



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 18-11-48103 דמרמרי נ' אל על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשמת הבכירה אביגיל פריי

תובעת יפעת דמרמרי

נגד

נתבעת אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ

פסק דין

- 1
- 2 עניינה של תביעה זו הינה בהפרה נטענת של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת ע"י הנתבעת בכך
- 3 ששלחה הודעות דיוור ישיר בדוא"ל לתיבת הדוא"ל של התובעת וזאת בלא הסכמתה לקבלתם ובניגוד
- 4 להוראות החוק.
- 5
- 6 לטענת התובעת בכתב התביעה, הצטרפה לשירותי מועדון פליי קארד בחודש 7/17 אולם בשום אופן
- 7 לא מסרה הסכמתה לקבלת דברי פרסומת. עם זאת, מתייחסת תביעתה רק ל- 10 הודעות שנשלחו
- 8 אליה לאחר ששלחה לנתבעת הודעת הסר בדוא"ל חוזר להודעות הפרסומת שקיבלה. משלא חדלו
- 9 ההודעות שלחה לנתבעת בקשה בדואר רשום להסירה מרשימת התפוצה. מאז קבלת דבר הדואר אצל
- 10 הנתבעת קיבלה התובעת עוד 4 הודעות דוא"ל וביום 1.11.18 הוסרה מרשימת התפוצה ולא קיבלה
- 11 עוד הודעות פרסומת בדוא"ל. תביעתה מתייחסת לקבלת 10 הודעות פרסום בדיוור בדוא"ל לאחר
- 12 שביקשה הסרתה.
- 13
- 14 הנתבעת טענה כי התובעת נרשמה לקבלת דוא"ל פרסומי במסגרת קבלת כרטיס האשראי פליי קארד.
- 15 עוד טענה הנתבעת כי הודעת הדוא"ל "הסר" של התובעת נשלחה לתיבת דוא"ל NOREPLY וזאת
- 16 חרף העובדה כי בהודעת הפרסום נכתב מפורשות כי אין להשיב לדואר זה בהשב וכי ניתן להסיר
- 17 הרישום מרשימת התפוצה בלחיצה על קישורית המצויה במייל או באתר החברה. הנתבעת אף צרפה
- 18 צילום מסך מתוך דף הבית של אתר הנתבעת המראה כי קיימת אפשרות הסרה מדיוור במסגרת
- 19 האפשרויות הנקובות באתר, אפשרות אשר מוליכה לדף מידע אשר מועבר בדוא"ל לנתבעת ומטופל
- 20 על ידה. משכך, טוענת הנתבעת, יש לבחון את פעולות הנתבעת רק ביחס לדבר הדואר שנשלח אליה
- 21 בבקשת הסרה. דבר דואר זה לא כלל כל סימן חיצוני שיש בו כדי ללמד על דחיפות ולפיכך טופל
- 22 בצינורות המקובלים והסרת התובעת בוצעה בתוך 6 ימים- וזאת חרף העובדה כי זמן הטיפול התקני
- 23 בדברי הדואר הנשלחים לשירות הלקוחות עומד על 21 ימים. משכך, לטענת הנתבעת, פעלה באופן
- 24 סביר והסירה את התובעת מרשימת ההפצה בשקידה ראויה.



