



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כב' השופט אבי כהן

תובעת עו"ד מיכל גוטמן
בסיוע של המתנדב אוריאל רז המאושר

נגד

נתבעת הוט מובייל בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד מאיה אקרמן

פסק דין

1
2 לפני תביעה קטנה ע"ס 25,000 ₪ שעניינה בהודעות שוטפות ששלחה הנתבעת לתובעת בדוא"ל
3 במשך קרוב לשנתיים (מיום 17.6.2020 עד יום 14.2.2022), למרות ניסיונות התובעת לגרום
4 להפסקת שליחתן, כאשר ההודעות שנשלחו כלל לא היו מיועדות מהותית לתובעת, אלא לאישה
5 אחרת הנושאת במקרה את שמה של התובעת והיא אשר הייתה הלקוחה הנכונה של הנתבעת ומי
6 שמבחינה מהותית ההודעות היו מיועדות אליה. התביעה מייחסת לנתבעת רשלנות עפ"י פקודת
7 הנזיקין [נוסח חדש], פגיעה בפרטיות עפ"י חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 ועוולה אזרחית של
8 משלוח דואר זבל (ספאם) לפי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982.

9
10 המקרה שנדון בתיק זה חושף התנהלות בעייתית ומצערת של הנתבעת, גוף עסקי גדול וחשוב
11 בישראל שיש לו לקוחות רבים, בכך שחדלה באופן בוטה וחוזר כלפי התובעת ובכך, שבמקום לקחת
12 אחריות של ממש על מחדליה ולפצות כנדרש ובאופן הולם את התובעת בגינם, בחרה לתקוף את
13 התובעת ולייחס לה, ללא שום הצדקה, התנהגות ומניעים פסולים.

14
15 במצוות תקנה 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז – 1976, פסק דין זה יהיה
16 מנומק בצורה תמציתית.

הקיים בתיק

- 17
18
19
20 1. ביום 2.5.2024 הוגש כתב התביעה.
21 2. ביום 16.6.2024 הוגש כתב הגנה.
22 3. ביום 24.6.2024 החלטתי להרשות לנתבעת להיות מיוצגת בתיק ע"י עו"ד, נוכח העובדה
23 שהתובעת הינה עו"ד.
24 4. ביום 29.6.2024 הוגש כתב תשובה (לכתב ההגנה).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 5. ביום 26.7.2024 הוריתי לצדדים להגיש לקראת הדיון הקרוב, מסמכים שונים (לרבות קובצי
2 שמע של כל ההקלטות הרלוונטיות הקיימות). באותה החלטה גם הזכרתי לצדדים חובתם
3 להעיד את כל העדים הרלוונטיים, והזכרתי שם כדוגמה את "המשווק החיצוני" שנזכר בסעיף
4 14 לכתב ההגנה.
- 5 6. ביום 29.7.2024 נערך בפניי דיון.
6 6.1. הדיון הוקלט במסגרת פרויקט תיעוד דיונים, כך שקיים בתיק קובץ שמע המהווה את
7 הפרוטוקול של הדיון, ובנוסף ביום 1.8.2024 נסרק תמליל הדיון, כמסמך עזר (להלן –
8 "התמליל").
- 9 6.2. בדיון העידו שניים: מטעם התובעת – התובעת עצמה (ראו בעמ' 3-8 לתמליל) ומטעם
10 הנתבעת – גב' אולגה ברנדס (ראו בעמ' 9-14 לתמליל).
- 11 6.3. בנוסף לשני העדים אמר דברים קצרים שני אלה: מטעם התובעת – מר אוריאל רז
12 המאושר, כטוען מטעם התובעת (ראו בעמ' 8-9 לתמליל); ומטעם הנתבעת – ב"כ הנתבעת
13 שבכותרת (ראו בעמ' 14-15 לתמליל).
- 14 6.4. לאחר תום שמיעת העדויות הצעתי לצדדים הצעת פשרה שמתועדת בפרוטוקול, אך
15 שניהם גם יחד סירבו לקבלה, ולכן ההצעה ירדה מהפרק.
- 16 6.5. בהחלטה המסיימת את הדיון ובנסיבות (העובדה שבשני הצדדים משפטנים ושני
17 הצדדים מעוניינים למצות ההליכים בתיק עד תום) הוריתי על הגשת סיכומי טענות בכתב
18 (לא הגבלתי את היקף הסיכומים), תוך שקבעתי שהתובעת תגיש סיכומיה ראשונה, אחריו
19 הנתבעת תגיש סיכומיה, ולא יוגשו סיכומי תשובה.
- 20 סיכומים 7.
- 21 7.1. ביום 6.8.2024 הוגשו סיכומי התובעת (מחזיקים 11 עמודים).
- 22 7.2. ביום 14.8.2024 הוגשו סיכומי הנתבעת (מחזיקים 15 עמודים).
- 23 7.2.1. ביום 14.8.2024 ציינתי על גבי סיכומי הנתבעת כי פסה"ד יינתן בהמשך.
- 24 7.3. ביום 14.8.2024 (לאחר מתן החלטתי הנ"ל מאותו יום וחרף הוראות החלטתי הנ"ל במעמד
25 הדיון מיום 29.7.2024) הגישה התובעת "בקשה בעקבות סיכומי הנתבעת – בנושא סילוף
26 עובדות והרחבות חזית".
- 27 7.3.1. ביום 14.8.2024 נתתי החלטה, שבה קבעתי כי מדובר למעשה בסיכומי תשובה,
28 שהוגשו באופן פסול, וביקשתי מהתובעת להודיע מדוע לא ראוי לחייבה בהוצאות
29 לטובת אוצר המדינה, וכן ביקשתי מהנתבעת להגיש התייחסותה למסמך התובעת
30 מיום 14.8.2024.
- 31 7.3.2. ביום 16.8.2024 הוגשה התייחסות הנתבעת למסמך התובעת הנ"ל מיום 14.8.2024.
- 32
33
34



