



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 18022-12-19 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

לפניי כבוד הרשמת הבכירה דליה אסטרייכר

נטליה שצ'לקנוב

תובעת

נגד

1. הוט מובייל בע"מ  
2. ערן קנובל

נתבעים

### פסק דין

- 1 לפני תביעה לפיצוי התובעת, בגין סירוב הנתבעת לבטל עסקה מתמשכת והשבת סכומים שנגבו  
2 ממנה, לטענתה, שלא כדין כמו גם בגין הודעות ספאם ששלחו אליה הן הנתבעת והן הנתבע- עו"ד  
3 המייצג את הנתבעת.  
4  
5 לא היתה מחלוקת בין הצדדים כי ביום 18.1.18 התובעת שלחה מייל אל הנתבעת בו ביקשה לבטל  
6 את כל המנויים שברשותה אצל הנתבעת. לא היתה גם מחלוקת כי בפניית הדוא"ל אל הנתבעת  
7 ביקשה התובעת כי הנתבעת לא תפנה אליה עוד בקשר עם מנויים אלה. לא היתה גם מחלוקת כי  
8 פנייתה של התובעת התקבלה אצל הנתבעת ונמסר לה בתשובה כי היא בטיפול וכי בהמשך להודעה  
9 זו נשלחה הודעת דוא"ל נוספת בה ביקשה הנתבעת להבהיר לתובעת כי ככל שינותקו המנויים לא  
10 ניתן יהיה בעתיד לשוב אליהם וממילא לא ישמרו המספרים וביקשה את אישור התובעת לניתוק  
11 אלא שלהודעה זו לא ענתה התובעת.  
12  
13 לטענת התובעת, חצי שנה לאחר שליחת ההודעה לנתבעת בבקשה לבטל את המנויים אצלה בתה  
14 שמה לב כי הנתבעת ממשיכה לחייבה. לאור כך, פנתה התובעת שוב לנתבעת ביום 13.6.18 וביקשה  
15 לנתק את כל המינויים שברשותה. התובעת שוב קיבלה תשובה כי פנייתה התקבלה ושהיא תטופל,  
16 אולם לטענתה, הנתבעת המשיכה לחייב אותה ואף מחיר המנויים עלה ל-30 ש. עוד טוענת התובעת,  
17 כי בנוסף החליטה הנתבעת, על דעת עצמה, להחיות קו אשר היה ברשותה בשנת 2013 אשר גם אותו  
18 ביטלה בשנת 2017 והחלה מחייבת אותה בסך של 7.90 ש לחודש. בהמשך, טענתה התובעת כי  
19 קיבלה, ביום 2.9.19, הודעת דוא"ל ממשרד הנתבע 2, כי במידה ולא תשלם את החוב לנתבעת יפתח



