



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 17-09-47725-17 מלצר נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת אדנקו סבחת- חיימוביץ

תובע לירן מלצר

נגד

נתבעת הוט מובייל בע"מ

פסק דין

הרקע ותמצית טענות הצדדים

1. לפני תביעה לפיצוי בסך 13,000 ₪, על פי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: "החוק"), בגין משלוח 12 הודעות אל תיבת הדואר האלקטרוני של התובע (להלן: "מיילי"/"דוא"ל").
2. אין חולק, כי הנתבעת שלחה אל תיבת המייל של התובע 12 הודעות. ארבע הודעות הינן חשבוניות על שם "לירן ניר", ארבע הודעות הינן חשבוניות על שם "לירן דהן", שלוש הודעות מתוכן הינן פרסומת להוט מובייל, והודעה אחת על הצטרפות לשירותי הנתבעת. הודעות אלו נשלחו במייל לתובע מיום 7.12.15 עד ליום 19.9.17.
3. אין מחלוקת בין הצדדים, כי ההודעות נשלחו לתיבת המייל liran12@gmail.com (להלן: "כתובת המייל").
4. התובע טען, כי ההודעות נשלחו לו אף שלא ניתנה הסכמתו לכך. הוא פנה אל הנתבעת בשלוש הזדמנויות וביקש להסירו מרשימת הדיור, לראשונה ביום 11.12.15 באמצעות הפקסימיליה, בפעם השנייה ביום 25.12.16 באמצעות השבה למייל ששלחה הנתבעת ובפעם השלישית ביום 22.8.17 דרך טופס מקוונן באתר הנתבעת.
5. הנתבעת טענה, כי ההודעות נשלחו לתובע בשוגג ועל בסיס כתובת מייל שסיפק לקוח שלה, לירן ניר, שנתן הסכמתו לקבלת החשבוניות ודברי פרסומת במייל, כתובתו זהה לכתובת המייל של התובע. נטען, כי הנתבע פנה אל הנתבעת רק ביום 22.8.17, פנייתו טופלה והוא הוסר מרשימת הדיור שלה.



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 17-09-47725-09 מלצר נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

6. בדיון שהתקיים בפניי ביום 8.2.18 הציג התובע שתי הודעות שנשלחו לכתובת המייל שלו (ת/1) של חשבונות שמוענו ללקוח בשם "לירן בן ארוש", וזאת לאחר שהנתבעת הסירה את כתובת המייל שלו מרשימת התפוצה. מייל ראשון מתאריך 27.12.17 ומייל שני מיום 29.1.18. התובע לא ביקש לתקן את כתב התביעה בשל כך.

דיון והכרעה

7. לאחר ששקלתי את טענות הצדדים וראיותיהם, שמעתי את העדויות וראיתי את העתקי ההודעות שנשלחו, הגעתי למסקנה, כי התובע הרים את הנטל המוטל עליו, בשים לב לרמת ההוכחה הנדרשת במשפט האזרחי, לשכנע כי לא נתן הסכמתו לקבלת הדיוור מן הנתבעת, וכי הוא זכאי לפיצוי בגין כך לפי סעיף 30 לחוק. וזאת מהנימוקים שיפורטו להלן.

8. סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת קובע 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..."

9. למעשה אין מחלוקת בין הצדדים, כי ההודעות אשר נשלחו אל התובע, נשלחו בטעות. הדבר נלמד מכך שנשלחו אל התובע חשבונות של אותם לקוחות שאליהם מוענו ההודעות. הנתבעת הציגה ראיה לפיה כתובת המייל נמסרה על ידי הלקוח לירן ניר אך לא הציגה ראיה לגבי הסכמה שנמסרה על ידי הלקוח לירן דהן, וכי גם זה מסר את כתובת המייל של התובע.

10. ברע"א 1621/16 MEGA ADVANCED MATHEMATICAL SYSTEM LTD ואח' נ' זילברג ואח' (14.6.16) נקבע, כי הגדרת דבר פרסומת שבסעיף 30א(א) לחוק חלה גם על הודעות פרסומיות המציעות הטבות שונות במטרה למשוך את מי ששוגרו אליהם להתקשר עם מי שאת עסקיו הן נועדו לקדם. בהינתן שהתובע אינו לקוח של הנתבעת הרי שההודעות נשאו פרטים אודות שירותי הנתבעת מעבר למשלוח חשבונות חודשיות ולכן הן מהוות שיווק של הנתבעת, וככאלה דבר פרסומת. עמדה דומה הביע בית המשפט ברע"א 4806/17 פסגות בית השקעות

בע"מ נ' גלסברג (25.10.17), בנוגע להודעה שנשלחה לטלפון הנייד אודות הרצאה חינם אך היה בה קישור לאתר של בית ההשקעות. נקבע בעניין פסגות, כי העובדה שהיא חברה מסחרית הפועלת להשאת רווחים, מלמדים, כי ההודעה שנשלחה אל המשיב ועמוד האינטרנט שאליו הפנתה נועדו, לכאורה, לחזק את תדמיתה של פסגות כבית השקעות מבוסס ומקצועי ולעודד רכישה של מוצרים ושירותים ממנה.



