



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' הרשמת הבכירה יפעת שקדי שץ

תובע שוהם אבן

נגד

נתבעת עזריאלי אי קומרס בע"מ

פסק דין

1 לפני תביעה קטנה על סך של 33,900 ש"ח בגין משלוח דברי פרסומת לתובע בניגוד להוראות סעיף
2 30 לחוק התקשרות (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת").

3 **טענות התובע:**

4 1. לטענת התובע, הוא היה רשום כלקוח בחברת BUY2 אשר נרכשה על ידי הנתבעת ומשכך
5 קיבל מהם הודעות פרסומיות רבות. בשלב מסוים הטרידו הודעות הדוא"ל שקיבל התובע
6 ועל כן ביקש להפסיקם. הבקשה להפסיק את הדיור בוצעה ביום 21.5.2018 באמצעות השבה
7 לאחד מדברי הפרסומת שנשלחו אל התובע.

8 על אף פניה זו, המשיך התובע לקבל מהנתבעת הודעות דוא"ל ועל כן פנה התובע בשנית
9 באמצעות דוא"ל חוזר לנתבעת ביום 29.5.2018 וביקש להסירו מרשימת התפוצה.

10 מאחר שהנתבעת המשיכה לשלוח לתובע הודעות פרסומיות לתיבת הדוא"ל הבין התובע, כי
11 הגורם אשר מתפעל את הפניות לכתובת אותה הגדירה הנתבעת כרלוונטית מתעלם מבקשת
12 ההסרה, על כן פנה ביום 30.5.2018 ל - "רווית מהנהלה ושיווק" על מנת להסירו מרשימת
13 התפוצה.

14 משלא בוצעה ההסרה, ביום 3.6.2018 פנה התובע לנתבעת, כאשר הוא מכתב את כל הגורמים
15 האפשריים בקבוצת עזריאלי, אליה משתייכת הנתבעת, ורק לאחר פניה זו הוסרה כתובת
16 הדוא"ל של התובע מרשימת התפוצה.

17 עד למועד ההסרה נשלחו לתובע 31 הודעות פרסומיות.

18 כאשר פנה התובע לנתבעת באמצעות עורך דין נענה, כי בשל תקלה טכנית הנתבעת לא קיבלה
19 את ההודעות בדבר בקשות ההסרה ששלח התובע.

20 במסגרת הטיעון המשפטי טען התובע, כי התנהלותה של הנתבעת הפרה את הוראות סעיף
21 30 לחוק התקשורת באופן המקנה לו את הזכות לפיצוי ללא הוכחת נזק בסכום כולל של
22 31,000 ש"ח בגין 31 הודעות פרסומיות שנשלחו לו וכן בגין ההוצאות הנלוות לניהול הליך זה.

23



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

טענות הנתבעת:

