



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

לפני כבוד הרשמת בכירה טל כהן אלימלך

התובעים: אפרים גולדמן

נגד

הנתבעים: הוט טלקום שותפות מוגבלת

פסק דין

האם משלוח החשבונות כפי שנשלחו באמצעות הדואר האלקטרוני כאשר הן כוללות פרסומים שונים, מהווה הפרה של הוראות [חוק התקשורת \(בזק ושידורים\)](#), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק הספאם")- זוהי הסוגיה העומדת במוקד התביעה שלפניי.

עיקרי טענות התובע:

1. בתאריך 27.01.19 הצטרף התובע לשירותי האינטרנט (תשתית בלבד) באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת. כתובת המייל אותה סיפק התובע בעת ההרשמה היא efraim.*****@protonmail.com. (להלן: "כתובת המייל הישנה").
2. בעת ההרשמה התובע לא סימן "ויי" בתיבת הסימון שלצידה רשום כי "הפרטים שמסרתי ישמשו למשלוח הודעות שיווקיות במייל, דואר וSMS" וזאת על מנת שלא לקבל מסרים פרסומיים.
3. בתאריך 11.03.19 קיבל התובע את החשבונות החודשית שכללה דבר פרסומת לכתובת המייל הישנה.
4. בתאריך 19.03.19 קיבל התובע את דבר הפרסומת השני, לכתובת המייל הישנה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 20-07-30091 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

5. בתאריך 20.03.19 שלח התובע בקשה בכתב לנתבעת באמצעות הודעת דוא"ל ובה ביקש התובע שלא לקבל מסרים פרסומיים, אף כי לא אישר לקבלם מלכתחילה כאשר נרשם לשירות.
6. בתאריך 01.04.19 נרשם התובע לאזור האישי באתר הוט. שם סימן התובע כי הוא מעוניין לקבל את החשבונית החודשית לתיבת דוא"ל חדשה - efraim.***@gmail.com, באותו מעמד סירב התובע לקבל מסרים פרסומיים לכתובת זו, על ידי כך שבעמוד ההרשמה לא סימן התובע "וויי", וזאת שוב, על מנת שלא לקבל מסרים פרסומיים.
7. בתאריך 11.04.19 קיבל התובע את החשבונית החודשית לכתובת המייל החדשה בצירוף דבר פרסומת, בתוכן ההודעה צוין: "למייל זה מצורפים פירוט החשבון החודשי שלך, וכן דבר פרסומת".
8. בתאריך 15.04.19 קיבל התובע דבר פרסומת נוסף לכתובת המייל הישנה, חרף בקשת התובע להסרה מיום 20.03.19.
9. בתאריך 13.05.19 ו- 13.6.2019 קיבל התובע את החשבונית החודשית לכתובת החדשה, בצירוף דבר פרסומת.
10. בתאריך 15.06.19 שלח התובע מכתב התראה לנציב התלונות של הנתבעת ובו פורטו ההפרות שבוצעו עד לשליחת המכתב. התובע ביקש שוב כי הנתבעת תפסיק לשלוח לו מסרים פרסומיים אך הנתבעת החליטה להתעלם ממכתב זה ולהמשיך לשלוח הודעות בניגוד לחוק.
11. בתאריכים 11.07.2019 ו- 18.08.19 שוב קיבל התובע את החשבונית החודשית לכתובת החדשה, בצירוף דבר פרסומת.
12. התובע העלה טענות נגד הנתבעת לעניין אינטרנט לקוי. לטענתו מאז שהתחבר לשירותי האינטרנט ועד למועד שבו ביקש להתנתק, הפסיק האינטרנט לעבוד כליל והתובע סבל מניתוקים בלתי פוסקים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