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 17-09-47725-17 מלצר נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

11. בנסיבות אלה אני סבורה, כי המחוקק לא התכוון להטיל אחריות במקום בו הודעה נשלחה בטעות אלא במקום שבו זו נשלחה לצרכי שיווק ללא קבלת הסכמה מראש. אין מחלוקת בין הצדדים, כי תוכן ההודעות מוען לאדם בשם לירן ניר, שהוא לקוח של הנתבעת והוכח, כי כתובת המייל האמורה נמסרה לנתבעת על ידי אותו לקוח ביום 1.12.15. על בסיס כתובת המייל האמורה והסכמתו של מר לירן ניר שלחה הנתבעת את ההודעות לתובע ואלה הגיעו למייל של התובע. הנתבעת לא הציגה כל ראיה, כי הלקוח לירן דהן מסר אף הוא את כתובת המייל של התובע ככתובת המייל שלו לקבלת החשבוניות ודברי הדואר מהנתבעת.

12. כאמור אף שכתובת המייל של התובע הוסרה מרשימת הדיוור, הרי שהוא החל שוב לקבל הודעות, ת/1, והפעם בשמו של לקוח אחר של הנתבעת, לירן בן ארוש.

13. התנהלות הנתבעת מטרידה במספר היבטים. ראשית, התובע הוכיח, כי פנה באמצעות הפקסימיליה לנתבעת ביום 11.12.15 וביקש להסירו מרשימת הדיוור. נציגת הנתבעת אישרה, שמספר הפקס הוא אכן המספר של הנתבעת אך אינה יודעת מה עלה בגורל פנייתו ואין ספק שזו לא טופלה והתובע המשיך לקבל הודעות.

שנית, גם לאחר שהוסרה כתובת המייל של התובע מרשימת הדיוור, הרי שהוא קיבל שתי הודעות נוספות, ת/1.

נציגת הנתבעת, הגב' אולגה ברנדס לא ידעה להסביר את פשר הדבר "מדובר במיילים שנשלחו לכתובת המייל של התובע בעקבות הצטרפות של לקוח חדש" (עמ' 1 שורות 17-18), מסרה שיש צורך לבדוק את הדברים והודתה, כי "קשה לי לתת הסבר" (עמ' 2 שורה 21). עוד לדברי נציגת הנתבעת, "החברה מונה כמיליון וחצי לקוחות ואין לי שליטה ברמה יומית על כתובת מייל כזו או אחרת ובשלושת המקרים זו כתובת המייל שנמסרה" (עמ' 2 שורות 14-15). מאחר ששלושת הלקוחות מסרו את כתובת המייל של התובע, נשלחו אליו החשבוניות וההודעות האמורות.

14. המצב אליו נקלע התובע הוא בלתי נסבל ולא מתקבל על הדעת. התובע אינו לקוח של הנתבעת, ואף שפנה והוסר מרשימת הדיוור שלה, הרי ששב לקבל הודעות תחת שם של לקוח אחר של הנתבעת, כאשר שלוש פעמים הוזנה כתובת המייל שלו, מבלי שיש לנתבעת דרך לפקח שכתובת המייל של התובע לא תוזן על ידי מאן דהוא ככתובתו של לקוח אחר בטעות.

15. בהתחשב בתכליתו של החוק שנועדה למנוע הטרדה של אזרחים בהודעות שהינן דבר פרסומת מבלי שנתנו הסכמתם לכך, אני סבורה במקום בו נשלחו חשבוניות בשוגג, כאשר הכתובת נמסרה על ידי לקוח של הנתבעת, אין להטיל אחריות על הנתבעת בשל טעות זו. לא לשם כך נועד החוק.



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 17-09-47725 מלצר נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

ואולם דעתי שונה באשר לכל חשבונית והודעה שנשלחו לתובע על ידי הנתבעת לאחר יום 11.12.15, בו שלח התובע הודעה וביקש להסירו. הוצג בפניי אישור קבלת הודעת הפקסימיליה אצל הנתבעת ולכן הנתבעת כשלה בכך שלא טיפלה בפנייתו ומכאן שאין היא מוחזקת כמי שפועלת בשגגה.

