



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 19-09-65603 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

לפני כבוד השופט יאיר דלוגין

התובע: יפתח דרורי

נגד

הנתבעת: פלאפון תקשורת בע"מ

פסק דין

לפני תביעה קטנה לתשלום פיצוי ע"ס 33,900 ₪ בשל משלוח הודעות "ספאם".

רקע

1. התובע, מר יפתח דרורי, הגיש תביעה קטנה ובמסגרת עתר לחייב את הנתבעת, חברת הסלולר פלאפון תקשורת בע"מ (להלן: "פלאפון") בסכום ע"ס 33,900 ₪ בגין שלושים וארבעה מסרונים פרסומת אשר נשלחו לו, לטענתו, למכשיר הנייד שלו, בין התאריכים 23.8.18-29.8.18.
2. לטענת התובע, דברי הפרסומת הנ"ל שוגרו אליו באופן מסחרי ונועדו כדי לעודד אותו לרכוש מוצר, שירות או להוציא כספים בדרך אחרת, וזאת למרות שלא נתן את הסכמתו המפורשת מראש לקבלתם. בנוסף טען התובע כי פלאפון הפרה את הוראות **חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982** (להלן: "החוק") בכך שלא הסירה אותו מרשימת התפוצה, חרף בקשותיו מימים 23.8.19, 12.11.18, ו-10.7.19.
3. על כן, עותר התובע לחייב את פלאפון בסכום התביעה בהסתמך על הוראות חוק התקשורת המאפשרות קבלת פיצוי ללא הוכחת נזק בסכום עד 1,000 ₪ עבור כל הודעת פרסומת שקיבל בניגוד לחוק, ובהתחשב במשאבים והזמן שהשחית כדי להתמודד עם משלוח ההודעות כנטען.
4. מנגד טענה פלאפון כי יש לדחות את התביעה ולחייב את התובע בהוצאותיה משום שהתביעה הוגשה בחוסר תום לב. לטענתה, לאחר שביקש התובע את הסרתו מרשימת התפוצה, שב ונתן את הסכמתו לקבלת הודעות פרסומת במועדים 21.8.18, 2.11.18, 12.6.19 ו-6.8.19 במסגרת תכניות או חבילות שאליהן הצטרף מעת לעת.
5. בנוסף טענה פלאפון כי חלק מההודעות שנשלחו כלל אינן מהוות פרסומת ומדובר בהודעות עדכון בדבר מתן הטבות בחינם לתובע, עדכון בדבר סיום תכנית שאליה הצטרף התובע וריכוז מידע לשימוש בחו"ל שאינו מהווה פרסומת או מעודד את התובע להוציא כספים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 65603-09-19 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

