



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

בעניין: חנית אטדגי

התובעת

נגד

חברה ברקין תקשורת בע"מ

הנתבעת

התובעת בעצמה

הנתבעת באמצעות הגב' ענת ומר שי ויינזפט

פסק דין

1. זוהי תביעה קטנה לתשלום פיצויים בסך 22,000 ₪, בשל משלוח הודעות פרסומיות לתיבת דואר אלקטרוני (דוא"ל) של נמענת, ללא הסכמתה, וזאת בניגוד להוראות חוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (החוק).

רקע חקיקתי

2. בטרם אדון בעובדות המקרה, יש מקום לסקור בקצרה את הרקע המשפטי הנוגע לתביעה זו, שכן היא מתבססת על דבר חקיקה חדש יחסית. מדובר בסעיף 30א לחוק, העוסק ב"שיגור דבר פרסומת באמצעות מתקן בזק". הסעיף קובע, כי חל איסור על מפרסם לשלוח דבר פרסומת לנמען, בין היתר באמצעות דואר אלקטרוני (דוא"ל), ללא קבלת הסכמה מפורשת מראש ובכתב של הנמען [סעיף 30א(ב)]. עוד קובע הסעיף, כי הפרת הוראותיו תיחשב, הן לעבירה פלילית שבגינה ניתן להטיל קנס על העבריין [סעיף 30א(ו)] (1), והן לעוולה אזרחית [סעיף 30א(ט)], המהווה עילת תביעה שבגינה ניתן לחייב מפרסם במתן "פיצוי לדוגמה", של 1,000 ₪ לכל היותר, בשל כל דבר פרסומת שקיבל הנמען בניגוד



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

להוראות הסעיף, וזאת ללא צורך בהוכחת נזקו של הנמען הנפגע [סעיף 30א(1)]. הסעיף גם קובע, כי "חזקה על מפרסם ששיגר דבר פרסומת בניגוד להוראות סעיף זה, שעשה כך ביודעין..., אלא אם כן הוכיח אחרת" [סעיף 30א(5)]. כמו-כן קובע הסעיף, כי למפרסם לא תהיה הגנה, בין היתר במקרה שבו "שיגור דבר הפרסומת נעשה לאחר שניתנה למפרסם הודעת סירוב מאת הנמען..." [סעיף 30א(5)(1)].

3. כאמור, מדובר בתיקון חדש יחסית לחוק, אשר תהליך חקיקתו ארך כשלוש שנים. ראשיתו של התיקון בהצעת חוק ממשלתית, בה נאמר, כי "תופעת ההפצה ההמונית של הודעות פרסומת בלתי רצויות באמצעות רשתות תקשורת (לרבות באמצעות דוא"ל, הודעות SMS ופקסימילה), המכונה "spam", הפכה בשנים האחרונות למטרד ציבורי כלל-עולמי, והיקפה מצוי במגמת עליה חדה... תופעה זו מעמיסה עלויות מיותרות על הציבור, ובכלל כך על מפעילי תקשורת..., עסקים, משתמשי אינטרנט פרטיים ורשויות העוסקות באכיפה... מוצע על כן לקבוע בחוק..., הסדר חקיקתי שיסייע להתמודד עם תופעת ה-spam ויציע פתרונות אכיפה כדי למגר תופעה זו" [ה"ח ממשלה – 182, י"ג בסיוון התשס"ה, 20.6.2005, עמ' 886] – ההדגשה שלי – א"ר].

4. הצעת החוק בנוסחה המקורי קבעה, כי הפרת הוראות החוק תהווה עבירה פלילית שניתן לחייב בגינה את המפר בקנס, וכן תהווה עילה להגשת תביעה נזיקית נגד המפר (שם, עמ' 888-889). ואולם במהלך הדיונים שהתקיימו בכנסת במסגרת הליך החקיקה, הגיעו המחוקקים לכלל מסקנה, כי על-מנת להשיג אכיפה אפקטיבית של החוק, אין די בקביעה כי הפרת החוק תהווה עבירה שבצדה קנס, או תהווה עוולה על-פי דיני הנזיקין, אלא יש צורך בכלי יעיל יותר. משום כך, נוסף לנוסח הצעת החוק הכלי של "פיצויים לדוגמה" או "פיצויים עונשיים", לפיו, יוכל נמען שנפגע לתבוע מן המפרסם המפר פיצוי מסוים, וזאת ללא הוכחת נזק. בהקשר זה נאמר, כי "הנושא של פיצוי עונשי הוא לב ליבו של היבט האכיפה בחוק הזה. לדעתנו, זה החלק החשוב ביותר... כמעט ואין אכיפה, ואנחנו לא מצפים להרבה בעתיד בהיבט הזה. לכן, מאוד חשוב שיהיה תמריץ עבור הנפגעים להגיע לבית המשפט" [דברי נציגת המועצה לצרכנות, פרוטוקול מס' 5 מישיבת הוועדה המשותפת לוועדת הכלכלה, וועדת המדע והטכנולוגיה להצעת חוק הגבלת הפצת פרסומות ברשתות תקשורת, מיום שלישי, י"ח באדר ב', התשס"ח (25.3.2008) – פורסם באתר הכנסת].



