



## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פיני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

בפני כבוד השופטת שרית עבדיאן

תובעת אורלי שלו  
ע"י ב"כ עוה"ד עמית זילברג

נגד

נתבעת פיני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

### פסק דין

1. לפניי תביעה מכוח סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: **חוק התקשורת או החוק**) לפיצויים בסך של 24,000 ש"ח בגין משלוח דברי פרסומת לכתובת הדואר האלקטרוני של התובעת.

#### **עיקרי הדברים ותמצית טענות הצדדים**

2. הנתבעת היא חברה המשווקת פירות, ירקות, מצרכי מזון ומוצרים נוספים באמצעות אתר קניות מקוון. התובעת רכשה מוצרים מאתר הנתבעת, ולאחר מכן החלה לקבל דברי פרסומת מהנתבעת לכתובת הדואר האלקטרוני שלה.

3. התובעת טוענת כי למיטב ידיעתה וזיכרונה היא לא נתנה הסכמתה לכך שהנתבעת תשלח לה דברי פרסומת. חרף האמור, לטענתה, הנתבעת שלחה הודעות פרסומת לכתובת הדואר האלקטרוני שלה, ואף לא חדלה לעשות כן לאחר שביום 20.8.2019 שלחה לכתובת הדואר האלקטרוני של הנתבעת בקשה להסרה מרשימת התפוצה. בהמשך, כך נטען, ביום 28.11.2019, פנה בא-כוחה של התובעת לנתבעת באמצעות מכתב בדואר רשום, ובו ביקש כי הנתבעת תחדל ממשלוח פרסומות לכתובת הדואר האלקטרונית של התובעת. אולם, אף לאחר משלוח המכתב, נשלחו לתובעת כ-12 דברי פרסומות נוספות. לטענת התובעת, ביום 26.1.2020 שלח בא-כוחה מכתב נוסף לנתבעת, הפעם באמצעות הדואר האלקטרוני, בדרישה כי התובעת תוסר מרשימת התפוצה. לטענת התובעת, בסך הכל שיגרה לה הנתבעת



## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פניני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

24 הודעות פרסומת בניגוד לחוק התקשורת. עוד נטען כי בהודעות אותן משגרת התובעת לא מופיעה המילה "פרסומת" כמחויב לפי חוק התקשורת.

4. הנתבעת מצידה טוענת כי במהלך חודש נובמבר 2017 התובעת נרשמה לאתר כלקוחה ובתהליך הרישום אישרה קבלת דיוור פרסומי. בעניין זה טוענת הנתבעת כי היא מקפידה לקבל את הסכמתו המפורשת של כל נמען ברשימת התפוצה שלה לקבלת דברי פרסומת כנדרש לפי הוראות חוק התקשורת. עוד נטען כי בדברי הפרסומת שנשלחו לתובעת הופיע קישור "הסר" שלחיצה עליו הייתה מסירה את התובעת מרשימת התפוצה באופן אוטומטי וללא מגע יד אדם. חלף זאת, התובעת בחרה לשלוח הודעות לתיבת הדואר האלקטרוני או לכתובת העסק של הנתבעת, וזאת ייתכן שעל מנת להכשיל את הנתבעת. עוד נטען כי הנתבעת ידעה על רצונה של התובעת להיות מוסרת מרשימת התפוצה ביום 26.1.2020 (עם קבלת הדואר האלקטרוני מטעם בא-כוח התובעת) ואז הסירה את שמה מרשימת התפוצה ללא דיחוי. כן נטען, כי התובעת פתחה את ההודעות שנשלחו אליה רק ביום 30.8.2020, למעלה מחצי שנה לאחר ההתכתבות בין הצדדים וערב הגשת התביעה.

