



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12874-12-23 אומן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד הרשם הבכיר יגאל ברק- עופר

התובע ארז אומן

נגד

הנתבעת הוט מובייל בע"מ, ח.פ. 512615964

פסק דין

1. לפני תביעה בסך 28,000 ₪ בגין משלוח הודעות דוא"ל הכוללות, לטענת התובע, דברי פרסומת, בניגוד להוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "החוק").

תמצית טענות התובע בכתב התביעה

2. התובע הינו לקוח של הנתבעת אשר התקשר עמה בחוזה להפעלת 4 קווי טלפון סלולרי.
3. במהלך שנת 2023, החל מתאריך 25.5.2023, נשלחו לתובע 18 הודעות שיווקיות לדוא"ל ועוד 10 מסרונים לקווי הטלפון.
4. התובע מעולם לא נתן את הסכמתו למשלוח דברי פרסומת, כאשר החתימה על הסכם ההתקשרות בעניין הקווים הסלולריים זויפה, והיא איננה חתימתו.
5. התובע פנה לשירות הלקוחות של הנתבעת, העלה את טענת זיוף החתימה וביקש להפסיק לשלוח לו דברי פרסומת. נציגת הנתבעת הודתה כי הדבר איננו תקין, אך משלוח המסרונים לא הפסיק, למרות פניות חוזרות ונשנות של התובע.
6. ביום 15.11.2023 חזרה אל התובע נציגה של הנתבעת בשיחה טלפונית, ולאחר שהתובע העלה את נושא הודעות הפרסומת התנצלה, אמרה שאולי מדובר בטעות והבטיחה לחסום שוב.
7. אולם, גם לאחר שיחה זו המשיכו להישלח דברי פרסומת.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12874-12-23 אומן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 8. מדובר בדברי פרסומת, שכן ההודעות כללו מסרים שנועדו לעודד רכישת מוצרים או
3 שירותים מהנתבעת.
4
5 9. לאחר הגשת כתב התביעה הגיש התובע תיעוד של שתי הודעות נוספות, אשר צורפו לכתב
6 התביעה.
7
8 תמצית טענות הנתבעת בכתב ההגנה
9 10. התובע חתם על מסמכי ההתקשרות, חתימתו לא זויפה ואף נציגת השירות של הנתבעת לא
10 הודתה בטענה זו של התובע.
11
12 11. מכל מקום מדובר בהסכם היחיד הקיים בין הצדדים, והתובע לא כפר בתוקפו, לא צירף
13 כל הסכם אחר ואף הודה שחתם ע"ג מסך בעת ביצוע ההתקשרות ביחס לקווי הטלפון
14 שברשותו.
15
16 12. במסגרת ההסכם אישר התובע קבלת הודעות שיווקיות.
17
18 13. מנספחי התביעה לא ניתן כלל להבין לאיזה מנוי נשלחה כל הודעה, ובאיזה תאריך.
19
20 14. חלק מן ההודעות נשלחו עוד בטרם פנה התובע לשירות הלקוחות וביקש שהנתבעת תפסיק
21 לשלוח לו דברי פרסומת.
22
23 15. פניית התובע לשירות הלקוחות נגעה לארבעה קווים בלבד.
24
25 16. זמן קצר לאחר השיחה עם שירות הלקוחות ביצע התובע באתר האינטרנט של הנתבעת
26 פעולות במסגרתן אישר שוב משלוח דברי פרסומת. בכך איין התובע את בקשת ההסרה
27 שהביע כלפי שירות הלקוחות.
28
29 17. מדובר, בין היתר, ברכישת חבילות חו"ל בתאריכים 8.6.2023 ו-25.6.2023 ובהזמנת קו
30 טלפון חמישי ביום 22.8.2023.
31
32 18. התובע גם נמנע ממשלוח הודעות הסרה במענה להודעות שקיבל, ולמעשה נמנע כליל
33 ממשלוח בקשות הסרה במשך זמן רב, בחוסר ת"ל.
34
35 19. חלק מן ההודעות מטרתן שיפור וייעול השירות ולא עידוד רכישת שירותים, ועל כן הן
36 אינן בגדר דברי פרסומת.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12874-12-23 אומן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1

2

תמצית טענות התובע בכתבי התשובה

3

20. התובע הגיש שני כתבי תשובה. לראשון צורף תמליל השיחה מיום 15.11.2023.

4

5

21. לכתב התשובה השני צורף תיעוד שיחת ווטסאפ עם שירות הלקוחות של הנתבעת,

6

במסגרתה אושרה העובדה כי רכישת החבילה לחו"ל, ביום 5.6.2023, נעשתה בשיחה

7

טלפונית מול נציג ולא באמצעות האינטרנט.

