



## בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 14-12-22305-12 עמר ואח' נ' חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם הבכיר צחי אלמוג

התובעת

חן עמר

נגד

הנתבעים

חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ

### פסק דין

1

2 זוהי תביעה לפיצוי בגין 19 מסרוניים ששלחה הנתבעת לתובעת בניגוד לסעיף 30א' לחוק התקשורת  
3 (בזק ושירותים), תשמ"ב - 1982.

4

5

### טענות התובעת

6

7 התובעת טוענת כי החל מחודש 3/14 היא מקבלת מהנתבעת הודעות טקסט פרסומיות למס' הטלפון  
8 הסלולרי שלה.

9

10 התובעת לא מעוניינת וככל הידוע לה היא לא נתנה את הסכמתה לקבל הודעות אלה. התובעת פנתה  
11 לנתבעת בטרם הוגשה תביעה וביקשה כי תציג בפניה את הסכמתה לקבלת ההודעות, אך התובעת  
12 לא הציגה כל הסכמה. באף אחת מההודעות שנשלחו לא צויינה האפשרות להסיר את קבלת  
13 ההודעות.

14

15 ביום 22.6.14 התקשרה התובעת לנתבעת וביקשה כי תחדול ממשלוח הודעות פרסומיות – הנתבעת  
16 התעלמה מבקשתה והמשיכה לשלוח לתובעת הודעות.

17

18 בסך הכל נשלחו לתובעת 19 הודעות. 11 נשלחו לפני בקשת ההסרה, ללא הרשאה ו- 8 נשלחו לאחר  
19 בקשת ההסרה.

20

### טענות הנתבעת (שבהן כרכה גם תביעה שכנגד)

21

22 הנתבעת נותנת שירות, באישור המקבל, לקוסמטיקאיות שמקבלות עדכון על מועדי הדרכות  
23 ומבצעים רלוונטיים. ההודעות לא מכילות פרסומת.

24



## בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 14-12-22305-12 עמר ואח' נ' חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 הנתבעת מצרפת לעדכונים שנשלחים מס' טלפון זמין ב 24/7 עם מענה אנושי , כך שבשיחת טלפון  
2 מקבל ההודעה יכול להסיר את שמו מהמאגר.

3  
4 מס' הטלפון מופיעה במועדון לקוחות החברה תחת השם דנה שלם מרח' עולי גרדום בתל אביב.  
5 לאחר פניית עו"ד של התובעת, הוסר שמה מהמאגר.

6  
7 בבדיקה נמצא כי נשלחו הודעות למספר זה, אך לא נמצא כל תיעוד על בקשה להסיר ממועדון  
8 הלקוחות. במניין ההודעות שמציינת התובעת ספרה את ההודעות פעמיים בתאריכים  
9 . 18.8,15.9,20.10,11.11, 3.8

10  
11 ביחס לצילום מסך הטלפון המתעד את השיחה, התובעת מציינת כי שוחחה עם נציגה, אך לא  
12 מציינת את שמה. הנתבעת טוענת כי הנציגה האחראית על שירות הלקוחות היא הנציגה היחידה  
13 שעונה למענה טלפוני , ולעיתים בשעות העומס, מופנית השיחה למוקד טלפוני שעונה 24/7 .  
14 מבדיקה עם המוקד הנתבעת לא קיבלה כל הודעה על בקשה להסרה, שכן התובעת טוענת ששלחה  
15 מסרון לקו נייח שאינו מקבל הודעות. עוד היא טוענת כי התובעת תכננה מראש לקבל כספים  
16 במרמה ולא פעלה ליצור קשר עם החברה להפסיק את משלוח ההודעות.

17  
18 הנתבעת מבקשת פיצוי של 3,000 ₪ בגין ייעוץ משפטי , הפסד ימי עבודה ועוגמת נפש.