13. התובע שוחח עם נציגי החברה עשרות פעמים, היו בדירתו מספר רב של טכנאים אך התקלה לא נפתרה.
14. במהלך חודש אוגוסט שוחח התובע עם נציגה בשם לירון מצוות סיגל והנציגה הסבירה לתובע שעל מנת שהיא תוכל להעביר את הנושא לגורמים בכירים יותר, טכנאי חייב להגיע שוב, לאחר הביקור לירון שוחחה עם התובע שהסביר לה כי התקלה לא טופלה.
15. התובע שוחח בשנית עם הנציגה ביום 13.08.19 שאמרה כי העבירה את הטיפול לגורמים בכירים יותר. ביום 14.08.19 האינטרנט הפסיק לעבוד לגמרי, התובע יצר קשר בשעה 17:24 עם שירות הלקוחות שטענו כי הם מודעים לתקלה ובנוסף טענו כי כל התשתית נותקה וכי אין צפי לתיקון.
16. ביום 17.08.19 בשעה 00:47 יצר התובע קשר עם נציג בשם עלי, התובע סיפר לו אודות התקלה מיום 14.08.19 והוסיף כי אם התקלה לא תסודר עד למחרת בבוקר, התובע יתבע את הנתבעת. נציגה הוט טענה כי יש תקלה בנתב (שהוחלף מספר פעמים) והתאריך הקרוב להחלפה הינו 20.08.19 - כמעט שבוע ללא חיבור לאינטרנט. התובע בתגובה השיב כי אינו מעוניין לתיאום והתנתק מהשירות.
17. עוד העלה התובע טענות נגד הנתבעת בגין אי ניתוקו משירות הנתבעת. בדיון שהתקיים ביום 24.3.2021 חזר בו מטענותיו ומשכך אין מקום לפרט את טענותיו (ראה פרוטוקל הדיון מיום 24.3.2021 שורה 12).

עיקרי טענות הנתבעת:

18. מבדיקת הנתבעת לא עולה תימוכין לדברי התובע כי בעת ההצטרפות לא אישר קבלת הודעות שיווקיות ולא סימן את האפשרות אלא נמצא שבפועל התובע קיבל סיכום מכירה ואישר אותו במסרון חוזר, כאשר על גבי הסיכום המכירה כתוב בהדגשה כי פרטי ההתקשרות שמסר ישמשו למשלוח הודעות שיווקיות.
19. בנוסף, עולה כי ביום 29.09.2019 חתם התובע על גבי פקודת עבודה במסגרתה נתן התובע הסכמה מפורשת לנתבעת לעשות שימוש במידע שנמסר לנתבעת, בין היתר על מנת להציע הצעות שיווקיות לרבות באמצעות הודעות דוא"ל.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 20-07-30091 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

20. באשר לטענת התובע כי שלח הודעת סירוב בכתב לקבלת הודעות שיווקיות ביום 20.03.2019 לכתובת המייל service@hot.net.il, הנתבעת ציינה כי כתובת דוא"ל זו לא פעילה מספר שנים מתאריך 11.05.2017, וברגע ששולחים לשם מייל מקבלים מייל חוזר ובו כתוב כי הכתובת אינה פעילה.

21. בנוסף על כך, לטענת הנתבעת התובע מצרף חשבוניות בעצמו, שם מצוינים פרטי ההתקשרות של הנתבעת.

22. פנייתו של התובע לסירוב קבלת הודעות שיווקיות התקבל לראשונה אצל הנתבעת ביום 24.06.2019 וכפי שעולה מכתב התביעה, לאחר מועד זה לא התקבלו אצל התובע עוד הודעות, אלא 2 חשבוניות לדוא"ל בלבד.

23. בנוסף, לטענת התובע כי ביום 01.04.2019 עדכן כתובת דוא"ל באתר האינטרנט וסימן כי לא מעוניין בדיוור שיווקי, לא נמצא כל תימוכין לדבריו וכן התובע אף לא מצרף כל אסמכתא לכך בניגוד לכלל "המוציא מחברו עליו הראיה".

24. לעניין טענת התובע בדבר התקלות, טוענת הנתבעת כי התובע לא ענה לעשרות שיחות חוזרות מהנתבעת על מנת לסייע ולטפל בתקלה.

25. במהלך תקופת ההתקשרות ביקרו אצל התובע 4 פעמים טכנאים מטעם הנתבעת בהתאם לפניות התובע:

01.02.2019 - הוזת שקע

08.04.2019 - החלפת מודם

04.06.2019 - החלפת מפצל

11.09.2019 - החלפת מגבר

26. בהתייחס לטענת התובע כי ביום 14.08.19 האינטרנט הפסיק לעבוד לגמרי, טוענת הנתבעת כי זוהתה תקלה בדירת התובע, וניתן לראות כי מתועדת אצל הנתבעת שביום 17.08.19 פתחו לתובע שיחת מנהל וזאת לאחר שהוסבר כי יש צורך בתיאום טכנאי והתובע לא קיבל זאת.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

27. לאורך התקופה התובע קיבל זיכויים לפנים משורת הדין בסך של 200 ₪ ב"דרים קארד" וכן זיכוי בסך 91.45 ₪ בשווי של חודש בדמי מנוי.

