



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני :

בפני הרשם הבכיר, בנימין בן סימון

תובעת זרינה אברמוב

נגד

נתבעת שופרסל בע"מ

פסק דין

לפני תביעה כספית לפיצוי ללא הוכחת נזק מכוח סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, בגין משלוח דברי פרסומת לתובעת באמצעות מסרונים ודואר אלקטרוני.

בהתאם לסמכותי לפי תקנה 13(א) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), פסק הדין ניתן על יסוד כתבי הטענות והמסמכים שצורפו להם, ללא שמיעת עדויות.

טענות הצדדים

התובעת טענה כי בין יום 19.9.2019 ליום 24.4.2024 שלחה אליה הנתבעת כ-248 דברי פרסומת, מהם כ-222 הודעות דואר אלקטרוני ו-26 מסרונים, בלי שקיבלה את הסכמתה המפורשת ומבלי שכיבדה בקשות הסרה חוזרות ששלחה.

לטענת התובעת, היא מסרה את כתובת הדואר האלקטרוני ומספר הטלפון שלה לצורך ביצוע הזמנות וקבלת שירות בלבד. עוד טענה כי הדיוור נשלח אליה בשם "מרינה סתפנסקי", אף ששמה זרינה אברמוב, וכי פנתה פעמים רבות בבקשה לתקן את הרישום ולהפסיק את הדיוור.

התובעת פירטה ניסיונות הסרה באמצעות לחיצה על קישורי הסרה בהודעות דואר אלקטרוני, מסרונים "בטל" ו"הסר" ששלחה בימים 18.2.2020, 27.7.2020, 28.12.2021 ו-29.12.2021, וכן ארבע פעולות הסרה נוספות שביצעה ביום 24.1.2022 באמצעות דואר אלקטרוני וקישור הסרה.

אף שהתובעת טענה לכ-248 הפרות, היא העמידה את הפיצוי ללא הוכחת נזק על סך כולל של 25,000 ₪ והוסיפה סך של 2,000 ₪ בגין נזקה. כתב התביעה אינו מייחד את הפיצוי ל-25 הודעות מסוימות ואינו קובע כי הסעד מתייחס למסרונים בלבד. מדובר בסעד כולל בגין מסכת הדיוור המתוארת בתביעה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

הנתבעת טענה כי ביום 6.8.2019 נרשמה התובעת לאתר המקוון והסכימה לקבל דיור בדואר אלקטרוני ובמסרונים. היא הודתה כי התובעת ביקשה להסירה מרשימת המסרונים ביום 27.7.2020 וכי מספרה הוסר. לטענתה, ביום 16.11.2021 שבה התובעת והסכימה לקבל דיור, בעת הצטרפותה לתוכנית SUPREME וביצוע הזמנה מקוונת.

עוד הודתה הנתבעת כי התובעת שלחה בקשות הסרה בימים 28.12.2021 ו-29.12.2021. לטענתה, בקשות אלה כובדו ומיום 29.12.2021 לא נשלחו עוד מסרונים פרסומיים. ביחס לשתי ההודעות המאוחרות, מימים 16.10.2023 ו-24.4.2024, נטען כי מדובר בהודעות שירותיות ולא בדברי פרסומת.

הנתבעת הוסיפה וטענה כי התובעת מערבבת בין הסרה מרשימת מסרונים לבין הסרה מרשימת הדואר האלקטרוני, וכי כל ערוץ דיור עומד בפני עצמו. עוד טענה כי פעולת ההסרה פשוטה, וכי התובעת נמנעה מלבצעה כדי "לאגור" הודעות ולהגיש תביעה.

דיון והכרעה

לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ובמסמכים הרבים שצורפו להם, הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה.

ההכרעה מבוססת על שני צירים. הראשון הוא שהנתבעת לא הוכיחה כי ניתנה לה מלכתחילה הסכמה מפורשת של התובעת לקבלת דברי פרסומת. השני הוא שהתובעת שלחה הודעות סירוב והסרה מפורשות, שחלקן אינן שנויות במחלוקת, ולמרות זאת חודש משלוח הפרסומות מבלי שהנתבעת הוכיחה כי התובעת חזרה בה מסירובה ונתנה הסכמה חדשה ומפורשת.

