



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 89292-12-25 בלוח ואח' נ' אלוניאל בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט צחי אלמוג

1. אלעד בלוח
2. פלוני

תובעים

נגד

אלוניאל בע"מ

נתבעת

פסק דין

רקע כללי ותמצית טענות התובעים

1. התובעים, הורה ובנו הקטין, תובעים את הנתבעת, שהינה חברת מזון מהיר גדולה (מקדונלד'ס), בגין דפוס שיטתי של כשלים חוזרים ונשנים בין השנים 2022-2025. הכשלים כוללים אי-עמידה בהתאמות מוזמנות, אספקת מוצרים פגומים, איחורים משמעותיים במשלוחים, סירוב להחזר כספי מלא, וחוסר מענה לשלוש בקשות לעיון במידע אישי. התובע היה לקוח שביצע למעלה מ-40 הזמנות, והתובע הקטין היה משתמש קבוע.

2. התובעים טוענים כי הנתבעת הפרה חוזה בכל הזמנה שלא סופקה כראוי, הפרה את חוק הגנת הצרכן (סעיפים 3-4) בכך שסיפקה מוצרים פגומים או בלתי תואמים וסירבה להשבה כספית, וכן הפרה את חוק הגנת הפרטיות (סעיף 14) בשלוש הזדמנויות נפרדות על ידי אי-מענה לבקשות עיון במידע אישי תוך 30 יום.

3. דוגמאות לכשלים כוללות הזמנה מיום 03.04.23 ששולמה בסך 123 ש"ח וערכה שהתקבל היה 84 ש"ח בלבד, והזמנה מיום 25.04.23 ששולמה בסך 150 ש"ח ולא הגיעה. ביום 22.08.24, הזמנה כללה גלידה חצי מלאה, המבורגר ילדים עם חסה (הוזמן בלי), ומק רויאל ללא עגבניות נוספות ששולמו. במקרים אלו, הנתבעת הציעה "McCoins" במקום החזר כספי. התובעים מציגים תיעוד של איחורים משמעותיים, למשל הזמנה מיום 09.06.2025 שאוחררה בכ-90 דקות.



בית משפט לתביעות קטנות בהרצלייה

ת"ק 89292-12-25 בלוח ואח' נ' אלוניאל בע"מ

תיק חיצוני:

4. התובע 1 הגיש שלוש בקשות עיון במידע אישי בימים 01.07.2025, 29.11.2025 ו- 25.12.2025, שלא נענו. סך הנזק הממוני הישיר נאמד ב-1,730 ש"ח, עוגמת נפש לקטין ב-3,000 ש"ח, הפרת חוק הגנת הפרטיות ב-30,000 ש"ח, וזמן טרחה ב-2,000 ש"ח, ובסך הכל 36,730 ש"ח, שהועמד על 17,500 ש"ח לצורך תביעות קטנות.

5. התובעים מציינים כי פרסום ציבורי בעיתונות מיום 30.12.2025 על בקשה לאישור תביעה ייצוגית נגד הנתבעת, מעיד על דפוס כשלים שיטתי שאינו ייחודי להם.

טענות הנתבעת

6. הנתבעת טוענת כי מדובר בתביעה קנטרנית וטורדנית, המהווה עשיית עושר שלא כדין וזוטי דברים. היא מכחישה את הכשלים הנטענים ואת אספקת מוצרים פגומים או חסרים. הנתבעת מבהירה כי אינה יכולה לעקוב אחר דפוסי הזמנה של לקוח בודד לאורך שנים.

7. הנתבעת מציינת כי היא מבצעת אלפי משלוחים ביום ומטבע הדברים ייתכנו טעויות או עיכובים, אך היא מכחישה פעילות מכוונת לפגוע בשירות. לטענתה, היא מטפלת במאות פניות לקוחות מדי יום ומעניקה פיצוי הולם.