- 1
2. לטענת הנתבעת, מדובר בתביעה המהווה שימוש לרעה בהליכי המשפט. לטענתה, התובע נרשם מיוזמתו לאתר המופעל על ידי הנתבעת, ולא ביקש את הסרתו באף אחד מערוצי ההסרה הייעודיים שמעמידה הנתבעת לרשות המבקשים להסיר את עצמם מרשימת הדיוור של האתר, ובראשם הלחצן "הסר".
- 3 עוד נטען, כי הנתבעת מציגה בפני הגולשים 5 ערוצים שונים על מנת לפעול להסרתם מרשימת הדיוור של האתר, ככל שהם חפצים בכך: (1) לחיצה על לחצן "הסר" המופיע בתחתית הודעת הדיוור, אשר גורר פעולת גריעה אוטומטית ומידית של כתובת הדוא"ל של הגולש אשר אינו מעונין להמשיך ולקבל דיוורים מרשימת הדיוור; (2) בתקנון האתר מצוינת כתובת דוא"ל אשר משמשת כתובת לשם שליחת בקשות הסרה למשתמשים; (3) בקשת הסרה באמצעות טופס אלקטרוני באתר אשר נושא כותרת "הסרה מרשימת תפוצה"; (4) פניה לשירות לקוחות הן באמצעות עמודי "צור קשר" באתר, והן באמצעות משלוח דוא"ל לכתובת של שירות הלקוחות.
- 4 התובע, לא עשה שימוש באף אחד מאמצעי ההסרה שמעמידה הנתבעת לרשות הרשומים לאתר ותחת זאת, בחר לשלוח פעמיים דוא"ל חוזר על מנת להסירו מרשימת התפוצה. לאחר מכן, פנה התובע למישהי משם "רווית", אשר עוסקת בתחום הארנונה בקבוצת עזריאלי ואינה עובדת של האתר. רווית זו השיבה לתובע לאחר דקות ספורות.
- 5 ביום 3.6.2018 פנה התובע לגורמים שונים בקבוצה, וכתובתו הוסרה בו ביום באופן המעיד על יעילות פעולותיה של הנתבעת.
- 6 הנתבעת עמדה על כך, שבקשות הסרה באמצעות "מייל חוזר" אינה אחד מערוצי ההסרה שמעמידה הנתבעת ולא בכדי, שכן הודעות הנשלחות כך מגיעות לשרתי הנתבעת יחד עם אלפי הודעות כלליות והם אינן מטופלות בשגרה על ידי שירות הלקוחות. הכתובת ממנה נשלחים הדיוורים אינה כתובת פעילה, היא אינה מוצגת ככתובת לפניית לנתבעת, והיא אינה מטופלת באופן שוטף.
- 7 לטענת הנתבעת, בקשת הסרה באמצעות "מייל חוזר" אינה בקשת הסרה תקינה בהתאם להוראות חוק התקשורת ובהם להוראות תקנון האתר; והתובע נמנע במתכוון משימוש בלחצן "הסר".
- 8 עוד נטען, כי מדובר בתובע מנוסה אשר יודע ש"מייל חוזר" אינה פניה לגיטימית להסרה, ומצופה היה, כאשר ראה שפנייתו הראשונה במייל חוזר אינה מובילה להסרה, להשתמש בלחצן ההסרה או בערוץ הסרה אחר.
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30
- 31
- 32





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

טענות התובע במענה לטענות הנתבעת

- 1
- 2 3. לטענת התובע, כתב ההגנה כלל טענות מפתיעות ועל כן הגיש תשובה לכתב ההגנה.
- 3 בתשובה זו טען התובע, כי הכתובת אליה פנה בבקשת ההסרה היא כתובת פעילה אשר
- 4 מקבלת מענה באופן שוטף בעבר ובהווה, וכי הדברים עולים גם מחילופי הדברים בין הצדדים
- 5 (באמצעות עורכי דין) בטרם הוגשה התביעה:
- 6 בטרם הגשת כתב התביעה נטען על ידי הנתבעת, במכתב שנכתב על ידי בא כוחה, כי התרחשה
- 7 תקלה במערכת GMAIL עמה עובדת הנתבעת, ועל כן במשך תקופה קצרה הודעות שנשלחו
- 8 לאותה כתובת לא נשלחו גם לתיבה יעודית.
- 9 מכאן נלמד, כי מדובר בתיבת דוא"ל פעילה.
- 10 בכתב ההגנה, לא נטען דבר לגבי התקלה שתוארה על ידי ב"כ הנתבעת, וגרסת ההגנה היתה,
- 11 כי מדובר בכתובת שאינה פעילה.
- 12 בנוסף נטען, כי על מנת לבדוק ענין זה, התובע שב ונרשם לרשימת התפוצה של הנתבעת,
- 13 וביקש הסרה באמצעות בקשת הסרה שנשלחה בדואר חוזר והבקשה נענתה, כלומר מדובר
- 14 בכתובת דוא"ל פעילה.
- 15 כן הוסיף התובע, כי היה על הנתבעת לפעול באופן שימנע ניתוב תשובות באמצעות כתובת
- 16 דוא"ל של support, להגדיר את הכתובת ככתובת שלא ניתן להשיב לה באמצעות כתובת
- 17 שמעידה על כך שהדואר שנשלח אליה אינו נקרא (NO-REPLY), או להגדיר מענה אוטומטי
- 18 לכתובת זו.
- 19 בהתייחס לטענות בנוגע להסרה באמצעות לחצן "הסר" טען התובע, כי הוא נמנע מכך בשל
- 20 הסכנות האפשריות הכרוכות בכך; כי לתובע זכות לבחור בחלופה של הסרה בדרך בה שוגר
- 21 דבר הפרסומת; וכי שימוש בכפתור "הסר" לא גורע את המשתמש ישירות מרשימת התפוצה,
- 22 אלא מפנה למסך נוסף אשר דורש הזנת הסיבה לבקשת ההסרה.

