



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018

ת"ק 6417-11-16 אביטל נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ

בפני כב' הרשמת הבכירה גילה ספרא - ברנע

תובע לירן אביטל

נגד

נתבעת גרופר קניות חברתיות בע"מ

פסק דין

1
2 בפניי תביעה קטנה, אשר הוגשה בגין משלוח 130 דברי פרסומת מהנתבעת לתובע במהלך מספר
3 חודשים בשנת 2016.
4
5 הנתבעת אינה חולקת על משלוח דברי הפרסום, אך מעלה שתי טענות עיקריות:
6
7 האחת, טענת דחייה על הסף, לאור הסכמתו המפורשת של התובע למשלוח הפרסומות. הנתבעת
8 צירפה לכתב הגנתה אישור אקטיבי של התובע לקבלת דברי פרסומת מהנתבעת במערכת גרופון מיום
9 22/01/11.
10
11 השניה, אי הקטנת הנזק ע"י התובע בכך שלא עשה שימוש במגוון דרכי ההסרה אותן היא מעמידה
12 למנוייה, כגון: לחיצה על קישור ייעודי הנמצא בגוף הודעת העדכון עצמה; פנייה לשירות לקוחות של
13 הנתבעת באמצעות דואר אלקטרוני; הסרה באמצעות כניסה לחשבון המנוי בדף הבית של אתר
14 הנתבעת.
15
16 התובע בחר שלא השתמש בקישור, הכלול בגוף ההודעה, על מנת להסיר את פרטיו, אלא השיב בהודעה
17 חוזרת למייל, שבאמצעותו נשלחים העדכונים היומיים, למרות שכתובת המייל מסומנת במילים
18 "noreply", ואף צוין בתחתית דברי הפרסומת באופן מפורש כי אין להשיב בהודעה חוזרת. הנתבעת
19 טוענת כי עמדה בהסדר הפשרה שסוכם בהליך ת.צ 10440-07-12 ואושר על ידי בית המשפט.
20
21 לאחר ששמעתי את טענות הצדדים, ועיינתי בתביעה הייצוגית, אליה הפנה נציג הנתבעת, אני סבורה
22 כי יש מקום לקבל את התביעה באופן חלקי בלבד.
23
24 לכתב ההגנה צורף האישור, עליו מסתמכת הנתבעת, ממנו ניתן ללמוד על הסכמת התובע לקבלת דברי
25 דואר מהנתבעת בכתובת הדואר האלקטרוני שלו ביום 22/1/11. בדיון הוגש גם פלט מחשב מאומת
26 בתצהיר, המתעד את פעולות הרישום (SUBSCRIBE) של התובע בשנים 2011, 2012 ו-2014 לאזור חיפה
27 והקריות, תחומי מוצרים, נופש ותיירות, "Haifa Special", אזור כרמיאל, נהריה והגליל המערבי
28 ולבסוף פעולת ההסרה מאזור רמת גן-גבעתיים-בני ברק ביום 10/8/16 (UNSUBSCRIBE) (נ/1).



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018

ת"ק 6417-11-16 אביטל נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ

1 לטענתה, התובע נתן הסכמתו לקבלת דברי דואר פרסומים בעת ביקורו באתר האינטרנט, וזאת לאחר
2 שהשאיר את פרטיו האישיים להתקשרות עימו לצורך קבלת דברי דוא"ל מאת הנתבעת בקטגוריה
3 המופיעה באתר האינטרנט של הנתבעת (סעיף 3.2 לכתב ההגנה).

4 התובע לא הכחיש שנרשם לאתר הנתבעת, ולא סתר את האסמכתא להסכמה לקבלת דברי דואר
5 מהנתבעת במאפיינים הנתענים. גם עיון בעשרות ההודעות שקיבל מעידה כי זה היה תחום העדכונים,
6 שנשלחו אליו. אני דוחה את התביעה לפיצוי בגין משלוח ההודעות ללא הסכמה מראש.

7
8 אין די בכך כדי לדחות את התביעה על הסף.