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 18022-12-19 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 נגדה תיק בהוצל"פ ועל כן נאצלה התובעת לשלם את החוב. הודעה זו יש בה לטענת התובעת כמהווה  
2 שיגור דבר פרסומת אסור על פי הוראות סעיף 30 א' לחוק התקשרות (בזק ושידורים) תשמ"ב-1982  
3 וכי ביום 8.7.18 הנתבעת אף היא שגרה לתובעת הודעה אסורה אשר בה היא "מתרברבת" בהיותה  
4 החברה שזוכה הכי הרבה לאמון הציבור, התובעת טוענת כי לא נתנה את הסכמתה למשלוח הודעות  
5 "ספאם" וממילא גם הודעתו של הנתבע הינה הודעת ספאם.  
6  
7 הנתבעת מצדה, אישרה כאמור לעיל כי ביום 18.1.18 פנתה אליה התובעת במייל וביקשה לנתק את  
8 כלל המנויים שברשותה והיא בהתאם השיבה במייל לתובעת כי הניתוק הוא לצמיתות וכי לא ניתן  
9 יהיה לשחזר את המספרים האלו ועל התובעת לאשר את הניתוק. לטענת הנתבעת, התובעת לא  
10 השיבה למייל זה ומאחר ובמנויים בוצעו שימושים, הנתבעת לא ניתקה את המנויים של התובעת.  
11 לטענת הנתבעת, ביום 2.8.18 פנתה התובעת אל הנתבעת באמצעות משרד התקשורת ונענתה כי -  
12 לפני משורת הדין- זוכתה התובעת בגין שימוש בסך כולל של 150.50 ₪ וזאת לאחר שהובהר לה  
13 כי הזיכוי הוא בגין מנוי אחד בלבד. באשר למנוי משנת 2013 - המשיכה התובעת להיות מחויבת  
14 בסך חודשי של 7.90 ₪ בעבור המנוי הואיל ולא ביטלה כלל את המנוי אלא ביקשה להעבירו למסלול  
15 ללא עלות ובשנת 2017 בשל עדכון תעריפים, התעדכן גם תעריף החיוב במנוי זה. עוד טוענת  
16 הנתבעת, כי ביום 6.11.18 ביטלה התובעת את אמצעי התשלום ובשל כך החלה לצבור חובות בעבור  
17 דמי שימוש בגין המנוי הראשון אותו רכשה בשנת 2013. החוב שנוצר הועבר לגבייה במשרדו של  
18 הנתבע.  
19  
20 הנתבע מצדו, טען להיעדר יריבות וממילא כי ההודעה ממשרדו נשלחה אל התובעת לאחר פנייה של  
21 הנתבעת אליו לפעול לגביית חוב התובעת אצלה ואין המדובר בהודעת ספאם אלא מכתב התראה.  
22 עוד טען הנתבע כי לאחר שליחת ההודעה אל התובעת היא פנתה אל משרדו טלפונית (בשיחה  
23 שהוקלטה, תומללה והוגשה לתיק בית המשפט) אשר במסגרתה הוסבר לתובעת באופן ענייני  
24 ושירותי כי המדובר בחוב של התובעת לנתבעת, וכי במסגרת השיחה לא טענה התובעת, ולו ברמיזה  
25 כנגד החוב הנטען וממילא ככל שהיתה עושה כן הנתבע היה דואג לברר את הנושא למול הגורמים  
26 המוסמכים אצל הנתבעת 1 וזאת כפי שנוהג לעשות במקרים בהם הלקוחות החייבים אשר  
27 מתקשרים למשרד ומלינים בדבר התנהלות של הנתבעת. לטענת הנתבע כל שביקשה התובעת הוא  
28 לפעול להסדרת תשלום החוב ומשרד הנתבע סייע בכך תוך שאף הציע לתובעת ככל שחוששת למסור  
29 פרטיה בטלפון כי תיגש למשרד הנתבע.  
30  
31 לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ונספחיהם ושמעתי את הצדדים, הגעתי למסקנה כי דין התביעה  
32 להתקבל בחלקה הזעום כנגד הנתבעת ולהידחות כנגד הנתבע.  
33



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 19-12-18022 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 לאחר שכל טענות הצדדים פורטו נהיר הוא כי מקור המחלוקות בין הצדדים מצוי החל למן הרגע  
2 הראשון בו החליטה התובעת מסיבותיה שלה להתעלם ממכתב הפניה של הנתבעת בו היא ביקשה  
3 לוודא עם התובעת כי מודעת היא ככל שינותקו המנויים שברשותה לא ניתן יהיה לשחזרם בעתיד.  
4 אני מקבלת את טענת הנתבעת לפיה פנייה לתובעת נעשתה בהתאם לדין וממילא מחוייבת היא,  
5 בהתאם להוראות משרד התקשורת, בוודא כאמור. זאת ועוד, עצם שליחת התובעת הודעת מייל  
6 כי היא רוצה בניתוק ושלא יפנו אליה בעניין אינה פוטרת את התובעת מהתייחסות לנתבעת כאשר  
7 פונה אליה באשר לפנייתה. נתבעת רשאית כי תוכל בראש ובראשונה לפנות אל הנתבעת ולו לצרכי  
8 אימות פרטי התובעת וממילא דיוק דרישותיה, הכל על מנת למנוע טעויות אשר מאוחר לא ניתן  
9 יהיה לתקן. לא ברור מדוע החליטה התובעת להתעלם מהודעה זו. גם אם לשיטתה בתה היא  
10 שניהלה עבורה את ענייניה ראוי היה כי הבת היתה מוודאה כי ניתן לטפל בבקשת התובעת וממילא  
11 לפעול לביטול המנויים כפי שנתבקש מהנתבעת. יחד עם זאת, אני מוצאת כי משקיבלה הנתבעת  
12 בקשה לידה להתנתק משירותיה לא היתה מסתפקת באותה פנייה חד פעמית אל התובעת אשר לא  
13 נענתה ונאותה היתה לפנות שוב לתובעת כמו גם להרים שיחת טלפון אחת אשר בה ניתן היה למצות  
14 את הנושא ולהימנע מכל שרשרת האירועים, החיובים הגביות, ההודעות וכד'. ראוי היה כי הנתבעת  
15 לא היתה זונחת את פנייתה של התובעת להתנתקות. ברור בדיעבד, כי לו היתה התובעת פועלת ולא  
16 מתעלמת מהודעת הנתבעת והנתבעת, מצדה, לא היתה זונחת את דרישת התובעת להתנתק הרי  
17 שלא היו ממשיכים לגבות מהתובעת כספים בגין אותם מנויים, לא היו מתחדשות תכניות שירות  
18 וממילא היו מתחילים בהליכי גבייה כנגדה. בנסיבות אלה אני מוצאת כי האחריות לכך כי התובעת  
19 לא נותקה עם פנייתה של התובעת לנתבעת רובצת לפתחם של שני הצדדים.