דיון

6. לאחר עיון בטענות הצדדים ובחומר הראיות, נחה דעתי כי דין התביעה להתקבל באופן חלקי.
7. האיסור על משלוח הודעת פרסומת ("ספאם") קבוע בסעיף 30א(ב) לחוק המורה כי: "לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת; חיוג לנמען באמצעות מערכת חיוג אוטומטי בלא הסכמת הנמען כאמור ייחשב הפרה של הוראות סעיף זה, גם אם החיוג הופסק בטרם נענתה השיחה ובחיוג של הנמען למספר שממנו בוצע החיוג מושמע לו דבר פרסומת; פנייה חד-פעמית מטעם מפרסם לנמען שהוא בית עסק או לנמען לשם קבלת תרומה או תעמולה, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן זה, המהווה הצעה להסכים לקבל דברי פרסומת מטעמו, לא תיחשב הפרה של הוראות סעיף זה".
8. ביום 21.8.18 נתן התובע את הסכמתו לקבלת הודעות פרסומת במסגרת הצטרפותו לתכנית Pelephone 50GB Digital New, שכן התובע סימן וי ברובריקה שבה נכתב כי הוא מאשר "לקבל מפלאפון מידע שיווקי ופרסומי (על פי סעיף 30א לחוק התקשורת)" (נספח 1 לכתב ההגנה).
9. יומיים לאחר מכן, ביום 23.8.18, שלחה פלאפון לתובע מסרון ובו הצעה שיווקית להצטרף לשירות קבלת רשת אלחוטית ברכב. עוד נכתב במסרון זה: "להסרה להשיב 'הסר'", ואכן, שלוש דקות לאחר קבלת ההודעה, השיב התובע להודעה וכתב "הסר". לכך השיבה פלאפון במסרון שבו נכתב: "לקוח פלאפון יקר, בקשתך להסרה מרשימת תפוצה לקבלת עדכונים על הטבות ומבצעים מפלאפון נקלטה במערכת ותעודכן תוך 3 ימי עסקים". לכן, משמסרון זה נשלח עקב הסכמתו של התובע לקבל הודעות פרסומת, ובקשת ההסרה מרשימת התפוצה נשלחה לאחר משלוח המסרון, אין מקום לחייב את פלאפון בגין משלוח מסרון זה.
10. ביום 2.11.18 הצטרף התובע לחבילת פלאפון חו"ל עם הטבת גלישה, ולטענת פלאפון, במסגרת הצטרפותו לתכנית, אישר קבלת הודעות בעלות תוכן שיווקי (נספח 2 לכתב ההגנה). לטענת פלאפון, העתק מההסכם הנוגע לחבילה החדשה נשלח לתובע לכתובת הדוא"ל שלו (נספחים 4-5 לכתב ההגנה).
11. בתווך שבין מועד בקשתו של התובע להסירו מרשימת התפוצה ביום 23.8.18 כמפורט לעיל, לבין מועד הצטרפותו לחבילת פלאפון חו"ל ביום 2.11.18, נשלחו לתובע עשרה מסרונים, במועדים הבאים: 24.8.18, 26.8.18, 28.8.18, 2.9.18, 3.9.18, 4.9.18, 17.9.18 וכביכול שלושה מסרונים ביום 27.9.18 (שאליהם אתייחס בהמשך).





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 19-09-65603 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

12. בתאריכים 24.8.18, 26.8.18, 28.8.18, 2.9.18, 3.9.18 נשלחו לתובע מסרונים שתכנס זהה, ועניינם במתן הטבה לרכישת אביזרים בחנות פלאפון בסכום ע"ס 50 ₪. וכך נכתב במסרונים: **"ברכות על הצטרפותך לרשת פלאפון. על מנת לממש את הטבת 50 ₪ לרכישת אביזרים, יש לגשת לאחת מנקודות המכירה של פלאפון".** בהמשך לדברים אלה צורף היפר-קישור, ולאחריו נכתב: **"(לא כולל פלאפון בעיר וקרביץ). ההטבה הינה אישית וחד פעמית. יש להציג ת.ז למימוש ההטבה. ההטבה ניתנת למימוש ברכישת אביזר מעל 50 ₪. ניתן לממש את ההטבה במשך שבועיים..."** (יצוין כי ההודעה קטועה ולא מופיעה במלואה).

13. הודעה זו, שנשלחה לתובע חמש פעמים, היא הודעת ספאם. ההודעה נחזית להיות הטבה ע"ס 50 ₪ לרכישת אביזרים, אך נכתב בפירוש בהודעה כי ההטבה ניתנת למימוש ברכישת אביזר מעל 50 ₪. כלומר, על מנת ליהנות מה-"הטבה" על התובע לרכוש אביזרים בסכום העולה על 50 ₪ ולהוציא כספים נוספים מכיסו. לפיכך, מובן כי לא מדובר בהטבה חינם כטענת הנתבעת.

14. בהקשר זה יפים דבריה של כבי' השופטת א' נחליאלי-חייט בת"צ (מחוזי-ת"א) - 10591-05-15 גלסברג נ' פסגות בית השקעות בע"מ (פורסם בנבו, 9.5.17) שלפיהם: **"מפרסמים אינם יכולים לצאת ידי חובה באמצעות 'משיכה' של נמענים לאזור המסחר שלהם באמצעים שנראים לכאורה תמימים כדוגמת הצעת הטבה לנמען, ובכלל זה גם מתן מידע אינפורמטיבי שלדעת המפרסם חשוב לנמען. שלא כעמדת פסגות שנזכרה לעיל, דעתי היא אפוא כי 'חוק הספאם' נועד למנוע גם מסרים בהם קיים אינטרס מסחרי עקיף".** עוד נקבע בהחלטה הנ"ל כי: **"המחוקק לא קבע כי העידוד להוצאת כספים צריך להיות באופן ישיר, בדיוק כפי שלא מצא להגביל את הגדרת המונח 'דבר פרסומת' רק למסר הכולל במסגרתו הצעה לרכישת מוצרים או שירותים. לדידי, המונח 'עידוד'... בכל דרך אחרת' הינו 'להביא לכדי' או 'התנעה' או 'מתן דחיפה' לנמען לכיוון הוצאת כספים אצל המפרסם כתוצאה מקבלת המסר..."**, והוסיפה כי גם תכלית החוק, שעניינה מניעת הפצה של "דואר זבל" תומכת במסקנה זו.