דיון והכרעה:

- 24 4. השאלה הראשונה שעל בית המשפט להידרש לה היא האם אפשרויות ההסרה מרשימת
- 25 התפוצה שהציגה הנתבעת עומדות בדרישות הוראות חוק התקשורת.
- 26 5. הוראות החוק הרלבנטיות מצויות בסעיף 30א.ד(1) לחוק התקשורת אשר קובע, כך:
- 27 "הסכים הנמען לקבל דברי פרסומת לפי הוראות סעיף קטן (ב) או לא הודיע על
- 28 סירובו לקבלם לפי הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הוא, בכל עת, להודיע למפרסם על
- 29 סירובו לקבל דברי פרסומת, דרך כלל או מסוג מסוים, ולחזור בו מהסכמתו, ככל
- 30 שניתנה (בסעיף זה - הודעת סירוב); הודעת הסירוב לא תהיה כרוכה בתשלום, למעט



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 עלות משלוח ההודעה; הודעת הסירוב תינתן בכתב או בדרך שבה שוגר דבר
2 הפרסומת, לפי בחירת הנמען;"
- 3 סעיף 30א(ה)(1)(ג)(1) **לחוק התקשורת** מוסיף על האמור וקובע, כך:
- 4 "זכותו של הנמען לשלוח, בכל עת, הודעת סירוב כאמור בסעיף קטן (ד), ודרך אפשרית
5 למשלוח הודעה כאמור שהיא פשוטה וסבירה בנסיבות העניין, ואם דבר הפרסומת
6 משוגר באמצעות הודעה אלקטרונית - כתובת תקפה של המפרסם ברשת האינטרנט
7 לצורך מתן הודעת סירוב".
- 8 כלומר, בהתאם להוראות אלה, המפרסם צריך לאפשר לנמען להודיע על סירוב לקבל דברי
9 פרסומת **באמצעות הדרך בה שוגר דבר הפרסום**; כאשר הדרך למשלוח ההודעה צריכה להיות
10 **פשוטה וסבירה** וכאשר מדובר בפרסום באמצעות דוא"ל - **באמצעות כתובת תקפה של**
11 **המפרסם**.
- 12 בהתייחס להוראות חוק אלה קבע בית המשפט המחוזי בע"א (ת"א) 2207-10-18 **שופמינד**
13 **בע"מ נ' סינטיה אברהם** (23.1.2019) ("ענין שופמינד") כי "בהתאם ללשונו הברורה של
14 הסעיף, הכתובת התקפה צריכה להופיע באופן בולט וברור שאין בו כדי להטעות".
- 15 **האם עמדה הנתבעת בהוראות חוק התקשורת בכל הנוגע לדרכי הסרה מרשימת תפוצה?**
- 16 6. לטענת הנתבעת, היא העמידה 5 אפשרויות תקפות להסרה מרשימת תפוצה ועל כן היא
17 עומדת בהוראות הדין - הסרה באמצעות לחצן "הסר"; באמצעות כתובת מייל המצויה
18 בתקנון האתר; בקשה באמצעות טופס המצוי באתר ופניה לשירות לקוחות (הן באמצעות
19 טופס "צור קשר" והן באמצעות פניה לכתובת המייל של שירות הלקוחות).
- 20 ואולם, מעיון בהודעות הפרסום שקיבל התובע (נספח ו' לכתב התביעה) עולה, כי בתחתית כל
21 הודעה נתנה אפשרות הסרה באמצעות לחצן "הסר", יתר האפשרויות המתוארות על ידי
22 הנתבעת כאפשרויות תקפות אינן מופיעות בהודעות הפרסום שמקבל הנמען ומשכך, אין
23 לראות בהן כתובת המופיעה "באופן בולט וברור שאין בו כדי להטעות" (בהתאם ללשון פסק
24 הדין ב"ענין שופמינד").
- 25 הדרישה כי הנמען יאתר את כתובת המייל של שירות הלקוחות, או את הכתובת בתוך תקנון
26 האתר אינה יכולה לעמוד בדרישות הוראות החוק כאמור, ולא ניתן להסתמך עליה כמקיימת
27 את החלופות הקבועות בסעיפי החוק, לאור הדרישה להציג כתובת דוא"ל תקפה באופן בולט
28 וברור.
- 29 7. עם זאת, כאמור, הנתבעת אפשרה הסרה מרשימת התפוצה באמצעות לחצן "הסר" אשר
30 הופיע בתחתית כל אחת מהודעות הפרסום.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני :