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

דיון והכרעה

דין התביעה להתקבל, באופן חלקי.

עובדות בסיסיות שאינן שנויות במחלוקת

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 1. הנתבעת שלחה לתובעת בדואר אלקטרוני של התובעת, שוב ושוב ולמרות השיחה הטלפונית
- 8 המוקלטת שקיימה התובעת עם נציג הנתבעת בשם עבד ביום שבו קיבלה התובעת את הדוא"ל
- 9 הראשון השגוי, משמע ביום 17.6.2020 (להלן – "השיחה הראשונה"), הודעות שוטפות (מסמכי
- 10 התקשרות, חשבוניות מס ופירוט חיובים שוטפים הכוללים מידע אישי של לקוחת הנתבעת
- 11 הנושאת במקרה את שמה של התובעת – להלן: "ההודעות שנשלחו") על פני תקופת ממושכת
- 12 כמצוין מעלה.
- 13
- 14 2. התובעת לא הייתה בשום שלב לקוחה של הנתבעת, ההודעות שנשלחו היו מיועדות ללקוחה
- 15 הנכונה של הנתבעת (שאינה התובעת), וההודעות שנשלחו נשלחו לתובעת בטעות של הנתבעת
- 16 ולא אמורות היו להישלח אל התובעת.
- 17
- 18 3. אין חולק על קיום ותוכן השיחה הראשונה ועל כך שההקלטה שלה שהוצגה משקפת את
- 19 שהתרחש במציאות באותה שיחה. האזנת לאותה הקלטה (התובעת הציגה החסן נייד רלוונטי
- 20 ואין חולק כי את ההקלטה קיבלה מהנתבעת), שאורכה כ-12 דקות. בשיחה זו, שאותה יזמה
- 21 התובעת, היא מדווחת לנציג הנתבעת בשם עבד על הגעת מסמכים באותו יום אליה בדוא"ל,
- 22 שאינם מיועדים עבורה. לאחר בירורים שעבד עושה במהלך השיחה, הוא מבהיר לתובעת
- 23 שהמסמכים נשלחו אליה בטעות ומרגיע אותה במילים הבאות: "אל תתייחסי אליה" (אל
- 24 ההודעה שהתובעת קיבלה) ו"כנראה שהמייל שלך מעודכן בטעות" (משמע כתובת הדוא"ל של
- 25 התובעת רשומה בטעות במחשב הנתבעת ככתובת דוא"ל של לקוחת הנתבעת הנכונה, שאינה
- 26 התובעת), ומבהיר לה "את לא מנויה אצלנו". וכאשר התובעת מבקשת שישלח אליה לאחר
- 27 השיחה מסמך בדוא"ל שמבהיר שנעשתה ע"י הנתבעת טעות, אותו עבד מרגיע אותה בכך שאין
- 28 צורך במסמך כזה ודי בזה שרשומה במחשב הנתבעת אסמכתא רלוונטית (מספר אסמכתא
- 29 28357768), ואף אומר לה כי התובעת לא אמורה לכתוב יותר כלום. ניכר כי עבד הצליח להרגיע
- 30 את התובעת והשיחה מסתיימת בכך שהתובעת מודה לו ונשמעת רגועה ומפויסת (להבדיל
- 31 מתחילת השיחה שבה היא נשמעת לוחמנית ותוקפנית יותר).
- 32
- 33 4. למרות השיחה הראשונה ולמרות תוכנה המרגיע ולמרות שבאותה שיחה הנתבעת הבינה היטב