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

5. לנוכח זאת, בנוסח הסופי של הצעת החוק שהובאה לקריאה שניה ושלישית של הכנסת, נכללה ההוראה בדבר פסיקת פיצויים לדוגמה, כפי שהיא קיימת היום בלשון החוק המתוקן. חשוב לציין, כי המחוקק קבע בהקשר לפסיקת פיצויים לדוגמה, כי על בית המשפט לקבוע את גובה הפיצוי, בהתחשב בשיקולים הבאים: "**א) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו; (ב) עידוד הנמען למימוש זכויותיו; (ג) היקף ההפרה**" [סעיף 30א(3) לחוק]. עוד יצוין, כי בהקשר זה אמר חה"כ משה כחלון בעת הצגת הצעת החוק בפני מליאת הכנסת, כי "**סברנו כי כלי זה [של פיצויים לדוגמה] הוא כלי ראוי לעניין זה, שכן הגשת תביעת נזיקין רגילה, שבה יפוצה התובע רק בשל נזק ממשי שהוא יצליח להוכיח שנגרם לו מקבלת דואר זבל באחת המדיות האמורות, לא תהיה כלי אכיפה אפקטיבי ליישום הוראות החוק**" [דברי הכנסת, מושב ראשון, חוב' י"א, עמ' 1773 – פורסם באתר הכנסת]. יצוין, כי הסדר דומה לפיצוי ללא הוכחת נזק, תוך התחשבות בשיקולים האמורים, מופיע גם בסעיף 31א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 [ר' לדוגמה בהקשר זה פסק-דין של חברי, כב' השופט א' טננבוים ב-ת"ק (ירושלים) 3375/09 יפרח רפאל נ' חברת סלקום בע"מ – פסק דין מיום 20.8.09].

6. מכל האמור עולה, כי המחוקק סבר, שתופעת ה-SPAM - דואר הזבל" המופץ לנמענים שלא מרצונם, הנו תופעה פסולה שיש להיאבק בה, בין היתר, ואולי בעיקר, באמצעות תביעות צרכניות, דוגמת התביעה שבפניי.

7. וכעת אפנה לעובדות המקרה שבפניי.

המקרה שבפניי

8. הגב' חנית אטדגי (**התובעת**) הנה עובדת שכירה בחברה, ובמסגרת עבודתה וְלְצַרְכֵי עבודתה, היא עושה שימוש בכתובת דוא"ל אישית שהוקצתה לה על-ידי מעסיקתה. התובעת טוענת, כי חב' ברקין תקשורת בע"מ, שהנה חברת יחסי ציבור (**הנתבעת**), שלחה לתיבת הדוא"ל שלה עשרות דברי פרסומת ללא הסכמתה, והמשיכה לעשות כן, אף לאחר שפנתה לנתבעת פעם אחר פעם בדרישה ברורה בכתב, לחדול מלשלוח לה דברי פרסומת כאמור, תוך שהתובעת הבהירה לנתבעת, כי אם לא תעשה כן, לא יהיה בידה מנוס, אלא לפנות לבית המשפט ולהגיש תביעה. התובעת עותרת לחייב את הנתבעת לשלם לה פיצויים בסך 22,000 ₪, וזאת בגין 22 דברי פרסומת שנשלחו אליה לטענתה, החל מינואר 2009, לאחר



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

שכבר פנתה בכתב אל הנתבעת בבקשה לחדול מכך. התובעת טוענת, כי משלוח ההודעות גרם לשיבוש בעבודתה, ואף לטרוניות מצד מעסיקה, בדבר שימוש פרטי לכאורה, שהיא עושה בכתובת הדוא"ל שלה.