1 האם מדובר באפשרות הנכנסת בגדרה של החלופה המחייבת אפשרות של הסרה באותה
2 הדרך "בה שוגר דבר הפרסום", והאם ניתן להסתפק באפשרות ההסרה באמצעות לחצן
3 "הסר" כדי לקבוע, כי הנתבעת עמדה בדרישות החוק?
4 שאלה זו נדונה בפסיקה רבות ואסקור בקצרה מקצת מפקטי הדין שעסקו בכך :
5 בת"ק 14-08-30204 הולנדר נ' דונה גיי בע"מ (5.7.2015) קבע כבוד השופט ט. חבקין, כי
6 מטרתם של הסעיפים בחוק התקשורת הנוגעים לדרכי הסרה מרשימת תפוצה היא "להקל
7 על הנמען לבקש להסירו מרשימת התפוצה בהיותם מחייבים את השולח לאפשר את ההסרה
8 בדרך הכרוכה במינימום משאבים וסיכון : לא באמצעות לחיצה על קישורית (שעלולה להיות
9 נגועה בוירוס), אלא בדרך פשוטה שבה נתקבלה ההודעה (משלוח הודעת מסר קצר או דואר
10 אלקטרוני, לפי העניין)"
11 בת"ק ת"ק 14-12-8336 ריכטמן נ' טרוולייק בע"מ (19.4.2016) קבע בית המשפט, כך :
12 "...דרישה להסרה באמצעות לחיצה על מקש ההסרה, לבד משאין לחייב בה את
13 הנמען, אינה נכללת בדרך שנקבעה בחוק, הקובע דין ספציפי להסרה של הודעות
14 אלקטרוניות".
15 בתא"מ 16-07-35061 זילברג נ' טריפל סי מחשוב ענן בע"מ (4.8.2017), קבע בית המשפט,
16 כך :
17 "סעיף 30א(ב) לחוק מפרט ארבעה דרכי התקשורת לגביהן נקבע ההסדר החקיקתי
18 בדבר איסור שיגור דבר פרסומות והן : פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה
19 אלקטרונית והודעת מסר קצר. פשיטא כי לשון ההוראה מתיישבת עם הפרשנות
20 המחייבת את המפרסם לאפשר את ההסרה 'באותה הדרך' שבה התקבל דבר
21 הפרסומות מבין ארבעת הדרכים הנזכרות, כאשר הוספת קישורית המובילה לכתובת
22 אינטרנט של הנתבעת אינה נכללת ביניהן.
23 פרשנות זו עולה בקנה אחד גם עם התכלית החקיקתית שביסוד סעיף 30א(ב) לחוק,
24 שנועדה להקל על הנמען המבקש להסירו מרשימת התפוצה בדרך הכרוכה בעלות
25 וסיכון מינימאליים מצדו.
26 ראשית, שליחת הודעת מייל בחוזר ("השב") הינה דרך פשוטה וזולה עבור הנמען
27 להודיע לשולח המפרסם על סירובו לקבלת הדואר הפרסומי.
28 שנית, וכפי שהיטיב לבטא זאת כב' השופט פוגלמן ברע"א 14/1954 : "דואר הזבל אף
29 משמש להפצת וירוסים באמצעות תכנים מניפולטיביים. דרך נפוצה היא קישורית
30 המנוסחת בסגנון : "אם ברצונך להסיר את עצמך מרשימת תפוצה זו, לחץ כאן". אלא
31 שלחיצה עלולה להפיץ וירוס שיזיק למחשב ועלול לגרום לאובדן של מידע יקר ערך,
32 לעלויות הכרוכות בניסיון לשקמו ולעגמת נפש". עם זאת, אעיר, כי התובע לא טען