9
10 במסגרת ת"צ (מחוזי תל אביב-יפו) 10440-07-12 רבי נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ, 2.8.2015,
11 פורסם בנבו (להלן: "התובענה הייצוגית"), הנתבעת ציינה כי שכללה את המערכת שבה אדם מנהל
12 את קבלת ההודעות, כך שכל מי שנרשם אצלה יוכל להסיר את כתובתו ביתר קלות, ושנוספה
13 האפשרות להתנתק מכל רשימות התפוצה בבת-אחת וזאת מלבד האפשרויות הנוספות: לחיצה על
14 הקישורית, כניסה לחשבון האישי, פניה לשירות הלקוחות (שם, עמ' 2, פסקה ראשונה, עמ' 3, פסקה
15 שלישית). שם הובהר כי בעדכונים, הנשלחים, נכתב במפורש כי אין להשיב להודעה (כפי שנעשה
16 בענייננו), ועל כן המקבל מודע לכך שמשלוח הודעה בהשבה לדוא"ל לא תיקרא ולא תענה.

17
18 בתיאור ההתנהלות בתביעה הייצוגית נכתב:

19
20
21 "בהסדר המקורי נכללו בקבוצה כל מי שביקשו לקבל הודעות מן המשיבה והתקשו להסיר את
22 כתובותיהם מרשימות התפוצה, וכן אלה שקיבלו הודעות שהמילה „נעדרה מהן". לאחר
23 שהמשיבה הוסיפה את שם העצם לכותרות ההודעות, ושכללה את המערכת שבה אדם מנהל את קבלת
24 ההודעות, היא ציינה שכל מי שנרשם אצלה כדי לקבלן יוכל להסיר את כתובתו ביתר קלות, ושנוספה
25 האפשרות להתנתק מכל רשימות התפוצה בבת-אחת. נוסף על כך כתבה בשולי כל הודעה כי אין
26 להשיב לה, ולכתובת שממנה ההודעות נשלחות הוסיפה את המילים "noreply", כך שיובהר כי
27 מכתבים שיישלחו אליה בחזרה – לרבות בקשות להסרה – לא ייקראו ולא יזכו למענה (עמ' 3 לפסק
28 הדין).

29
30 ועוד נקבע:

31
32 "... כי ההסדר המתוקן הוא הסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה. ההוראות
33 האופרטיביות שביקש המבקש להורות למשיבה בבקשה לאישור מולאו, ובכך ההסדר מביא ביטוי
34 מלא ושלם לחלק זה של אותה בקשה. הטעון תיקון על-פי הנטען שם תוקן, ובשים לב לטענות שהעלתה
35 המשיבה מנגד, אף הפיצוי שהתחייבה לתת לקבוצה גדולה של מנוייה הוא סביר והוגן..." (עמ' 4).
36 בכתב התשובה שהגיש התובע, נטען כי לחיצה על הקישור בתחתית דברי הפרסומות שקיבל, מובילה
37 לדף שאלות ותשובות ללא כפתור הסרה. כדבריו בדיון "הלינק היחיד שהיה בתחתית הדף זה היה



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018

ת"ק 6417-11-16 אביטל נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ

1 לינק שהפנה אותי לדף שהיה בו שאלות ותשובות כמו שאמרתי בדיון הקודם ללא כפתור הסרה שאני
2 יודע שצריך להיות לפי חוק" (פרוטוקול, עמ' 4, שורות 5-3).

3
4 מעיון בדברי הפרסומות שצורפו לכתב התביעה, שנשלחו לאחר קבלת פסק הדין בתביעה הייצוגית,
5 נמצא כי מופיעה בנדון המילה "פרסומת", וכי ההסרה הינה בקישור בתחתית ההודעה שתוכנו:
6 "קיבלת מייל זה כיוון שכתובת המייל liran_avital@walla.com רשומה לעדכונים היומיים של
7 גרופון". בשורה מתחת כתוב "כדי לשנות את העדכונים היומיים שלכם, לחצו כאן" (להלן: "הלינק").
8
9 בדיון, הציג נציג הנתבעת את הכניסה ללינק, והדגים כי נפתח שדה, בו נדרש להכניס כתובת דואר
10 אלקטרוני, ולאחר רישום המייל הרלוונטי, נפתחות האפשרויות "הסרה מאזורים ספציפיים אליו
11 המייל רשום" ו-"הסרה מכל הודעות הניוזלטר של גרופון". הנציג ביצע זאת והציג הודעה "הוסרת
12 בהצלחה מכל הודעות הניוזלטר של גרופון" (שם, עמ' 5 שורות 12-4). הנתבעת אף הציגה מסמך דו"ח
13 רישום הסרה שבוצע על ידי התובע בהצלחה ביום 25/08/16 (נ/1).