דיון והכרעה:

28. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות של הצדדים והראיות שהונחו בפני, וכן לאחר ששמעתי את התובע, נציגת הנתבעת, עמדתי על נסיבות התביעה ועיינתי בכל אשר הובא בפני מצאתי כי דין התביעה להתקבל חלקית.

29. כמצוות תקנה 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976, פסק הדין מנומק בצורה תמציתית.

טענה להפרת חוק התקשורת- שאלת קיומה של הסכמה

30. ס' 30א(ב) לחוק קובע: "לא ישגר מפרסם דבר פרסומת... בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת".

31. דרישת ההסכמה מראש ובכתב הינה דרישה ראייתית. כלומר המחוקק הטיל על הנתבעת להוכיח שניתנה לה מראש הסכמה בכתב לשלוח דבר פרסומת.

32. בענייננו, לא הונחה בפניי תשתית עובדתית המעידה על כך שהתובע נתן הסכמתו לקבל מסרים פרסומיים מהנתבעת "מפורשות מראש" (כאמור בסעיף 30א(ב) לחוק התקשורת) – לקבל "דבר פרסומת". הנטל להוכיח טענה כאמור מוטל על המפרסם הטוען לכך, כל זאת באמצעות ראיות ברורות הכוללות תיעוד הן ביחס למועד מתן ההסכמה והן ביחס לסוג המוצר המסוים או השירות המסוים לגביו ניתנה ההסכמה.

33. הנתבעת טוענת כי עם הרשמתו של התובע לאתר אישר קבלת חומר פרסומי. התובע טען בעדותו כי במועד הרשמתו לאתר לחץ על הסמן המאשר אי קבלת חומר פרסומי, והנתבעת לא הוכיחה אחרת. מהנספחים שצורפו ניתן לכל היותר להוכיח כי התובע נרשם לאתר הנתבעת, אך אין בהם הוכחה כי בעת ההרשמה אישר התובע קבלת חומר פרסומי.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

34. הנתבעת לא עמדה בנטל להוכיח כי בעת ההרשמה לאתרה התובע אישר קבלת חומר פרסומי. לפיכך, לא ניתן לראות בהרשמה לאתר לצורך קבלת שירותים כמתן הסכמה מפורשת לקבלת הודעות פרסומת כאמור.

35. הודעות סירוב למשלוח הודעות הכוללות תוכן פרסומי:

אני מקבלת את גרסת התובע לפיה על אף שהוא שלח לנתבעת הודעות סירוב, הנתבעת בחרה להתעלם כליל מכך, והמשיכה לשלוח לתובע הודעות הכוללות תוכן פרסומי.

הודעות הסירוב נשלחו במספר הזדמנויות, בדרכים שונות, כפי שיפורט להלן:

הודעת סירוב ראשונה בטופס ההרשמה

36. בתאריך 27.01.19 בעת הרשמת התובע לשירותי האינטרנט באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת התובע לא סימן "וי" בתיבת הסימון שלצידה רשום כי "הפרטים שמסרתי ישמשו למשלוח הודעות שיווקיות במייל, דואר וSMS" וזאת על מנת שלא לקבל מסרים פרסומיים.

37. עולה מהמקובץ לעיל כי בניגוד מוחלט לבקשות התובע שלא לקבל דברי פרסומת, במעמד סיכום המכירה ובפקודת העבודה הנתבעת מתעלמת מבקשת התובע ומדגישה כי פרטי ההתקשרות שמסר ישמשו למשלוח הודעות שיווקיות וכי בעצם חתימתו על פקודת עבודה הוא נתן היתר להציע הצעות שיווקיות לרבות באמצעות הודעות דוא"ל.

38. עולה כי אין חשיבות כלל לרצונו ולבחירתו של התובע שמציין מפורשות בטופס ההרשמה שאינו מעוניין לקבל דברי פרסומת, הנתבעת כך או אחרת שולחת סיכום מכירה במייל בו מצויין בבירור שהפרטים ישמשו למשלוח הודעות שיווקיות – וזאת בניגוד גמור כאמור לרצונו ובחירתו בעת ההצטרפות (נ/1 הסכם המכירה).