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 18-11-48103 דמרמרי נ' אל על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1
2 התובעת השיבה לטענות התובעת כי לא הבחינה בהודעת הנתבעת כי אין להשיב להודעות הפרסומת
3 וכי לא קיבלה כל הודעה כי הודעת ה"הסר" ששלחה לא נתקבלה אצל הנתבעת. עוד טענה התובעת כי
4 חיפוש באתר התובעת אינו מעלה כל כתובת מייל אליה ניתן לפנות בבקשה להסיר את כתובת המייל
5 מרשימת התפוצה וכי ע"פ הוראות הדין והפסיקה הנתבעת אינה יוצאת ידי חובתה החוקית מקום בו
6 אינה מפרסמת כתובת זו.
7
8 על אתר יש להבהיר כי בדיון הוצגה לפני ביהמ"ש הסכמתה החתומה של התובעת לקבלת דיוור
9 פרסומי (אשר לטענת נציג הנתבעת אותרה רק לפני ימים מספר ולפיכך לא צורפה לכתבי הטענות).
10 לאור מסמך זה ניתן לקבוע כי התובעת הצטרפה במודע ונתנה הסכמתה בכתב לקבלת דוא"ל פרסומי
11 מאת הנתבעת וכל טענותיה הנחרצות בכתב התביעה היו כדי לזרות חול בעיני ביהמ"ש וזאת על מנת
12 ליצור מצג של נתבעת הבוחרת לפעול במפגיע בניגוד לדין וזאת בחוסר תום לב. כך גם יש לתהות
13 הכיצד בחרה להגיש תביעתה בחלוף למעלה משנה שהינה מקבלת דברי דוא"ל רבים, לטענתה שלא
14 כדין, ועוד על כך בהמשך.
15 יש לבחון כעת האם פועלת הנתבעת בהתאם להוראות החוק ביחס לאפשרויות ההסרה מרשימת
16 הדיוור.
17
18 ס' 30א (ה) לחוק התקשורת (בזק ושרותים) התשמ"ב-1982 קובע בענייננו-
19 "ה) (1) מפרסם המשגר דבר פרסומת בהתאם להוראות סעיף זה יציין בו את הפרטים
20 האלה באופן בולט וברור, שאין בו כדי להטעות:
21 (א) היותו דבר פרסומת; המילים "פרסומת", "בקשת תרומה" או "תעמולה", לפי העניין,
22 יופיעו בתחילת דבר הפרסומת, ואם דבר הפרסומת משוגר באמצעות הודעה אלקטרונית – בכותרת
23 ההודעה;
24 (ב) שמו של המפרסם, כתובתו ודרכי יצירת הקשר עמו;
25 (ג) (1) זכותו של הנמען לשלוח, בכל עת, הודעת סירוב כאמור בסעיף קטן (ד), ודרך
26 אפשרית למשלוח הודעה כאמור שהיא פשוטה וסבירה בנסיבות העניין, ואם דבר הפרסומת משוגר
27 באמצעות הודעה אלקטרונית – כתובת תקפה של המפרסם ברשת האינטרנט לצורך מתן הודעת
28 סירוב;"
29
30 מהאמור בסעיף עולה כי ס"ק (ה) (1) (ג) (1) מגדיר מהו האופן לבקשת הסרה, בהמשך להוראת ס"ק
31 (ד) העוסק בחובת המפרסם לאפשר ללקוח להודיע לו על בקשת הסרה בדואר או בדוא"ל. לאחרונה
32 התייחס ביהמ"ש לפרשנותו של סעיף 30א(ה) לחוק התקשורת במסגרת ע"א (ת"א) 2207-10-18
33 שופמינד בע"מ נ' סינטיה אברהם (פורסם בנבו, 23.1.19) מפיה של כבוד השופטת אביגיל כהן.
34 וכך קובע ביהמ"ש-



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 18-11-48103 דמרמרי נ' אל על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 "כאשר הודעות הפרסומת מתקבלות מכתובת מייל מסוימת wshops, ובהודעת הפרסומת צוין
2 מפורשות כי כתובת דואר אלקטרוני זו אינה נבדקת וגם כי אין אפשרות להגיב על תשובות שנשלחות
3 לכתובת דואר אלקטרוני זאת, ובכל זאת כאשר עושים השבה משתנה המייל לכתובת אחרת
4 noreply שהיא מסתבר תיבה פעילה (לגרסת שופמינד עצמה), ברור כי אין מדובר בפרט שמצוין
5 בהודעה באופן בולט וברור שאין לומר כי אין בו להטעות. נהפוך הוא – יש בכך כדי להטעות."

6
7 ומכלל לאו אני למדה הן. בענייננו אין חולק כי הנתבעת מציינת מפורשות בדברי הדוא"ל הפרסומיים
8 שלה כי אין להשיב לדוא"ל וכי במקרה של בקשת הסרה יש ללחוץ על הקישורית המופיעה בהודעה.

