



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-10-23824 מימוני נ' כללית בע"מ

בפני כב' הרשם הבכיר בן שלו

חיים-שי מימוני

התובע

נגד

קופת חולים כללית בע"מ

הנתבעת

פסק דין

- 1
2
3 1. בפני תובענה כספית על סך 13,000 ₪. התובע, עורך דין במקצועו, הינו לקוח של הנתבעת
4 המספקת שירותי בריאות. בבסיס התובענה משלוח של 13 הודעות, ששלחה הנתבעת
5 באמצעות הדואר האלקטרוני אל התובע, וזאת הגם שאין מחלוקת כי ביקש בכתב שלא
6 לשלוח לכתובתו דברי פרסומת. כלל ההודעות, בתמצית, הינן עלון, שבו מופיע גם מידע
7 רפואי ופרא-רפואי. לטענת התובע, ההודעות ששלחה הנתבעת מהוות דבר פרסומת ולפיכך
8 פעולותיה מנוגדות להוראות סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת (בזק ושירותים), **התשמ"ב-
9 1982** (להלן: "החוק"). סכום התביעה הועמד על סכום הפיצוי המירבי לכל הודעה בהסתמך
10 על סעיף 30א(ג) לחוק.
11
12 2. העובדות הבאות אינן שנויות במחלוקת:
13
14 2.1 בתחילת שנת 2012 הצטרף התובע לשירותי בריאות של הנתבעת.
15 2.2 ביום 30.5.12 שיגרה הנתבעת הודעה לכתובת הדואר האלקטרוני של התובע.
16 2.3 בעקבות ההודעה, שלח התובע ביום 4.6.12 מכתב לנתבעת וציין שאינו מעוניין
17 לקבל דבר פרסומת לכתובת המיל שלו. במכתב זה אף ביקש התובע שלא לשלוח לו
18 כל דבר דואר לכתובת הדואר האלקטרוני. המכתב הומצא באמצעות הדואר
19 האלקטרוני ממשרדו של התובע, בכתובת שונה.
20 2.4 ביום 7.6.12 הנתבעת שלחה מכתב תשובה לתובע בו התנצלה במידה והתובע נפגע
21 מההודעה. בין היתר ציינה הנתבעת, כי הוסר מכלל רשימות התפוצה שלה וכן: **"במידה
22 שתבקש להצטרף מחדש לרשימת התפוצה של הנתבעת, נבקשך להעביר אלינו הודעה
23 חתומה בכתב"**.

1 מתוך 6



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-10-23824 מימוני נ' כללית בע"מ

- 1 2.5 לאחר מכתב התשובה, הנתבעת שלחה 13 הודעות לכתובת הדואר האלקטרוני
2 הפרטית של התובע.
3
- 4 3. **התובע טוען**, כי מייד עם הצטרפותו לשירותי הנתבעת הבהיר בכתב כי אינו מעוניין לקבל
5 כל דבר פרסומי. חרף האמור, למרות בקשתו החוזרת של התובע ואף התחייבות הנתבעת
6 שלא לשלוח יותר הודעות אל התובע, הנתבעת שלחה לתובע באמצעות הדואר האלקטרוני
7 13 הודעות, המהוות דבר פרסומי, כמשמעותו בחוק. התובע צירף בין היתר, לכתב התביעה,
8 את ההודעות האמורות, שנשלחו לו בין החודשים מאי ועד ספטמבר 2012.
9
- 10 4. **הנתבעת טוענת**, בתמצית, כי בטעות אנוש עסקין (ראו גם בעמ' 1 לפרוטוקול). אליבא
11 דהתובעת, קבלן משנה המבצע מטעמה את פעולות המחשוב, חברה בשם "INWISE"
12 (להלן: "**החברה**") הסיר בטעות את כתובתו העסקית של התובע – זו שממנה נשלחה הודעת
13 הדואר האלקטרוני (להלן: "**כתובת המשלוח**") – מרשימת התפוצה, ולא את כתובת הדואר
14 האישי אליה התכוון התובע, ואשר צוינה בכותרת הנדון של מכתב פנייתי (להלן:
15 "**הכתובת האישי**"). יצויין, כי בכתב ההגנה הבהירה הנתבעת כי כתובת המשלוח לא
16 נכללה מלכתחילה ברשימת התפוצה שלה (פסקה 7 לכתב ההגנה). עם קבלת כתב התביעה,
17 בדקה הנתבעת בשנית כיצד קיבל התובע את ההודעות לאחר הסרת כתובת המשלוח, או-אז
18 התבררה לה הטעות האמורה. לפיכך, הורתה הנתבעת ביום 1.11.12 לחברה להסרת
19 הכתובת האישי מרשימת התפוצה. להלכה, טוענת הנתבעת, כי העלון איננו בבחינת דבר
20 פרסומי, שכן הוא כולל מידע רפואי כללי ו"**...עצות להתנהלות חיים טובה יותר**"... (ראו,
21 למשל בפסקה 15 לכתב ההגנה). לפיכך, טוענת הנתבעת, אין מוטלת עליה חבות על פי החוק.
22 לכתב ההגנה צורף מכתב מטעם נציגת הנתבעת כמו גם התכתבות דוא"ל בין נציגיה ובין
23 נציגי החברה.
24
- 25 5. לאחר שעייתי בכתבי-הטענות ונספחיהם ובמוצגי הצדדים, קיימית דיון ביום 14.1.2013,
26 שמעתי את עדות התובע מזה ואת עדות נציגת הנתבעת מזה, מצאתי שדין התובענה
27 להתקבל. **להלן יובאו הטעמים לכך.**
28
- 29 6. הלכה למעשה, לא חלקה הנתבעת – לא בכתב ההגנה ולא בדיון – על כל רכיב מן הרכיבים
30 הדרושים לשם הכרעה בשאלה האם שיגור דבר פרסומי מהווה הפרה המזכה בפיצוי, וזאת
31 למעט השאלה האם ההודעות ששלחה הן בבחינת "דבר פרסומי" (השוו, למשל: פסקות 13
32 – 16 לכתב ההגנה). סעיף 30א(א) לחוק מלמדנו מהו "דבר פרסומי": "**... מסר המופץ**
33 **באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך**



