



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 19-07-25150 הולי נ' בע"מ ח.פ. 511076572

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת אדנקו סבחת- חיימוביץ

קרן אור מושיץ הולי

התובעת

נגד

פלאפון תקשורת בע"מ ח.פ. 511076572

הנתבעת

פסק דין

לפני תביעה לפיצוי בסך 33,900 ₪, על פי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: "החוק"), בגין שליחת 52 הודעות אל הטלפון הנייד של התובעת.

רקע ותמצית טענות הצדדים

1. לטענת התובעת, על אף שלא ניתנה הסכמתה לקבלת תוכן שיווקי, החל משנת 2017 ועד שנה זו, קיבלה עשרות הודעות מאת הנתבעת. בקשתה לביטול הפרסום, על ידי הודעת "הסר", נפלה על אוזניים ערלות והיא המשיכה לקבל הודעות. נטען, כי רק לאחר שפנתה לשירות הלקוחות ואיימה בתביעה, נאותו לבקשתה והסירו את מספר הטלפון שלה מקבלת תוכן שיווקי.
2. הנתבעת טענה, כי התובעת נתנה את הסכמתה לקבלת מידע שיווקי בשתי הזדמנויות שונות, האחת ביום 20.12.18 בעת שהצטרפה לחבילת גלישה בחו"ל והשנייה ביום 21.05.19 בעת שהצטרפה לתוכנית הכוללת חבילת גלישה מורחבת וכן קבלת מידע שיווקי ומכאן שכל ההודעות שנשלחו אליה נשלחו כדין. עוד נטען, כי חלק מההודעות הן בנוגע להטבות שהנתבעת מעניקה ללקוחותיה ומידע בנוגע לניצול חבילת גלישה וכדומה, וככאלה אינן עונות להגדרת "שיגור דבר פרסומת", אשר נועדו לעודד הוצאת כספים. על מנת להסיר עצמה מקבלת מידע שיווקי, נדרשה התובעת לשלוח הודעה למספר מסוים, אך נמנעה מלעשות כן. בניסיונות אלה, עתרה הנתבעת לדחות את התביעה.
3. מאחר שחלק מההודעות שצורפו לכתב התביעה הינן ללא תאריך, התרתי לתובעת להגיש ראיותיה לגבי ההודעות. במעמד זה ויתרה התובעת התביעה בנוגע להודעות משנת 2017 והגישה הודעות משנת 2018 (ת/2) ומשנת 2019 (ת/1).



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 19-07-25150-19 הולי נ' בע"מ ח.פ. 511076572

תיק חיצוני:

דין והכרעה

4. אמנם התביעה מתבררת בבית משפט לתביעות קטנות, בו ישנה גמישות בסדרי הדין, אולם גם בהליך זה חל על התובעת נטל השכנוע, הוא החובה להוכיח תביעתה, על פי הדרישה לפיה "המוציא מחברו עליו הראיה".

5. האם ההודעות שנשלחו לתובעת עונות להגדרה של "דבר פרסומת" כהגדרתו בחוק והאם שוגרו "דברי פרסומת" לתובעת על אף שביקשה להתנתק מהשירות? אלה השאלות המונחת לפני.

6. לאחר ששקלתי את טענות הצדדים וראיותיהם, שמעתי את העדויות וראיתי את העתקי ההודעות שנשלחו, הגעתי למסקנה, כי התובעת לא הרימה את הנטל המוטל עליה, לשכנע כי נשלחו אליה הודעות בעלות מסר פרסומי מבלי שניתנה הסכמתה לכך. מצאתי, כי ההודעות נשלחו לתובעת בהלימה לבקשתה להצטרף לשרות לקבלת הודעות, ועל כן דין התביעה להידחות.

7. סעיף 30א(א) לחוק, מגדיר מהו דבר פרסומת ומיהו מפרסם כך "דבר פרסומת" – מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת וכן מסר המופץ לציבור הרחב שמטרתו בקשת תרומה או תעמולה".

מטרת החוק ותכליתו היא להנגיש את ההליך לכלל האוכלוסיה ולאפשר לכל אדם לעמוד על זכותו שלא להיות מוצף בדברי פרסומת, מבלי שנתן את הסכמתו לכך. החוק נועד לעודד אזרחים לקחת חלק במיגורה של תופעה פסולה, וכך מבקשת לעשות התובעת שבפניי.

