



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 16-05-38100 דנציגר ואח' נ' חגית טסה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

לירון ברייר דנציגר ת.ז. xxxxxxxxxx

התובעת

נגד

חגית טסה בע"מ ח.פ. 513172361

הנתבעת

נגד

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ 520031931

צד ג'

פסק דין

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22

במסגרת התביעה המונחת בפני – תביעה מכח הוראת סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 (להלן: "החוק"), עותרת התובעת לחיוב הנתבעת בתשלום פיצוי בסך 11,000 ש"ח בגין שיגור דברי פרסומת באמצעות מסרונים (sms) למכשיר הטלפון הנייד שלה.

טענות הצדדים

התובעת טוענת כי היא לא נתנה לנתבעת את הסכמתה לקבל ממנה דברי פרסומת התובעת וכי על אף ששלחה אליה הודעת סירוב כבר לאחר קבלת המסרון הראשון וחרף בקשותיה החוזרות להסירה מרשימת התפוצה שלה, התעלמה הנתבעת מהודעתה ומבקשותיה והמשיכה במשלוח דברי הפרסומת אליה.

הנתבעת טוענת להגנתה כי במסגרת הצטרפותה למועדון לקוחותיה, מסרה לה התובעת את פרטיה לצורך משלוח מסרונים (ראה נספח א' לכתב ההגנה - טופס ההצטרפות). בנוסף לכך טוענת הנתבעת כי השליטה במערכת שליחת המסרונים מטעמה לרבות הטיפול בבקשות ההסרה, מצויה בידי חברת "בזק" עמה היא התקשרה לצורך זה. משכך, הגישה הנתבעת הודעת צד ג' כנגד האחרונה. לגופו של עניין טוענת הנתבעת כי בקשות ההסרה שנשלחו מטעם התובעת במקרה זה לא היו תקינות שכן היא הוסיפה סימני קריאה למילה "הסר", דבר שחיבל ביכולת המערכת האוטומטית המטפלת בבקשות ההסרה לזהותן ולטפל בהן כנדרש. במהלך הדיון שהתקיים בפני אמרה נציגת הנתבעת:

"חשוב להסביר שאנחנו קיבלנו את רשותה של התובעת לשלוח לה דברי פרסומת ואין אפשרות שמישהו אחר סימן את ה"וי" על הטופס שמולא על ידה. אין כוונה



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 16-05-38100-05 דנציגר ואח' נ' חגית טסה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 של החברה לשלוח חומר שיווקי ללקוחה שאינה מעוניינת בכך. יש לנו אפשרות
2 גם בניוזלטרס להסרה וגם לקחנו חברה רצינית ומכובדת, הגדולה בארץ כ"בזק",
3 על מנת להסתייע בשירותי אס.אמ.אס ולאפשר ללקוחות שלנו בצורה קלה
4 וידידותית להסיר את עצמם במידה ואינם רוצים לקבל חומר שיווקי באס.אמ.אס...".
5 נציגת הנתבעת הוסיפה והעלתה את השאלה מדוע נמנעה התובעת מלפנות אליה כדי לברר מהי
6 הסיבה לאי הסרתה מרשימת התפוצה למרות בקשות ההסרה החוזרות ששלחו מטעמה וכלשונה:
7 "למה לחכות ולצבור שמונה סמסים ואז לתבוע אותנו על זה?...".
8
9 לכך השיבה התובעת באמרה: "אני לא צריכה למצוא עוד דרכים לתקשר איתם כי יש לי עוד דברים
10 שאני עושה ביום-יום חוץ מלמצוא איך לתקשר עם חגית טסה".
11
12 בהודעת צד ג' שהוגשה מטעמה כנגד חברת "בזק" כאמור, טוענת הנתבעת כי זו התקשרה עמה
13 בהסכם למתן שירותי ניהול מערכות ומשלוח פרסומי מועדון לקוחותיה לאחר שהציגה עצמה
14 כמומחית בתחום זה וכבעלת מערכת ממוחשבת להסרה אוטומטית של כל מי שמבקש להסיר עצמו
15 מרשימת התפוצה.
16
17 צד ג' - חברת "בזק", הדוחה את טענות הנתבעת כלפיה, טוענת להגנתה כי תפקידה מתמצה
18 באספקת הפלטפורמה לצורך שליחת המסרונים ואינו קשור לניהול מועדון לקוחותיה של הנתבעת
19 אשר רכשה ממנה את השירות והיא זו השולחת את ההודעות, מחליטה מי יהיו הנמענים, מתי
20 תישלחנה ההודעות ומה יהא תכנן. בכל הנוגע לבקשות ההסרה טוענת חברת "בזק" כי היתה זו
21 הנתבעת שבחרה בתיבה "הסר" ומבהירה כי המערכת האוטומטית יודעת לזהות את המילה הזו
22 ואותה בלבד, ללא תוספות.
23 טענה נוספת של חברת "בזק" היא שבתפריט המערכת שנרכשה על ידי הנתבעת קיימת תכונה
24 המאפשרת הפקת דו"חות המפרטים את כל ההודעות שיצאו ממנה אל לקוחותיה ואת פניותיהם של
25 הלקוחות ששיגרו אליה הודעת "הסר" ונחסמו, דהיינו לקוחות כמו התובעת שבקשו את הסרתם
26 מרשימת התפוצה, אך זו לא התקבלה ולכן גם לא בוצעה.
27
28 בהתייחסותה לטענה האחרונה הנ"ל, אמרה נציגת הנתבעת כי היא לא מכירה את האפשרות להפקת
29 הדו"חות הנ"ל וכי דו"חות מן הסוג הזה לא הופקו על ידה מעולם והוסיפה: "הסיכום שלי מול
30 "בזק" היה לאפשר ללקוחות איזו מערכת אוטומטית שבמידה והם רוצים להסיר את עצמם הם
31 יעשו את זה באמצעות אס.אמ.אס...".
32
33 לשאלתי האם בעת ההתקשרות עם הנתבעת הוסברה לה האפשרות להפקת הדו"חות הנדונים, השיב
34 נציג חברת "בזק": "...הנתבעת עברה אלינו מחברה אחרת כך שהכירה את החברה שלנו, את