העדר הוכחה להסכמה

סעיף 30 א(ב) לחוק קובע כי אין לשגר דבר פרסומת באמצעות מסרון או הודעה אלקטרונית ללא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת.

הנטל להוכיח הסכמה העומדת בדרישות החוק מוטל על המפרסם. הנתבעת מנהלת את הליך ההרשמה, מחזיקה במערכות המחשוב ושולטת בתיעוד הפעולות שנעשו בהן. אילו נתנה התובעת הסכמה מפורשת, ניתן היה לצפות כי הנתבעת תציג תיעוד ברור שלה.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני :

הנתבעת לא הציגה טופס שעליו חתמה התובעת, צילום של מסך ההרשמה שהוצג לה, תיבת סימון שסומנה על ידה, נוסח של הסכמה לקבלת פרסומות או תיעוד דיגיטלי המלמד איזו פעולה ביצעה התובעת לצורך מתן הסכמתה.

במקום זאת הוצגו תדפיסים פנימיים שבהם נרשמו שינויים בסטטוס הדיוור. רישומים אלה מוכיחים, לכל היותר, כיצד סווג החשבון במערכות הנתבעת. הם אינם מוכיחים מה הוצג לתובעת, אם הוסבר לה שפרטיה ישמשו למשלוח דברי פרסומת ואם ביצעה פעולה מודעת ומפורשת של הסכמה.

עצם ביצוע הזמנה מקוונת, מסירת מספר טלפון, הצטרפות למועדון לקוחות או קבלת חשבונית אינם שקולים להסכמה נפרדת לקבלת דברי פרסומת. כך קבעתי גם בתא"מ (שלום ירושלים) 12617-02-16 עטיה נ' ג.מ. השקעות ואופנה בע"מ (9.10.2017), שם נקבע כי עצם הצטרפותו של לקוח למועדון אינה ממלאת אחר דרישת ההסכמה המפורשת וכי רישום פנימי של המפרסם אינו תחליף לראיה המלמדת על הסכמה ממשית מצד הנמען.

גם הוראות התקנון הכלליות שצורפו אינן משלימות את החסר. לא הוכח שזה היה נוסח התקנון שהיה בתוקף במועד הצטרפות התובעת, שהוא הוצג בפניה או שהיא נתנה מכוחו הסכמה נפרדת לקבלת פרסומות. התקנון עצמו מתייחס למשלוח דיוור "בהתאם להסכמת המשתמש כדין"; הוא מניח את קיומה של הסכמה כדין ואינו יוצר אותה.

יתרה מכך, החשבון במערכת הנתבעת מופיע על שם "מרינה סתפנסקי" ולא על שם התובעת. הנתבעת הסבירה כי מדובר בשגגה וכי יתר הפרטים שייכים לתובעת. אפשר שכך הדבר, אולם איההתאמה מחלישה עוד יותר את האפשרות לראות בתדפיס הפנימי ראיה מספקת להסכמה אישית שנתנה התובעת.

אף החריג שבסעיף 30א(ג) אינו מסייע לנתבעת. תחולתו מותנית בהוכחת תנאים מצטברים, ובהם כי בעת מסירת הפרטים הודיע המפרסם לנמען שהפרטים ישמשו למשלוח דברי פרסומת ונתן לו הזדמנות לסרב לכך. הנתבעת לא הוכיחה מה נאמר לתובעת בעת מסירת פרטיה ולא הראתה שניתנה לה באותו מעמד אפשרות ממשית לסרב.

הודעות ההסרה וחדוש הדיוור

התובעת צירפה צילום של שרשור מסרונים למספר שאליו הורתה הנתבעת לשלוח הודעת סירוב. בעקבות מסרון פרסומי מיום 18.2.2020, שבו נאמר כי לצורך הסרה יש להשיב במילה "בטל", השיבה התובעת "בטל".