33 בגרסתו כי הוא לחץ על לחצן "השב" כי חשש מווירוסים.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 שלישית, אני סבור, כי התובע אינו יכול היה לדעת ברמת הוודאות הנדרשת כי כתובת
2 המייל ... ממנה נשלח הידיעון היא מקור אמין ובטוח, ואם יסיר את עצמו באמצעות
3 הקישור לא יהיה חשוף לסיכון של הידבקות בוירוס.
4 רביעית ולהשקפתי, המנגנון שהועמד בפני התובע להסרת שמו מרשימת התפוצה
5 באמצעות לחיצה על 'לינק' המכיל קישורית לאתר אינטרנט, אינה מספקת מענה
6 עבור נמענים אשר מקבלים את הודעות הדוא"ל באמצעות רשת ארגונית במערכת
7 סגורה ללא גישה לאינטרנט. כי אם נכיר במנגנון ההסרה בדרך של לחיצה על
8 קישוריות המובילות לאתר אינטרנט נימצא 'כובלים' את אותם נמענים לקבלת דברי
9 הפרסומת ללא יכולת להשתחרר ממטרד זה ובכך נחטא לתכליתו של החוק
10 ...
11 חמישית, משלוח הודעת "השב" לכתובת המופיעה בכותרת המייל לצד הכיתוב
12 From, יכול לשמש בידי הנמען אסמכתא לאימות גרסתו כי פנה לשולח ההודעה
13 בבקשה להסרת שמו מרשימת התפוצה".
14
15 בתק (ת"א) 40520-03-12 **סולומון נ' גלובס פבלישר עתונות (1983) בע"מ** (22.7.2012), נדרש
16 בית המשפט למשמעות של בקשת הסרה באמצעות "מייל חוזר" וקבע, כך:
17 "משנשלחה הודעת פרסומת מכתובת דוא"ל מסוימת, אין זה מופרך כי מקבלה יחזיר
18 בהודעה משלו באמצעות "השב". אם תיבת הדוא"ל שאצל הנתבעת איננה ערוכה או
19 מסוגלת לקבל את הודעת הנמען, המוטרד - על הנתבעת למצוא לכך פתרון מחשوبي
20 מתאים חלף הטלת האחריות על הנמען. בפרט ובמיוחד כאשר באף לא אחת
21 מהודעות הפרסומת נאמר כי הכתובת ממנה נשלחה איננה כתובת גם להחזרת
22 הודעות".
23 וראו בהקשר זה גם תק (ת"א) 44073-09-14 **עמית זילברג נ' "כיד" ערוץ הקניות בע"מ**
24 (5.7.2015).
25 עמדה שונה במקצת ניתן למצוא בפסק הדין בענין רת"ק 49131-01-16 **קושרובסקי נ' כרטיסי**
26 **אשראי לישראל בע"מ** (5.5.2016) ("**ענין כרטיסי אשראי**") עת קבע בית המשפט המחוזי
27 בבאר שבע, כי קישור המוביל אל כתובת דוא"ל אליה ניתן לשלוח הודעת סירוב עומד
28 בדרישות החוק.
29 יישום של גישה זו ניתן למצוא בפסק הדין שניתן בתא"מ (הרצליה) 50159-01-17 **בלינזון נ'**
30 **וי. אר. אינטראקטיב** (28.2.2018), אשר קבע, כי שימוש בלחצן "הסר" יחשב כהודעת סירוב
31 תקפה; אולם בענין זה הציגה הנתבעת שתי דרכי הסרה בהודעות הפרסום, האחת באמצעות
32 לחצן "הסר" והשניה באמצעות לחצן "עזרה" המפנה את הבקשה להסרה לכתובת דוא"ל של
33 הנתבעת ואז מבוצעת ההסרה (כלומר הוצגה חלופה של כתובת דוא"ל תקפה).