15. לכן, אני קובע כי המסרונים ששלחה פלאפון לתובע בתאריכים 24.8.18, 26.8.18, 28.8.18, 2.9.18, 3.9.18 עולים כדי הודעת פרסומת (ספאם) כמשמעותה בחוק.

16. המסרון שנשלח לתובע ביום 4.9.18 עניינו בהטבת גלישה חינמית שניתנה לתובע ושעודכנה באופן אוטומטי (כלשון ההודעה), מבלי שהתובע נדרש לבצע פעולה כלשהי או לרכוש דבר מה. בהודעה זו אף התנצלה פלאפון על השיבושים ברשת שנגרמו לתובע ונראה כי מתן הטבה זו הייתה בבחינת פיצוי על אותם שיבושים ברשת. לכן, נראה כי מדובר בהודעה אשר אינה עולה כדי הודעת ספאם ולגבי מסרון זה התביעה נדחית.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 19-09-65603-09 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

17. באשר למסרון מיום 17.9.18, מדובר במסרון המוסר לתובע קוד אישי לשם צפייה בנתונים אישיים וביצוע פעולות באתר פלאפון שאינו עולה כדי תוכן שיווקי או עידודו של התובע לרכוש מוצר או שירות. לכן גם באשר למסרון מיום 17.9.18 התביעה נדחית.
18. באשר למסרון שנשלח לתובע ביום 27.9.18, מדובר במסרון קטוע שצורף באופן חלקי ובמסגרתו נכתב: "להמשך הזן את הקוד הבא: 183868. לקוח יקר לתשומת...". (עמ' 7 לכתב התביעה).
19. בהמשך בעמוד 8 לכתב התביעה צורפו שני מסרונים נוספים, כביכול מאותו תאריך (הגם שלא מופיע תאריך לצדם), כאשר אחד מהם מציע לתובע להזין קוד כדי לרכוש חבילת חו"ל שתנאיה פורטו במסרון, ואילו המסרון השני מרכז את המידע בנוגע לחבילת חו"ל שרכש.
20. לפיכך, שוכנעתי במידה הנדרשת להטיית מאזן ההסתברויות, כי שלושת ההודעות הנ"ל מתייחסות לרכישת חבילת חו"ל על ידי התובע ועל כן ברור כי אין עילה לראות בהודעות אלה הודעות ספאם.
21. כאמור, ביום 2.11.18 הצטרף התובע לחבילת חו"ל ונתן הסכמתו לקבל הודעות פרסומת. לטענת התובע, ביום 12.11.18 הוא ביקש שיסירו אותו מרשימת התפוצה, והנתבעת אף הודתה בכך בכתב הגנתה (סעיף 27).
22. פירוש הדבר הוא כי המסרונים שנשלחו לתובע החל מיום 2.11.18, עת הצטרף התובע לחבילת חו"ל ונתן הסכמתו לקבלת דיוור בעל תוכן שיווקי, ועד ליום 12.11.18, נשלחו כדין ותוך קבלת הסכמתו של התובע לכך, והדבר כולל את המסרון מיום 11.11.18, שבמסגרתו הציעה פלאפון לתובע להצטרף לחבילת Total all stars, שעניינה מתן שירות של שיר בהמתנה, סייבר ושירותים נוספים בעלות של 14.90 לחודש.
23. ביום 12.11.18 שלחה פלאפון לתובע מסרון שבו נכתב כי מגיעה לתובע הטבת 1GB במתנה מדי חודש למשך שלושה חודשים וכי עליו לעדכן את פרטיו באתר החברה כדי ליהנות מההטבה. התובע השיב למסרון זה במסרון שבו כתב "הסר" ונענה במסרון כי בקשתו להסרה מרשימת התפוצה נקלטה ותעודכן בתוך שלושה ימי עסקים (עמ' 32 לכתב התביעה).
24. בקשת ההסרה נעשתה לאחר משלוח המסרון מיום 12.11.18, אשר נשלח בהתאם להסכמתו של התובע לקבל מסרים שיווקיים במסגרת הצטרפותו לחבילת חו"ל ביום 2.11.18, ולכן אין מקום לחייב את פלאפון גם בגין שליחת מסרון זה.
25. זאת ועוד, לטענת פלאפון, ביום 12.6.19 אישר התובע קבלת מסרים שיווקיים במסגרת הצטרפותו לחבילת חו"ל נוספת (נספח 6 לכתב ההגנה), ולטענתה ביום 10.7.19 ביקש התובע להסירו מרשימת התפוצה (ר' את מסרון "הסר" ששלח התובע בעמ' 33 לכתב התביעה).