### תשובת התובעת לתביעה שכנגד

19  
20  
21  
22 התובעת לא נתנה הסכמה מפורשת למשלוח המסרונים. בנוסף, התובעת מחזיקה בקו משנת 2010,  
23 לא רכשה מוצרים מהנתבעת ולא אישרה לשלוח אליה דברי פרסומת. הנתבעת לא הציגה את אישור  
24 "דנה שלום" למשלוח דברי הפרסומת.

25  
26 מס' הטלפון המופיע בקובץ אקסל וניתן לעריכה לא מוכיח כי ניתנה הסכמה. אף אם היתה הסכמה ,  
27 התובעת היתה רשאית לחזור בה בכל עת.

28  
29 הנתבעת המשיכה לשלוח דברי פרסומת לאחר שנשלחה אליה הודעות סירוב בעל פה ובכתב .  
30 הנתבעת מכחישה את קיום השיחה עם הנציגה , וטוענת כי לא מצאה לא תיעוד. בנוסף, אין די  
31 במשך השיחה בכדי להודיע על הסרה. הנתבעת מציינת בהודעות כי היא שולחת טלפון שיהיה זמין  
32 24/7 ונציגת הנתבעת היא היחידה אשר עונה לטלפונים . כך שעולה מטענות הנתבעת שנציגתה היא  
33 היחידה אשר עונה לטלפונים בכל שעות היממה.



## בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 14-12-22305-12 עמר ואח' נ' חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 התובעת מדגישה כי שוחחה עם גבר ולא עם אישה. במעמד השיחה התובעת ביקשה להסיר את שמה  
2 מרשימת התפוצה, הזדהתה בשמה ונמסר לה כי היא הוסרה, בנוסף משך השיחה היה 28 שניות  
3 [צורך פירוט שיחות].

4  
5 הנתבעת שלחה 20 הודעות, כך שאפילו היו מתקבלות טענותיה, היתה הפרה של 10 הודעות לאחר  
6 שנשלחה בקשת הסירוב.

7  
8 עד כאן טענות הצדדים.

9  
10 הוראות חוק התקשורת הנ"ל הן חד משמעיות ולפיהן קיים איסור כללי לשלוח דברי פרסומת לנמען  
11 שלא נתן את הסכמתו לכך קודם לכן. לצורך שיגור דבר פרסומת נדרשת הסכמתו המפורשת של  
12 הנמען מראש. בכך אימץ המחוקק הישראלי את המודל הנהוג באיחוד האירופי, מודל ה-opt in,  
13 לפיו חל איסור על משלוח הודעות פרסומת בשיווק ישיר אלא אם התקבלה מראש הסכמת הנמען,  
14 וזאת בניגוד למודל ה-opt out הנהוג בארצות הברית, לפיו ניתן לשלוח הודעות פרסומת בשיוור  
15 ישיר אלא אם הודיע הנמען כי הוא מסרב לקבלן (ראו פס"ד גלסברג להלן). מכאן, שבהעדר הוכחה  
16 מצד הנתבעת כי התובע נתנה הסכמתו מראש לשיגור דברי פרסומת, הרי שיש לכאורה בשיגור  
17 המסרונים שצורפו לכתב התביעה משום הפרת הוראות החוק.

18  
19 החוק מאפשר לבית המשפט לפסוק בגין כל דבר פרסומת פיצוי שלא יעלה על סך 1,000 ₪.  
20 לאחרונה, התווה בית המשפט העליון, בשני פסקי דין מרכזיים את השיקולים העקרוניים שיש בהם  
21 כדי להנחות את בתי המשפט בבואם לפסוק פיצויים בשל הפרת החוק (ראו: רע"א 2904/14 זיו  
22 גלסברג נ' קלאב רמון בע"מ [פורסם בנבו]; רע"א 1954/14 אילן חזני נ' שמעון הנגבי (סיתונית  
23 מועדון דאיה ורחיפה במצנחים) [פורסם בנבו]. ואלו השיקולים המנחים:

24  
25 לצורך שיגור דבר פרסומת נדרשת הסכמתו המפורשת של הנמען, והעובדה שהלה לא ביקש מן  
26 המפרסם להסירו מרשימת התפוצה אינה מעלה או מורידה לעניין עצם החבות. בבואם לפסוק פיצוי  
27 לדוגמה, על בתי המשפט לראות ברף העליון שהציב המחוקק נקודת מוצא, ממנה ניתן להפחית  
28 במקרים המתאימים. אין משמעות הדבר שכל אימת שפלוגי יפר את סעיף 30א, ייפסק פיצוי לדוגמה  
29 בשיעור המרבי הנקוב בחוק, ויש להביא בחשבון את מכלול הנסיבות.