39. דברים אלה נכונים ביתר שאת לנוכח סתירה בין עדות הנתבעת לפיה "אם בן אדם מסמן וי אני משיבה זה פשוט יורד" (עמוד 2 לפרטוקול הדיון שורה 1) לבין התנהלותה בשטח. כדי להוכיח את גרסתו הציג התובע סרטון במעמד הדיון אשר ממחיש את תהליך ההצטרפות (יובהר כי ההצטרפות בוצעה לאחר הגשת התביעה לצורך המחשה לבית המשפט) בו ניתן לראות בבירור את התובע אשר בעת ההצטרפות הסיר את הסימון "אפשר לשלוח אליי מידע והטבות במייל וב-sms" ובניגוד מוחלט לטופס ההרשמה התובע קיבל סיכום מכירה במייל בו מצויין בבירור שפרטיו ישמשו למשלוח הודעות שיווקיות, וזאת בניגוד גמור לרצונו ובחירתו בעת ההצטרפות ובניגוד לנטען על ידי נציגת הנתבעת.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

מהסרטון מצטיירת תמונה חמורה לפיה על אף שלקוחות מבקשים מפורשות שלא לקבל דברי פרסומת הנתבעת שולחת טפסי סיכום עסקה שמראים כאילו כן ניתנה הסכמה, אם כי לא ניתנה הסכמה כזו מעולם (נספח 1 להודעה מטעם התובע מיום 19.12.2020).

40. חרף הודעת הסירוב הנתבעת בתאריך 11.03.19 קיבל התובע את החשבונית החודשית שכללה דבר פרסומת ובתאריך 19.03.19 קיבל התובע את דבר הפרסומת השני.

הודעת סירוב שניה

41. בתאריך 20.03.19 שלח התובע הודעת סירוב בכתב לקבלת הודעות שיווקיות ביום 20.03.2019 לכתובת המייל service@hot.net.il, הנתבעת ציינה כי כתובת דוא"ל זו לא פעילה מספר שנים מתאריך 11.05.2017, וברגע ששולחים לשם מייל מקבלים מייל חוזר ובו כתוב כי הכתובת אינה פעילה. הנתבעת לא הניחה תשתית ראייתית לטענתה או הציגה את המייל שנשלח. התובע מנגד הציג לבית המשפט את כל המיילים שנשלחו לתובע ולא היה כל זכר למייל הנזכר.

הודעת סירוב שלישית

42. בתאריך 01.04.19 נרשם התובע לאזור האישי באתר הוט. שם סימן התובע כי הוא מעוניין לקבל את החשבונית החודשית לתיבת דוא"ל חדשה - efraim.**@gmail.com, באותו מעמד סירב התובע לקבל מסרים פרסומיים לכתובת זו, על ידי כך שבעמוד ההרשמה לא סימן התובע "ווי", וזאת שוב, על מנת שלא לקבל מסרים פרסומיים.

43. חרף הודעות הסירוב, בתאריכים 11.04.19, 15.4.2019, 13.5.2019 ו- 13.6.2019 קיבל התובע את החשבונית החודשית לכתובת המייל החדשה בצירוף דברי פרסומת, בתוך ההודעה צוין: "למייל זה מצורפים פירוט החשבון החודשי שלך, וכן דבר פרסומת".

הודעת סירוב רביעית

44. בתאריך 15.06.19 שלח התובע מכתב התראה לנציב התלונות של הנתבעת ובו פורטו ההפרות שבוצעו עד לשליחת המכתב. התובע ביקש שוב כי הנתבעת תפסיק לשלוח לו מסרים פרסומיים אך הנתבעת החליטה להתעלם ממכתב זה ולהמשיך לשלוח הודעות



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

בניגוד לחוק בתאריכים 11.07.2019 ו-18.08.19 קיבל התובע את החשבונית החודשית לכתובת החדשה, בצירוף דבר פרסומת.

45. אין מנוס בנסיבות מלקבוע שההודעות אשר נשלחו על ידי הנתבעת לתובע היו ללא הסכמתו ואני מקבלת את גרסת התובע לפיה אף שהוא ביקש באופן מפורש מהנתבעת מספר פעמים לחדול ממעשיה היא התעלמה והמשיכה לשלוח לו הודעות הכוללות תוכן פרסומי.

46. השאלה שטעונה הכרעה האם משלוח החשבוניות כפי שנשלחו באמצעות הדואר האלקטרוני, מהווה הפרה של הוראות [חוק התקשורת \(בזק ושידורים\)](#), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק הספאס").