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-10-23824 מימוני נ' כללית בע"מ

- 1 אחרת...". אליבא דהנתבעת, היא היתה חבה בתשלום פיצוי לתובע, "רק במקרה והדיוור
2 שנשלח אליי מתייחס לחומר פרסומי אשר מעודדו לרכוש מוצר מסויים או שירות מסויים
3 או לעודדו להוציא כספים בכל דרך שהיא..." (פסקה 14 לכתב ההגנה).
4
- 5 7. דא עקא, הנתבעת לא דקה פורתא כאשר טענה, כי ההודעות הינן בבחינת עלון הכולל מידע
6 רפואי ועצות בלבד. שכן עיון בכלל ההודעות שנשלחו, למעט אחת (שגם בה הזמן הנמען
7 לקבל מגוון "שירותים מתקדמים") מלמדנו, כי הן כוללות תיבת קישור בולטת ("באנר"),
8 המזמין את הלוחץ עליה להצטרף לשירותי "כללית מושלם".
9
- 10 בדיון אישרה נציגת הנתבעת, כי שירותים אלה הם שירותים הניתנים בתשלום, וכי הבאנר
11 הוא בדרך כלל בבחינת מידע פרסומי (עמ' 3 שורות 30 – 31 לפרוטוקול).
12 בנסיבות אלה, איני רואה צורך להכריע האם כל אחד ואחד מן הפרסומים והכתבות השונים
13 אשר פורסמו בעלוניים שנשלחו לתובע (ואשר צורפו לכתב התביעה) מהווים דבר פרסומי,
14 שעה שאין למעשה מחלוקת, כי העלוניים שנשלחו כללו תיבות קישור בולטות וכאשר איני
15 רואה כיצד יכולה להיות כל מחלוקת שמטרתן של תיבות אלה לעודד רכישה של שירותי
16 ביטוח רפואי – בתשלום. מכל מקום, די לי בכך שתיבות קישור שהן "דבר פרסומי"
17 כמשמעותו בחוק, נשלחו לתובע בכל אחת מן הפעמים שנוכרו בכתב התביעה, על מנת
18 לקבוע, כממצא עובדתי, כי הנתבעת שלחה לתובע לפחות ב-12 הזדמנויות שונות דבר
19 פרסומי, וזאת חרף בקשתו בכתב. משקבענו זאת, עולה כי גם אליבא דהנתבעת, הפרה היא
20 את הוראות סעיף 30 לחוק.
21
- 22 8. מכאן, לטענת הנתבעת כי עסקינן בטעות. משלא הביאה הנתבעת כל עד מטעמה אשר ילמד
23 על מקור הטעות הנטענת, ואף טענה שאין מביאה היא עדים מטעמה (עמ' 1 לפרוטוקול)
24 הגם שעיון בתכתובות שצירפה לכתב ההגנה מלמד כי אנשים - בשר ודם – הם שבפועל היו
25 אמונים על ביצוע ההסרה, ספק אם ניתן לקבוע כממצא עובדתי של ממש כי עסקינן בטעות.
26 ודוק: לעניין זה נטל השכנוע מוטל במישרין על הנתבעת, המוחזקת כי שיגרה דבר פרסומי
27 ביודעין כל עוד לא הוכיחה אחרת (השוו: סעיף 30א(5) לחוק). אולם הנמענים בתכתובות
28 שצורפו (גב' ענבל אהרוני ומר אילן זמיר) לא הובאו להעיד, וכעולה גם ממכתבה של נציגת
29 הנתבעת אשר התייצבה לדיון, הגב' שרונה בלמס, עולה, כי לא היא שטיפלה באופן אישי
30 בביצוע ההסרה בפועל. ממילא, משהעיד התובע על כך שמלכתחילה סרב על פי מסמכי
31 ההצטרפות שמילא לקבל דברי פרסומי, ושעה שהנתבעת כלל לא הציגה כל ראיה שיכולה
32 היתה להזים טענה זו (אשר נתמכת גם במכתבו של התובע מיום 4.6.12), הרי ספק אם
33 מלכתחילה היה מקום שתמציא לו את ההודעות השונות (לעניין זה השוו גם לחריגים
34 הקבועים בסעיף 30א(ג) לחוק).



