



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 33218-12-16 שניר נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

לפני כבוד הרשמת בכירה יעל מרמור דומב

התובע:

יובל שניר

נגד

הנתבעת:

איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

פסק דין

1. בפניי תביעה שעילתה פיצוי ללא הוכחת נזק בגין 18 פניות של הנתבעת לתובע: 4 הודעות SMS, הודעת דואר אלקטרוני ו-13 שיחות טלפון קוליות של נציגה מטעם הנתבעת אל התובע. התובע מבקש לחייב את הנתבעת בפיצוי בסך 18,000 ₪ בשל פניות אלה, בהתאם להוראת סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (להלן: 'חוק התקשורת'), וכן בגין פגיעה בפרטיות לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 (להלן: 'חוק הגנת הפרטיות').

טענות התובע

2. התובע טוען כי הוא לקוח של הנתבעת, ורכש ממנה שירות של ביטוח חובה ומקיף לרכב שלו במהלך שנים 2015 ו-2016.

3. לטענת התובע, אף שלא מסר לנתבעת מעולם את כתובת הדואר האלקטרוני ואת מספר הטלפון שלו, בין התאריכים 6-14/12/16, קיבל 4 הודעות SMS, הודעת דואר אלקטרוני אחת ו-13 שיחות טלפון אנושיות שבוצעו באמצעות חיוג אוטומטי לטלפון הנייד שלו. לדבריו, לא ביקש לקבל את ההודעות, לא מיילא פרטים שלו באתר החברה, ולא התקשר לחברה בבקשה ליצירת קשר לצורך חידוש הביטוח. הפניות נעשו ביוזמת הנתבעת בכדי להציק לו ללא הסכמתו, וכדי לשכנעו לחדש את הביטוח לשנת 2017. לדבריו, בשיחת טלפון אחת מרבות, שוחח עם הנציגה, ביקש להסירו מרשימת התפוצה, ולמרות בקשתו התקשרו אליו בשיחה אחת נוספת.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 16-12-33218-12 שניר נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

4. לדברי התובע, ההודעות שנשלחו והפניות הטלפוניות אליו, הן דבר פרסומת הכולל מסר המופץ באופן מסחרי שמטרתו לעודד את הנמען לרכישת שירות או הוצאת כספים בדרך אחרת, הן נשלחו ביוזמה וללא אפשרות הסרה. משכך, מבקש התובע כי בית המשפט יפסוק לו סכום של 1,000 ₪ בגין כל הודעה ושיחה שקיבל, ללא הוכחת נזק.

טענות הנתבעת

5. הנתבעת מצידה, טוענת כי שיחות הטלפון וההודעות שנשלחו לתובע אינן דבר פרסומת כהגדרתו בחוק התקשורת, אלא הודעות אישיות הנשלחות למבוטחים של הנתבעת בהתאם להסכם ההתקשרות הקיים ביניהם, ובמסגרת יחסייה החוזיים, שמטרתן שירותית ואינפורמטיבית והן נועדו להבטיח למבוטח רצף ביטוחי. הנתבעת טוענת כי שליחת ההודעות וקיום השיחות נעשה סמוך למועד פקיעת הביטוח לטובת המבוטח ובכדי למנוע מהמבוטח מצב בו יעשה שימוש ברכבו ללא ביטוח בשל אי חידושו. עוד לטענתה, מדובר בדרישה של המפקח על הביטוח מחברות הביטוח, ומשכך, הדבר נעשה בהתאם לדין.

דיון והכרעה

6. סעיף 30א לחוק התקשורת אוסר על שיגור דברי פרסומת בהפצה המונית ללא הסכמה מפורשת מן הנמען. תכליתו של הסעיף התמודדות עם התופעה בה מופצות הודעות פרסומת בלתי רצויות בתפוצה רחבה, תופעה הכוללת לעתים הפצת תכנים פוגעניים, פגיעה בפרטיות, בזבוז זמן של מקבל ההודעות, ובעיות נוספות.