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

בתדפיס הפנימי של הנתבעת מופיע למחרת רישום בדבר שינוי בסטטוס השיווק במסרונים. הנתבעת לא הסבירה את משמעות הרישום ולא הבהירה כיצד, לאחר הודעת הביטול, חזר מספרה של התובעת למצב המאפשר משלוח פרסומות.

בהמשך נשלחו מסרונים נוספים. ביום 27.7.2020 שלחה התובעת שוב את המילה "הסר". ביחס להודעה זו אין מחלוקת: הנתבעת הודתה כי הודעת ההסרה התקבלה וכי מספר הטלפון הוסר. הדבר מתועד גם ברישום הפנימי מיום 28.7.2020.

משמעות ההודעה ברורה. אפילו אניח לטובת הנתבעת כי קודם לכן ניתנה הסכמה כלשהי – והדבר לא הוכח – הרי שההסכמה בוטלה עם קבלת הודעת הסירוב. מכאן ואילך לא הייתה הנתבעת רשאית לשלוח לתובעת דברי פרסומת במסרונים, אלא אם קיבלה ממנה הסכמה חדשה, מודעת ומפורשת.

הנתבעת טענה כי הסכמה חדשה ניתנה ביום 16.11.2021 בעת הצטרפות התובעת לתוכנית SUPREME. גם טענה זו לא הוכחה. הנתבעת לא הציגה את מסך ההצטרפות, את נוסח ההסכמה, תיבת סימון נפרדת או תיעוד של פעולה מפורשת שביצעה התובעת לצורך חידוש הדיוור.

התדפיס מלמד רק כי ביום 16.11.2021 שונה במערכת סטטוס השיווק במסרונים וכי מקור השינוי נרשם כ"ארנק דיגיטלי". אין בו כדי ללמד מי ביצע את השינוי, מה הוצג לתובעת ואם הובהר לה כי ההצטרפות תבטל את הודעת הסירוב הקודמת.

לאחר שנמען כבר הודיע שאינו מעוניין לקבל פרסומות, מוטל על המפרסם נטל מוגבר להראות כי הנמען חזר בו מהסירוב והסכים מחדש לקבלתן. רישום חד-צדדי במערכת המפרסם אינו ממלא את נטל זה.

חרף הודעת ההסרה, חידשה הנתבעת ביום 18.11.2021 את משלוח המסרונים. התיעוד מציג מסרונים רבים הכוללים הנחות, מבצעים, קישורים לרכישת מוצרים ושירותים והצעות לחופשות ולטיסות. תכליתם לעודד הוצאת כספים, ולכן מדובר בדברי פרסומת מובהקים.

ביום 28.12.2021 שלחה התובעת פעם נוספת את המילה "הסר", ולמחרת שבה ושלחה הודעת "הסר". הנתבעת אינה מכחישה את קבלת ההודעות וטוענת כי בעקבותיהן הופסק הדיוור במסרונים. גם במערכת הנתבעת מופיע רישום בדבר הסרת הדיוור ביום 29.12.2021.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

היקף הודעת הסירוב וההבחנה בין ערוצי הדיוור

סעיף 30א(ד) קובע כי נמען רשאי להודיע למפרסם על סירובו לקבל דברי פרסומת "דרך כלל או מסוג מסוים", וכי הודעת הסירוב יכולה להינתן בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען. השאלה היא אם הודעת "הסר" שנשלחה בתגובה למסרון חלה רק על המסרונים או על כלל ערוצי הדיוור של המפרסם. החוק אינו קובע הפרדה אוטומטית בין ערוצי הדיוור, ולכן היקף הודעת הסירוב נקבע לפי לשונה ונסיבות מסירתה.

בענייננו, העובדה שהודעות ה"הסר" נשלחו למספר הטלפון שצוין במסרונים עשויה ללמד כי הן כוונו בראש ובראשונה להפסקת המסרונים. לפיכך, אין לקבוע שכל הודעת דואר אלקטרוני שנשלחה לאחריהן היא בהכרח הפרה של אותן הודעות סירוב.

