



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

25 אוגוסט 2024

ת"ק 23-07-33353 מיכאלי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1

בפני כב' הרשם הבכיר צוריאל לרנר

תובע ניר מיכאלי

נגד

נתבעת הוט - מערכות תקשורת בע"מ

2

פסק דין

3

4

רקע

1. בפני תביעה כספית, בסך 36,400 ₪, שעניינה דרישת פיצוי עבור קבלת שיחות שיווק ומכירות של שירותי הנתבעת. באופן כללי, השאלה העומדת להכרעה היא כפולה: האם הוכיח התובע כי קיבל שיחות כאלה מהנתבעת או מי מטעמה לאחר שביקש בכתב להיות מוסר מהמאגר; והאם במקרה כזה זכאי התובע לפיצוי עבור השיחות שקיבל.

10

11

חקיקה רלוונטית

2. נזכיר כי לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן – "חוק התקשורת"), פרסום המזכה בפיצוי הוא פרסום בכתב (באחת מדרכים רבות המנויות בסעיף 30א שם), בעוד סעיף 30 לחוק זה מתייחס באופן כללי לשימוש במתקן בזק לשם הטרדה (בין היתר), אולם לפי לשונו הוא עוסק בדין הפלילי.

16

3. בנוסף, מן הראוי להזכיר את תיקון 61 (משנת תשפ"א-2020) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – "תיקון 61" ו-"חוק הגנת הצרכן"), שעל פיו הוקם מאגר של מספר טלפון שבעליהם אינם מעוניינים לקבל שיחות טלפון שיווקיות, וסעיף 16 לחוק זה, שאוסר על ביצוע שיחות שיווק טלפונית למספרים הכלולים במאגר. בהמשך לחוק זה, הותקנו גם תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב-2022, אם כי לא ראיתי כי נעשה באלה איזשהו שימוש בפסיקה עד היום.

23

24

הטענות

4. עפ"י כתב התביעה, היה התובע בעבר לקוח של הנתבעת, ולימים התאכזב מהשירות והתנתק. לאחר מכן קיבל עשרות שיחות מכירות, למרות שביקש פעם אחר פעם שיפסיקו להתקשר אליו. הדברים הגיעו עד כדי כך, שביום 10.5.2023 פנה אל הנתבעת בכתב והתרה בה, כי אם נציגיה לא יחדלו להתקשר אליו, יגיש נגדה תביעה על הטרדה.

28



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

25 אוגוסט 2024

ת"ק 23-07-33353 מיכאלי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

- 1 5. ביום 21.5.2023 (ככל הנראה, הגם שהמכתב עצמו אינו נושא תאריך) פנה גם עורך-
2 דינו בשמו, ושב ופנה ביום 11.6.2023, לאחר שביום 5.6.2023 התקבלה הודעת דוא"ל
3 מהנתבעת בה נכתב כי מספר הטלפון שלו נחסם לקבלת שיחות שיווק, אולם לטענתו
4 הגיעו שיחות נוספות. ביום 18.6.2023 קיבל התובע 2 שיחות, בהפרש דקה זו מזו, אותן
5 הקליט ואף תמלל (התמלול צורף לכתב התביעה, כמו גם התכתובת הנזכרת לעיל).
6
- 7 6. התובע מתאר את חוויית קבלת השיחות במילים חריפות ביותר ("הורגים אותי",
8 "התעללות", וכיו"ב). כן אישר, כי מאז ספטמבר לא הגיעו שיחות שיווק כלשהן עבור
9 הנתבעת, אך הביע השערה, כי קיימת זיקה בין פרוץ מלחמת חרבות ברזל בתחילת
10 אוקטובר לבין הפסקת שיחות השיווק.
11
- 12 7. עפ"י כתב ההגנה, ומסמכים שהגישה נציגת הנתבעת בדיון, אכן מופיע שמו של הנתבע
13 כחסום לשיחות שיווק, החל מחודש יוני 2023. לטענתה, לא נעשו מאז שיחות שיווק
14 על ידי הנתבעת, וככל שהיא יודעת, גם לא על ידי גורמי שיווק איתם היא מתקשרת
15 לביצוע שיחות שיווק עבורה. ככל שנעשו שיחות כאלה ואחרות, הרי שהדבר הוא
16 בניגוד להנחיות הנתבעת לאותם גורמי שיווק. מכל מקום, אם לא יימסר לה מספר
17 הטלפון המתקשר באותם מקרים, לא תוכל לברר מי – אם בכלל – פונה בשיחות אלה.
18 לדבריה, למעט 2 השיחות המתומללות מיום 18.6.2023 אין כל ראיה שאכן התקבלו
19 שיחות נוספות מאז פנייתו בכתב של התובע, ומאז נחסם לקבלת שיחות שיווק.
20
- 21 8. נוסף על כך היא טוענת, כי ממילא בכל הנוגע לפניות שיווק טלפוניות, הרי שתיקון 61
22 לחוק הגנת הצרכן, שנזכר בפרק החקיקה בראש פסק-דין זה, ממצה את הסוגיה, ואין
23 מקום לפסוק פיצוי גם אם אכן נעשו אי אלו שיחות שיווק, כל עוד לא נרשם התובע
24 במאגר.
25
- 26 9. יוער, כי התובע אישר כי לא נרשם במאגר (ולמעשה עד הדיון גם לא שמע עליו), ולא זו
27 בלבד, אלא שגם אמר שאינו מתכוון להירשם בו, "כי לפעמים יש גם דברים מעניינים".
28
- 29 דיון והכרעה
- 30 10. לא עלה בידי למצוא פסיקה העוסקת בהשלכות תיקון 61 על זכותו של צרכן – שלא
31 נרשם במאגר – לתבוע פיצויים בשל שיחות שיווק (התיקון נזכר במספר פסקי-דין
32 שניתנו בעניין בקשות לאישור תובענות ייצוגיות, אך אלה אינם רלוונטיים לענייננו).
33