8

תמצית מהלך הדיון

9

22. במהלך הדיון טען התובע כי כאשר נייד 4 קווי טלפון אל הנתבעת, לא חתם על כל מסמך,

10

ונאמר לו שהחווה יישלח אליו בדוא"ל, אך הוא נשלח רק לאחר שטען בהתכתבות עם

11

שירות הלקוחות לזיוף חתימתו.

12

13

23. אולם, כשהתבקש התובע להציג את מועד קבלת המסמכים הוצג לבית המשפט (בסיוע

14

נציגת הנתבעת) כי הדוא"ל התקבל כבר ביום ההתקשרות – 17.4.2023 – ואף נפתח.

15

16

24. כן טען התובע כי מספר פעמים ניסה לבצע הסרה באמצעות משלוח מסרון חוזר, אך לא

17

קיבל אישור על הסרתו מרשימת התפוצה.

18

19

25. נציגת הנתבעת שבה וטענה כי התובע מילא הסכמה לקבלת דברי פרסום לאחר ההסרה,

20

ובתגובה לאמור בשיחת הווטסאפ שצורפה לכתב התשובה טענה כי רכישת חבילת חו"ל

21

הייתה ביום 8.6.2023 דרך האתר, ואילו ביום 5.6.2023 הייתה שיחה דרך שירות הפייסבוק

22

במהלכה ביקש התובע חסימה של ההודעות.

23

24

26. לאחר הדיון הגיש התובע צילום מסך המראה כי ביום 30.6.2023 רכש חבילת חו"ל ללא

25

שאישר משלוח דברי פרסומת, ואילו הנתבעת הגישה תדפיס של כל ההרשאות למשלוח

26

דברי פרסומת שנתן התובע.

27

28

דיון והכרעה

29

30

27. לעניין תוקף החווה, גם אם נכונה גרסת התובע לפיה לא הוחתם על מסמכי ההתקשרות,

31

שעה שלטענתו הובטח לו שמסמכים אלה יישלחו אליו, והוכח כי הם נשלחו אליו בו ביום,

32

הרי שמדובר במסמכי ההתקשרות החוזית המחייבת בין הצדדים, גם בהיעדר חתימה

33

כתובה.





בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12874-12-23 אומן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 28. היות שבמסגרת מסמכי ההתקשרות האמורים עוגנה הסכמה למשלוח דברי פרסומת, הרי
- 3 שכל דברי הפרסומת שנשלחו עד למועד ההסרה נשלחו כדין.
- 4
- 5 29. אין חולק כי ביום 5.6.2023 ביקש התובע להסיר את כל הקווים מרשימת התפוצה של דברי
- 6 הפרסומת, וכי נאמר לו שכך נעשה.
- 7
- 8 30. הצדדים חלוקים בשאלה מתי ובאיזה אופן רכש התובע לראשונה את חבילת השיחות
- 9 לחו"ל.
- 10
- 11 31. מעיון בשיחת הווטסאפ שבה אישר נציג השירות של הנתבעת כי שירותי השיחות לחו"ל,
- 12 לקו הראשי של התובע ולקו נוסף, נרכשו ביום 5.6.2023, עולה כי מי שנקב בתאריך האמור
- 13 וטען כי העסקה נעשתה דרך נציג היה התובע, כאשר הנציג רק אישר את הדברים.
- 14
- 15 32. לעומת זאת, הנתבעת הצגה פלט מחשב ממנו עולה בבירור שבתאריך 8.6.2023 נרכשה
- 16 חבילת השיחות לחו"ל ואף כי עודכן באותו מועד אישור למשלוח דברי פרסומת.
- 17
- 18 33. הנתונים שהציגה הנתבעת מהווים רשומה מוסדית, ועל כן ערכם הראייתי גבוה יותר.
- 19
- 20 34. לעומת זאת, לאישור הנציג יש לייחס אמינות פחותה, שכן סביר להניח כי הוא הסתפק בכך
- 21 שראה כי הייתה שיחה טלפונית בתאריך 5.6.2023 וכי נרכשה חבילת שיחות לחו"ל, ועל כן
- 22 אישר את דברי התובע מבלי לדקדק בפרטים ומבלי שידע כי האישור נדרש לתובע על מנת
- 23 לשמש כראיה בהליך זה.
- 24
- 25 35. ודוק: השיחה הנ"ל נערכה ביום 27.5.2024, זמן רב לאחר פתיחת הליך זה ולאחר הגשת
- 26 כתב ההגנה.
- 27
- 28 36. לעניין סוף החודש, התיעוד של התובע לפיו בתאריך 30.6.2023 רכש חבילת שיחות לחו"ל
- 29 ולא אישר קבלת דברי פרסומת, איננו סותר את התיעוד שהציגה הנתבעת, לפיו בתאריך
- 30 25.6.2023 רכש התובע חבילת שיחות לחו"ל ואישר קבלת דברי פרסומת, ואישור דומה
- 31 ניתן אף בתאריך 28.6.2023.
- 32
- 33 37. זאת, שעה שמשפרי הקווים שהוצגו בתיעוד מיום 30.6.2023 שונים ממשפרי הקווים
- 34 שהוצגו בתיעוד מיום 25.6.2023 ומיום 28.6.2023.
- 35
- 36 38. כמו כן, התובע לא הוכיח את טענתו כי ניסה לבצע הסרה מקבלת דברי פרסומת במועדים
- 37 נוספים.





בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12874-12-23 אומן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2 39. עולה מכך כי, למעט בין התאריכים 5.6.2023 ו-8.6.2023, הנתבעת הוכיחה באמצעות
3 הרשומות המוסדיות שצירפה, כי היה אישור תקף למשלוח דברי פרסומת בכל התקופה של
4 משלוח ההודעות, ועל כן התובע איננו זכאי לפיצוי בגין.
5
6 40. ויוער כי תיעוד המסרונים שנשלחו לקווים השונים היה לקוי, כך שלגבי חלק מן המסרונים
7 לא ברור מהו תאריך המשלוח ולגבי חלק אחר לא צוין לאיזה קו הם נשלחו. בכל מקרה,
8 עיקר התיעוד נוגע לקו הראשי, שלגבי הוזמנה תבילת השיחות ואושר משלוח דברי פרסום
9 ביום 8.6.2023.
10
11 41. כמו כן, די באישור משלוח דברי פרסומת לאחד מן הקווים כדי לאפשר משלוח תביעת
12 הדוא"ל של התובע, המקושרת לכולם.
13
14 42. כאן המקום לציין כי דרישות ההסרה של התובע לצד אישורים חוזרים ונשנים למשלוח
15 דברי פרסומת, מטילים סימן שאלה על התנהלות התובע.
16
17 43. עם זאת, בשים לב לכך שהתובע העיד על עצמו שהוא מתקשה בטכנולוגיה, לא הוכח כי פעל
18 בחוסר תום, ואפשר שהאישורים ניתנו מתוך חוסר הבנה. יובהר, כי אין בכך כדי לפגוע
19 בתוקפם.
20
21 44. מכל מקום, התובע צירף תמליל שיחה (שהושמעה במסגרת הדיון) ממנה עולה בבירור כי
22 בשיחה מיום 15.11.2023 התחייבה נציגת שירות של הנתבעת כי תעודכן חסימה שתביא
23 לכך שהתובע לא יקבל עוד דברי פרסומת לכתובת הדוא"ל שלו.
24
25 45. למרות זאת, התובע הוכיח כי נשלחו אליו דברי פרסומת בדוא"ל בתאריכים 19.11.2023,
26 14.12.2023 ו-7.1.2024.
27
28 46. ויובהר כי אין צורך לדון בשאלה אם תוכן אותם דברי דוא"ל מהווה פרסומת, שכן
29 בכותרתם נכתבה במפורש המילה "פרסומת" – דבר המהווה הודאת בעלת דין לעניין זה
30 מצד הנתבעת.
31
32 47. לאור העובדה שלא היה מדובר בפנייה ראשונה, היה על הנתבעת להקפיד הקפדה יתרה
33 לבצע את ההסרה כראוי, ועל כן התובע זכאי לפיצוי בגין משלוח אותם שלושה דברי
34 פרסומת, בסך 3,000 ₪.
35
36 48. בשים לב לכך שהתביעה התקבלה בחלקה הקטן, ולבעייתיות בהתנהלות התובע, עליה
37 עמדתי לעיל, אני רואה לנכון לקבוע שכל צד יישא בהוצאותיו.





בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12874-12-23 אומן נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

1

2

49. התוצאה היא כי הנתבעת תשלם לתובע סך של 3,000 ₪.

3

4

50. הסכום האמור ישולם בתוך 30 יום, שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום

5

מתן פסק הדין ועד למועד התשלום בפועל.

6

7

51. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על האמור בפסק דין זה לבית המשפט המחוזי בירושלים,

8

בתוך 15 יום.

9

10

11

12

13

14

ניתן היום, ט"ז חשוון תשפ"ה, 17 נובמבר 2024, בהעדר הצדדים.

15

16

יגאל ברק-עופר, רשם בכיר

17