20  
21 בנסיבות אלה ולאחר ששקללתי את תרומת הצדדים לתוצאה, ערך המטרד שנגרם, כמו גם אופן  
22 השתלשלות האירועים, הבהרת התובעת כי מעוניינת לבטל את כל המנויים שברשותה, ואת  
23 והזיכויים אשר הושבו לתובעת אני מחייבת את הנתבעת לפצות את התובעת בסך של 1,500 ₪.  
24 סכום זה ישולם תוך 30 ימים שאם לא כן ישא רבית והפרשי הצמדה מהיום ועד למועד התשלום  
25 בפועל. נוכח תרומת התובעת כמו גם הנתבעת למצב שנוצר התובעת הן התובעת והן הנתבעת ישאו  
26 בהוצאותיהן.

27  
28 באשר להודעה שנשלחה לתובעת מהנתבעת- בשים לב כי ההודעה נשלחה במועד בו סברה הנתבעת  
29 כי התובעת לקוחה מטעמה, כפי שהובהר לעיל, כי המדובר בהודעה אחת וממילא לא נתבקשה  
30 בקשת הסרה לא מצאתי כי יש לחייב את הנתבעת בגין הודעה זו שנשלחה לתובעת.

31  
32 באשר להודעה אשר נשלחה לתובעת מהנתבעת- אין המדובר בשיגור הודעת דבר פרסומת בניגוד  
33 להוראות חוק התקשורת, כפי שניסו התובעת ובתה לטעון. המדובר בפנייה התראה שנעשתה על ידי  
34 משרד הנתבע לתובעת לפני נקיטת הליכים נוכח חוב שהיה לה אצל הנתבעת. לא היתה מחלוקת כי



## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 18022-12-19 שצ'לקנוב נ' הוט מובייל בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 התובעת לאחר פנייה זו התקשרה למשרד הנתבע. השיחה הוקלטה תומללה וצורפה לתיק על ידי  
2 הנתבע. עיון בתמליל מעלה כי אין בשיחה ולו ברמיזה טענה כלשהי מטעם התובעת כנגד החוב הנטען  
3 כלפיה וכל פנייתה אל משרד הנתבע היא לצרכי הסדרת התשלום בפועל. גם כאשר הובא חשש מטעם  
4 התובעת למסירת פרטים טלפונית הובהר לה באופן שירותי כי יכולה לסור למשרדי הנתבע לשלם  
5 את החוב. גם בשיחה שנעשה לאחר תשלום החוב לוודא סגירת החוב לא הלינה התובעת לעניין  
6 החוב וממילא כאמור שילמה אותו. בנסיבות אלה הרי שאין כל טעם נפגם בהודעה שנשלחה על ידי  
7 משרד הנתבע לתובעת ועל כן התביעה כנגדו בגין הודעה זו דינה להידחות.

8  
9 למעלה מן הצורך אציין כי התובעת ביקשה לתמוך תביעתה כנגד הנתבע בפסק דין ת"ק 48994-02-18  
10 18 הרוש נ' קנובל (29.7.18) אשר יש בו, לשיטתה, כדי לתמוך בכך כי המדובר היה בהודעת  
11 "ספאם". אלא, שאין נסיבות פסק הדין שצורף דומות לנסיבות תיק זה וזאת בשים לב כי גם בפסק  
12 הדין אליו הפנתה התובעת נקבע כי יש לבחון כל מקרה לגופו. להבדיל מפסק הדין אליו הפנתה  
13 התובעת הרי שבעניינו המדובר בהודעת התראה אחת בלבד (שלא כמו בעניין הרוש), שנשלחה על  
14 ידי משרד הנתבע המייצג את הנתבעת כאשר מתוכן ההודעה עולה כי אין המדובר בפנייה כללית  
15 לכלל חייבים אלא הודעה אישית קונקרטיה והמיועדת לתובעת וממילא לחוב הנטען כלפיה חוב  
16 אשר פעלה בהתאם לפנייה זו והסדירה את התשלום.

17  
18 בנסיבות אלה דין התביעה כנגד הנתבע – להידחות. התובעת תשא בהוצאות התובע בסך של 1,000  
19 ש.ח. סכום זה ישולם תוך 30 ימים שאם לא כן ישא רבית והפרשי הצמדה מהיום ועד למועד התשלום  
20 בפועל.

21  
22 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור, תוך 15 ימים, לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד.

23  
24 ניתן היום, ב' טבת תשפ"א, 17 דצמבר 2020, בהעדר הצדדים.

25  
26

דליה אסטרייכר

דליה אסטרייכר, רשמת בכירה

27  
28