47. מטרת [סעיף 30א\(3\)](#) לחוק התקשורת היא לעקור תופעה של שיגור מסרונים ללא הסכמת הנמענים שאינה אלא בגדר הטרדה, וזו מכונה "דואר זבל". הספאס מהווה מטרד ציבורי והמחוקק ביקש למגר את התופעה באמצעות הטלת אחריות מלאה על מפרסם בדמות פיצוי לדוגמה שאיננו דורש הוכחת נזק. הכלל שאימץ המחוקק הוא אפוא מודל opt in ולא opt out. אמור מעתה; חל איסור על משלוח דבר פרסומת בשיווק ישיר אלא אם כן נתקבלה מראש הסכמת הנמען. זאת, למעט במצב בו חלה התקשורת קודמת בין המפרסם לצרכן, או אז האחריות מועברת לצרכן לבקש להסיר עצמו מרשימת התפוצה (וראו לעניין זה דברי ההסבר להצעת חוק התקשורת (בזק ושידורים) (תיקון מס' 40), התשס"ח-2008 ס"ח 518; [רע"א 3545/14 גלסברג נ' קלאב רמון בע"מ](#) (27.7.2014). להלן: "גלסברג"; [רע"א 1954/14 חזני נ' הנגבי \(סיתונית מועדון דאיה ורחיפה במצנחים\)](#) (4.8.2014). להלן: "חזני").

48. [סעיף 30א\(ב\)](#) לחוק התקשורת קובע בזו הלשון:

"... (ב) 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; פנייה חד-פעמית מטעם מפרסם לנמען שהוא בית עסק, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן זה, המהווה הצעה להסכים לקבל דברי פרסומת מטעמו, לא תיחשב הפרה של הוראות סעיף זה".





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

בסעיף זה, "דבר פרסומת" מוגדר כ"מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת". לעניין זה, ייחשב בין היתר "מפרסם" - "מי שתוכנו של דבר הפרסומת עשוי לפרסם את עסקיו או לקדם את מטרותיו, או מי שמשווק את נושא דבר הפרסומת בעבור אחר".

49. ודוק; חזקה על מפרסם ששיגר דבר פרסומת בניגוד להוראות [סעיף 30א](#) שעשה כך ביודעין. הנטל להוכיח כי הדבר נעשה שלא ביודעין, מוטל על המפרסם. מקום בו ניתנה הודעת סירוב למפרסם - טענה לפיה לא עשה זאת ביודעין לא תעמוד לו. כך, גם מקום בו שיגר המפרסם בעבר דבר פרסומת לנמען, לא יוכל הוא לטעון להגנתו כי לא עשה זאת ביודעין, אפילו תמצי לומר כי בעבר דבר הפרסומת נשלח שלא ביודעין. עוד קובע הסעיף, כי דבר פרסומת ששוגר לנמען לפי רשימה של מענים או מספרי טלפון לא יהווה הגנה למפרסם (ראו והשוו: ת"ק [30270-06-16](#) **איתי בן חיים נ' החברה לפיתוח גני תקווה** (24.8.2016)).

50. בעניין משלוח הודעות שיווקיות באמצעות חשבונית מייל נתגלעה מחלוקת בפסיקה. מחד, נפסק כי מקום בו הלקוח מבקש לקבל מחברה מסחרית חשבונית באמצעות דואר אלקטרוני, אין זה בלתי סביר כי ההודעה הנשלחת אליו תכלול דבר פרסומת של החברה. לפיכך, יש לראות בהסכמה של הלקוח לקבל חשבוניות בדואר אלקטרוני גם הסכמה לכך שגוף ההודעה יכיל טקסט הנחשב לדבר פרסומת ולכך שלחשבוניות יצורפו גם דפים הכוללים פרסומות כפי שאלו מצורפים גם לחשבוניות הנשלחות בדואר רגיל כל עוד דברי הפרסומת המצורפים הם בהיקף סביר ביחס למסמך המבוקש (עניין **רונן לוי** וכן מפנה [לתק 49258-01-15 ברק נ' 012 סמייל טלקום בע"מ \(17.12.2015\)\). על כן נפסק כי עת בגוף הודעת הדוא"ל שאליה צורפה החשבונית מופיעה פרסומת ולקובץ הכולל את החשבונית צורפו שני דפים הכוללים פרסומות אין בזאת כדי לחרוג מהסביר.](#)

אל מול זאת, נפסק בת"ק [4107-03-13 סומך נ' הוט מובייל בע"מ](#) (19.8.2013), כי גם מקום בו התובע אישר קבלת חשבונית במייל ודבר הפרסומת הוטבע על גבי דפי החשבוניות ולא נשלח בהודעה מופרדת, וכן דובר בתוכן פרסומי שצורף לחשבונית החודשית והיווה את העמוד האחרון של החשבונית - הוספת פרסומת לחשבונית החודשית של שירות הטלפון מהווה "דבר פרסומת" כהגדרת המחוקק וזכותו שלא לקבל פרסומת גם אם היא מוצמדת לשירות אותו הוא ביקש.