9
10 קישורית זו אינה אלא "היפר-קישור" אשר התובעת אף אינה מחוייבת ללחוץ עליו כדי להגיע לכתובת
11 הרלוונטית באתר הנתבעת ברשת האינטרנט ובאפשרותה להעתיק כתובת האתר המופיעה בהעמדת
12 הסמן על הקישור, ובכך כאמור להגיע לאתר המרשתת של הנתבעת ולעמוד בו ניתן לבקש הסרת
13 כתובת דוא"ל מרשימת הדיוור. אין המדובר בהעברה לדוא"ל NO REPLY אלא לעמוד אינטרנטי.
14 לפיכך, עמדה הנתבעת בהוראת הסעיף המחייבת כי במקרה של משלוח הודעת פרסומת בדוא"ל תספק
15 המפרסמת כתובת תקפה של המפרסמת ברשת האינטרנט לצורך מתן הודעת הסירוב.

16 בנוסף יוער כי גם כניסה לאתר האינטרנט של הנתבעת מעלה כי חלק מאפשרויות "צור קשר"
17 המופיעות באתר הינה "הסרה מדיוור".

18 אכן, טוב היתה עושה התובעת לו היתה מציעה בנוסף לאפשרות ההסרה באמצעות מעבר לאתר
19 הנתבעת גם כתובת המייל של שירות הלקוחות, אשר אינה מופיעה במסגרת הודעת הפרסומת, אולם
20 משמסקת הנתבעת כתובת תקפה באתר האינטרנט של המפרסם במסגרת דבר הדוא"ל- עמדה היא
21 בחובתה החוקית ע"פ דין.

22
23 גם הפניית התובעת לרע"א 1954/14 אילן חזני נ' שמעון הנגבי (סיתונית מועדון זאיה ורחיפה
24 במצנחים) (פורסם בנבו, 4.8.14) אינה מסייעת לה שכן התייחסותו של ביהמ"ש הינה לעצם העובדה
25 כי הפניה לקישור לצורך הסרה מהווה ניסיון של המפרסם לנקוט בגישת OPT-OUT, בעוד בענייננו
26 אין חולק כי התובעת נרשמה לרשימת הדיוור של הנתבעת בשיטת OPT-IN. כן יש לציין כי הסוגיה
27 הנדונה בפסה"ד בעניין חזני כוחה יפה לבחינת היקפו של הפיצוי בגין הפרה הוראות החוק. כן יש לציין
28 כי מצב בו הודעת הדוא"ל נשלה לתובעת ע"י גורם המוער לה, אשר ממנו הינה מקבלת דוא"ל תקופה
29 של למעלה משנה, מקטינה משמעותית את החשש הנטען כנגד לחיצה על קישורים שאינם מוכרים-
30 טענה אשר משליכה על תום ליבה של התובעת כמפורט להלן.