האם התובעת אישרה קבלת תוכן שיווקי?

8. כעולה מהתיעוד שצורף לכתב ההגנה, התובעת אישרה פעמיים קבלת תוכן שיווקי:

א. ביום 20.12.18 – כאשר התובעת הצטרפה לחבילת גלישה בחו"ל, אשר כחלק מהשלמת התהליך היא נתבקשה להסכים לקבל מידע שיווקי "מאשר הסכמה לקבלת עדכונים על מבצעים והטבות". הנתבעת אף צירפה תיעוד בנוגע לחתימה על תנאי שירות. הנתבעת הבהירה, כי לקוח שאינו מעוניין בקבלת תוכן שיווקי יכול לבצע הצטרפות לחבילת חו"ל על-ידי נציג טלפוני ולא באמצעות האתר.

יש לתהות האם מדובר בפרקטיקה ראויה של הנתבעת המחייבת את הלקוח לאשר קבלת תוכן שיווקי ככל שהוא מבקש לבצע את הפעולה באתר ולא באמצעות נציג, אך משהתובעת לא העלתה טענות בעניין והכחישה את הצטרפותה לשירות, לא מצאתי להכריע בעניין זה.



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 19-07-25150 הולי נ' בע"מ ח.פ. 511076572

תיק חיצוני:

ב. **ביום 21.05.19** – כאשר התובעת הצטרפה לתוכנית "מושלמת FIVE DIGITAL", הכוללת חבילת גלישה GB1 וכן הסכמה לקבלת מידע שיווקי. כפי שמופיע בהסכם ההתקשרות (צורף כנספח 6 לכתב ההגנה):

"חבילת גלישה GB1 והסכמה לקבלת מידע שיווקי: שירותים כלולים בחבילה: חבילת גלישה 1GB למשך שלושה מחזורי חיוב, בסיומם תתבטל חבילת הגלישה. הסכמה לקבל מידע שיווקי: ההצטרפות לחבילה כוללת הסכמה לקבלת מידע שיווקי הכולל הצעות ופרסומות לרבות למכשיר, לדוא"ל, וכיו"ב (בכל עניין ולא רק בעניין השירות שבחבילה), אם הלקוח אינו מעוניין בקבלת מידע שיווקי, ניתן להצטרף לשירות שבחבילה בתשלום כנהוג בפלאפון. בסיום תקופת חבילת הגלישה המנוי ימשיך ליהנות ממידע שיווקי, אלא אם יבקש להסירו. לביטול קבלת המידע, יש לפנות למוקד השירות...".

במעמד ההצטרפות וכחלק מהליך הרישום לשירות שביצעה התובעת, שלחה הנתבעת לתובעת הודעה כדלקמן: **"תתחדש! במסגרת הצטרפותך לתוכנית ולבקשתך, נפתח בהצלחה לקבלת עדכונים על הטבות, מבצעים ועוד מחברת פלאפון. להסרה השב: "הסר" למספר 050-5050333"**.

כל אלו מלמדים על הסכמתה המפורשת של התובעת לקבל תוכן שיווקי מאת הנתבעת וזאת החל מיום 20.12.18 ובהמשך החל מיום 21.05.19.

מתי ביקשה התובעת להסיר עצמה מקבלת תוכן שיווקי?

9. במעמד הדיון הוגשו לעיוני שלוש הודעות המעידות, כי למצער בשלוש הזדמנויות ביקשה התובעת להסיר עצמה מקבלת תוכן שיווקי, הראשונה ביום 30.08.18. השנייה ביום 30.01.19 והשלישית ביום 19.06.19.

בתגובה להודעות קיבלה התובעת הודעה מהנתבעת לפיה הבקשה להסרה מרשימת התפוצה נקלטה ותעודכן בתוך 3 ימי עסקים.

10. ניתן לחלק את הזמנים לשלוש תקופות:

א. **תקופה א'** – ביום 29.08.18 הודיעה התובעת על רצונה להפסיק קבלת הודעות שיווקיות, כך שיש לבדוק את ההודעות שנשלחו לה עד למועד זה.

ב. **תקופה ב'** – החל מיום 20.12.18, מועד בו הסכימה התובעת לקבל תוכן שיווקי, וזאת עד ליום 30.01.19 שאז ביקשה להסירה מהשירות.