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

25 אוגוסט 2024

ת"ק 23-07-33353 מיכאלי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

11. באשר למצב המשפטי שחל לפני תיקון זה, הרי שהדעות בפסיקה אינן אחידות (כל פסקי הדין הנזכרים להלן נמצאו במאגר "נבו"): בעוד מספר מותבים דחו תביעות על בסיס שיחות שיווק טלפוניות, בין היתר מחמת הנימוק שמטרת סעיף 30 לחוק התקשורת היתה, כפי שכבר נכתב לעיל, לפעול במישור הפלילי, ולהרתיע משימוש לא חוקי במתקני בזק, והוא לא נועד למנוע התקשרויות כאלה במישור האזרחי-צרכני (ראה, לדוגמא, ת"ק (חי) 19-06-33234 איציקובסקי נ. פלאפון תקשורת בע"מ), הרי שמותבים אחרים (ונדמה כי אלה הרוב) סברו שיש אכן מקום לעשות שימוש בסעיף 30 האמור וחייבו בפיצוי בסכומים משתנים (ראה, לדוגמא, ת"ק (די) 20-09-6105 שורדקר נ. הוט מערכות תקשורת בע"מ, או פסק-הדין מהחודשים האחרונים שניתן בת"ק 32830-11-23 יוסף נ. הוט מערכות תקשורת בע"מ – אשר למרות שניתן לאחר תיקון 61, אינו מתייחס אליו כלל). כמו-כן, הושגו מספר הסדרי פשרה בתחום זה במסגרת תובענות ייצוגיות, ומעניין לציין את ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ. הוט תקשורת בע"מ ואת ת"צ 22-04-39646 קוק נ. הוט מערכת תקשורת בע"מ – אשר גם הוא ניתן לאחר תיקון 61, אך לא מצאתי בו התייחסות אליו).
12. כמדומה, שעל פי המצב המשפטי האמור (דהיינו: לפני תיקון 61), הייתי אני מצרף את דעתי לדעת הרוב. כלומר: שבהתעלם לרגע מהטענות הנוגעות ליריבות (דהיינו: טענת הנתבעת כי בכל מקרה, לא היא שעשתה את השיחות המדוברות, אלא, אולי, גורמי שיווק חיצוניים מטעמה), ונוכח ריבוי השיחות, היה מקום לשקול חיוב הנתבעת בפיצוי, למרות מטרתו הפלילית של סעיף 30 לחוק התקשורת, וזאת מחמת כך שבעצם קיומו יוצר הסעיף עולה נזיקית של הפרת חובה חקוקה, ואם היה עולה בידי התובע להוכיח נזקים (ונדמה לי כי במקרה הזה, נזק לשלוות רוחו ופרטיותו אף הוא בגדר נזק בר-פיצוי) – הרי שהיה זכאי לפיצוי.
13. עם זאת, אני נוטה להסכים עם הנתבעת, כי שעה שנתן המחוקק דעתו לצורך לאזן בין זכויות עוסקים לשווק באופן סביר את שירותיהם, לבין זכויות צרכנים שלא להיות מוטרדים, גם טלפונית, משיחות שיווק כאלה, ועל כן טרח וחוקק את תיקון 61, ונתן לכל צרכן את השליטה על גורלו בהקשר זה – שוב לא יכול צרכן לבוא בטענות למשווק הפונה אליו בשיחות שיווק.
14. אמנם, באופן עקרוני נכון שגם עתה, עוסק המתבקש במפורש לחדול מלהתקשר אכן יחדל לעשות כן, או לכל הפחות יפנה את הצרכן לזכותו לפעול על פי תיקון 61 האמור, אולם אני מתקשה לקבל שיהיה נכון לפסוק פיצוי כספי לחובת עוסק שאינו פועל בדרך