- 34 שהיא עשתה טעות בכך ששלחה לדוא"ל של התובעת מסמכים אישיים שאינם מיועדים עבורה,
- 35 הנתבעת המשיכה לשלוח לתובעת, באותה טעות ממש ובאותה דרך ממש, הודעות נוספות.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 .5 ביום 8.2.2021 פנתה התובעת אל הנתבעת בדוא"ל, הודיעה כי הודעות ממשיכות להישלח אליה
3 חרף ההבטחה הטלפונית שניתנה לה (התכוונה מן הסתם לשיחה הראשונה, הגם שלא ציינה
4 בהודעה את פרטיה ואת מספר האסמכתא שניתן לה בשיחה), ביקשה שהדבר ייפסק וציינה כי
5 "זו התראה אחרונה לפני תביעה לפי חוק הספאם".
6 5.1. הנתבעת הודיעה לתובעת בדוא"ל באותו יום, כי הפנייה הנ"ל התקבלה (ותופל עד 14 ימי
7 עסקים".
8 5.2. הנתבעת, בתשובה, כתבה בדוא"ל ביום 23.2.2021 לתובעת: "אנא צייני מספר תעודת
9 זהות על מנת שאוכל לטפל בפנייתך".
10 5.3. התובעת, בתגובה לתשובה, כתבה בדוא"ל ביום 23.2.2021: "אני לא לקוחה שלכם ולא
11 צריכה למסור לכם תעודת זהות שלי כדי שתפסיקו לשלוח מיילים לכתובת המייל שלי. זו
12 התראה אחרונה".
13 5.4. הנתבעת, בתשובה לתגובה, כתבה בדוא"ל ביום 23.2.2021: "לצערי ללא פרטים לא אוכל
14 לסייע".
15
16 6. התובעת מסרה לנתבעת ביום 9.2.2022, בדואר רשום, מכתב התראה רלוונטי מיום 6.2.2022
17 שבו פירוט וצירוף העובדות והאסמכתות הרלוונטיות, ושבו גם דרישת פיצוי ע"ס 8,500 ₪
18 (להלן – "מכתב ההתראה").
19
20 7. ביום 23.2.2022 פנתה הנתבעת לתובעת בדוא"ל והודיעה כי קיבלה את מכתב ההתראה וכי
21 מעוניינת לשוחח טלפונית עליו עם התובעת, תוך ציון שניסיונות ליצירת קשר טלפוני ע"י
22 הנתבעת לא צלחו.
23
24 8. ביום 23.2.2022 השיבה התובעת לנתבעת בדוא"ל, וביקשה מהנתבעת לשלוח "מכתב מסודר"
25 במענה על מכתב ההתראה, תוך שהתובעת מבהירה ש"ההתראה עומדת בעינה" כמפורט
26 במכתב ההתראה.
27
28 9. ביום 1.3.2022 שלחה הנתבעת בדוא"ל לתובעת מכתב תגובה על מכתב ההתראה, שבו הודתה
29 הנתבעת בטעויותיה ובמחדליה הנ"ל, הודיעה כי כתובת התובעת הוסרה מרשימות הנתבעת,
30 הודיעה כי הנתבעת דאגה "לרענן נהלים מול נציגי החברה השונים", והציע פיצוי בסך 400 ₪
31 בגין פרסום שהתובעת קיבלה ביום 19.1.2021 ללא אישור התובעת.
32
33 10. מאז הודעת הנתבעת האחרונה הנ"ל, התובעת הפסיקה לקבל מהנתבעת הודעות מסוג ההודעות
34 שנשלחו, כך שהטעות טופלה והוסדרה לבסוף.
35