9. הנתבעת אינה מכחישה את משלוח דברי הפרסומת, או את העובדה שדברי הפרסומת נשלחו לתובעת לאחר שזו דרשה מהנתבעת בכתב לחדול מכך. ואולם לטענתה, לאחר שפנתה התובעת בדרישה לחדול ממשלוח הפרסומים, נערכה בדיקה אצל הנתבעת על-מנת להסיר את כתובת הדוא"ל של התובעת מרשימות התפוצה של הנתבעת. הנתבעת טוענת, כי מהבדיקה התברר, שכתובת הדוא"ל של התובעת כלל אינה מופיעה ברשימות הנתבעת, ועל-כן הנתבעת סברה, בתום לב, לטענתה, כי כתובת התובעת הוסרה מרשימות התפוצה אצלה, ועל-כן העניין הוסדר. הנתבעת צירפה את רשימת התפוצה שלטענתה מוכיחה את דבריה, כנספח א' לכתב ההגנה. עוד טוענת הנתבעת, כי לאחר פניה חוזרת של התובעת, התברר להפתעתה, כי התובעת ממשיכה לקבל ממנה דברי פרסומת בדוא"ל. לנוכח זאת טוענת הנתבעת, כי הזמינה טכנאי במיוחד לשם בדיקת עניין זה, ואף צירפה לכתב ההגנה חשבונית על מתן השירות (נספח ב'). הנתבעת טוענת, כי לנוכח מאמציה, היא יצאה ידי חובתה לפעול להפסקת משלוח דברי הפרסומת לתובעת, ועל-כן יש לדחות את התביעה.

10. בדיון שהתקיים בפניי התברר, כי מאז הגשת התביעה ביום 18.3.09, המשיכה התובעת לקבל מהנתבעת, לא פחות מ-39 דברי פרסומת בדוא"ל. התובעת הגישה מסמך המתעד את דברי הדוא"ל האמורים, אותו לא סתרה הנתבעת. עוד התברר, כי בניגוד לטענת הנתבעת, לפיה כתובת הדוא"ל של התובעת כבר אינה מופיעה ברשימותיה, וכי הדבר נלמד מנספח א' אותו צירפה לכתב ההגנה, הרי שכתובתה של התובעת מופיעה באותה רשימה ממש, כפי שהצביעה על-כך התובעת בדבריה. התובעת הביעה תמיהה כיצד זה הנתבעת אינה מצליחה לבצע פעולה כה פשוטה, כהסרת כתובת דוא"ל מרשימת תפוצה, וזאת על-מנת להביא לסיום מהיר של הפרשה.

11. נציג הנתבעת טען בדיון, כי ביקש מהתובעת לבצע "פעולה פשוטה" בתוכנת הדוא"ל שלה, ולהגדיר את כתובת הדוא"ל של הנתבעת כ"דואר-זבל", ובכך לחדול מלקבל את דברי הפרסומת, ואולם לטענתו, "לא היה מְקַנָּה [מהתובעת] שיתוף פעולה" (פרו' עמ' 1). התובעת הגיבה לכך וטענה, שכבר ביררה עניין זה עם אחראי המחשבים במקום עבודתה, וכי מסיבות טכניות הדבר אינו אפשרי. התובעת הוסיפה בהקשר זה, כי בכל מקרה, האחריות



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

לשים קץ למשלוח דברי הפרסומת מוטל על הנתבעת, ומשלא עמדה בכך, עליה לשאת בתוצאות.

12. בתום הדיון שהתקיים בפניי ביום 29.7.09 סוכם, כי הצדדים יבואו בדברים על-מנת לנסות ולפתור את הבעיה ולמנוע את המשך משלוח דברי הפרסומת לתיבת הדוא"ל של התובעת. בהחלטתי קבעתי, כי תוך שלושה שבועות ימסרו הצדדים הודעה, האם נפתרה הבעיה, ולאחר מכן יינתן פסק-דין. התובעת הציעה להגיע למשרדי הנתבעת בתל-אביב עוד באותו יום, על-מנת לסייע לנתבעת להסיר את כתובת הדוא"ל מרשימות התפוצה שלה.

13. ביום 11.8.09 הודיעה התובעת, כי "מאז המשפט ועד היום לא קיבלתי עוד מיילים והם [הנתבעת] כנראה סידרו את הנושא". הנתבעת שלחה גם היא הודעה ביום 6.8.09 (שהגיעה לידי לאחר הודעת התובעת) ובה הודיעה, כי היא "הסירה מכל המחשבים במשרדה את כתובת המייל של התובעת מרשימת התפוצה באמצעות איש המחשבים" (ההדגשה במקור – א"ר), ועל-כן, מבקשת היא מבית המשפט "להורות על סגירת התובענה ללא צו להוצאות". בתגובת התובעת להודעת הנתבעת ציינה התובעת, כי מלכתחילה לא ביקשה להגיש תביעה, והביעה עמדתה זו שוב ושוב בפני הנתבעת עוד בטרם הגשת התביעה, ואולם הנתבעת לא פעלה לשים קץ למשלוח הדואר אליה, ואף המשיכה לעשות זאת גם לאחר הגשת התביעה. לטענת התובעת, "רק לאחר פניית בית המשפט, נאותה הנתבעת להוריד אותי מרשימת התפוצה וזאת מבלי להיעזר בי למרות שהצעת. בכך הצדיקה הנתבעת את הקביעה שלי שהפעולה הייתה פשוטה ואמורה הייתה לקחת בדיוק דקה... היא [הנתבעת] יכולה למנוע את כל מהלך המשפט הזה אם הייתה מבצעת פעולה פשוטה" (סעיף 1 להודעת התובעת מיום 23.8.09 – ההדגשה הוספה – א"ר).