עם זאת, אין בכך כדי להכשיר את משלוח דברי הפרסומת בדואר האלקטרוני. גם אם הודעות הסירוב במסרון הוגבלו לערוץ המסרונים, היה על הנתבעת להוכיח מקור חוקי עצמאי למשלוח הפרסומות בדואר האלקטרוני – הסכמה מפורשת או התקיימות התנאים המצטברים שבסעיף 30א(ג). הנתבעת לא עשתה כן.

נוסף על כך, התובעת לא הסתפקה בהודעות ההסרה במסרונים. היא פירטה ניסיונות הסרה באמצעות קישורים בהודעות דואר אלקטרוני כבר בשנים 2019–2021, וביום 24.1.2022 שלחה שלוש בקשות מפורשות בדואר אלקטרוני ולחצה על קישור הסרה נוסף. הנתבעת מודה כי באותו יום הוסרה התובעת מרשימת הדיוור בדואר האלקטרוני וכי לאחר מכן לא נשלחו לה הודעות נוספות בערוץ זה.

מכאן שההבחנה בין הערוצים עשויה להיות רלוונטית לקביעת המועד שבו נכנסה לתוקף הודעת הסירוב ביחס לדואר האלקטרוני, אך אינה מרפאת את העדר ההוכחה להסכמה לקבלת הפרסומות מלכתחילה.

טענת "אגירת ההודעות"

אין בידי לקבל את טענת הנתבעת כי התובעת נמנעה מפעולת הסרה פשוטה כדי "לאגור" הודעות ולהגיש תביעה.

הראיות מלמדות שהתובעת שלחה הודעות "בטל" ו"הסר" במספר מועדים, לחצה על קישורי הסרה, שלחה הודעות דואר אלקטרוני, פנתה לשירות הלקוחות ושלחה מכתבי התראה בטרם הגשת התביעה. הנתבעת עצמה מודה בקבלת חלק מהודעות ההסרה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני :

התובעת עשתה את שהנתבעת הורתה לה לעשות. כאשר מפרסם מציין במסרון כי לשם הסרה יש להשיב "הסר" למספר מסוים, והנמען פועל בהתאם, אין המפרסם רשאי לטעון שהיה עליו לבחור בדרך אחרת.

גם לוח הזמנים אינו תומך בטענה שהתובעת הזדרזה להגיש תביעה. הדיוור החל בשנת 2019; משלוח הודעות הדואר האלקטרוני הסתיים בינואר 2022; מכתב ההתראה הראשון נשלח בנובמבר 2024; והתביעה הוגשה ביולי 2025. אין מדובר בהתנהלות המלמדת על יצירת עילה מלאכותית או על הכשלת מנגנון ההסרה.

מספר ההודעות שהוכחו

נספח א' כולל תיעוד נרחב של תיבת הדואר האלקטרוני, ובו רשימה כרונולוגית של מאות הודעות הכוללת תאריכים, זהות שולחים ושורות נושא. רבות מן ההודעות נושאות במפורש את המילה "פרסומת" ומתייחסות למבצעים, הטבות והצעות רכישה.

תיעוד זה מוכיח כי התובעת קיבלה כמות גדולה מאוד של הודעות פרסומיות. עם זאת, לא הוצג תוכנה המלא של כל אחת מ-222 ההודעות וקיים פער מסוים בין המספר הנטען לבין המספר המשתקף באחד מצילומי תיבת הדואר. לפיכך, אין מקום לקבוע כממצא מדויק כי הוכחו דווקא 222 הפרות נפרדות.

נספח ב' מונה 26 מסרונים. מתוכם 24 נשלחו בשנים 2020–2021 ושניים נוספים בשנים 2023–2024. מרבית המסרונים משנים 2020–2021 הם דברי פרסומת מובהקים. הם כוללים הצעות לרכישת מוצרי חשמל, מוצרי תינוקות, בשמים, מוצרי טיפוח ותוספי תזונה, מבצעי "בלאק פרייד", הנחות, חופשות וטיסות.

