



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

12 דצמבר 2016

ת"ק 17175-07-16 ראזר נ' הוט מובייל בע"מ

לפני כבוד השופטת מיכל הירשפלד

נועה ראזר

התובעת

נגד

הוט מובייל בע"מ

הנתבעת

נוכחים:

התובעת: נועה ראזר

נציג הנתבעת: מר משה בן אלי, מנהל תיק לקוחות בחברה.

פרוטוקול

נציג הנתבעת: הסכמה נעשתה טלפונית מול אביה של התובעת. בעסקה הטלפונית הדברים נאמרים ללקוח. זו שיחה סטנדרטית והחווה מגיע מאוחר יותר בדואר. אנו מודעים שיש בעיה לפעמים בדואר. יש אפשרות לקבל חשבונית בדואר, אני מניח שלא קיבלו דבר כזה, אבל יש נוסח כללי. לא כל החווה נאמר בעל פה. אני מפנה לסעיף 22, זה סעיף שנאמר בטלפון. אני אדייק ואומר שאני לא עושה שיחות טלפוניות כאלה אבל אני אומר שאנו חוסמים אותך הוצג פה מקרה שהגיע הודעה, וכאשר מגיעות הודעות כאלה, למשל רוצה הלוואה, יש אופציה של הסר או לא. מהבחינה הזאת לא נעשה שום דבר. המערכת למיטב ידיעתי היא מערכת רובוטית. השאלה היא האם מישו קיבל את המכתב. לפי מיטב ידיעתי וקראתי את החומר לא נמצא בסיס לתביעה.

התובעת: השיחה נעשתה עם אבי.

נציג הנתבעת: אין לי פה את השיחה הזאת. אלה שרוצים להסיר שולחים "הסר". התובעת קיבלה איזה שהיא הודעה, אבל זו הודעה שהתריעה על גלישה ועל שיחות. יש הודעות לגיטימיות, אבל אם יש הודעות כאלה יש לשלוח "הסר" ולא "נא לא לשלוח לנו יותר הודעות" כי המערכת היא רובוטית.

לאחר הפסקה

נציג הנתבעת: לאחר התייעצות, אנו מוכנים לפשרה על פי סעיף 79א' לחוק בתי המשפט. בית המשפט מסביר לצדדים מהי הפסיקה לפי סעי' 79א', לפיה בית המשפט פוסק בשורה תחתונה בלבד ללא נימוקים ועל כן גם קיים קושי לערער.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

12 דצמבר 2016

ת"ק 16-07-17175 ראזר נ' הוט מובייל בע"מ

- 1 **התובעת:** אני מסכימה לפסיקה על פי סעיף 79א' וזאת בין 0 ל5000 ₪.
- 2
- 3 **נציג הנתבעת (לאחר שיצא להתייעצות):** אני מסכים.
- 4
- 5 **התובעת לאחר שהוזהרה כדין:**
- 6 ש.ת. אני חוזרת על מה שכתוב בתביעה ובתשובה שהגשנו לכתב ההגנה.
- 7
- 8 **חקירה נגדית:** אין.
- 9
- 10 **נציג הנתבעת לאחר שהוזהר כדין:**
- 11 ש.ת. אני חוזר על מה שכתוב בכתב ההגנה, אין לי מה להוסיף.
- 12
- 13 **חקירה נגדית:**
- 14 ש. במהלך עסקה האם אתם מבקשים מכל לקוח אישור לשלוח הודעות פרסומיות?
- 15 ת. לא, זה לא משהו שאני מעלה. יש טופס מובנה של גישה לשירותים ובטופס הלקוח ממלא. במקרה
- 16 הזה זו עסקה שנעשתה טלפונית, אני לא הייתי נוכח בשיחה זו וגם אין לי הקלטה. יתכן ואותו נציג
- 17 אמר את הדברים הזה באופן רוטיני כפי שהוא תמיד אומר, שאתה חסום לזה ופתוח לזה. בשיחה
- 18 רוטיני שנציג אומר חוזר ואומר לכל לקוח...
- 19 ש. מה נאמר לו?
- 20 ת. אם הוא מוכן לקבל תוכן שיווקי. אם הוא מתנגד זה יסומן.
- 21 ש.ת. אין לי את התיעוד של השיחה הזאת.
- 22 ש.ת. אין לי מושג אם יש טופס שהטלפן ממלא
- 23 ש. יש נקי' בשיחה שבה טלפן צריך לשאול האם יש הסכמה לתוכן שיווקי?
- 24 ת. אינני יודע
- 25 ש. איך אנו יודעים שבשיחה הזאת זה כן נעשה?
- 26 ת. אני לא יודע.
- 27 ש. למיטב ידיעתך, כשאתה עושה עסקאות האם לכל הלקוחות אתה מבקש אישור לשלוח הודעות
- 28 שיווקיות.
- 29 ת. זה לא לבקש אישור, אני מחתים אותו בטופס. אני לא עושה עסקאות טלפוניות
- 30 ש. כך זה קורה לכל הלקוחות שלך?
- 31 ת. כל לקוח שאני עושה אתו עסקה פורנטאלית, אני מחתים אותו על טופס, אני לא עושה עסקאות
- 32 טלפוניות.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

12 דצמבר 2016

ת"ק 16-07-17175 ראזר נ' הוט מובייל בע"מ

1 ש. וזאת המדיניות להחתים כל אחד?
2 ת. כך אני עובד במח' העסקית
3 ש. יש פה פרו' שלכם, שבו מר משה בן אלי, שזה אתה, כותב, אנו שולחים מסר, שכל עוד אנו לא
4 מקבלים פידבק שהלקוח לא מסכים. איך אתה מסביר את הסטייה הזאת.
5 ת. אני חוזר ואומר, היית בדיון שנכחתי בו?
6 ש. לא.
7 ת. יש משהוא כזה שלקוח רואה שהוא קיבל פיצוי. יש שוני מהמקרה שאתה מציג לי כי שם הטענה
8 היתה אחרת. אני לא זוכר איזה טענה.
9 ש. זאת אותה טענה, שכל עוד הלקוח לא שולח הסר אנו לא מפסיקים לשלוח מסר שיווקי.
10 ת. לא יותר פשוט להגיע לאיזה שהוא מצב... אנו רוצים לוודא איך מקבלים את הדבר הזה, לא
11 צוברים עוד ועוד הודעה...
12

13 **התובעת מסכמת:** הנציג העיד גם בדיון הקודם שהגשנו שהם לא מבקשים אישור מראש, וזה מה
14 שקרה גם במקרה הזה. אנחנו ביקשנו שיפסיקו לשלוח וגם שלחנו מכתב התראה. גם אחרי כן הם עוד
15 המשיכו. אנו רוצים להגיד שזו המדיניות של הנתבעת, לכן אנו חושבים שמגיע לנו פיצוי מירבי.

16
17 **נציג הנתבעת:** אין לי מה להוסיף מעבר למה שנאמר.
18

19 **החלטה**

20 פסק הדין יישלח בדואר.
21

22
23 **ניתנה והודעה היום י"ב כסלו תשע"ז, 12/12/2016 במעמד הנוכחים.**
24

מיכל הירשפלד, שופטת

25
26
27
28

הוקלד על ידי מיכאלה ציון