8. הנתבעת מפרטת כי היו 13 פניות מהתובע הקטין בין 31.03.23 ל-26.09.25, שכללו תלונות על זמני המתנה, מוצרים חסרים או שנשפכו. הנתבעת טוענת כי התובע פוצה בגין מרבית התלונות ב"McCoins" ומימש חלק מהם, ולא הביע חוסר שביעות רצון מהפיצוי.

9. הנתבעת מציינת כי ביום 03.04.23 התובע זוכה ב-McCoins 100, ביום 14.04.23 ב-McCoins 124, וביום 22.08.24 ב-McCoins 106. היא טוענת כי התובעים השמיטו במכוון את קבלת הפיצוי ואת מימושו, ובכך פעלו בחוסר תום לב.

10. הנתבעת מכחישה שמירת מידע אישי אודות התובעים וטוענת כי תכתובות שירות לקוחות בוואטסאפ נחקות לאחר מספר חודשים. היא טוענת שהתובעים לא הרימו את הנטל להוכיח הפרת חוק הגנת הפרטיות. כמו כן, הנתבעת טוענת כי עד ליום הגשת כתב ההגנה לא היה בידיה כתב התביעה המלא על נספחיו, ולכן לא יכלה להתייחס אליהם.



בית משפט לתביעות קטנות בהרצלייה

ת"ק 89292-12-25 בלוח ואח' נ' אלוניאל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 לאחר שבחנתי את טענות הצדדים ושמעתי אותם בדיון, הגעתי למסקנה כי דין התביעה
2 להידחות ברובה.
3
- 4 11. התובע מציין בעצמו כי מדובר ב-76 הזמנות מתועדות, ועוד עשרות הזמנות שאינן
5 מתועדות (עמ' 1 לפרוטוקול הדיון ש' 24-25). התובע מבקש להוכיח כי מנספחים 1-3 ניתן
6 ללמוד שהנתבעת התרשלה או לא סיפקה את ההזמנה המבוקשת, אך כשל בכך, בכמה
7 אופנים.
8
- 9 12. ראשית, מדובר בשיהוי ניכר, העולה כדי חוסר תום לב במיצוי זכויות. חלק ניכר מהזמנות
10 בוצע כשנתיים וחצי טרם הגשת התביעה (נספח 1 לתביעה; דו"ח ריכוז הזמנות שהתובע
11 הגיש). ככל שהתובעים לא היו מרוצים מההזמנות, היה עליהם למצות זכותם, בתכופ
12 לביצוע ההזמנה, ולא להמתין ל"ערימת הזמנות". שיהוי ניכר זה פוגע בזכות הנתבעת
13 להתגונן מפני כל רכיב בתובענה, שכן לא מצופה מהנתבעת להחזיק מידע בגין כל הזמנה
14 בת עשרות שקלים, שבוצעה לפני שנים מספר. יש בשיהוי זה כדי להחליש במידה רבה את
15 דקת הטענות בתביעה.
16
- 17 13. שנית, ככל שהתובעים לא היו מרוצים משירות הנתבעת, היה עליהם לחדול מביצוע
18 הזמנות, כפי שמצופה מאדם הוגן וסביר. תשובת התובע בדיון כי "לצערי הבן שלי אוהב
19 את מקדונלדס" (עמ' 1 ש' 25), אינה מתקבלת על הדעת. ממה נפשך, אם הבן מרוצה
20 מאיכות המוצר והמזון, על מה יש לתבוע? אם אינו מרוצה, מדוע התובעים ממשיכים
21 להזמין את אותו המוצר, שהבן איננו מרוצה ממנו? אין זה סביר כי אדם שאינו מרוצה
22 מאיכות המוצר, שב ומזמין פעם אחר פעם ובוודאי שלא מעל 70 הזמנות.
23
- 24 14. בנוסף, נראה שהתובע בעצמו היה מרוצה מההזמנות. כך בזמנה מיום 31.8.24, ציין התובע
25 בהודעה לשירות הלקוחות כי "סך הכל רכשתי אצלכם ביולי אוגוסט ביותר מ-1000 ש",
26 אבל על טעות של 30 שח (3%) אתם לא לוקחים אחריות" (נספח 2). הדברים מדברים בעד
27 עצמם.
28
- 29 15. שלישית, עיון בתכתובות חילופי ההודעות בין התובע לשירות הלקוחות, אותן צירף התובע
30 בעצמו, מלמד כי על חלק ניכר מהתלונות קיבל מענה, וחלק אף זוכה באופן כזה או אחר.
31 כך למשל נחזה כי התובע פוצה בגין חלק מתלונותיו בזיכוי ב"מקוינס" (McCoins)
32 לרכישת מוצרים באפליקציה, ואף מימש חלק מהם (לדוגמה: 3.4.23: זוכה ב-30+70