המסרון מיום 16.10.2023 לא הוצג באופן המאפשר לקבוע כי מדובר בדבר פרסומת. הנתבעת עצמה ניסחה את תשובתה ביחס אליו בדרך משוערת וטענה כי מדובר "ככל הנראה" בעדכון על פעילות הסניפים בתחילת המלחמה. בהעדר תוכן מלא, לא הוכח אופיו הפרסומי.

אשר להודעה מיום 24.4.2024, שעניינה פקיעתם הצפויה של מטבעות SUPREME שצברה התובעת, שוכנעתי כי מדובר בעיקרה בהודעה שירותית בדבר זכויות קיימות, ולא הוכח שמטרתה העיקרית הייתה לעודד הוצאת כספים.

לפיכך, התובעת הוכיחה משלוח נרחב של דברי פרסומת בדואר אלקטרוני וכן לפחות 24 מסרונים בעלי אופי פרסומי. לא הוכח שכל 248 ההודעות הנטענות מהוות הפרות נפרדות, אולם הוכחה מסכת



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

רחבה ומתמשכת של דיוור פרסומי ללא הסכמה שהוכחה כדין, ובחלקה אף לאחר הודעות סירוב מפורשות.

שיעור הפיצוי

סעיף 30א(י) לחוק מסמך את בית המשפט לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק בסכום שלא יעלה על 1,000 ₪ בשל כל דבר פרסומת שנשלח ביוזמה בניגוד לחוק. בקביעת הפיצוי יש לתת משקל לאכיפת החוק, להרתעה מפני הפרתו, לעידוד הנמען למימוש זכויותיו ולהיקף ההפרה.

בהתאם לאמות המידה שנקבעו ברע"א 1954/14 חזני נ' הנגבי (4.8.2014), אין מדובר בחישוב אריתמטי אוטומטי של 1,000 ₪ בגין כל הודעה. יש לקבוע סכום כולל שיגשים את תכליות החוק ויהפוך משלוח פרסומות ללא הסכמה לבלתי כדאי.

לחומרה הבאתי בחשבון את כמות ההודעות, משך הדיוור, ריכוז המסרונים בתקופה קצרה, בקשות ההסרה החוזרות, חידוש הדיוור לאחר הודעת סירוב מפורשת והעדר תיעוד של הסכמה ראשונית או מחודשת. מדובר בנתבעת מסחרית גדולה, שמצופה ממנה לקיים מערכת ברורה ואמינה לתיעוד הסכמות ובקשות הסרה.

אין להקל עם הנתבעת רק משום שבמסרונים הופיעה אפשרות להסרה. האפשרות להסרה אינה תחליף להסכמה מוקדמת, ובמקרה זה התובעת אף עשתה בה שימוש פעם אחר פעם.

מנגד, הבאתי בחשבון כי לא כל 248 ההודעות הוכחו כהפרות נפרדות; כי לא כל הודעות הדואר האלקטרוני הוצגו במלואן; כי ההסרות במסרונים אינן בהכרח חלות גם על הדואר האלקטרוני; כי חלק מההודעות היו דומות זו לזו; וכי שתי ההודעות המאוחרות לא הוכחו כדברי פרסומת.

במכלול הנסיבות, ובפרט לנוכח ריבוי ההודעות, העדר הוכחה להסכמה וחידוש משלוח המסרונים לאחר הודעת סירוב מפורשת, מצאתי כי פיצוי בסך 10,000 ₪ הוא פיצוי מידתי המגשים את תכליות החוק.

סוף דבר

התביעה מתקבלת בחלקה.

הנתבעת תשלם לתובעת פיצוי בסך 10,000 ₪ וכן הוצאות משפט בסך 1,000 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026

ת"ק 18527-07-25 אברמוב נ' שופרסל בע"מ

תיק חיצוני:

הסכומים ישולמו בתוך 30 ימים ממועד המצאת פסק הדין, שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק ממועד פסק הדין ועד התשלום בפועל.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור תוך 30 יום.
ניתן היום, י"ג אב תשפ"ו, 27 יולי 2026, בהעדר הצדדים.


בנימין בן סימון, רשם בכיר