ג. **תקופה ג'** – החל מיום 21.05.19, מועד בו הסכימה התובעת לקבל הודעות וזאת עד ליום 19.06.19 שאז ביקשה להסירה מהשירות.



בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 511076572-07-19-25150 הולי נ' בע"מ ח.פ. 511076572

תיק חיצוני:

11. משכך לא נותר אלא לבחון את ההודעות, טיבן, האם הן בעלות תוכן פרסומי ומתי נשלחו לתובעת:

- א. **הודעה מיום 26.08.18** – ניווד לחברת פלאפון, אין בהודעה זו משום תוכן פרסומי.
- ב. **הודעה מיום 04.09.18** – עסקינן בהודעה על הטבת גלישה ולכן לא מדובר בתוכן פרסומי כי אם בהטבה שניתנה חנם.
- ג. **הודעה מיום 21.10.18** – הודעה על כך שניסו להשיג את התובעת, כך שאין מדובר במסר פרסומי.
- ד. **הודעה מיום 25.10.18 (03:07)** – הודעה לנוסעים לחו"ל, מדובר במידע שאינו מהווה פרסום.
- ה. **הודעה מיום 25.10.18 (09:04)** – הודעה לגבי אופן הוצאת שיחה מחו"ל לארץ, מדובר במסר שאינו מהווה פרסום.
- ו. **הודעות מיום 23.12.18 ועד 31.01.19** – התובעת הסכימה לקבל מידע פרסומי באמצעות חבילת חו"ל שרכשה, ולכן אינה זכאית לפיצוי בכין ההודעות שנשלחו בתקופה זו.
- ז. **הודעה מיום 14.02.19** – הודעה על ניצול מכסת החבילה הקיימת, כך שלא מדובר במסר פרסומי.
- ח. **הודעה מיום 10.04.19** – הודעה נוספת על ניצול מכסת החבילה הקיימת, כך שאין מדובר במסר פרסומי.
- ט. **הודעה מיום 13.05.19** – הודעה על ניצול מכסת חבילת גלישה, ואין מדובר במסר פרסומי.
- י. **הודעות מיום 21.05.19 ועד 19.06.19** – התובעת הסכימה לקבל מידע פרסומי באמצעות רכישת חבילת גלישה ולכן אינה זכאית לפיצוי בגין ההודעות שנשלחו בתקופה זו.

עולה מהמקובץ לעיל, כי בתקופות בהן ביקשה התובעת להסיר עצמה מקבלת הודעות, לא קיבלה הודעות העולות כדי "דבר פרסום" ואילו בחודשים בהם הצטרפה לחבילות מסוימות קיבלה הודעות לאחר שאישרה את הצטרפותה לשירות. משכך, התובעת לא הוכיחה תביעתה ועל כן דין התביעה להידחות.

12. למעלה מן הצורך, יצוין, כי לא מדובר בתובעת הסוגיה זרה לה, ואין אלא לצטט את דברי התובעת כפי שהובאו בעדותה "עבדתי בפלאפון לפני שחזרתי בתשובה. אני מכירה את כל החוקים" (עמ' 1 שורות 22-21). בנסיבות אלה, הרי שהתובעת מודעת היטב לאישור קבלת תוכן שיווקי, וככל שלא רצתה בכך היה עליה לפעול לקבלת השירות באמצעות נציג הנתבעת או לדאוג לביטול השירות לאחר ההרשמה.





בית משפט לתביעות קטנות ברחובות

ת"ק 19-07-25150 הולי נ' בע"מ ח.פ. 511076572

תיק חיצוני:

13. נוכח המפורט לעיל, חלק מההודעות שנשלחו לתובעת אינן בעלות תוכן פרסומי. ההודעות שהינן בעלות תוכן פרסומי נשלחו לתובעת על פי הסכמתה להצטרף לשירות זה.

נוכח כל האמור, התביעה נדחית. לפני משורת הדין אין צו להוצאות.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור בתוך 15 ימים לבית המשפט המחוזי מרכז - לוד.

המזכירות תשלח עותק פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"ג חשוון תש"פ, 21 נובמבר 2019, בהעדר הצדדים.



אדנקו סבחת- חיימוביץ, שופטת