בית משפט לתביעות קטנות בהרצלייה

ת"ק 89292-12-25 בלוח ואח' נ' אלוניאל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 124- L McCoins (שווה ערך ל-100 ש"ח). 14.4.23 : זוכה ב-25+99 McCoins (שווה ערך ל-124
- 2 ש"ח). הזמנה מ-29.11.25, בוצע החזר כספי מלא של 91 ₪. ועוד).
- 3
- 4 16. אם כן, דווקא מחילופי המסרונים ניתן ללמוד כי הנתבעת פיצתה את התובעים בזמן אמת
- 5 בגין התקלות באמצעות מטבעות וירטואליים ("McCoins") אשר התובעים קיבלו ואף
- 6 מימשו חלקית ללא הבעת מחאה.
- 7
- 8 17. משעה שצרכן קיבל פיצוי או זיכוי בגין כשל במשלוח והסכים לו, הוא אינו זכאי לתבוע
- 9 פיצוי כספי נוסף בגין אותם אירועים, וניסיונו להעלים עובדה זו מבית המשפט מהווה חוסר
- 10 תום לב דיוני מובהק (ת"ק (תביעות קטנות ת"א) 34224-02-24 **איתן גרשון נ' שופרסל**
- 11 **בע"מ** (04.08.2024); ת"ק (תביעות קטנות חי') 1301-06-20 **מיכאל שפר נ' נוה אקדמיה**
- 12 **(2001) בע"מ** (12.01.2021)). וכאמור, ככל שהתובע לא היה מרוצה מההשבה/הטבה, היה
- 13 עליו למצות את טענותיו בתכופ לקבלת הזיכוי, ולא להמתין תקופה ארוכה, ולתבוע פיצוי
- 14 גבוה לאין שיעור מההזמנות עצמן.
- 15
- 16 18. התובע טוען כי הגיש שלוש בקשות לעיון במידע ידע אישי המצוי במאגר מידע על הנתבעת
- 17 (01.07.2025, 29.11.2025, 25.12.2025) וכי אף אחת מהן לא קיבלה מענה בתוך 30 הימים
- 18 הקבועים בחוק (נספח 4 לתביעה). הנתבעת טענה כי אינה שומרת מידע אישי וכי תכתובות
- 19 שירות הלקוחות נמחקות לאחר מספר חודשים.
- 20
- 21 19. בדיון אמר נציג הנתבעת: "בנוגע למה שהוא דיבר לגבי כל הנושא של הפרטיות ומה שהוא
- 22 רוצה לקבל, אם זה יעבור ברשותכם אנחנו יכולים לקבל את זה מהשירות לקוחות שלנו.
- 23 אני מתכוון למידע שהוא רוצה לקבל לגבי ההזמנות שהוא עשה אצלנו, זה אפשרי לתת. אני
- 24 לא יודע תוך כמה זמן נוכל לתת את זה. כל מאגר המידע שלנו זה שלושה חודשים וכל
- 25 ההודעות שלנו, זה רשת ענקית אז אם נשמור כל הודעה... כל המידע שיש לנו זה הזמנות
- 26 שהוא ביצע ומאיזה סניפים"
- 27
- 28 20. במקרה דנן, התובע פנה שלוש פעמים בבקשות עיון מפורשות והנתבעת התעלמה מהן, תוך
- 29 שהיא מודה בכתב הגנתה כי היא מוחקת תכתובות שירות לקוחות לאחר מספר חודשים
- 30 ואינה מאפשרת את העיון הנדרש. סעיף 15א(ב) לחוק הגנת הפרטיות קובע כי בקביעת גובה
- 31 הפיצויים לדוגמה (ללא הוכחת נזק), על בית המשפט לשקול, בין היתר, את "התנהגות
- 32 המפר". הצהרתו של נציג הנתבעת בדיון, לפיה החברה נכונה עקרונית למסור את המידע



בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 89292-12-25 בלוח ואח' נ' אלוניאל בע"מ

תיק חיצוני:

הקיים אצלה לגבי ההזמנות והסניפים, מהווה נסיבה מקלה המעידה על היעדר כוונה
זדונית לפגוע ועל נכונות לשתף פעולה.

21. בדומה להלכות שנפסקו בעניין פיצויים לדוגמה בתחומי צרכנות ותקשורת, כאשר המפר
מגלה נכונות לתקן את המעוות ומאפשר גישה למידע או הסרה בקלות, יש בכך כדי להצדיק
פיצוי בשיעור מופחת. בנסיבות אלו, ולאור נכונות הנתבעת לאפשר את מסירת המידע, יש
לקבל את התביעה רק לעניין אי מתן מענה לדרישה לעיון במידע, אך מצאתי כי יש מקום
לפסוק פיצוי על הצד הנמוך. לפיכך, אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובע פיצוי כולל בסך
2,000 ₪ בתוך 30 יום.

22. ביחס לשאר העילות, התביעה נדחת.

הבקשה לאיסור פרסום

23. התובע 1 ביקש לאסור את פרסום ההליך בגלל שהתובע 2 הוא קטין. עקרון פומביות הדיון
הוא עקרון יסודי חוקתי המעוגן בסעיף 3 לחוק-יסוד: השפיטה ובסעיף 68(א) לחוק בתי
המשפט. בפסיקה נקבע כי לא כל מעורבות של קטין או פגיעה בפרטיותו מצדיקה באופן
אוטומטי מתן צו איסור פרסום גורף על ההליך כולו (בש"פ 2794/00 ארבל אלוני נ' מדינת
ישראל, נד(3) 363 (27.07.2000); בש"פ 10566/08 פלוני נ' מדינת ישראל (11.01.2009)).
הנטל להוכחת הצורך בחריגה מעקרון הפומביות מוטל על המבקש, ועליו להראות עילה
מבוססת בחוק המצדיקה זאת. בית המשפט נדרש לבחון כל מקרה לגופו ולערוך איזון
פרטני, שכן אין זהות אוטומטית בין הצורך להגן על קטין לבין סגירת הדלתות או איסור
פרסום מוחלט של התיק.

24. במקרה זה מדובר בתביעה שבה לא נגרם נזק ולא הוכח נזק ממשי לקטין, ולכן אין הצדקה
לאיסור פרסום גורף על ההליך או על שמות הצדדים, שכן בהעדר הוכחה פוזיטיבית לנזק
חמור וקונקרטי לקטין, עקרון פומביות הדיון החוקתי גובר.

25. לאור התוצאה, ופרט לסכום הנפסק, יישא כל צד בהוצאותיו.





בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה

ת"ק 89292-12-25 בלוח ואח' נ' אלוניאל בע"מ

תיק חיצוני:

26. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 30 יום מיום פסק הדין.

2

3

4

5

6

ניתן היום, ב' אב תשפ"ו, 16 יולי 2026, בהעדר הצדדים.


צחי אלמוג, שופט

7

8