7. בהתאם לחוק, המפרסם אינו רשאי לשגר דברי פרסומת אלא אם קיבל מראש הסכמה מן הנמען. מקום בו שוגר דבר פרסומת ביוזמה בניגוד לחוק, רשאי בית המשפט לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק, בסך שלא יעלה על 1,000 ₪ בגין כל דבר פרסומת שקיבל הנמען, תוך הפעלת שיקולים שונים לקביעת גובה סכום הפיצוי.

8. סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת קובע כדלקמן:
"לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת; פנייה חד-פעמית מטעם מפרסם לנמען שהוא בית עסק או לנמען לשם קבלת תרומה או תעמולה, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן זה, המהווה הצעה להסכים לקבל דברי פרסומת מטעמו, לא תיחשב הפרה של הוראות סעיף זה."



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 16-12-33218-12 שניר נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

הסעיף מגדיר מפרסם כ"מי ששמו או מענו מופיעים בדבר הפרסומת כמען להתקשרות לשם רכישתו של נושא דבר הפרסומת, מי שתוכנו של דבר הפרסומת עשוי לפרסם את עסקיו או לקדם את מטרותיו, ובכלל זה לקדם קבלת תרומות או תעמולה, או מי שמשווק את נושא דבר הפרסומת בעבור אחר". דבר פרסומת מוגדר בסעיף "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;

9. בנסיבות מקרה זה יש לבחון האם ההודעות ששיגרה הנתבעת לתובע מהוות "דבר פרסומת" כהגדרתו בחוק התקשורת.

10. לאחר שעיינתי בתוכן ההודעות שנשלחו, איני סבורה כי הודעות אלה עונות להגדרת "דבר פרסומת". הודעות הטקסט שנשלחו לטלפון הנייד של התובע מודיעות לו כי ביטוח הרכב שלו עומד להסתיים, מציעות אפשרות לצפיה בפרטי הפוליסה הקיימת וחידושה "און ליין". שתיים מתוך ארבע ההודעות פונות לתובע בשמו הפרטי. הודעת הדואר האלקטרוני שהתקבלה נושאת תוכן דומה, פונה אף היא לתובע בשמו, ואף מציינת את סוג הרכב לגביו קיימת פוליסת ביטוח שיש לחדש. מדברי התובע בכתב התביעה ובבית המשפט גם השיחות הטלפוניות נגעו כולן לחידוש פוליסת ביטוח הרכב שעמדה להסתיים. הרושם המתקבל הוא כי ההודעות שנשלחו, כמו גם השיחות שבוצעו למספר הטלפון של התובע, הן אכן הודעות אישיות שמטרתן עדכון הלקוח במידע חיוני לו בדבר סיום תקופת הביטוח והצורך לחדשו.

נכון הוא שבתוך שליחת ההודעות טמונה מטרה נוספת והיא שהתובע יחדש את הביטוח אצל הנתבעת ולא יעבור לחברה מתחרה, אולם מדובר באינטרס משני, כאשר המטרה העיקרית של משלוח ההודעות וקיום השיחות הינה הטבה עם המבוטח – התובע. קביעה כי מדובר בדבר פרסומת תגרום לפגיעה בלקוחות חברות הביטוח, וזו ודאי אינה מתיישבת עם תכליתו של הסעיף. (ראה לעניין זה רת"ק (ת"א) 56184-09-16 לאומית שירותי בריאות נ' בן עטר, פורסם במאגר המשפט נבו).