14
15 טענת התובע כי לא הצליח להסיר עצמו מרשימת התפוצה לא הוכחה. דווקא הסרתו ביום 25/8/16
16 מאזורים, שאינם רלוונטיים למקום מגוריו, מעידה כי אפשרות ההסרה מאזורים היתה קיימת והוא
17 השתמש בה. לא הוכח כי האפשרות, שנקבע בתביעה הייצוגית של הסרה מכל רשימות התפוצה בבת
18 אחת לא פעלה, אלא ההיפך.

19
20 בתובענה הייצוגית נקבע כי:

21
22 "ראשית, יש להניח כי לא כל החברים חוו קשיים בניסיון להסיר את כתובתם מרשימות התפוצה:
23 קרוב לוודאי שאלו מהם האמונים היטב על רזי המרשתת הצליחו לעשות זאת. הוכחת הנזק בדמות
24 עגמת הנפש שנגרם למי מהחברים, אשר גוררת אחריה את פילוח הקבוצה לקבוצות משנה, היא באמת
25 משימה קשה עד בלתי אפשרית. זאת, מפני שכל אחד מהם הוא אינדיווידואל שרמת השליטה שלו
26 בהפעלת המחשב או הטלפון הסלולרי שונה מזו של רעהו, וכמוה גובהו של סף הסבלנות הנדרשת
27 לפעולת ההסרה... בנסיבות אלה ספק אם מינוי בודק היה תורם לפילוח הקבוצה, שכן בסופו של דבר
28 היה צורך לקבוע את רמת הקושי של פעולת ההסרה. לשם כך אין נדרשת בדיקה חשבונאית, כי אם
29 התרשמות מעדויות – מלאכה המסורה בלאו הכי לבית המשפט. לא ראיתי אפוא מקום למינוי בודק
30 בתיק הזה" (שם, עמ' 4 למטה).

31
32 הדגמת הקישור על ידי הנתבעת, הראה, כי הליך ההסרה למנויים, מסורבל ומצריך רמת סבלנות רבה
33 והתעסקות בפרטים.

34
35 התובע העיד כי לאור הקשיים באיתור כפתור "הסרה", החליט לבקש להסירו באמצעות שימוש
36 באפשרות הדואר האלקטרוני "השב". ביום 22/08/16 שלח הודעה להסירו שתוכנו "אבקש לא לשלוח
37 לפה יותר פרסומות". כך עשה גם ביום 28/08/16 עת שלח את המילים "שלום גרופון. בפעם השניה
38 אני מבקש להפסיק ולשלוח לי הודעות". כך גם שלח ביום 31/08/16 וכתב "שלום גרופון. בפעם



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018

ת"ק 6417-11-16 אביטל נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ

1 השלישית שאני פונה אליכם, תפסיקו לשלוח לי הודעות בבקשה". ההודעות נשלחו לנתבעת ולא
2 התקבלה כל הודעה אצל התובע כגון "השליחה נכשלה".

3
4 בסעיף 30א (ד) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 נקבע:

5
6 "הסכים הנמען לקבל דברי פרסומת לפי הוראות סעיף קטן (ב) או לא הודיע על סירובו לקבלם לפי
7 הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הוא, בכל עת, להודיע למפרסם על סירובו לקבל דברי פרסומת, דרך כלל
8 או מסוג מסוים, ולחזור בו מהסכמתו, ככל שניתנה (בסעיף זה – הודעת סירוב); הודעת הסירוב לא
9 תהיה כרוכה בתשלום, למעט עלות משלוח ההודעה; הודעת הסירוב תינתן בכתב או בדרך שבה שוגר
10 דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען".

11
12 ויעוד נקבע:

13
14 "בחוק ניתנה לנמען הבחירה ביחס לאופן בו תשלח הודעה הסירוב – אם בכתב ואם בדרך בה שוגר
15 דבר הפרסומת. גם כאשר המדובר במסרונים, יש לאפשר לנמען אפשרות של משלוח הודעת הסירוב
16 באמצעות מסרון בחזרה. מתן אפשרות להסרה בדרך מסובכת יותר, או שאינה בדרך השבה פשוטה
17 למסרון, אין בה כדי לקיים את דרישת החוק ובוודאי לא את הרציונל שבו" רת"ק (מחוזי מרכז)
18 13905-06-16 עומרי שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (פורסם בנבו, 13.12.2016).