דיון והכרעה

14. לאחר ששמעתי את טענות הצדדים הגעתי לכלל מסקנה, כי דין התביעה להתקבל, וכי יש לפסוק לזכות התובעת פיצויים לדוגמה, אם-כי לא בשיעור המרבי הקבוע בחוק.

ראשית, התובעת הביאה בפניי ראיות, שלא נסתרו על-ידי הנתבעת, לכך שלמרות שביום 20.1.09 היא פנתה בכתב באמצעות הדוא"ל לנתבעת ודרשה ממנה מפורשות "בפעם המאה – ביקשתי לא לשלוח לי יותר מיילים" (נספח 16 לכתב התביעה), שלחה לה הנתבעת, בין



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

מועד זה ועד להגשת התביעה (מרץ 2009), 22 הודעות דוא"ל שכללו דברי פרסומת, וזאת בניגוד להוראות החוק. מהחומר שהונח בפניי עולה, כי התובעת פנתה אל הנתבעת מספר פעמים בבקשה כי תסיר את שמה מרשימת התפוצה שלה, תוך שהתרתה בנתבעת כי אם לא תעשה כן, תגיש נגדה התובעת תביעה משפטית. ואולם, בפניות אלה לא היה כדי לדרבן את הנתבעת לפעול פעולה נמרצת, ולהסיר מהתובעת את המטרד;

שנית, אין חולק על כך, שגם בהגשת התביעה לא היה כדי לדרבן את הנתבעת לפעול, וכפי שצינתי, מאז הגשת התביעה ועד לדיון שהתקיים בפניי, שלחה הנתבעת לתובעת עוד 39 דברי פרסומת, ולמעשה, רק לאחר הדיון שהתקיים בפניי ביום 29.7.09, הצליחה הנתבעת להביא לידי הפסקה מוחלטת של משלוח הודעות הדוא"ל. הרושם המתקבל הוא, שהנתבעת לא עשתה מאמץ אמיתי, לפני הגשת התביעה וגם לא לאחריה, לשים קץ למשלוח הדוא"ל, למרות פניותיה החוזרות ואזהרותיה של התובעת, ואף תלתה את האחריות להפסקת המשלוח דווקא על הנמענת, התובעת. כך לדוגמה, כתבה נציגת הנתבעת לתובעת: **"חנית אולי פשוט תעבירי אותי לדואר זבל, אני ממש מצטערת"** (נספח 19, דוא"ל מיום 2.2.09). לעומת זאת, לאחר קיום הדיון בפניי, כתבה נציגת הנתבעת לתובעת בדוא"ל, כי **"איש המחשבים הגיע אלינו מיד אחרי המשפט וכרגע הקפאנו את הפעילות וההפצות מהמחשב שלי. אנו עושים בדיקה מקיפה של העניין דרך האינטרנט.... מקווה שנפתור את הבעיה"** (דוא"ל מיום 3.8.09 שצורף להודעת התובעת מיום 11.8.09 – ההדגשה הוספה – א"ר). כאמור, ממועד זה, חדלה התובעת לקבל דוא"ל מהנתבעת. יש לשאול, אפוא, מדוע לא ניתן היה לבצע את הפעולה שבוצעה לאחר קיום הדיון, בשלב מוקדם הרבה יותר? התשובה לכך נעוצה בכך שהרושם המתקבל הוא, שהנתבעת לא התייחסה ברצינות הראויה לתלונותיה של התובעת, ועל כך יש להצטער.