51. בפסק דין סומך טענה הנתבעת בהליך זה, כי צירוף הודעות פרסומת לחשבונית החודשית הינה דבר שבשגרה, אשר מותר על פי דין בהסתמך על "רישיון כללי לחברת 'הוט מובייל' בע"מ למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

לאחר בחינת הרישיון הכללי הגיע כב' השופט טישלר למסקנה כי הזכות לשלוח חומר פרסומי נובעת ממתן רשות על ידי הלקוח במסגרת הסכם עם החברה ומשנמסרה הודעת סירוב, פוקעת הזכות, וכדבריו: **"סקירה נרחבת של הרישיון על פרקיו הביאה אותי לכלל ספק, אם זכות כזו בכלל קיימת. הזכות של "הוט מובייל" לשלוח חומר פרסומי אל התובע נובעת מכך, שהתובע הרשה לה לעשות כן, בהסכם שנכרת עמו כאמור. משהודיע התובע כי הוא מסרב לקבל הודעת פרסומת מכל סוג ומין שהוא- הזכות שניתנה ל"הוט מובייל" לשלוח אל התובע גם פרסומות המצורפות אל החשבונית החודשית באמצעות תיבת הדואר האלקטרוני- פקעה, ומשהמשיכה לעשות כן- הפרה את האמור בחוק התקשורת".**

52. פסק דין נוסף שדן בסוגיה וקבע כי הנתבעת פעלה בניגוד לחוק ת"ק 29091-07-19 יוני גולן נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ (15.3.2020) בו נפסק כי "האופן שבו פעלה הנתבעת אשר שלחה חשבוניות הכוללות מסרים פרסומיים באמצעות הדואר האלקטרוני, מהווה הפרה של הוראות חוק הספאם".

53. בפסק דינה בת"ק 42662-04-18 דויטש נגד הוט בית המשפט ציינה כב' הרשמת הבכירה אביגיל ון-קרפלד את הדברים הבאים ועמדתה וטעמיה מקובלים עלי.

"גישתי היא שלקוח המתקשר לקבלת שירותי אינטרנט מתקשר לצורך קבלת שירותי אינטרנט בלבד ולא לצורך קבלת דברי פרסומת. כאשר חברה כדוגמת הנתבעת מציעה שירות של משלוח חשבוניות, אין הדבר נותן הכשר לכפות על הלקוח לקבל ביחד עם החשבונית דברי פרסומת, אלא אם ניתנה הסכמה מפורשת לכך. ככל שאין הסכמה, מדובר בחריגה מהסכמה החוזית בין הצדדים.

משלוח הודעות פרסומת בתוך החשבונית או כקובץ נפרד במצורף לחשבונית מהווה לטעמי משלוח של דבר פרסומת כמשמעותו בחוק התקשורת, במיוחד כשאין כל קשר בין החשבונית לבין דברי הפרסומת והתוכן הפרסומי. ככל שהדבר נעשה ללא הסכמה, ומבלי לציין כי מדובר בדבר פרסומת, ומבלי לאפשר ללקוח להודיע שאינו מעוניין בקבלתם / העדר אפשרות הסרה הדבר מהווה הפרה של חוק התקשורת.

במקרה דנן המשלוח היה בניגוד להסכמה לאחר שהתובע הבהיר שאינו מעוניין בהמשך קבלת ההודעות, וללא ציון שמדובר בדבר פרסומת בניגוד ל**ס' 30א(ה1)** לחוק התקשורת. הנתבעת הפרה את החוק במעשיה ובמחדליה. קשה לקבל שהנתבעת מצאה לכפות על התובע להמשיך ולקבל הודעות לאחר שהבהיר שאינו מעוניין בכך".

דברים אלה יפים גם לענייננו אנו.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

54. בענייננו, טענה הנתבעת כי היא רשאית לשלוח במצורף לחשבונית "דברי פרסומת" למי שבחר לקבל חשבונית בדרך אלטרונית בהתאם לפסק דינו של ביהמ"ש המחוזי בת"צ [34780-03-17 מאור בן דוד נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ](#), שניתן ביום 4.6.18.