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 16-05-38100-05 דנציגר ואח' נ' חגית טסה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 המערכת, את ההפצות. ההסבר הוא חלק מנוהל השירות... ולא משהו שאני יכול להציג כאן..."
2 וכן: "לא כל התכונות במערכת מפורטות בתנאי ההתקשרות שצורפו לכתב ההגנה שלנו".

דיון והכרעה

שאלת ההסכמה

7 סעיף 30א' לחוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב-1982 קובע כי:

8 (ב) "לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי,
9 הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של
10 הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת; פנייה חד-פעמית
11 מטעם מפרסם לנמען שהוא בית עסק, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן זה,
12 המהווה הצעה להסכים לקב דברי פרסומת מטעמו, לא תיחשב הפרה של הוראות
13 סעיף זה".

14 התובעת, אשר טענה בכתב תביעתה ובמכתב הדרישה לפיצוי שנשלח מטעמה אל הנתבעת עוד לפני
15 כן (ר' המכתב מיום 4.2.16 סעיף 2), כי היא לא נתנה לה את הסכמתה לקבלת מסרונים המכילים
16 דברי פרסומת, אמרה בעדותה בבית המשפט – לאחר שטופס ההצטרפות המכיל סימון "וי" במקום
17 המיועד להבעת הסכמה לקבלת מסרונים, הוצג בפניה – את הדברים הבאים:

18 "כשנציגת הנתבעת מראה לי את הטופס המקורי של הצטרפותי למועדון...

19 אני אומרת שזה נראה שאני סימנתי את זה למרות שאני יודעת שאני בוודאות
20 לא סימנתי את זה למרות שביקשתי שוב ושוב הסר. אין לי דרך להוכיח את זה...
21 לשאלת ביהמ"ש, כל שאר הרישומים על גבי הטופס הם בכתב היד שלי. מכיוון
22 שאין לי דרך להוכיח את זה, אז אני מוכנה להניח ששתי ההודעות הראשונות
23 נשלחו באישור שלי ואני שואלת מה קרה אחר כך...".

24 במצב דברים זה ומשלא הוכח אחרת, אני מניחה כי במסגרת הצטרפותה למועדון הלקוחות של
25 הנתבעת, נתנה התובעת את הסכמתה לקבלת חומר פרסומי שיישלח אליה בדואר, בטלפון ובמייל
26 ולכן אני קובעת כי 3 המסרונים הראשונים מהימים 9.7.15, 5.8.15, ו-1.9.15, נשלחו אליה כדין.