### דיון והכרעה – רקע נורמטיבי

5. **תמצית הוראות החוק והשיקולים בקביעת הפיצוי בתביעות "ספאם"** – כידוע, חוק התקשורת קובע כי נדרשת הסכמה מפורשת מראש של הנמען על מנת לשגר אליו דבר פרסומת למעט חריגים (סעיף 30א(ב) לחוק זה). במקרה של הפרת הוראות החוק ניתן לפסוק לתובע פיצויים לדוגמה עד סך של 1,000 ש"ח בגין כל הודעה (סעיף 30א(ג) לחוק התקשורת). סכום זה הוא תקרה בלבד, ובקביעת גובה הפיצוי, על בית המשפט להביא בחשבון בין היתר את השיקולים המפורטים בסעיף 30א(ג)(3) לחוק: אכיפה והרתעה כלפי מפר; מתן תמריץ לנמען למימוש זכויותיו; והיקפה של ההפרה. בפסיקתו של בית המשפט העליון הותוו אמות המידה לפסיקת פיצוי ללא הוכחת נזק לפי סעיף 30א(ג)(1) (ראו: רע"א 1954/14 חזני נ' הנגבי (4.8.2014)). נקבע כי בקביעת הפיצוי על בית המשפט לשים לנגד עיניו שני סוגים של שיקולים: הסוג הראשון מתמקד בנסיבות ביצוע ההפרה וכולל, בין היתר, את תוכן הפרסום (אם הוא פוגעני אם לאו); את התנהגות הנתבע; את הרווח הצפוי לו מן הפרסום (ככל שניתן להעריכו); את מספר דברי הפרסומת ששלח לתובע, וכמה הודעות נשלחו לכל כתובת (אם מדובר במשלוח בודד לכל כתובת או בהפרה חוזרת ונשנית). סוג שני של שיקולים שנדרש בית המשפט לשקול עניינו בשאיפה לעודד הגשת תביעות יעילות שמטרתן להגשים את תכליות החוק. לשם כך יש לשקול את עלויות ניהול ההליך



## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פיני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

ביחס לתועלת שתופק ממנו. בהקשר זה נקבע כי יש לפסוק שכר טרחה והוצאות בסכום שבמכלול יהפוך את הגשתה לכדאית.

6. **מתן אפשרות ללחוץ על קישור "הסר"** – בהתאם להוראות חוק התקשורת ניתן לשלוח הודעת סירוב לקבלת דברי פרסומת "בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען" (סעיף 30א(ד)(1) לחוק התקשורת). בפסיקתו של בית המשפט העליון הובהר כי הזכות לשלוח הודעת סירוב באמצעות דואר אלקטרוני או בכתב עומדת על קנה אף במקרים שבהם ניתנה אפשרות לנמען לשלוח הודעת סירוב באמצעות לחיצה על קישור "הסר". אולם, בהמשך לזה נקבע כי סירובו של נמען ללחוץ על קישור "הסר" עשוי להוות חוסר תום לב (ראו: רע"א 1868/16 רז נ' האפרתי, פסקה ט"ז (19.6.2016); רע"א 4704/20 בן-עמי נ' FACEBOOK IRELAND LTD, פסקאות 22-25 (9.2.2021) (להלן: עניין בן-עמי)). ואכן, בערכאות הדיוניות בתי המשפט הפחיתו את גובה הפיצוי ואף שללו אותו לגמרי במקרים שבהם ניתנה לנמען האפשרות ללחוץ על קישור "הסר", והכל תלוי בנסיבות העניין (ראו, למשל: תא"מ (שלום הרצ'י) 11104-01-17 הראל נ' סיטי ליין סטייל בע"מ, פסקה 20 (16.09.2018), וההפניות שם (להלן: עניין הראל); תא"מ (שלום פ"ת) 40088-02-19 אליה נ' יהלום (21.2.2021); תא"מ (שלום רשל"צ) 52654-12-19 קוקו נ' לוטוסנד בע"מ, פסקה 46 (1.12.2021) (להלן: עניין קוקו); ע"א (מחוזי ת"א) 16429-01-22 רז המאושר נ' דהן (22.11.2022)).