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

25 אוגוסט 2024

ת"ק 23-07-33353 מיכאלי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

- 1 ראויה זו. לא כל חוסר-נימוס מסחרי ושיווקי הוא עניין לבית המשפט לענות בו,
2 במיוחד כשהמחוקק נותן כלים בידי הנפגע להגן על ענייניו בעצמו.
3
- 4 ההסתייגות היחידה מהאמור תבוא במקרים קיצוניים (אולי כדוגמת זה שנדון בת"ק 15.
5 32830-11-23 הנזכר לעיל, שם מתוארות שיחות שיווק על גבול הביזארי, ובקצב של
6 כמה וכמה ביום; אם כי, כאמור, בית המשפט לא נתן שם את דעתו להשלכות תיקון
7 61 ואין לדעת מה היה מכריע לאור הוראותיו, במיוחד אם היה הצרכן, כבמקרה דנן,
8 מעיד על עצמו שלא היה מכניס את עצמו למאגר). עוסק, המתבקש פעם אחר פעם
9 מצרכן לחדול מלהתקשר, ומתעלם לחלוטין, מתקשר בתכיפות רבה, בגסות רבה, ואינו
10 מעמיד את הצרכן על זכויותיו החוקיות – עשוי לחוב במקרי קיצון בפיצוי הצרכן
11 למרות האמצעי העומד לרשות הצרכן להגן על עצמו.
12
- 13 למרות העולה מנקודת מבטו של התובע, כפי שתואר קצרות לעיל, איני סבור שזהו 16.
14 מהמקרים החריגים האלה (ולמען האמת, התובע הביא תיעוד דל למדי באשר לשיחות
15 שהוא עצמו קיבל, בניגוד למקרה שנדון באותו פסק-דין מהעת האחרונה). התובע העיד
16 על עצמו, כאמור לעיל, שאמנם לא ידע על המאגר, אך גם לא היה נרשם בו כדי שלא
17 להחמיץ הזדמנויות שיווק מעניינות. לשון אחרת: הוא מעוניין שהנתבעת תחדל
18 להתקשר אליו, אך אינו מעוניין שספקים אחרים יעשו כן. לא השיחות הן המטרידות,
19 אלא הנתבעת עצמה, שבעבר נתנה לו שירותים, אך כנראה אכזבה או הכעיסה אותו,
20 ועל כן ממנה אין הוא חפץ לשמוע יותר. כמדומה שהמחוקק אמר את דברו: זכותו של
21 אדם שלא להיות מוטרד על ידי משווקים, אם הוא חפץ בשלווה, אך אם לא שלווה
22 הוא מבקש, אלא סינון – יתכבד ויסנן את השיחות בעצמו.
23
- 24 בנוסף, הרי שכאמור בהצגת טענות הצדדים, מאז פנייתו הכתובה של התובע, התווסף 17.
25 מספר הטלפון שלו למאגר שמקיימת הנתבעת עצמה, של מספרים חסומים במערכת,
26 כך שגם בהסתכלות מזווית הראיה של העוסק, לא יהיה זה מהמקרים החריגים בהם
27 יהיה נכון לפסוק פיצוי.
28
- 29 זאת ועוד, ממילא יש גם ממש בדברי הנתבעת, כי כלל אין זה ברור שהיא הנתבעת 18.
30 הנכונה, בהינתן שישנן מספר חברות בתחום התקשורת (במובן הרחב) הקשורות
31 בעקיפין זו לזו, והמשתמשות בשם "הוט". כל עוד לא הצביע התובע על מספרי הטלפון
32 מהם הגיעו השיחות, ולא איפשר לזהות מיהו שפנה אליו, כלל אין הוכחה שהנתבעת
33 היא הנתבעת הנכונה.





בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

25 אוגוסט 2024

ת"ק 23-07-33353 מיכאלי נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ

1
2 19. כל זאת לפני שהגענו לשאלת המשווקים העצמאיים. כידוע, סעיף 15 לפקודת הנזיקין
3 [נוסח חדש] פוטר (למעט חריגים) את מי שהתקשר בהסכם עם אחר שיעשה עבורו
4 פעולות (שכשלעצמן הן חוקיות), ואותו אחר גורם נזק (שלא בהסכמת המתקשר עמו
5 בהסכם). לכן, אם אכן במשווק עצמאי עסקינן, ממילא אין ככלל אחריות לנתבעת על
6 פעולות של אותו משווק בניגוד לנהלים שמכתיבה הנתבעת.

7
8 20. עם זאת, למען שלמות התמונה נציין, כי פסק-הדין בת"ק 32830-11-23 הנ"ל דן גם
9 בשאלה זו של ספקים, ומצא כי בנסיבות שבפניו אין סעיף 15 לפקודת הנזיקין מסייע
10 לנתבעת שם. נוכח מכלול האמור לעיל, לא מצאתי צורך להתעכב על סוגיה זו בענייננו
11 מעבר לאשר כבר נכתב.

תוצאה

12
13
14 21. דין התביעה להידחות, אפוא, בשל מכלול הנימוקים המפורטים, והתביעה נדחית בזה.
15 התובע ישא בהוצאות הנתבעת בסך של 400 ₪.

16
17 המבקש להשיג על פסק הדין, זכאי לבקש רשות ערעור מבית המשפט המחוזי, תוך 15 יום.

18
19 המזכירות תשלח העתק פסק-הדין לצדדים.

20
21 ניתן היום, כ"א אב תשפ"ד, 25 אוגוסט 2024, בהעדר הצדדים.

22

צוריאל לרנר, רשם בכיר