עיון בהודעות שנשלחו לתובע מעלה, כי עד ליום 11.12.15 נשלחו אליו שתי הודעות פרסומת. לאחר יום 11.12.15 נשלחו לתובע 4 חשבוניות על שם לירן ניר, ארבע חשבוניות על שם לירן דהן, פרסומת אחת והודעה אחת על הצטרפות להוט מובייל.

16. לטעמי, המשך שליחת הודעות, בין שהן פרסומת בלבד ובין שהם חשבוניות שלהן נלווה תוכן פרסומי עולה כדי מטרד לתובע ועל כן מזכה בפיצוי על פי סעיף 30 לחוק.

17. התובע אינו לקוח של הנתבעת, ואף ביקש שלוש פעמים להפסיק את משלוח ההודעות אליו, ועדיין לאחר כל אלו, ממשיך הוא לקבל הודעות מהנתבעת. שליחת חשבוניות של לקוח לאדם אחר, באופן שהתקלה חזרה על עצמה כלפי שלוש לקוחות שונים של הנתבעת, יש בהן לפגוע בפרטיות לקוחותיה, והעובדה שאין לנתבעת אין כל הסבר לפשר הדבר הוא מטריד כשלעצמו.

שיעור הפיצוי

18. סעיף 30א(1) לחוק התקשורת קובע:

"שוגר דבר פרסומת ביודעין בניגוד להוראות סעיף זה, רשאי בית המשפט לפסוק בשל הפרה זו פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 1,000 שקלים חדשים בשל כל דבר פרסומת שקיבל הנמען בניגוד להוראות סעיף זה".

בגובה הפיצויים יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים של אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו; עידוד הנמען למימוש זכויותיו והיקף ההפרה.

19. בית המשפט העליון נדרש לסוגיית הפיצוי ללא הוכחת נזק והתווה את הדרך בשני פסקי דין רע"א 2904/14 גלסברג נ' קלאב רמון בע"מ (27.7.2014) (להלן: "עניין גלסברג") ורע"א 1954/14 חזני נ' הנגבי (סיתונית מועדון דאיה ורחיפה במצנחים) (4.8.16) (להלן: "עניין חזני").

20. בעניין חזני עמד השופט פוגלמן על השיקולים אותם נדרש בית המשפט לשקול בבואו לקבוע את סכום הפיצוי (פסקה 10):

"הסוג הראשון מתמקד בנסיבות ביצוע ההפרה וכולל, בין היתר, את תוכן הפרסום (אם הוא פוגעני); את התנהגות הנתבע; את הרווח הצפוי לו מן הפרסום (ככל שניתן להעריכו); את





בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 17-09-47725-17 מלצר נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

מספר דברי הפרסומת ששלח לתובע (ואותן בלבד) וכמה הודעות נשלחו לכל כתובת (אם מדובר במשלוח בודד לכל כתובת או בהפרה חוזרת ונשנית). חשוב להדגיש כי כמות ההודעות שנשלחה לתובע גודרת את תקרת הסכום שבית המשפט רשאי לפסוק (בית המשפט אינו רשאי לפסוק פיצוי העולה על 1,000 ש"ח בגין כל הפרה ללא הוכחת נזק), אך מעבר לכך היא אך שיקול אחד מבין מכלול השיקולים שנמנו לעיל. כך למשל אפשר שייפסק פיצוי בסכום זהה לאדם שנשלחו לו 100 הודעות ולאדם שנשלחו לו 1,000 הודעות, ובלבד שהפיצוי השיג את תכליות החוק: אכיפה והרתעה אפקטיבית ומידתית. נקודת המוצא היא שתביעה בגין הפרה בודדת תזכה את התובע במלוא הסכום (1,000 ש"ח) כדי שתושג התכלית ההרתעתית. ככל שמספר ההפרות עולה כך גדלה התקרה שבית המשפט רשאי לפסוק, אולם עליו להיעצר בסכום המשקף הרתעה יעילה בנסיבות העניין ולא לפסוק מעבר לכך.