מן הכלל אל הפרט – הפרת הוראות חוק התקשורת על-ידי הנתבעת

7. **הסכמת התובעת לקבלת דברי פרסומת** – מנכ"ל הנתבעת הצהיר כי כל לקוח שנרשם לאתר רשאי לאשר קבלת דבר פרסומת ואף צירף עותק של עמוד רישום של לקוח חדש להוכחת טענתו (נספח ד' לכתב ההגנה). מנכ"ל הנתבעת הודה כי בתקופה שבה נרשמה התובעת לאתר הוא לא עבד אצל הנתבעת, אולם לטענתו מדובר בנוהל שהיה נהוג אצל הנתבעת מאז החלה פעילותה. התובעת מצידה לא הציגה גרסה חד משמעית בשאלה האם נרשמה לאתר הנתבעת וכן באשר לשאלה האם נתנה הסכמתה למשלוח הודעות פרסומת, אלא הסתפקה באמירות כלליות לפיהן "אני אף פעם לא מאשרת קבלת פרסומים" (פרוטוקול הדיון, עמ' 4, ש' 17-28).

8. שתי הגרסאות של הצדדים בסוגיה זו מעלות קשיים. מנכ"ל הנתבעת לא עבד אצל הנתבעת בעת הרישום, ולא הציג ראיה חד משמעית לטענתו כי התובעת אישרה קבלת דברי פרסומת, וענין זה עומד לחובתו. מנגד, אף התובעת לא הציגה גרסה חד משמעית בשאלת





## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פניני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

הרשמתה לאתר וכידוע חובת ההוכחה חלה עליה. מכל מקום, שעה שהתביעה תחמה עצמה אך לדברי הפרסומת שנשלחו לתובעת לאחר משלוח הודעת סירוב, לא מצאתי להכריע בשאלה זו. אכן, לסוגית ההסכמה למשלוח פרסומת עשויה להיות השלכה מסוימת על גובה הפיצוי שייפסק, ואולם בענייננו אני סבורה כי משעה שגרסאות הצדדים מאיינות אחת את השנייה, די לקבוע כי אין בסוגיה זו כדי להשפיע על גובה הפיצוי שייקבע.

9. **משלוח דברי פרסומת לאחר הודעת סירוב** – התובעת הוכיחה ששלחה שתי הודעות סירוב לנתבעת: האחת ביום 20.8.2019 באמצעות דואר אלקטרוני והשנייה ביום 28.11.2019 באמצעות דואר רשום, שלאחריהן הוסיפה הנתבעת ושלחה לה הודעות פרסומת. התובעת הצהירה כי שלחה הודעת סירוב ביום 20.8.2019 לכתובת ממנה נשלחו דברי הפרסומת, ומנכ"ל הנתבעת הודה בחקירתו כי מדובר בכתובת הדואר האלקטרוני התקינה למשלוח הודעת סירוב (עמ' 11 לפרוטוקול, ש' 10-11). מנכ"ל הנתבעת לא הציג גרסה ברורה באשר לשאלה האם ההודעה הגיעה ליעדה ובנסיבות אלה ניתן להניח כחזקה שבעובדה שדואר אלקטרוני שנשלח אכן הגיע לנמען אלא אם הוכח אחרת (ראו והשוו: עניין **הראל**, בפיסקה 10, וההפניות שם; ת"ק (ת"א) 44073-09-14 **זילברג נ' "כיד" ערוץ הקניות בע"מ**, פסקה 8 (5.7.2015)). בנוסף, התובעת טענה כאמור כי בא-כוחה שלח התראה נוספת בעניין לנתבעת באמצעות דואר רשום ביום 28.11.2019 והציגה אישור כי הדואר הגיע ליעדו ביום 17.12.2019. בחקירתו של מנכ"ל הנתבעת עלה כי אכן מדובר בכתובת של הנתבעת, וכי ייתכן שההודעה על משלוח המכתב הגיעה לתיבת הדואר שקיימת במושב וכי רק בחודש ינואר התוודע למכתב זה. היינו, התובעת הוכיחה כי הודעה זו נשלחה אף היא לידי הנתבעת.