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

8. אם כן, מהמקובץ עולה, כי הפסיקה רואה בהוראות **חוק התקשורת** כמחייבות דרך הסרה באופן בו שוגר דבר הפרסום באמצעות פעולה פשוטה וברורה; וכי לחיצה על מקש "הסר" בגוף ההודעה אינה מבין דרכי ההסרה הספציפיים שנמנו בסעיף 30א.ד (ד) לחוק התקשורת, ואין בקיומה של אפשרות זו כדי לפטור את המפרסם מהצגת אפשרות הסרה נוספת שתאפשר לנמען להסיר את כתובתו "באותה הדרך בה שוגר אליו דבר הפרסום".
9. לענייננו:
- התובע בחר לפנות לנתבעת כדי לבקש הסרת כתובתו מרשימת התפוצה באמצעות השבה לכתובת הדואר האלקטרוני ממנו נשלחו דברי הפרסום (דוא"ל חוזר). מדובר בהודעת סירוב שעומדת בדרישות הדין ("בדרך שבה שוגר דבר הפרסום, לפי בחירת הנמען").
- איני סבורה שיש לקבל את עמדת הנתבעת, כי כתובת דוא"ל שכלולה בתקנון האתר מהווה כתובת תקפה שניתן להסתפק בה לענין דרישת החוק לגבי דרכי ההסרה משלוש סיבות:
- האחת - מדובר בכתובת שאינה ניתנת לאיתור באופן "פשוט וסביר" (כדרישות החוק, כאמור) בנסיבות הענין, שכן הנמען נדרש להכנס לאתר הנתבעת, לאתר את התקנון ולמצוא את כתובת הדואר האלקטרוני התקפה לשם הסרה מרשימת תפוצה.
- שנית - כתובת המייל ממנה נשלח דבר הפרסום הוא כתובת "SUPPORT" שניתן להסתמך עליה, ככתובת תקפה להסרה ולא צוין, כי מדובר בכתובת שאינה פעילה (כפי שנטען על ידי הנתבעת בכתב ההגנה ובדיון), ועל כן אינה משמשת להסרה.
- שלישית - הודעות הפרסום אינן מפנות להוראות התקנון או לכתובת פעילה של שירות הלקוחות של הנתבעת.
- משכך, אני קובעת, כי בנסיבות בהן לא צויינה כתובת דוא"ל תקפה להסרה בהודעות הפרסום עצמן, ובשים לב לכך שכתובת הדוא"ל ממנה נשלחה הודעת הפרסום עשויה להטעות ולהתפרש ככתובת תקפה להסרה, לא ניתן היה להסתמך על האפשרות היחידה הכלולה בהודעות הפרסום של הסרה באמצעות לחצן "הסר" כאפשרות הסרה תקינה על פי דרישות הדין.
- בהתאם אני קובעת, כי הנתבעת לא עמדה בהוראות החוק בכל הנוגע לדרכי הסרת הנמען.
- שיעור הפיצוי
10. שעה שקבעתי שמדובר בהפרת הוראות החוק, עלי להידרש לסוגיית הפיצוי בגין ההפרה.
- סעיף 30א(י1) **לחוק התקשורת** מתווה את מתחם הפיצוי שרשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרת הוראות החוק. בהתאם לסעיף זה, בית המשפט רשאי לפסוק פיצויים שאינם תלויים בנוק בסכום שלא יעלה על 1,000 ש"ח בשל כל דבר פרסומת שקיבל הנמען בניגוד להוראות החוק.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני :

- 1 יובהר, כי הסכום הנקוב בסעיף זה הוא הגבול העליון של סכום הפיצוי רשאי בית המשפט
2 להטיל.
- 3 מהם השיקולים שעל בית המשפט לשקול בקובעו את שיעור הפיצוי?
- 4 ברע"א 1954/14 חזני נ' הנגבי (4.8.2014) בחן בית המשפט העליון את השיקולים שיש לשקול
5 בעת קביעת סכום הפיצוי ללא הוכחת נזק, וקבע, כי יש לקחת בחשבון שיקולי הרתעה מהפרת
6 החוק ועידוד הגשת תביעות יעילות. בנוסף נקבע, כי מתן אפשרות להסרה מרשימת התפוצה
7 היא ענין שרשאי בית המשפט לשקול במסגרת מכלול השיקולים.
- 8 ברע"א 2904/14 גלסברג נ' קלאב רמון בע"מ (27.7.2014) קבע בית המשפט, כי הסכום הנקוב
9 בחוק הוא הרף העליון המהווה נקודת מוצא, ממנה רשאי בית המשפט להפחית במקרים
10 המתאימים, וכי אין משמעות הדבר שכל הפרה תגרור פיצוי בשיעור המרבי בחוק, אלא
11 שהדבר יקבע תוך שקילת את מכלול הנסיבות.
- 12 ברע"א 9162/16 עזרא נ' הזנק להצלחה בע"מ (5.1.2017) ("ענין עזרא") קבע בית המשפט, כי
13 במסגרת השיקולים לקביעת גובה הפיצוי יש לשקול גם את התנהלות הנפגע.
- 14 בתק (הרצליה) 605-07-16 צוויק נ' לאומי קארד (12.10.2016) ("ענין צוויק") קבע בית
15 המשפט, כך :
- 16 "אין הכרח שלכל דבר פרסומת יהיה תג מחיר על שליחתו. בהתאם לחוק התקשרות,
17 החיוב בפיצויים לדוגמה נתון לשיקול דעת בית המשפט.
- 18 ... שאלה נוספת ואף מרכזית היא, האם עלה בידי התובע להצביע על הצדקה להטיל
19 את הפיצוי לדוגמא לאור תכליותיו. בנסיבותיו של המקרה דנא, משלוח ההודעות
20 ללא הסכמת התובע נעשה לאור התנהלותו של התובע, שהובילה לתקלה נקודתית
21 בנסיבות ספציפיות שאינן מלמדות על צורך להרתיע את הנתבעת על ידי הטלת
22 פיצויים לדוגמא"
- 23 (יצויין, כי בקשת רשות ערעור על פסק דין זה נדחתה).
- 24 11. אדגיש, כי בהתאם להוראות חוק התקשורת, בית המשפט רשאי לפסוק פיצויים, ופסיקת
25 הפיצוי אינה חובה אלא היא נתונה לשיקול דעתו של בית המשפט אשר ישקול, כאמור, האם
26 מדובר במקרה המצדיק פסיקת פיצויים לאור תכליתם - הרתעה מפני הפרה ועידוד הגשת
27 תביעות.
- 28 על יסוד האמור, במקרה בו מדובר בנתבע שאין צורך להרתיעו; או בנסיבות בהן לא מדובר
29 בתביעות החוק מבקש לעודד, בית המשפט אינו מחויב לפסוק פיצויים בהתאם להוראות
30 החוק.
- 31 12. אבחן אם כן, את מכלול השיקולים כאמור, בכל הנוגע לנסיבותיו של הליך זה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ראשית, לענין התנהלותו של התובע כשיקול לענין קביעת שיעור הפיצוי:
- 2 כאמור, התובע בחר לבקש את ההסרה באמצעות מייל חוזר. בעדותו עמד התובע על כך שבחר
- 3 שלא להסיר את כתובתו מרשימת התפוצה באמצעות לחצן "הסר"
- 4 מאחר שחשש מהנזקים הכרוכים בכך (עמ' 2, ש' 3-12).
- 5 ואולם, לאחר הגשת התביעה בחר התובע להצטרף בשנית לרשימת התפוצה של הנתבעת
- 6 והסיר את כתובתו מרשימת התפוצה באמצעות לחצן "הסר" (עמ' 4, ש' 30-33). ענין זה
- 7 מעמיד בספק את טענת התובע בכל הנוגע לסיבות להימנעותו מבחירת דרך הסרה חלופית
- 8 בזמן אמת.
- 9 בנוסף, לאחר ששתי פניות באמצעות דואר אלקטרוני חוזר לא הובילו להסרה, פנה התובע
- 10 לנציגה מקבוצת עזריאלי בשם רווית. התובע לא הציג גרסה סדורה מדוע התבצעה פניה
- 11 דווקא אל אותה רווית, אולם מעיון בתשובתה עולה, כי היא עוסקת בתחום הארנונה
- 12 בקבוצתה של הנתבעת וכי היא הבהירה לתובע, שהיא אינה שייכת "לתחום זה".
- 13 מעיון בכתבי הטענות שהגיש התובע, ומעדותו בדיון התרשמתי, כי מדובר בתובע מנוסה
- 14 ובקיא, המכיר את הוראות הדין ואת המטריה הנוהגת, ועל כן מצופה היה, כי לאחר שנכשלו
- 15 הפניות באמצעות הודעת דואר אלקטרוני חוזר, תבוצע פניה לגורם הממונה על הסרה, כגון
- 16 שירות לקוחות, או תמיכה טכנית. הפניה לגורם שממונה על ארנונה בקבוצת החברות אליה
- 17 משתייכת הנתבעת, אינה פנית הסרה ל"כתובת דוא"ל תקפה" ואף לא "פניה בכתב" כנדרש.
- 18 מובהר ומודגש, כי התנהלותו של התובע לא נלקחה בחשבון לענין הקביעה בדבר הפרת
- 19 הוראות החוק, כאמור, אלא לענין שיעור הפיצוי, כפי שקבע בית המשפט העליון בענין חזני
- 20 ובענין עזרא, כאמור.
- 21 לענין השיקול של הרתעת הנתבעת:
- 22 במהלך עדותה בדיון, הציגה נציגת הנתבעת את מגוון האפשרויות העומדות בפני נמען
- 23 להסרתו מרשימת תפוצה ובכלל כך פניה פשוטה לשירות לקוחות באמצעות בחירת האפשרות
- 24 של הסרה (עמ' 6, ש' 12-18; עמ' 7, ש' 3-4); והעידה, כי מדובר היה בתקלה, שעה שלא נבדקו
- 25 ההודעות שנשלחו לכתובת ממנה נשלחו דברי הפרסום ברמה היומית (עמ' 4, ש' 2-10).
- 26 בנוסף, במסגרת התשובה לכתב ההגנה הציג התובע, כי ביום 8.7.2019 בשעה 09:15 פנה
- 27 לנתבעת באמצעות אותה כתובת דוא"ל אשר שימשה למשלוח דברי הפרסום וביקש, כי
- 28 יפסיקו לשלוח לו מיילים.
- 29 מנספח ה' אשר צרף התובע לכתב התשובה עולה, כי זמן קצר לאחר מכן, בו ביום, בשעה
- 30 15:24 קיבל התובע מענה מנציגת הנתבעת בשם יערה, לפיה הפניה להסרה מרשימת התפוצה
- 31 מטופלת.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

