למקבל השיחה במהלך פעולה אחרת וקוטעות את פעילותו השגרתית ושואבת את תשומת ליבו, באופן שבפועל הדבר מוביל להפרעה ניכרת יותר מעצם אבדן הזמן של ניהול השיחה עצמה. בהקשר זה ראוי לציין את העובדה, העולה גם בתיק זה בבירור, כי השיחות נערכות ממספרים מתחלפים, באופן שמקשה על האפשרות לזהות מראש את המתקשר ולהימנע ממענה לשיחה, ככל שהתובע מעוניין בכך.

17. הצדק עם הנתבעת באשר לכך שהטרדה מסוג זה אינה כלולה בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), ה'תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), שמו הפופולארי הוא "חוק הספאם",



בית משפט לתביעות קטנות בדימונה

ת"ק 6105-09-20 שורדקר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

אין התובע זכאי לפיצוי ללא הוכחת נזק, כפי שנקבע בסעיף זה. אולם אין בכך כדי למנוע באופן גורף אפשרות פיצוי, וניתן לפוסקו מכח הוראות אחרות שבדין.

18. סעי' 30 לחוק התקשורת קובע כך:

"המשתמש במיתקן בזק באופן שיש בו כדי לפגוע, להפחיד, להטרד, ליצור חרדה או להרגיז שלא כדין, דינו – מאסר שלוש שנים." (ההדגשה בקו תחתון, כאן ולהבא, אינה במקור – מ.ש.)

מכאן שחל איסור על הטרדה באמצעות מתקן בזק, אשר הפרתו עולה לגדר הפרת חובה חקוקה ואף עוולת הרשלנות.

19. איסור נוסף קיים מכח חוק הגנת הפרטיות, ה'תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"). הקובע כך:

1. לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו.

2. פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה:

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

...

4. פגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית, והוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש], יחולו עליה בכפוף להוראות חוק זה."

20. קיים אפוא איסור לעשות מעשה שעלול להטריד אדם ללא הסכמתו. ליישום חוקים אלו על שיחות שיווק טלפוניות, ראו למשל: ת"ק (קריות) 35652-03-16 **שבצוב נ' הוט מובייל** [פורסם בנבו, 23.08.2016], ת"ק שמש, ת"ק (חיפה) 54957-07-17 **גוריון נ' פלאפון תקשורת בע"מ** [פורסם בנבו, 04.02.2018], ת"ק (נתניה) 61516-11-17 **יעקובוב נ' הוט מובייל** [פורסם בנבו, 27.05.2018] ות"ק (אילת) 15161-11-14 **בוקשפן נ' הוט-מערכות תקשורת בע"מ** [פורסם בנבו, 07.02.2021].

בנוסף, בת"צ (מרכז) 50462-11-13 **ארסבן נ' הוט-מערכות תקשורת בע"מ** (פורסם בנבו, 31.01.2019, להלן: "**התובענה הייצוגית**"), אושר הסכם פשרה לפיצוי במסגרת תובענה ייצוגית כנגד הנתבעת כאן, בגין הטרדה במסגרת שיחות טלפון שיווקיות. אף שמדובר באישור הסכם פשרה, ראוי לציין כי במסגרת פסק הדין צוין כי הטרדה היא, בין השאר, פנייה טלפונית לצרכן שהודיע בעבר כי אינו מעוניין בפניות טלפוניות, או פנייה טלפונית לצרכן בטרם חלפו 30 ימים מהשיחה הקודמת עמו. שתי האפשרויות מתקיימות בענייננו. עוד צוין בפסה"ד כי עילות התביעה הן הפרה של חוק התקשורת וחוק הגנת הפרטיות, שעליהם עמדתי לעיל.

21. הפועל היוצא מכל האמור, שהמקרה דנן עונה לגדר הטרדה אסורה, ויש לקבוע כי לתובע נגרמה עוגמת נפש המצדיקה את פיצויו.





בית משפט לתביעות קטנות בדימונה

ת"ק 6105-09-20 שורדקר נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

22. בנוגע לגובה הפיצוי, על פניו נראה כי הפיצוי הראוי בגין 3 שיחות הטלפון שהתקיימו עד מועד הגשת התביעה (מטבע הדברים, השיחה הראשונה אינה מזכה בפיצוי) לכשעצמן, מסתכם במאות ש"ח בודדים לגבי כל שיחה.

יחד עם זאת, לא ניתן להתעלם מהעובדה שהנתבעת המשיכה בשיחות טלפון מציקות אלו, על אף התנגדותו של התובע לכך, במשך זמן רב, ובכלל זאת אף לאחר הגשת כתב התביעה בתובענה זו, כאמור. התחשבתי גם בעובדה שהנתבעת התחייבה, במסגרת הסכם הפשרה בתובענה הייצוגית, להפעיל מערכות שימנעו פניות מהסוג הכלול במקרה הנוכחי במקרים שבהם צרכנים מודיעים כי אינם מעוניינים לקבל שיחות אלו, ואעפ"כ, קיבל התובע שיחות אלו למעלה משנה וחצי לאחר מכן. אף שמדובר בתובענה פרטית, לא ניתן להתעלם מן ההיבט הציבורי של התנהלות זו, ומן הצורך לקבוע פיצוי שירתיע את הנתבעת מלנהוג בדרך זו בעתיד.

23. לאחר שבחנתי את כל האמור, אני סבור כי יש לחייב את הנתבעת לפצות את התובע בסך 1,000 ₪ לכל אחת משיחות הטלפון המצדיקות פיצוי, כאמור.

סיכום

לאור כל האמור התביעה מתקבלת בחלקה.

הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בסך של 3,000 ₪ בגין שלוש שיחות טלפון שיוקיות שבוצעו לאחר שהתובע ביקש מהנתבעת לחדול מכך.

בנוסף, תישא הנתבעת בהוצאות התובע בסך כולל של 500 ₪. סכום זה כולל אף את ההוצאה בגין דו"ח פלט השיחות הנכנסות של התובע.

הסכומים ישולמו בתוך 30 ימים מיום שתקבל הנתבעת את פסק הדין, אחרת ישוערכו כדין מהיום. על פסק דין זה ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים.

ניתן היום, ט"ז חשוון תשפ"ב, 22 אוקטובר 2021, בהעדר הצדדים.

מנחם שחק, שופט