19
20 על כן אני קובעת כי הנתבעת נמנעה מלהעמיד לרשות התובע כפתור "הסרה" פשוט, שיקל עליו את
21 ההסרה, וישווה בין אופן קבלת ההודעה לאופן הסרת הנמען מרשימת התפוצה.

22
23 אוסיף כי אין להפטיר את הנתבעת מחובותיה, על בסיס טענתה כי התובע שלח את בקשת הסירוב
24 בהודעה אלקטרונית חוזרת ("השב") לכתובת הדואר האלקטרוני ממנו נשלחה ההודעה, בידעו כי
25 הודעות חוזרות אלה לא מגיעות לייעדן (noreply).

26
27 בת"ק (ת"א) 40520-03-12 סולומון נ' גלובוס פבלישר עיתונות (1983) בע"מ, 22.7.2012, פורסם בנבו,
28 שקבע:

29
30 "משנשלחה הודעת פרסומת מכתובת דוא"ל מסוימת, אין זה מופרך כי מקבלה יחזיר בהודעה משלו
31 באמצעות "השב". אם תיבת הדוא"ל שאצל הנתבעת איננה ערוכה או מסוגלת לקבל את הודעת הנמען,
32 המוטרד - על הנתבעת למצוא לכך פתרון מחשובי מתאים חלף הטלת האחריות על הנמען".

33
34 בנסיבות שהוכחו בפני, אני סבורה כי היה על הנתבעת לאפשר לתובע הסרה בדרך פשוטה ומאוזנת של
35 "השב" על פני האפשרות, שניתנה באותיות קטנטנות "כדי לשנות את העידכונים היומיים שלכם לחצן
36 כאן". מן הצד האחר, יש ליתן ביטוי לכך שהתובע לא הציג את התוצאה של נסיונותיו להסיר עצמו
37 דרך אפשרות הלינק, שניתנה בהודעות, הגיע להסרתו מחלק מהאיזורים, ולבסוף הוסר (פרוטוקול,
38 עמ' 4, שורה 26).



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018

ת"ק 6417-11-16 אביטל נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ

1 התובע הגיש את כתב התביעה דרך אתר מערכת נט המשפט, ללא הגעה למזכירות בית המשפט, ואף
2 צירף נספחים בני יותר מ-500 עמודים. את כל בקשותיו הגיש בדרך אלקטרונית וגם את החלטות בית
3 המשפט קיבל מיידית לאחר נתינתן. לא הוצג כי הינו אדם בעל קשיים מיוחדים להתמודד עם
4 טכנולוגיה. כמות דברי הפרסומת שצבר ושומר, ככל שהיה בה להטרידו, לא הביאה אותו ליצירת קשר
5 עם שירות הלקוחות של הנתבעת בכל אחת מדרכי ההתקשרות הקיימות בכל הודעה שנשלחה, אלא
6 רק למשלוח שלוש הודעות דואר אלקטרוני בימים 22/8/16, 28/8/16 ו-31/8/16.
7
8 "אכן, צודק התובע בטענתו כי נפסק שלא מוטלת על הנמען חובה להקטנת הנזק ולהסיר עצמו
9 מרשימת התפוצה (עם זאת, יש להעיר כי ההלכה הפסוקה "עידנה" עמדה זו, בקובעה שאי-ההסרה
10 עשויה להילקח בחשבון בעת קביעת שיעור הפיצוי במסגרת ההתחשבות בתום-ליבו של התובע; ראו,
11 חוות-דעתו של כב' השופט א' רובינשטיין בעניין חזני, אליה הצטרף כב' השופט י' עמית). זאת ועוד,
12 על-פי הוראות חוק התקשורת, הנמען אכן רשאי להודיע על רצונו שלא לקבל דברי פרסומת "בכתב או
13 בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען" (סעיף-קטן 30א(ד) לחוק), כך שמשלוח מכתב הוא
14 דרך אפשרית על-פי החוק.
15 אולם, עדיין ניתן לשאול מדוע פעל התובע כפי שפעל, ומדוע לא נקט בדרך פשוטה בהרבה יותר מאשר
16 משלוח מכתב, והיא לחיצה על הלינק שהופיע בסוף כל הודעה" (ת.ק. (הרצליה) 605-07-16 אוהד צוויק
17 נ' לאומי קארד בע"מ, 12.10.2016, פורסם בנבו). שם נדחתה התביעה. בקשת רשות ערעור נדחתה
18 ברתי"ק (תל אביב יפו) 43995-11-16, 20.11.2016, פורסם בנבו).
19
20 לעניין גובה הפיצוי המתאים הרי מדובר בשיקול דעת רחב.
21
22 בעניין של משלוח מסרון ללא אפשרות הסרה במסרון, אלא בשיחה למוקד טלפוני, נקבע כי הנתבעת
23 הפרה את החוק, אך במקרה דנן, קבעתי כי אופן ההסרה הוכר בפסק הדין בתביעה הייצוגית.
24
25 באותה בקשת רשות ערעור, רתי"ק (מחוזי מרכז) 13905-06-16 עומרי שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל
26 בע"מ, 13.12.2016, פורסם בנבו, נקבע:
27
28 "בנסיבות העניין שבפני, ומאחר והמבקש הסכים תחילה לקבלת דבר הפרסומת, אין המדובר במקרה
29 ה"קלאסי" מן הסוג שבגיניו ביקש המחוקק לקבוע את הפיצוי לדוגמה. מטרת החוק הינה בלימת
30 תופעת משלוח דברי פרסום, ללא כל רשות, וזו עמדה בבסיס הקביעה של פיצוי לדוגמה ללא הוכחת
31 נזק. בענייננו, ונוכח העובדה כי המבקש הסכים, כאמור, לקבלת דבר הפרסומת, לא השלים באופן
32 מלא את הליך ההסרה הטלפוני ו/או הקליד נתונים שגויים, לא שלח הודעה בכתב אל המשיבה בדבר
33 הצורך בהסרתו מקבלת דבר הפרסומת, כמו גם לא שכנע את ביהמ"ש שעשה כל שניתן להסרת דבר
34 הפרסומת – המבקש זכאי לפיצוי מופחת בסך של 100 ₪ בגין על הפרה, ובסך כולל של 3,100 ₪ (בגין
35 31 הודעות מסר קצר שהתקבלו אצל המבקש לאחר שהתקשר אל המשיבה ביום 03.06.15)".
36
37 אני מוצאת כי כמות ההודעות, שצבר התובע במקביל למשלוח הודעות ההסרה שלו לדואר אלקטרוני
38 מסוג noreply, ולא ניסה לפנות אל הנתבעת בכל דרך אחרת, מצדיקה הפחתת הפיצוי.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018