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1 לאחר ניתוח מכלול הטענות והראיות, באתי למסקנה לפיה **על הנתבעת לפצות את התובעת בסך**
2 **של 8,500 ₪ בלבד**, הוא סכום הפיצוי שבו נקבה התובעת עצמה במכתב ההתראה. ואלו נימוקיי:

3
4 1. די לטעמי בנסיבות בהתקיימות עוולת הרשלנות עפ"י פקודת הנזיקין. אין ולא יכול ולא צריך
5 להיות כל חולק, כי הנתבעת התרשלה כלפי התובעת בכל אלה: בכך שמלכתחילה יד עלומה
6 מטעם הנתבעת הזינה בטעות קשה – שהנתבעת לא הסבירה ולא הוכיחה את נסיבות
7 התרחשותה במציאות - במחשב הנתבעת את כתובת הדוא"ל של התובעת ככתובת של לקוחה
8 של הנתבעת שאינה התובעת (לקוחה שכלל אין לה כתובת דוא"ל לפי תוכן השיחה המוקלטת
9 השנייה שהציגה התובעת בהחסן הנייד); בכך שהנתבעת שלחה אל התובעת חומרים אישיים
10 (ההודעות שנשלחו) שאינם מיועדים עבור התובעת; בכך שהנתבעת לא ביצעה הסרה ותיקון של
11 הדרוש במחשביה ורישומיה בעקבות השיחה הראשונה (ומדובר לטעמי במחדל בוטה אף יותר
12 מהמחדל הראשוני הנ"ל); בכך שהנתבעת נמנעה מלהפסיק לשלוח את אותן הודעות שנשלחו,
13 חרף השיחה הראשונה וחרף המצג המרגיע והמטעה שהציג נציג הנתבעת לתובעת בשיחה
14 הראשונה; ובכך שהנתבעת כשלה קשות גם כאשר התובעת פנתה אליה שוב בדוא"ל בשנת 2021
15 כמפורט מעלה (הנוהל של הנתבעת שלפיו דרשה הנתבעת מהתובעת למסור מספר זהות כתנאי
16 לבירור תלונתה הינו נוהל נוקשה ובלתי מתאים, שמתעלם למעשה מתוכן התלונה ומן העובדה
17 שהתובעת כלל אינה לקוחה של הנתבעת ולכן וממילא מספר הזהות שלה אינו אמור להופיע
18 ברישומיה). בשורת מחדלים בוטים אלה של הנתבעת היא ודאי שלא נקטה באמצעים סבירים
19 ומספיקים למנוע את נזקה של התובעת, שהתבטא במטרד ובעוגמת נפש נמשכים מצד גוף גדול
20 ורב כוח, שאף הציג מצג שווא של טיפול רלוונטי במסגרת השיחה הראשונה. אני מתרשם
21 שהנתבעת מקלה ראש בהשלכות מחדליה הנ"ל ואינה מבינה היטב את חומרתן. לכן הנתבעת
22 מרשה לעצמה, באופן לא ראוי, לייחס לתובעת דווקא חוסר תום לב ובצע כסף, כאשר העובדות
23 מלמדות שהתובעת פעלה, לפחות בתחילת הדרך, כאזרחית למופת, כשקיימה את השיחה
24 הראשונה וגם כשפנתה שוב כאמור מעלה בשנת 2021. בפניות אלה לא דרשה התובעת כל פיצוי
25 כספי אלא רק להפסיד להטריד אותה, דרישה אנושית לגיטימית, שחבל שהנתבעת לא טיפה בה
26 ברצינות הראויה.