בקשות ההסרה

29 ס"ק (ד) ו- (ה) לסעיף 30א לחוק קובעים כי:

30 (ד)

31 "הסכים הנמען לקבל דברי פרסומת לפי הוראות סעיף קטן (ב) או לא הודיע
32 על סירובו לקבלם לפי הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הוא, בכל עת, להודיע
33 למפרסם על סירובו לקבל דברי פרסומת, דרך כלל או מסוג מסוים, ולחזור
34 בו מהסכמתו, ככל שניתנה (בסעיף זה – הודעת סירוב); הודעת הסירוב לא



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 16-05-38100-05 דנציגר ואח' נ' חגית טסה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 תהיה כרוכה בתשלום, למעט עלות משלוח ההודעה; הודעת הסירוב תינתן
2 בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען".

3
4 (ה)

5 (1) "מפרסם המשגר דבר פרסומת בהתאם להוראות סעיף זה יציין בו את הפרטים
6 האלה באופן בולט וברור, שאין בו כדי להטעות:

7 ...

8 (ב) שמו של המפרסם, כתובתו ודרכי יצירת הקשר עמו;

9 (ג) זכותו של הנמען לשלוח בכל עת הודעת סירוב כאמור בסעיף קטן (ד),

10 ודרך אפשרית למשלוח ההודעה כאמור שהיא פשוטה וסבירה בנסיבות

11 העניין, ואם דבר הפרסומת משוגר באמצעות הודעה אלקטרונית - כתובת

12 תקפה של המפרסם ברשת האינטרנט לצורך מתן הודעת סירוב...".

13
14 עיון בתצלומי המסרונים שנשלחו אל התובעת מלמד על כך שבכל אחד מהם צוינה האפשרות לבקש
15 הסרה באמצעות מסרון חוזר עם המילה "הסר". דא עקא, שבקשות ההסרה שנשלחו מטעם התובעת
16 הכילו, למן הפעם הראשונה בה היא עשתה כן ובכל פעם מחדש - סימני קריאה אותם היא הוסיפה
17 למילה "הסר". כך קרה שהמערכת האוטומטית המטפלת בבקשות אלה לא הצליחה לזהות את
18 הבקשות והן לא נקלטו ולכן גם לא טופלו על ידה.

19
20 התובעת הטוענת כי הוטרדה מקבלת המסרונים, לא ניסתה לברר עם הנתבעת מהי הסיבה לכך
21 שאלה המשיכו להגיע אליה חרף בקשותיה להסרה ועל אף שהיא יכולה היתה בהחלט לנסות לעשות
22 כן בדרך פשוטה של התקשרות אל מספר הטלפון המופיע בכותרת המסרונים (03-9153174) או
23 בפניה ישירה אל הנתבעת ואני מניחה כי לו עשתה כן, כי אז היתה משיגה בנקל את התוצאה בה
24 חפצה, דהיינו – הפסקת משלוח המסרונים אליה. בחירתה של התובעת שלא לפעול בדרך זו, אינה
25 משקפת בעיני את אופן התנהלותו של אדם סביר המבקש שלא להיות מוטרד בפרסומות המשוגרות
26 למכשיר הטלפון שלו.

27
28 במצב דברים זה בו בקשות ההסרה של התובעת לא התקבלו אצל הנתבעת בשל אי הקפדתה על
29 הנחיותיה של האחרונה, ובהעדר ראייה מספיקה לכך שחברת "בזק" (צד ג') הביאה לידיעת הנתבעת
30 את האפשרות לעקוב אחר נתוני לקוחותיה המבקשים כי תסירם מרשימת התפוצה שלה אך
31 בקשותיהם נחסמו, אני סבורה כי משלוח ההודעות לאחר בקשות ההסרה הלא-תקינות שנשלחו
32 מטעם התובעת, איננו מהווה הפרה של הוראות החוק בנסיבותיו של מקרה זה.

33
34 התוצאה היא אם כן, שהתביעה נדחית.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 16-05-38100 דנציגר ואח' נ' חגית טסה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17

התובעת תישא בתשלום הוצאות הנתבעת וצד ג' בסך 400 ₪ לכל אחת מהן.
סכומים אלה ישולמו בתוך 30 יום שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק עד ליום
התשלום בפועל.

זכות להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה, בתוך 15 ימים.

המזכירות תשלח לצדדים את פסק הדין בדואר רשום.

ניתן היום, ד' שבט תשע"ז, 31 ינואר 2017, בהעדר הצדדים.

רקפת סגל מוהר, שופטת