1 אם כן, בשים לב להסבר שהציגה נציגת הנתבעת לסיבה בעטיה לא בוצעה הסרה לאחר פניה
2 בדוא"ל חוזר; לאור אפשרויות ההסרה שהציגה הנתבעת; היות שהוצגו בפניי ראיות כי זמן
3 קצר לאחר האירועים בגינם הוגשה התביעה כתובת הדוא"ל ממנה נשלחו דברי הפרסום הינה
4 כתובת פעילה המשמשת להסרה מרשימת התפוצה, לא מצאתי כי מתקיים השיקול של
5 הרתעת הנתבעת מהפרת הוראות החוק.
6 על כן, לאחר שבחנתי את היקף ההפרה של הוראות החוק; את המועד בו לבסוף בוצעה
7 ההסרה של כתובתו של התובע; את העובדה שקיימת בגוף ההודעה אפשרות פשוטה להסרה
8 מרשימת התפוצה (אפשרות שהתובע לא בחר בה בטרם הגשת התביעה, אך בחר בה לאחריה,
9 כהכנה לדיון); את העובדה שהתובע לא בחר באחת מהחלופות האחרות שהעמידה הנתבעת
10 לרשות הנמענים על מנת לבקש הסרה; את הצורך בהרתעה, במקרה ספציפי זה; ואת השיקול
11 של עידוד תביעות במקרה שכזה, אני קובעת, כדלקמן:
12 הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בגין כל פרסום שנשלח אליו לאחר משלוח הודעת ההסרה
13 הראשונה (21.5.2018) בסך של 200 ש"ח להודעה.
14 בהסתמך על התייעוד של מספר הודעות הפרסום (נספח ה' לכתב התביעה), אשר לא נסתר על
15 ידי הנתבעת, אני קובעת את שיעור הפיצוי בסך כולל של 6,200 ש"ח.

סוף דבר:

16 אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובע סך של 6,200 ש"ח.
17 סכום זה ישולם תוך 30 ימים מהיום.
18 בנוסף אני קובעת, כי כל צד יישא בהוצאותיו.
19

20
21 **ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פסק דין זה לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום.**

22
23 ניתן היום, כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019, בהעדר הצדדים.
24

25 יפעת שקדי שץ, רשמת בכירה
26
27



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' חשוון תש"פ, 18 נובמבר 2019

ת"ק 19-04-208 אבן נ' עזריאלי אי קומרס בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2
- 3
- 4