27
28 2. אני סבור שדי בנסיבות בפיצוי ע"ס 8,500 ₪, שהוא הסכום שהתובעת עצמה נקבה בו בזמן
29 אמת כסכום פיצוי מספיק וראוי, וגם לי נראה שהסכום מידתי וראוי. אני לוקח בחשבון
30 בנסיבות גם את השיהוי הרב יחסית שבו בחרה התובעת לפעול (חלפו שנים עד שמצאה להגיש
31 תביעתה שבנדון) לאחר שהטרדתה ע"י הנתבעת פסקה לחלוטין, ושיהוי זה מלמד שאחרי
32 ככלות הכול אין מדובר בפגיעה כה קשה כפי שהתובעת ניסתה והתיימרה לצייר (בדיון
33 השתמשה בתיאור קיצוני ומגמתי משהו: "...התישו לי את הנשמה, דרסו אותי ולא אכפת להם
34 ממני וחודרים לי למרחב..." – ראו בשורות 9-10 בעמ' 2 לתמליל). אני כמובן לא ממעיט





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 מחומרת הפגיעה שפגעה הנתבעת בתובעת, אך דומה כי מילות התיאור המצוטטות הנ"ל אינן
2 אופייניות למי שבוחר להמתין שנים עם הגשת תביעה משפטית, ומדובר בתובעת שהינה עו"ד
3 (שאף נעזרת באדם שמרבה לפעול בעולם המשפט) ולכן הנגישות המשפטית שלה גבוהה.
4
5 3. אני מקבל את טענת הסף שהעלתה הנתבעת, שלא מצאתי שהתובעת התמודדה עמה, לפיה לא
6 ניתן לתבוע לפי חוק הגנת הפרטיות, מאחר שהתביעה התיישנה עפ"י תקופת ההתיישנות
7 המקוצרת בת השנתיים שבסעיף 26 לחוק הגנת הפרטיות.
8
9 4. בנסיבות אין צורך שאכריע במחלוקת בין הצדדים בשאלת תחולת סעיף 30א לחוק התקשורת
10 (בזק ושידורים), המוכר גם כחוק הספאם, בנסיבות ובשים לב לכך שההודעות שנשלחו הן
11 חשבוניות מס. המחלוקת היא בשאלה האם ההודעות שנשלחו הן בגדר "דבר פרסומת" כמובנו
12 בחוק. ראיתי את הפסיקה (הלא מחייבת) שאליה הפנו הצדדים, ואוסיף כי גם מתעוררת
13 בנסיבות שאלה ייחודית נוספת שגם בה איני מוצא להכריע, והיא האם חוק הספאם חל גם
14 כאשר דבר הפרסומת נשלח בטעות ברורה וגלויה ולכן ממילא ללא כוונת פרסומת.
15
16

סיכום

- 17
18
19 התביעה מתקבלת באופן חלקי.
20
21 הנתבעת תשלם לתובעת סך של 8,500 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה
22 (2.5.2024) ועד יום התשלום המלא בפועל.
23
24 איני מזכה את התובעת בהוצאות, מאחר שהרשתה לעצמה באופן בעייתי כמפורט מעלה להגיש
25 למעשה סוג של סיכומי תשובה.
26
27 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פס"ד זה לפני בית המשפט המחוזי בת"א בתוך 15 יום.
28
29 המזכירות תשלח את פסה"ד לצדדים ותסגור את התיק.
30
31 ניתן היום, י"ב אב תשפ"ד, 16 אוגוסט 2024, בהעדר הצדדים.
32



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 6563-05-24 גוטמן נ' הוט מובייל בע"מ
תיק חיצוני:

אבי כהן, שופט

1

2