ואולם עיון בפסק הדין מעלה כי הנתבעת התחייבה במסגרת בקשת ההסתלקות לפעול החל מחלוף 30 יום ממועד מתן תוקף של פסק דין (4.6.2018) לבקשת ההסתלקות כדלקמן:

א. המשיבה תעדכן את לקוחותיה אשר יבחרו בשירות קבלת החשבונית באמצעות הדואר האלקטרוני כי קבלתה בדרך זו כוללת גם פרסומות אשר עשויות להיות בעניינים הקשורים למשיבה ובעניינים שאינם קשורים לה. עדכון זה ייכלל בסיכומי המכירה, תחת החלק הדין בשירות המוצע, באופן הבא:

ב. **"לידיעתך, עם קבלת החשבונית החודשים באמצעות הדוא"ל עשויות להתקבל הודעות שיווקיות שונות, הן בעניינים הקשורים להוט והן בעניינים שאינם קשורים לה. הינך רשאי להודיענו בכל עת על סירובך לקבלת החשבונית באמצעות פרטי הקשר המפורטים במסמך זה"**. המשיבה גם תנחה את נציגיה, מבלי שהדבר יטיל עליה חבות כלשהי, להבהיר במהלך השיחה בה הלקוח מבקש את השירות המוצע, כי שירות זה כולל קבלת פרסומות שונות, לרבות כאלה שלא דווקא קשורות לשירות שאותו מספקת המשיבה.

ג. בגוף הודעת הדואר האלקטרוני אליה מצורפת החשבונית החודשית כאמור, תהיה הבהרה כי ההודעה כוללת דברי פרסומת וכי ניתן להסיר את השירות המוצע בכל עת. וזהו נוסח ההבהרה: **"לקוח יקר, למייל זה מצורף פירוט החשבון החודשי שלך וכן דבר פרסומת" ובהמשך: "לידיעתך, הינך רשאי להודיענו בכל עת על סירובך לקבלת החשבונית באמצעות הדוא"ל באמצעות פניה באמצעות פרטי הקשר המפורטים במסמך זה"**.

55. **משבחר התובע כאמור שלא לקבל דברי פרסומת לא ניתן לכפות עליו בניגוד לרצונו.**

בענייננו, לא הוצגה כאמור כל הסכמה שניתנה על ידי התובע למשלוח הודעות באמצעות דואר אלקטרוני. יתרה מכך, התובע ביקש ב-4 הזדמנויות שונות שלא לשלוח לו הודעות שיווקיות.

בנסיבות אלה, אני מוצאת את האופן שבו פעלה הנתבעת, אשר שלחה חשבוניות הכוללות מסרים פרסומיים באמצעות הדואר האלקטרוני, אגב סירוב התובע, כהפרה של הוראות חוק הספאם.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

זאת ועוד, התנהלות הנתבעת לפיה על אף שלקוחותיה מבקשים מפורשות שלא לקבל דברי פרסומת היא בוחרת במודע ובמפגיע לשלוח טפסי סיכום עסקה הנחזים להוות את הסכמתו של הלקוח לפרסום כאמור, הינה חמורה, מקוממת ומנוגדת לתכלית של חוק הספאם, כמו גם להתנהלות עסקית/שיווקית בתום לב, שלא ניתן לקבלה.

גובה הפיצוי

56. [סעיף 30א\(י\)](#) לחוק התקשורת מסמיך את בית המשפט לפסוק בשל הפרת הוראות חוק התקשורת פיצויים לדוגמה שאינם תלויים בנזק, בסכום שאינו עולה על 1,000 ₪ בשל כל דבר פרסומת שקיבל הנמען בניגוד להוראות חוק התקשורת. אשר לשיקולים בפסיקת שיעור הפיצוי נקבע [בסעיף 30א\(י\)\(3\)](#) לחוק התקשורת כדלקמן:

“בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לנמען כתוצאה מביצוע ההפרה:

- (א) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;
- (ב) עידוד הנמען למימוש זכויותיו;
- (ג) היקף ההפרה”.

57. סעיף [30א\(י\)](#) לחוק התקשורת מתווה את מתחם הפיצוי שרשאי בית המשפט להטיל במקרה של הפרת [סעיף \(ב\)](#) על ידי מפרסם עת שיגר דבר פרסומת. כך, רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה זו פיצויים שאינם תלויים בנזק בסכום שלא יעלה על 1,000 שקלים חדשים בשל כל דבר פרסומת שקיבל הנמען בניגוד להוראות סעיף זה.

ייאמר כבר עתה, כי הרף העליון של סכום הפיצוי הוא 1000 ₪. רוצה לומר, כי זהו הגבול העליון שרשאי בית המשפט להטיל עקב הפרת ס"ק (ב). עם זאת, בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה במסגרת מתחם הפיצוי (עד 1000 ₪), יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים כדלקמן: אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו; עידוד הנמען למימוש זכויותיו והיקף ההפרה.