10. אם כן, עלה בידי התובעת להוכיח כי חרף שתי הודעות סירוב ששלחה לנתבעת, הנתבעת המשיכה לשלוח לה 24 דברי פרסומת – 12 הודעות נשלחו לאחר משלוח הודעת הסירוב ביום 20.8.2019 ו-12 לאחר משלוח הודעת הסירוב ביום 28.11.2019. בשים לב להוראות הדין שפורטו לעיל, לא מצאתי לקבל את טענות הנתבעת לפיהן די היה במתן אפשרות לתובעת ללחוץ על קישור "הסר" על מנת לעמוד בהוראות חוק התקשורת, שכן בהתאם לדין עומדת לתובעת הזכות לשלוח הודעת סירוב באמצעות דואר אלקטרוני או בכתב (ואולם לטענה זו עשויה להיות השפעה על גובה הפיצוי שייקבע, כפי שיובהר להלן).

11. **ציון המילה "פרסומת" בהודעות שנשלחו** – אין מחלוקת שבדברי הפרסומת שנשלחו לתובעת לא צוינה המילה "פרסומת" בכותרת ההודעה. מנכ"ל הנתבעת הצהיר בדיון





## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פניני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

שנערך בפניי כי הדבר נעשה בשגגה וכי מעת שהוגשה התביעה, הנתבעת מקפידה לרשום את המילה "פרסומת" בדברי הפרסומת שהיא שולחת.

12. אם כן, התובעת הוכיחה כי הנתבעת הפרה את החוק פעמיים, הן בשל כך ששלחה דברי פרסומת לאחר שקיבלה הודעות סירוב והן בשל כך שלא ציינה את המילה "פרסומת" בכותרת ההודעות. אמנם ההפרה השנייה נתפסת כחמורה פחות (ראו, עניין **בן-עמי**, פסקה 27), אולם אין לומר כי היא נטולת משקל. מכאן יש לבחון את שאלת הפיצוי שיש להטיל על הנתבעת לשלם לתובעת.

### שיקולים בקביעת גובה הפיצוי

13. **התנהלות הנתבעת כשיקול בקביעת הפיצוי** – יש להביא בחשבון את טענת מנכ"ל הנתבעת שלא נסתרה, כי ככלל הנתבעת נוהגת להקפיד על יישום של בקשות הסרה מרשימת התפוצה שלה וכי התביעה דנן היא תביעת ה"ספאס" היחידה שהוגשה נגדה. בנוסף, עדותו של מנכ"ל הנתבעת לפיה הודעות הסירוב לא טופלו בשל טעות אנוש שכן סבר כי לקוחות שמעוניינים להיות מוסרים מרשימת התפוצה ילחצו על קישור "הסר" הייתה מהימנה עלי (עמ' 10 לפרוטוקול, ש' 32-36). עוד יש לתת משקל לטענת הנתבעת, שאף היא לא נסתרה, כי העובדה שהמילה "פרסומת" לא הופיעה בהודעות מקורה בטעות בתום לב וכי לאחר הגשת התביעה הנתבעת דאגה להוסיף מילה זו לכל ההודעות מטעמה.