ת"ק 6417-11-16 אביטל נ' גרופר קניות חברתיות בע"מ

1 ברת"ק (מחוזי תל אביב יפו) 10373-10-16 חיים איציקובסקי, ו נ' חברת אשת - ארגון שרותי תיירות
2 בע"מ (אשת תורס), 31.10.3016, פורסם בנבו, אושרה פסיקת בית המשפט לתביעות קטנות (ת.ק.
3 8559-03-16, 7.9.2016, פורסם בנבו) לפיה:

4
5 "נקבע מפורשות, כי בית משפט אינו "מעניש" את התובע על אי הקטנת נזק, אלא מתחשב בפסיקת
6 סכום פיצוי גם בכך שהיה מודע לכך שהנתבעת אינה מודעת להודעותיו, והוא המתין לעוד 12 הודעות
7 בטרם הוציא מכתבי התראה למעלה מחודש לאחר מכך".

8
9 בענייננו העמדתי הנחתי בצד אחד של כפות המאזניים את התנהלות הנתבעת באי העמדת מנגנון פשוט
10 להסרה באותו אמצעי של המשלוח, אך כזה, שהוכר בפסק הדין בתביעה הייצוגית, ובצד האחר את
11 התנהלות התובע, שאסף כמות אדירה של הודעות, הסיר עצמו מחלק מהאזורים דרך הקישור, ושלח
12 שלוש הודעות הסרה לכתובת, שידע כי לא תיקרא. אני קובעת את סכום הפיצוי הראוי לתובע על סך
13 3,000 ₪.

14
15 הנתבעת תשלם לתובע גם את אגרת המשפט, היחסית לסכום שנפסק בסך 50 ₪ והוצאות משפט בסך
16 300 ₪. סה"כ סכום פסק הדין לתשלום הינו 3,350 ₪, לתשלום תוך 30 יום ממסירת פסק הדין.

17
18 המועד להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי הוא 15 יום מיום מסירת פסק הדין.

19
20 ניתן היום, כ"ב טבת תשע"ח, 09 ינואר 2018, בהעדר הצדדים.

21

22 גילה ספרא-ברנע, רשמת בכירה
23