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-10-23824 מימוני נ' כללית בע"מ

- 1
- 2 9. אולם גם לו אניח כי בטעות עסקיני, אין בכך כדי לפטור את הנתבעת בלא כלום. שכן גם
- 3 הנתבעת עצמה לא חלקה על כך שמרגע שקיבלה בקשת הסרה, עליה היה להסיר את התובע
- 4 מרשימת התפוצה של ההודעות וכאמור, לזו טענתה היה נעוץ אך בכך, שהואיל ואין מדובר
- 5 בדבר פרסומת, אין היא חבה בפיצוי. הנתבעת עצמה אישרה כי לו היה מדובר בדבר
- 6 פרסומת, היה עליה לחוב בפיצוי (פסקה 14 לכתב ההגנה). עיון בדרישת הנתבע מיום 4.6.12
- 7 מלמד כי ניתן היה בשקידה ובעיון סבירים במכתב – בדגש על כותרתו (שורת ה"נדון")
- 8 להבין, כי כתובת הדוא"ל שמבוקש להסיר היא הכתובת האישית. הדברים מקבלים משנה
- 9 תוקף שעה שעולה הן מכתב ההגנה והן מתכתובות הדוא"ל שצירפה הנתבעת לכתב ההגנה,
- 10 כי הלכה למעשה כתובת המשלוח לא נכללה מלכתחילה ברשימת התפוצה. בנסיבות אלה,
- 11 גם לו בתחילת הדרך סברה הנתבעת בטעות, כי זו הכתובת שמבוקש להסיר, לא ברור כל
- 12 עיקר מדוע המתינה עד לקבלת כתב התביעה על מנת להשלים בירור ממצא לשאלה מדוע
- 13 מלכתחילה ביקש התובע להסירו מרשימת התפוצה שלה מכתובת שמלכתחילה לא נכללה
- 14 ברשימת התפוצה שלה עצמה (השוו, למשל, הודעת דוא"ל מיום 6.6.12, שנשלחה כפי
- 15 הנראה על ידי מר אילן זמיר, שכאמור לא הגיע למתן עדות). בנסיבות אלה גם אם אניח
- 16 שהנתבעת לא היתה מודעת בפועל לכך שהתובע ממשיך לקבל הודעות פיצוי, הרי שבכתב,
- 17 ומשלא הסירה את הכתובת האישית מרשימת התפוצה, כפי שנדרשה, לכל הפחות התרשלה
- 18 הנתבעת במעשיה, גרמה לנתבע טרחה ועגמת נפש של ממש ולפיכך בין כך ובין כך חבה היא
- 19 בפיצוי של הנתבע מכח דיני הנוזיקין (השוו: סעיף 30א(ט) לחוק). מסקנה זו, לפיה בכל
- 20 מקרה חבה הנתבעת ברשלנות מתחזקת גם נוכח העובדה, כי הן במעמד הדיון והן לאחריו
- 21 (בקשה מיום 28.1.13) התברר כי הנתבעת המשיכה לשלוח לתובע הודעות דואר אלקטרוני
- 22 גם לאחר שהוסר מרשימת התפוצה של העלון, גם זאת, כפי הנראה בטעות (ולא מאחר
- 23 שהנתבעת סברה כי בדין רשאית היא לשלוח לו דברי דואר אחרים לדוא"ל שלו), הגם
- 24 שבפסקה 5 למכתב מיום 4.6.12 דרש התובע במישרין כי הנתבעת תחדול משליחת כל דבר
- 25 דואר לכתובתו ושבמכתב של הגבי בלמס, נציגת הנתבעת, מיום 7.6.12, נמסר לתובע כי
- 26 הוסר מכל רשימות התפוצה שלה. כך, כאמור, לא פעלה הנתבעת.
- 27
- 28 10. באשר לשאלת הפיצוי. התובע עתר לפצותו בסכום המירבי הנקוב בהוראות סעיף 30א(ו)
- 29 לחוק אולם בדיון הבהיר שסכום הפיצוי שדרש הינו סובייקטיבי. אף יש ליתן משקל לכך,
- 30 שלו היה פועל במשנה תוקף לאחר שהתברר לו כי העלונים ממשיכים להישלח לכתובתו,
- 31 באמצעות פנייה ישירה לנציגת הנתבעת עימה בא בדברים ואשר השיבה לפנייתו בכתב, ולא
- 32 היה ממתין חודשים מספר, יכול היה לצמצם את עגמת הנפש שלו, טרחתו ונוקיו העקיפים,
- 33 שכן יש להניח שהסוגייה היתה יכולה לבוא לידי פתרון מוקדם. לפיכך, בנסיבות העניין,
- 34 שעה שמחד צמצמה הנתבעת את גודלי המחלוקת אך לשאלת הטעות וגודרי התוכן שפורסם