30  
31 על בתי המשפט לשקלל בין יתר הגורמים גם את העובדה שהמעוול אפשר להסיר את שמו של הניזוק  
32 מרשימת תפוצת דברי הפרסומת בקלות יחסית, אף שהדגש הוא על האופן בו התנהג המעוול ולא על  
33 חובת הניזוק להקטין את נזקו. בהקשר זה נקבע כי מתן אפשרות להסרה מרשימת התפוצה,  
34 כשלעצמה, אינה מחייבת הקטנת הפיצוי, אך בימ"ש רשאי להתחשב בעובדה זו במכלול השיקולים.



## בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 14-12-22305-12 עמר ואח' נ' חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 על בית המשפט גם לשקול את נסיבות ביצוע ההפרה הכוללות, בין היתר, את תוכן הפרסום (אם הוא  
2 פוגעני); את התנהגות הנתבע; את הרווח הצפוי לו מן הפרסום (ככל שניתן להעריכו); את מספר  
3 דברי הפרסומת ששלח וכמה הודעות נשלחו לכל כתובת.

4  
5 מן הכלל אל הפרט:

6  
7 לא יכולה להיות מחלוקת כי המסרונים ששלחה התובעת הם "דבר פרסומת" כפי הגדרתו בחוק  
8 התקשורת, שכן מוצעים בהם מבצעים שונים ביחס למוצרי קוסמטיקה. כל המסרונים אינם אלא  
9 כאלה שיש להם פיתוי שהמקבל יתקשר וירכוש מוצרים ואז יקבל מוצרים אחרים בהנחה. במילים  
10 אחרות, מדובר במסרונים שמטרתם לעודד את המקבל אותם להוציא כסף בצורה כלשהי, ועל כן  
11 הם עונים על ההגדרה שבחוק.

12  
13 המסרונים כולם, ללא יוצא מן הכלל, לא כוללים אפשרות פשוטה להסרה מרשימת התפוצה. בחלק  
14 מהם ישנו מספר טלפון לשם יצירת קשר בקשר עם המבצע המוצע בתוכן המסרון ובחלק מהם אין  
15 כלל אפשרות להסרה אלא כיתוב "לפרטים צרי קשר" או "התקשרו". בכך פעלה הנתבעת בניגוד  
16 להוראת סעיף 30א(ה2) המחייב את המפרסם לכלול בהודעה את שמו ודרכי יצירת קשר לצורך  
17 מתן הודעת סירוב. בהקשר זה יצוין כי יש לדחות את טענת הנתבעת כי היה מספר טלפון זמין 24/7  
18 וכי היה על התובעת לדעת כי לא ניתן לשלוח מסרון חוזר לטלפון נייד: ראשית, הנתבעת היא  
19 שכשלה ולא פעלה בהתאם לחוק בכך שלא דאגה לכלול אופציית הסרה ברורה במסרונים; שנית,  
20 אין לה לנתבעת אלא להלין על עצמה שלא רשמה טלפון נייד או מספר אחר שכן מאפשר קבלת  
21 מסרון חוזר להסר.