31



בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 18-11-48103 דמרמרי נ' אל על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 זאת ועוד, בהתאמה לקביעת ביהמ"ש בעניין שופמיינד דלעיל, נראה כי התובעת אף לא הוכיחה
2 משלוח הודעת ה"הסר". כזכור, לכתב התביעה צירפה התובעת העתק צילום מסך מפרטי הדואר
3 הנכנס ממנו ניתן לראות כי היא ביקשה לשלוח הודעת הסר. לעניין זה קבע ביהמ"ש בעניין שופמיינד-
4
5 **"מנ/3 לא עולה כי מדובר בהודעה מתיקיית פריטים שנשלחו", ובשים לב לכך ששופמיינד טענה**
6 **שההודעה לא נתקבלה אצלה, אזי המשיבה לא ביססה את טענתה כי הודעת הסירוב נשלחה על**
7 **ידה.**
8 **ניסיון החיים מלמד שהודעת דוא"ל שנשלחה מגיעה ליעדה וניתן להניח כחזקה שבעובדה שדואר**
9 **אלקטרוני שנשלח אכן הגיע לנמען אלא אם הוכח אחרת (ראה: ת"ק 14-09-44073 (ת"א) זילברג נ'**
10 **"כיד" ערוץ הקניות בע"מ, סעיף 8 לפסק דינו של כב' הש' ט' חבקין (5.7.15); תא"מ 11104-01-**
11 **17 (הרצ') הראל נ' סיטי לייף סטייל, סעיף 10 לפסק דינו של כב' הש' א' ויצנבליט (16.9.18)).**
12 **בענייננו, הואיל והמשיבה לא הוכיחה כי הודעת הסירוב נשלחה ומשהכחישה שופמיינד שקיבלה**
13 **את הודעת הסירוב, כמובן שלא ניתן לאמץ את החזקה והיה על המשיבה להציג ראיה שמעידה כי**
14 **שופמיינד קיבלה את המייל (ראה בעניין ההבדל בין משלוח ההודעה להגעתה: ת"צ 4818-07-10**
15 **מנדמך נ' גלובל נטוורקס אי. סי. איי בע"מ, סעיף 9 לפסק דינו של כב' הש' ע' גרוסקופף (9.2.12))."**
16
17 בענייננו טענה הנתבעת כי כתובת המייל אליה השיבה התובעת אינה מקבלת מיילים כלל. התובעת
18 טענה כי לא קיבלה כל הודעה כי הודעת המייל לא התקבלה אצל הנתבעת אולם כאמור לא הציגה את
19 הודעת ה"הסר" מתוך תיקיית פריטים שנשלחו- ובכך למעשה לא הרימה את נטל ההוכחה כי אכן
20 שלחה ההודעה לנתבעת.
21
22 כן ראה קביעה דומה של ביהמ"ש בעניין תא"מ 11104-01-17 הראל נ' סיטי לייף סטייל בע"מ
23 (פורסם בנבו, 16.9.18).
24
25 סיכומם של דברים עד כה- התובעת לא הוכיחה כי אכן שלחה לנתבעת בקשת הסר; בנוסף, הוראות
26 הנתבעת המצויות במסגרת הודעת הדוא"ל עומדות בלשונה של דרישת חוק התקשורת באשר הם
27 מפנים בצורה ברורה ונגישה לכתובת באתר האינטרנט של הנתבעת.
28
29 נותר כעת לבחון האם פעלה הנתבעת כדין גם לאחר שקיבלה לידיה את דבר הדואר הרשום שקיבלה
30 מאת התובעת ביום 24.10.18.
31
32 הנתבעת אינה חולקת על מועד קבלת הודעת התובעת וטוענת כי פעלה להסרת התובעת מרשימת
33 התפוצה ביום 1.11.18, 6 ימים לאחר קבלת המכתב (ולאחר משלוח 4 הודעות דוא"ל) וזאת חרף
34 העובדה כי זמן הטיפול אליו מתחייבת הנתבעת במסגרת שירות הלקוחות עומד על 21 יום.





בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 18-11-48103-11 דמרמרי נ' אל על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1
2 התובעת אינה חולקת על הטענה כי דבר הדואר הרשום מטעמה לא נשא כל ראייה לדחיפות הטיפול בו
3 ולא כלל על פניו מידע באשר לתוכנו והיא לא טענה לעניין זה כלל.
4
5 ביהמ"ש הכיר באפשרות כי קיים "זמן סביר" לטיפול בבקשה להסרה, ולא תחם זמן הטיפול באופן
6 קשיח. כך למשל פסק ביהמ"ש בעניין תק (הרצ') 605-07-16 צוויק נ' לאומי קארד בע"מ (פורסם
7 בנבו, 12.10.16) –
8
9 "הנתבעת פועלת לאיסוף הסכמת לקוחותיה מראש ובכתב לשם משלוח חומר שיווקי. היא מאפשרת
10 לנמען להסיר עצמו מרשימת התפוצה. היא גם טיפלה במכתב שנשלח אליה. אלא שמטבע הדברים,
11 הנתבעת היא תאגיד גדול, שבו נעשה משלוח דברי הפרסומת על-ידי מערכות המאפיינות תאגיד
12 בגודל שכזה. הטפסים הרבים נסקרים על-ידי עובדים אשר עשויים להיכשל אם טופס ממולא באופן
13 שאינו שגרתי. בתאגיד בסדר גודל שכזה הודעות הסרה הנשלחות על-ידי שימוש בקישור שנכלל
14 בכל הודעה מטופלות באופן אוטומטי, בעוד שמכתב שנשלח אליו מצריך זמן (סביר) עד שהוא מטופל
15 על-ידי גורם אנושי."
16
17 כזכור במקרה זה מצא ביהמ"ש שלא לפסוק כל פיצוי לטובת התובע וזאת חרף העובדה כי נמצא פגם
18 בהתנהלות הנתבעת למול הוראות חוק התקשורת. פסק דין אף אושר ע"י ביהמ"ש המחוזי (רתק
19 (ת"א) 43995-11-16 אוהד צוויק נ' לאומי קארד בע"מ (פורסם בנבו, 20.11.16)). כן ראו בפסה"ד
20 הראל נ' סיטי לייף סטייל שאוזכר לעיל לעניין בחירת אופן משלוח הודעת הסירוב ומשמעותה.
21
22 בענייננו, אני סבורה כי זמן טיפול של 6 ימים הינו סביר בנסיבות העניין בהתחשב בעובדה כי עסקינן
23 בתאגיד גדול ואשר לפי הצהרת נציגו בדיון מקבל לידיו עשרות אלפי דברי דואר בשבוע. הדברים גם
24 הולמים את קביעות ביהמ"ש בעניין רע"א 7064/17 ארד נ' מנקס אונליין טריידינג בע"מ ואח' (פורסם
25 בנבו, 11.12.18) העוסקים בצורך בהרתעת חברות מפרות-אולם מבהירים את המטרות העומדות
26 בבסיסו של התיקון לחוק התקשורת. בענייננו, משאין המדובר בחברה המפרה את החוק ברגל גסה,
27 אינטרס הקנס המגולם בפסיקת פיצוי בלא הוכחת נזק יורד בהתאמה.
28
29 כאן יש לשוב ולהזכיר את ראשית הדברים, לפיהם הסתבר כי התובעת נתנה הסכמה פוזיטיבית
30 לקבלת דברי פרסומת מאת הנתבעת וכן את פרק הזמן הממושך (למעלה משנה) ובהתאמה, את היקפי
31 משלוח הדוא"ל שנתקבל מאת הנתבעת, בטרם החליטה התובעת לפעול למשלוח הודעת "הסר" באופן
32 הידוע לה לאור הודעות הדוא"ל אותם קיבלה משך תקופה כל ממושכת, כי אינן מגיעות לידי מאן
33 דהוא אצל הנתבעת. לעובדות אלה, אשר עולות מן המסמכים שהוגשו ומכתבי הטענות, השלכה ישירה
34 לעניין תום ליבה של התובעת בהגשת תביעתה, ובעניין זה אני מצטרפת לדעתו של כבוד השופט





בית משפט לתביעות קטנות ברמלה

ת"ק 18-11-48103-דמרמרי נ' אל על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 ויצנבליט בעניין הראל שהוזכר לעיל, הן לעניין ניתוח חובת תום הלב המוטלת על התובע הן במישור
2 העובדתי והן בהתנהלותו הדיונית, והן לעניין סיום פסק דינו באמירה להלן-

3
4 "תיקון מס' 40 לחוק התקשורת נחקק לשם הגשמת תכלית חברתית חשובה בדבר מיגור משלוח
5 דואר הזבל. לשם כך ניתנו בידי הפרט כלים לא שגרתיים לביצוע "אכיפה אזרחית". מקום שבו
6 יימצא כי הנתבע הפר את הוראות החוק וכי פסיקת החוק וכי פסיקת החוק, יושתו עליו
7 פיצויים לדוגמה וללא היסוס. אולם עם הכוח שניתן לפרט, כך גם יש לנקוט בו באחריות. החוק אינו
8 מיועד להיות כלי בידי תובעים אשר מנסים לטמון מלכודות למפרסם, מתוך מחשבה, ואולי אף
9 בתקווה, שאותו מפרסם ייפול בפח וישלח אליהם דבר פרסומת."

10
11 סיכומם של דברים - התביעה נדחית.

12 התובעת תישא בהוצאות הנתבעת בסך 350 ₪ שישולמו בתוך 30 יום שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה
13 עד למועד תשלומם בפועל.

14
15 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פסק הדין בתוך 15 יום לבית המשפט המחוזי מרכז שבלוד.

16
17 המזכירות תמציא פסק הדין לצדדים.

18
19 ניתן היום, ט"ז אדר א' תשע"ט, 21 פברואר 2019, בהעדר הצדדים.

20
21
22
23
24

אביגיל פריי, רשמת בכירה