11. בהקשר זה יאמר כי קשה לקבל את טענת התובע לפיה לא מסר פרטיו לנתבעת מעולם. אין מחלוקת כי התובע היה מבוטח אצל הנתבעת. לצורך כך ודאי מסר התובע את פרטיו לנתבעת. משמסר התובע את פרטיו במסגרת רכישת הביטוח לשנתיים שקדמו למשלוח ההודעות והשיחות, ומשמדובר במידע חיוני לו (לא מן הנמנע כי בגין שיחות אלה אכן חידש התובע את הביטוח, אף אם עשה זאת בחברה אחרת), איני מוצאת כי מדובר בהודעות ושיחות העולות כדי דבר פרסומת בהתאם לחוק.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 16-12-33218-12-16 שניר נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

12. למעלה מן הצורך, אציין עוד שלטעמי לא חל האיסור הקבוע בסעיף 30א לחוק התקשורת על שיחות טלפון קוליות אנושיות.
13. אין מחלוקת בין הצדדים כי הנתבעת התקשרה לתובע באמצעות נציגים מטעמה בדבר חידוש ביטוח הרכב, וזאת בפרק זמן של מעט יותר משבוע. על פי תיאור התובע לרוב ניתק הוא את השיחות, אולם בשיחה אחת נשאר על הקו וביקש להסירו מרשימת התפוצה. לאחר מכן היתה שיחה אחת נוספת, ומאז לא פנתה אליו הנתבעת.
14. המחוקק פירט בלשון ברורה מהן דרכי שיגור דבר פרסומת האסורות לפיו, והן: פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר. שיחות קוליות עם נציגת שירות אנושית אינן כלולות בדרכים אלה. משביסס התובע את עילת התביעה שלו על הפרה של סעיף 30א לחוק התקשורת, הרי שזו אינה מתקיימת באשר לשיחות קוליות עם נציגה אנושית. (ראה גם ת"ק (י-ם) 16-08-39585 אופיר כהן נ' מכבי שירותי בריאות, פורסם במאגר המשפטי נבו).
15. לסיכום עד כה –
לאור התרשמותי כי השיחות וההודעות שנשלחו לא היו דבר פרסומת, אלא שירות אישי לתובע שהיה באותה העת מבוטח אצל הנתבעת, אין מקרה זה נכנס בגד הוראת סעיף 30א לחוק. מעבר לאמור, פניות טלפונית באמצעות נציג שירות אנושי אינן מצויות אף הן בגדרי החוק.
16. מטעמים אלה, לא מצאתי כי במקרה זה בוצעה הפרה, ומטעם זה אין כל מקום לפסיקת פיצוי לטובת התובע לפי הוראות חוק התקשורת.
17. התובע טוען עוד כי שיחות הטלפון וההודעות שנשלחו פגעו בפרטיותו והטרידו אותו, משכך הוא זכאי לפיצוי לפי חוק הגנת הפרטיות.
18. סעיף 4 לחוק הגנת הפרטיות קובע כי פגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית עליה חלות הוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש]. בהתאם להוראת סעיף 3 לפקודת הנזיקין נפגע או ניזוק על ידי עוולה זכאי לתרופה על פי הפקודה. בהתאם, יש לבחון האם במקרה זה הוכחו פגיעה או נזק לתובע בגין הפגיעה בפרטיות – העוולה.
19. במקרה דנא, מסר התובע את פרטיו לנתבעת במסגרת ההתקשרות ביניהם, שיחות הטלפון וההודעות נועדו להיטיב עמו ובוצעו בתקופה הקצרה טרם פקע תוקף הביטוח, והתובע לא הראה כל פגיעה או נזק בפועל כתוצאה משיחות הטלפון או ההודעות. אף אם היה בשיחות



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 16-12-33218-12 שניר נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

אלה כדי לגרום לו לאי נוחות מסויימת, אין הן עולות כדי 'הטרדה' כמשמעות הדבר בחוק הגנת הפרטיות.

20. לאור כל האמור, אני דוחה את התביעה.
משהודיעה הנתבעת כי היא מוותרת על הוצאותיה, אין צו להוצאות.

בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום.

ניתן היום, ט"ו סיוון תשע"ז, 0909 יוני 2017, בהעדר הצדדים.

יעל מרמור דומב, רשמת בכירה