סוג שני של שיקולים עניינו בשאיפה לעודד הגשת תביעות יעילות שמטרתן להגשים את תכליות החוק. לשם כך יש לשקול את עלויות ניהול ההליך ביחס לתועלת שתופק ממנו... כשמדובר בתביעה אישית לפי סעיף 30א(ג) לחוק, סכום הפיצוי שייפסק אינו קשור בנזק שנגרם בפועל, אלא נועד כשלעצמו לתמרץ הגשת תביעות יעילות. במובן זה יש לראות בפיצוי מעין "גמול מיוחד" לתובע המייצג. נזכיר כי תביעה אישית כאמור יכולה להיות מוגשת בגין הפרות אחדות שהפיצוי המרבי שניתן לפסוק בגינן אינו עולה על אלפים בודדים של שקלים. אשר על כן, ואף שככלל עלויות ניהול ההליך צריכות להיות סבירות ומידתיות בהתחשב בשווי הסכום...".

21. בעניינו, נשלחו לתובע 8 חשבוניות, עם דבר פרסומת, אשר נושאות שמם של שניים אחרים, פרסומת אחת והודעה אחת שעניינה הודעה על הצטרפות לשירותי הנתבעת. החשבוניות נושאות פרטים אודות הנתבעת כך שעבור התובע שלא נתן הסכמתו לקבל הודעות מטעמה עסקינן באמצעי שיווק, החושף את התובע לשירותים הניתנים על ידי הנתבעת. וכל אלה, כאשר התובע כבר הודיע דעתו המפורשת לנתבעת להסירו מרשימת הדיוור.

22. התנהלות הנתבעת, שליחה של הודעות את התובע בטעות, בגין רישום שלושה לקוחות שונים אינה יכולה לדור בכפיפה אחת עם תום לב ומאמצים למניעת הישנות התקלה. אני סבורה, כי החוק ביקש להרתיע אף מהתנהלות כזו שבה אזרח מוצא עצמו מקבל הודעות של לקוחות הנתבעת באופן חוזר ונשנה כשאינן ביכולתו לעשות דבר.

23. כולי תקווה, כי הנתבעת תערוך בדיקה, כפי שהצהירה נציגתה בדיון ותמצא דרך למניעת רישום חוזר של מי שביקש הסרת כתובת המייל שלו. נוכח הפגיעה הנלווית לכך בפרטיותם של לקוחותיה שחשבוניתיהם הגיעו אל התובע, מדובר אף באינטרס מובהק של הנתבעת.





בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 17-09-47725 מלצר נ' הוט מובייל בע"מ

תיק חיצוני:

24. בעניין גלסברג נקבע מפורשות, כי אין על התובע חובה להקטנת הנזק, ובמילותיו- "הפיצויים הניתנים על פי סעיף 30 לחוק הם כאמור פיצויים לדוגמא, דהיינו – אינם נגזרים ישירות ממידת הנזק הקונקרטי אשר נגרם למאן דהוא. בפיצויים מעין אלה, לא הטיל המחוקק על הנפגע חובה שבדין להקטין את נזקו (ואין באמור, כמובן, כדי להפחית מחובתו של הנפגע, ככל בעל דין בכל עניין משפטי, לנהוג בתום לב), כנראה מתוך רצון לסייע בשירוש התופעה..." (עמוד 9).

25. התובע שבפניי עשה כל שביכולתו על מנת להסיר עצמו מרשימת התפוצה של הנתבעת. חרף פניית התובע ביום אני דוחה את טענת הנתבעת כי הפנייה הראשונה אשר תועדה במערכות הנתבעת הינה בסוף אוגוסט 2017 וזאת לאור אישור הפקס אותו צירף הנתבע מיום 11.12.15. נראה למרות אישור קבלת הפקס, ולמרות שנציגת הנתבעת הודתה, כי באותו זמן זהו מספר הפקס שהיה ברשותה, המשיכה הנתבעת לשלוח לתובע את המיילים עם הפרסומות.

26. משלוח הפקס ביום 11.12.15 לא הועיל והתובע שלח השיב במייל לכתובת ממנה נשלחו ההודעות ובהמשך מילא טופס מקוונן באתר החברה, רק אז הוסר מרשימת הדיוור, אך לאחרונה נשלחו אליו שוב הודעות על שם לקוח נוסף של הנתבעת.

27. לאור כל האמור לעיל, אני מקבלת את התביעה ומורה לנתבעת לשלם לתובע סך של 4,000 ₪ (400 ₪ בגין 10 הודעות) בתוספת אגרת בית משפט בסך 130 ₪ והוצאות משפט בסך 300 ₪, אשר ישולמו בתוך 30 יום ממועד קבלת פסק הדין, שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית מהיום ועד לתשלום בפועל.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור בתוך 15 ימים לבית המשפט המחוזי מרכז - לוד.

המזכירות תשלח עותק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, ג' אדר תשע"ח, 18 פברואר 2018, בהעדר הצדדים.

אדנא סבח-חיימוביץ, שופטת