עינינו הרואות אפוא, כי בקביעה זו של המחוקק, הכיר הוא בכוחה של אכיפה עצמית כאכיפה יעילה, מקום שאין ביכולתו של הרגולטור הרלוונטי להגיע לכל מפרסם ומפרסם, אם מבחינת יכולת מעשית ואם מבחינת הקצאת משאבים.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 20-07-30091 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת

58. אני מוצאת לנכון לציין כי התמונה שהצטיירה מן הראיות שנשמעו מעוררת תמיהה ביחס להתנהלותה של הנתבעת ודומה שהנתבעת לא הפנימה כי לא ניתן לכפות על התובע להמשיך ולקבל הודעות, וזאת לאחר שהתובע הבהיר במספר הזדמנויות שונות שאיננו מעוניין בכך, שאם לא כן, אין כל דרך להסביר מדוע, חרף סירוב מפורש וברור של התובע לקבלת "דברי פרסומת" בוחרת הנתבעת לנקוט בגישה כוחנית, חד צדדית, תחת אצטלות טכניות כאלה ואחרות, ובניגוד להוראות החוק, משל רצונו של התובע הינו בגדר המלצה (לא מחייבת) בלבד ותו לא, וברצונה תיאות לקבל את סירובו, ובסירובה תתעלם ממנו כליל.

59. לדידי, בהינתן כך, שלא מן הנמנע (ובזהירות הנדרשת) כי הנתבעת "אימצה" את גישתה המתוארת לעיל ולהלן כפי שעולה מפסק דין, כלפי שאר לקוחותיה, ובראייה צופה פני עתיד הנני סבורה כי החלטה נשוא פסק הדין, מהווה אינטרס ציבורי מובהק, ועל כן, כולי תקווה, כי בעקבות פסק דין זה, תחדל הנתבעת, מלכפות על לקוחותיה (אשר אינם חפצים בכך) "הר כגיגית" את מסריה הפרסומיים.

60. גובה הפיצוי

בהתחשב בנסיבות שמניתי דלעיל ולנוכח תכלית החוק שהיא אכיפה והרתעה יעיל ונועד להכווין התנהגות הנתבעת באופן שפרסום במתכונת זו יהיה בלתי כדאי עבורה ומאחר והשתכנעתי כי הנתבעת לא הפנימה את החוק והפסיקה אני סבורה כי קיימת הצדקה לפסיקת פיצוי על הרף הגבוה.

אני קובעת שבגין כל דבר פרסומת תשלם הנתבעת לתובע סכום של 1,000 ₪. משמדובר ב- 8 הודעות תשלם הנתבעת סכום של 8,000 ₪, אני סבורה שבסכומים אלה די כדי להשיג את תכליות החוק.

לסכום זה יתווסף בגין אגרת פתיחת תיק סכום נוסף של 300 ₪ ובגין הצורך להגיש את התביעה, טרדה וביטול זמן סכום נוסף סך של 1,000 ₪.

62. באשר לטענת התובע בדבר תקלות בשירות-טענה זו נטענה בעלמא ללא כל ביסוס. התובע לא צירף אף ראיה לתמוך את תביעתו וגם העובדות כפי שהובאו בכתב התביעה אין בהן כדי להבהיר ולשכנע את בית המשפט שלתובע נגרם נזק כלשהו המקים עילת תביעה נגד הנתבעת.

ובהתאם לחוק התקשורת בסעיף 41 הנתבעת לא תישא באחריות לנזק אלא אם כן הוא נובע מפעולה מכוונת או רשלנות חמורה.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 30091-07-20 גולדמן נ' הוט טלקום שותפות מוגבלת


63. תקלות בשירותי תקשורת יכולות לקרות מעת לעת ואין בכך כדי להקים עילת תביעה כנגד הנתבעת. ומשכך בגין רכיב זה התביעה נדחית.

64. סוף דבר התביעה התקבלה באופן חלקי כאמור בסעיף 60 לעיל. הסכום ישולם תוך 30 יום מהיום. אי תשלום במועד יגרור אחריו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום פסק הדין ועד ליום התשלום בפועל.

המזכירות תעדכן את הצדדים.

בקשת רשות ערעור תוך 15 יום לבית המשפט המחוזי.

ניתן היום, י"ט ניסן תשפ"א, 01 אפריל 2021, בהעדר הצדדים.


טל כהן אלימלך, רשמת בכירה