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 12-10-23824 מימוני נ' כללית בע"מ

1 בהודעות, וכי ככלל נכונה היתה להסיר את שמו של התובע מרשימת התפוצה של העלוני,
 2 ומאידך בהתחשב בכמות ההודעות שהמשיכו להתקבל אצל התובע גם לאחר שביקש
 3 להסירו מרשימת התפוצה, במשך כשלושה חודשים רצופים, אני אומד את הפיצוי שתשלם
 4 הנתבעת לתובע, לרבות הוצאותיו בגין ההליכים, על סך כולל של 3000 ₪, שישולמו לתובע
 5 תוך 30 יום.

6
 7 בשולי הדברים (וממילא שעה שסעדים אלה לא נתבעו בכתב התביעה) אציין, כי בבקשה
 8 מאוחרת ביקש התובע כי בית המשפט יתן צו המחייב את הנתבעת לחדול מלשלוח לו
 9 הודעות, אולם גדרי סמכותו של בית המשפט לתביעות קטנות אינם כוללים צווי עשה
 10 (השוו: סעיף 60(א) לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], התשמ"ד – 1984). כמו כן, התובע עתר
 11 בבקשה מאוחרת לפסוק לו שכר טרחת עורך-דין. הדברים אינם עולים בקנה אחד עם
 12 תכליותיו ומטרותיו של בית המשפט לתביעות קטנות, אשר במובהק נועד להכריע
 13 בסכסוכים בדרך יעילה, תוך שהוא נותן לצדדים שניהם את האפשרות להתייך באופן
 14 עצמאי, ללא ייצוג, ובכך לצמצם ולמזער את הוצאותיהם (השוו: סעיף 63 לחוק בתי
 15 המשפט [נוסח משולב], התשמ"ד - 1984).

16
 17 סיכומם של דברים – הנתבעת תשלם לתובע סך כולל של 3,000 ₪, וזאת תוך 30 יום מהיום.
 18
 19 ערעור הוא ברשות בלבד. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום
 20 מעת המצאת פסק הדין.
 21

22 תואיל המזכירות להמציא פסק הדין לצדדים.

23
 24
 25
 26 ניתן היום, י"ט שבט תשע"ג, 30 ינואר 2013, בהעדר הצדדים.
 27

28 בן שלו, רשם בכיר

29
 30
 31
 32



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 23824-10-12 מימוני נ' כללית בע"מ

- 1
- 2