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 19-09-65603 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

26. בין המועד 12.6.19 שבו הסכים התובע לקבל מסרים שיווקיים מפלאפון לבין יום 10.7.19, שבו ביקש התובע את הסרתו מרשימת התפוצה, שלחה פלאפון לתובע שמונה מסרונים, כאשר מתוכם שבעה מסרונים בעלי תוכן שיווקי ומסרון אחד המעדכן את התובע בדבר הגעתה של חבילת הגלישה לסיומה. מובן כי אין לחייב את פלאפון בגין משלוח מסרונים אלה משעה שנשלחו לאחר קבלת הסכמתו של התובע לקבלם ולפני שביקש את הסרתו מרשימת התפוצה. לכן, בכל הנוגע למסרונים שנשלחו בין יום 12.6.19 ועד 10.7.19, התביעה נדחית, אפוא.

27. ביום 6.8.19 הצטרף התובע לתכנית חדשה בשם Classica digital Fresh 4 הכוללת חבילת ענן, ובמסגרת ההצטרפות נתן את הסכמתו לקבלת דברי תוכן שיווקי: "הסכמה לקבלת מידע שיווקי: הכולל הצעות ופרסומות לרבות למכשיר, לדוא"ל וכיוצ"ב (בכל עניין ולא רק בעניין השירות שבחבילה)" (נספח 6 לכתב ההגנה). לטענת פלאפון ההסכם, לרבות פירוט תנאי התכניות, נשלח לדוא"ל האישי של התובע (נספחים 8-7 לכתב ההגנה), ובאותו היום נשלח לתובע מסרון המפרט את מועד כניסת המסלול החדש לתוקף, לרבות פירוט כיצד יחויב בחשבונית הקרובה.

28. בין יום 10.7.19 ועד ליום 6.8.19 נשלחו לתובע שני מסרונים (שניהם ביום 31.7.19): בראשון צוין כי פלאפון שמחה להעניק לתובע הטבה בחיוב במסגרת התכנית שלו ועדכנה אותו בדבר תום תוקף ההטבה; ובשני נשלח לתובע קוד שעליו להקליד על מנת להצטרף לתכנית Classica digital שעניינה דקות שיחות, הודעות וגלישה בהיקף מסוים וכן פורטו תנאי התכנית.

29. מובן כי המסרון הראשון איננו מסרון שיווקי שנועד לשכנע את התובע להצטרף לתכנית או שירות כלשהו, אלא מדובר במסרון המעדכן את התובע בדבר תום תוקף ההטבה ועל כן אין מקום לפסוק פיצוי בגינו. באשר למסרון השני, דומה כי מדובר במסרון שתכליתו לעודד את התובע להצטרף לתכנית חדשה, אלא שבעקבות מסרון זה, הצטרף התובע לתכנית שהוצעה לו במסגרת המסרון ולכן משעה שהמסרון שירת את התובע, ברור כי אין מקום לפסוק פיצוי לטובת התובע בשל מסרון זה.

30. זאת ועוד, ביום 5.8.19, התכתב בדוא"ל עם נציגת פלאפון (בשם חן) על תכנית Classica digital Fresh 4 שאליה הצטרף, ובמסגרת התכתבות זו ציינה נציגת פלאפון כי יש מספר נושאים שעליהם צריך לעבור טרם ביצוע מעבר לתכנית החדשה ובהם הצטרפות לקבלת דיוורים בנושאים שונים.