22  
23 נציגת הנתבע לא יכלה בדיון להציג כל אסמכתא כי התובעת נתנה הסכמתה לקבלת המסרונים.  
24 לדבריה אין לה מושג כלל כיצד הגיע מספר הטלפון של התובעת אל הנתבעת. הטענה כי יכול להיות  
25 שהיא נרשמה באיזשהו מקום, אין בה ולא כלום, שכן הוראות החוק מחייבות במפורש להראות כי  
26 התובעת הן נרשמה והן כי נאמר לה שהרישום יש בו הסכמה לקבלת דברי פרסומת (סעיף 30א(ג))  
27 לחוק התקשורת). הנתבעת הציגה כאילו מספר הטלפון של התובעת מצוי אצלה תחת השם של אחת  
28 בשם דנה שלם, אלא שלטענת התובעת היא מחזיקה בקו משנת 2010. במקרה זה עדיפה עליי טענת  
29 ביחס למודע בעלותה במספר. אם היה ברצונה של הנתבעת להוכיח כי דנה שלם היא שנרשמה והיא  
30 שמסרה את מספר הטלפון, הרי שהיה על הנתבעת להביא אותה לעדות, שכן פרטיה רשומים שצל  
31 הנתבעת וקל לאתרה, וזאת כדי להסביר הכיצד נמסר מספר הטלפון שלה לנתבעת ומה הקשר בין  
32 אותה דנה שלם לבין מספר המצוי בבעלות התובעת מזה שנים. משלא פעלה כן הנתבעת, פועל הדבר  
33 לחובתה.



## בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 14-12-22305-14 עמר ואח' נ' חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 בנוסף, אין בצירוף קובץ אקסל שבו מופיעה שמה של דנה שלם כדי לענות על דרישות החוק, שכן,  
2 קובץ זה אינו אלא רשימת לקוחות הכוללת מספרי טלפון וכתובת, אך לא תיעוד בדבר ההסכמה  
3 לקבלת דבר פרסומת.

4  
5 כל המסרונים נשלחו בין התאריכים 13.314 ועד 11.11.14. לפי צילומי מסך ההודעות של התובעת  
6 ביום 29.6.14 היא שלחה הודעה "הסר". חרף זאת, וכפי העולה מההודעות, המשיכה הנתבעת  
7 במשלוח הודעות, והכל ללא הסכמת הנתבעת, לא לפני משלוח הבקשה להסרה ולא אחרי.

8  
9 סיכמו של דבר הוא שהוכח כי כל ההודעות שנשלחו לתובעת היו ללא הסכמתה ואף המשיכו להגיע  
10 לאחר שהיא ביקשה להסירן, ובכל מקרה, בכל ההודעות אין אופציה בדבר זכותו של הנמען לבקש  
11 הסרה מרשימת התפוצה. הנתבעת פעלה בניגוד לחוק, ועל כן יש לדחות את התביעה שכנגד שהגישה  
12 בה ביקשה פיצוי בגין ייעוץ משפטי, הפסד ימי עבודה ועוגמת נפש. פרט לטענות הגנה, אין בתביעה  
13 שכנגד כל עילה של ממש לתבוע ולאור התנהלותה של הנתבעת, אין היא זכאית לכל פיצוי, ודין  
14 טענותיה להדחות.

15  
16 באשר לפסיקת הפיצוי ניתן להסתפק בסכום שמצד אחד ירתיע את הנתבעת ויניע אותה לתקן את  
17 הטעון תיקון, ומצד שני יש להקפיד שהפיצוי שייפסק לא יעבור את הגבול הדק בין פיצוי שנועד  
18 להכווין התנהגות לבין פיצוי עונשי הכולל יסוד של גמול.

19  
20 אשר על כן ובשקלול כל האמור לעיל, מצאתי לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת בתוך 30 יום סך  
21 12,000₪, בתוספת החזר אגרה בסך 190₪ והוצאות משפט בסך 800 ₪.

22  
23 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מקבלת פסק הדין.  
24

25  
26 ניתן היום, י"ג אב תשע"ה, 29 יולי 2015, בהעדר הצדדים.  
27

28 צחי אלמוג, רשם בכיר  
29  
30



## בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 14-12-22305-12 עמר ואח' נ' חברת תפוח טכנולוגיות טבעיות (1993) בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1