14. **התנהלות התובעת כשיקול בקביעת הפיצוי** – מחקירת התובעת עלה כי היא הייתה מודעת לכך שיש באפשרותה ללחוץ על הקישור "הסר" על מנת להפסיק ולקבל דברי פרסומות, ואולם היא בחרה לשלוח הודעה לתיבת הדואר האלקטרוני של הנתבעת ולכתובת הדואר שלה (ראו: עמ' 5 לפרוטוקול, ש' 1-3). כפי שצוין לעיל, התובעת לא הייתה חייבת ללחוץ על קישור ה"הסר" ואולם מדובר בשיקול אשר בית המשפט עשוי להתחשב בו בעת קביעת הפיצוי. בענייננו, התובעת טענה כי לא לחצה על קישור ה"הסר" כיוון שפחדה שהטלפון שלה ייהרס כתוצאה מהודעות "זבל". יחד עם זאת, מחקירתה של התובעת עלה כי היא (וייתכן שאף בני משפחה נוספים) הזמינו מאתר הנתבעת מוצרים שונים (ראו: עמ' 4 לפרוטוקול, ש' 16-17; עמ' 5 לפרוטוקול, ש' 27-29; עמ' 6 לפרוטוקול, ש' 5) ואף ייתכן כי היא שוחחה עם נציגי הנתבעת בטלפון בנוגע להזמנה שלה מהאתר. היינו, מדובר בהודעות שנשלחו לתובעת מגורם מוכר, וממילא החשש כי מדובר בקישור הטומן בחובו וירוסים הוא קטן יותר. בנסיבות אלה, שמדובר במשלוח הודעות מגורם מוכר, אני סבורה כי על אף שהקישור להסרה אינו מהווה בענייננו טעם לשלילתו המוחלטת של הפיצוי יש בו בהחלט





## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פיני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

להביא להפחתתו (השוו: עניין **הראל**, בפיסקה 20; תא"מ (שלום ראשלי"צ) 1838-08-20  
**חסון נ' סטימצקי (2005) בע"מ**, פיסקה 14 (7.11.2021)).

15. לאמור לעיל אוסיף כי התובעת המתינה תקופה של כשלושה חודשים (מיום 20.8.2019 ועד ליום 28.11.2019) ממשלוח הודעת הסירוב הראשונה למשלוח הודעת הסירוב השנייה, ותקופה נוספת של כחודשיים (עד ליום 26.1.2020) עד למשלוח הודעת הסירוב השלישית (והאחרונה). בפרק זמן זה הצטברו עוד ועוד דברי פרסומת המגדילים את סכום התביעה. צבירת הודעות במשך זמן כה ארוך מעלה אף היא תמיהות ביחס לתום ליבה של התובעת והשתתות זו בשליחת הודעות לנתבעת מהווה שיקול נוסף בהפחתת הפיצוי לו היא זכאית (השוו: רת"ק (ת"א) 28716-05-21 **רז המאושר נ' מוסקוביץ**, פיסקה 8 (3.6.2021); עניין **קוקו**, פיסקה 47).

16. אם כן, לאחר ששקלתי את מכלול נסיבות העניין אני סבורה כי יש לפסוק לחובת התובעת סך של 2,400 ש"ח. אני סבורה כי סכום זה משקף את השיקולים עליהם עמדתי לעיל וביניהם: העובדה כי מדובר בתביעת ה"ספאם" היחידה שהוגשה נגד הנתבעת; התרשמותי כי התקלה אצל הנתבעת נבעה מטעות בתום לב; בחירתה של התובעת שלא ללחוץ על הקישור "הסר" למרות שדברי הפרסומת נשלחו ממקור מוכר; והמתנה של תקופה ארוכה בין הודעת סירוב אחת לשנייה שבה נצברו הודעות הפרסומת. בהתחשב במכלול שיקולים אלה אני סבורה כי יש בסכום הפיצוי להוות איזון בין הצורך להתריע את הנתבעת מפני הישנות של תקלה דומה בעתיד ובין השיקול הנוגע לתמרוץ הגשת תובענות יעילות.

### סיכום

17. הנתבעת תשלם לתובעת סכום של 2,400 ש"ח, בתוספת הוצאות ושכר טרחת עורך-דין בסך של 850 ש"ח. סכומים אלה ישולמו בתוך 30 ימים מהיום שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום פסק הדין ועד התשלום בפועל.

זכות ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד.

ניתן היום, כ"ה כסלו תשפ"ג, 19 דצמבר 2022, בהעדר הצדדים.





## בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 20-10-29874 שלו נ' פיני שטרית יעוץ קמעונאי בע"מ

שרית לבדיאן, שופטת