31. על כך השיב התובע את הדברים הבאים: "היי, אני מאשר, לגבי השאלות – קבלת עדכוני SMS חד פעמיים של הורדות שירים, הצבעות, תרומות באמצעות מסרון, השתתפות בטרוניות או להצטרף לשירותים מתמשכים של פלאפון כמו musix או של ספקי תוכן





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 19-09-65603-09 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

חיצוניים, שירותי תוכן קוליים 900-1 ממש לא" (ההגדלה וההדגשה במקור). בנוסף כתב התובע: "שיחות לחו"ל – כן, האם לאפשר את פרסום מספר הטלפון שלך במודיעין 144 – לא, במסגרת המסלול ניתן להצטרף ללא עלות לשירות בקרת הורים, המאפשר לך לחסום את הגלישה לתכנים ואתרי אינטרנט פוגעניים, האם לעדכן – לא. תודה רבה" (ר' נספח שהגיש התובע ביום 31.7.20).

32. לאחר הצטרפותו של התובע לתכנית החדשה ושליחת הדוא"ל הנ"ל לנציגת פלאפון המבהיר כי למעט מתן האפשרות לבצע שיחות לחו"ל, הוא איננו מעוניין לקבל מסרונים כלשהם, נשלחו לתובע ארבעה-עשר מסרונים, כאשר מתוכם שניים-עשר בעלי תוכן שיווקי ושניים מהווים מתן הטבה חינמית לתובע או עדכון אחר, אולם לטענת פלאפון, רק ביום 5.9.19 ביקש התובע את הסרתו מרשימת התפוצה (כפי שניתן לראות בעמוד 34 לכתב התביעה).

33. מדבריו המפורשים של התובע במסגרת הדוא"ל ששלח לפלאפון ביום 5.8.20 עולה בבירור כי התובע ביקש מפורשות לא לקבל דיוור בנושאים פרסומיים. התובע התייחס בדיון שהתקיים לפני ביום 30.7.20 לדוא"ל זה וציין כי "... הגיעה נקודה שלישית, הנציגה שלחה הסכם, נשאלתי באופן מפורש, סימנתי, קבלה, זה לא נכון, שלחתי לנציגה מייל, היא כתבה לי (מקריא), השבתי לזה במייל ממש לא, בבולד, בגדול, בצורה ברורה. כנראה היא החליטה שאני מיניתי אותה ולא נכון. הגיע מבול של 17 אס אס אס. 4 פעמים ביקשתי להתנתק, התכתבות עם הנציגה, בפירוש כתבתי אס אס אס לא לקבל, 5 פעמים זה מספיק" (פרוט' 30.7.20, עמ' 1, ש' 22-27).

34. על כן, מובן כי המסרונים בעלי התוכן השיווקי שנשלחו לתובע לאחר יום 5.8.20 (שהוא יום כתיבת הדוא"ל שבו הבהיר התובע מעל לכל ספק כי איננו מעוניין בקבלת דברי פרסומת) הם דברי ספאם שנשלחו שלא כדין.

סוף דבר

35. התביעה מתקבלת בכל הנוגע לששה-עשר המסרונים שנשלחו בתאריכים הבאים: 24.8.18, 26.8.18, 28.8.18, 2.9.18, 3.9.18, 31.7.19, 7.8.19, 8.8.19, 13.8.19 (שני מסרונים), 14.8.19, 15.8.19 (שני מסרונים), 18.8.19, 27.8.19, 29.8.19.

36. בנסיבות העניין, פלאפון תשלם לתובע פיצוי מדורג של 200 ₪ על כל אחת מששת הודעות הספאם הראשונות וכן 500 ₪ בגין כל אחת מאחד מעשרת הודעות הספאם הנוספות ובסה"כ 6,200 ₪.

37. כמו כן, בנסיבות, הנתבעת תשלם לתובע הוצאות משפט בסך של 1,500 ₪.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 19-09-65603 דרורי נ' פלאפון תקשורת בע"מ

38. כל הסכומים ישולמו תוך 15 ימים מהיום, הפגרה במניין.

ניתן היום, י"ט אב תש"פ, 09 אוגוסט 2020.

יאיר דלוגין, שופט