15. יוצא, אפוא, כי הנתבעת לא סתרה את טענות התובעת בדבר משלוח דברי הפרסומת למרות דרישת התובעת לחדול מכך, וכן לא עשתה את המאמץ הנדרש ממנה, על-מנת להביא לסיום התופעה. הפסקת משלוח הדוא"ל לא פסקה אף לאחר הגשת התביעה, אלא רק לאחר קיום הדיון בפניי. מכאן, שרק הודות לכך שהתובעת טרחה, שקדה ועמדה בתוקף על זכויותיה, לרבות הגעתה לערכאה משפטית, נאותה הנתבעת לחדול ממעשיה המנוגדים להוראות החוק, בה בשעה, שהתפתחות זו הייתה נמנעת, אילו הייתה הנתבעת מתייחס ברצינות הראויה לתלונותיה של התובעת, ומטפלת בהן כראוי ובזמן.



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

16. התובעת עותרת לכך, שבית המשפט יזכה אותה בפיצוי המקסימלי אותו קבע המחוקק, היינו 1,000 ₪ בגין כל דבר פרסומת שנשלח אליה, ובסך הכל היא מבקשת כי בית המשפט יחייב את הנתבעת לשלם לה סכום של 22,000 ₪. במכתב מיום 19.8.09 כותבת התובעת, בין היתר, כך:

"2. את הנזק שנגרם לי אני אומנם לא חייבת (מבחינה חוקית) להוכיח בכדי שתקבע כי מגיע לי לקבל את הפיצוי שביקשתי. אבל בכל זאת, אם תשאל כל איש שעובד בתעשייה גדולה ואפילו כל אדם שמשמש בדואר אלקטרוני כאמצעי תקשורת, מה הדבר שהכי מפריע לו בעבודה ומה הכי גורם לו נזק – הוא יגיד לך שכשהמייל שלו מלא ותקוע והוא לא יכול לקבל דואר. המייל שלי הוא כלי העבודה החשוב ביותר שלי, שכן אני עובדת מול מאות ספקים ששולחים לי אישורי הזמנות ומעדכנים אותי לגבי סחורות שיוצאות ונכנסות מהחברה. במשך שנה שלמה הוא היה נתקע עקב החומרים הכבדים ששלחה לי ברקין [הנתבעת]. קיבלתי פעמיים נזיפה מהבוסים הישירים שלי ומנכ"ל החברה חשב שאני מנהלת עסק נוסף ורצה לפטר אותי. ההסברים אחרי 8 שנות עבודה במפעל היו לא נעימים ואף מביכים עבורי. וזה עוד מבלי שציינתי את 'חומר' דברי הפרסומת שהגיעו אליי.

3. מבחינת החוק, יכולתי לתבוע 1,000 ₪ על כל דבר פרסומת שקיבלתי (כל מייל). כפי שכבר הוכחתי, קיבלתי מעל ל-150 מיילים, בכל זאת תבעתי סכום של 22,000 ₪ וזאת אחרי ששנה שלמה אני מוטרדת מחברת ברקין. הסכום לדעתי הוא סביר ונכון."

17. לנוכח כל האמור, ולאחר שנתתי דעתי לשיקולים הקבועים בחוק, אני מחליט לפסוק לתובעת פיצוי בסך של 11,000 ₪ - היינו, 500 ₪ עבור כל אחת מ-22 הפעמים נשוא התביעה, בהם הפרה הנתבעת את חובותיה על-פי החוק, ושלחה לתובעת בניגוד לרצונה, דברי פרסומת בדוא"ל. אני סבור כי הפיצוי האמור משקף את היקף הפרת החוק שבוצעה על-ידי הנתבעת, ואת השיקולים הצריכים לעניין. כפי שציינתי, הרושם המתקבל הוא, שהנתבעת לא נתנה משקל ראוי למטרד המתמשך שהתנהגותה הסבה לתובעת. ואולם מצד שני, יש לקחת בחשבון את העובדה, שהתנהגותה של הנתבעת לא נבעה משיקולים מסחריים, היינו מרצון לשלוח לתובעת דברי פרסומת גם אם היא אינה מעוניינת בכך, אלא מכשל טכני אשר בגינו לא הוסר הדוא"ל של התובעת מרשימת התפוצה של הנתבעת.



בתי המשפט

ת"ק 1947/09

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים
בפני כב' השופט אריה רומנוב

18. **סוף דבר.** אני מקבל את התביעה במוכן זה, שאני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעת סך של **11,000 ₪** וכך **500 ₪** בגין הוצאות משפט. על הנתבעת לשלם סכומים אלה עד ליום 1.11.09. אם לא תעשה כן, יישאו הסכומים אותם פסקתי הפרשי הצמדה וריבית כדין, מיום 1.11.09 ועד התשלום בפועל.

19. **המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.**

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מעת קבלת פסק הדין.

ניתן היום י"ג בתשרי, התש"ע (1 באוקטובר 2009) בהיעדר הצדדים.

אריה רומנוב, שופט