



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41731-02-26 גבירץ לקואה נ' שופרסל בע"מ

לפני כבוד הרשמת הבכירה נעמה ניר

התובעת: ליזה גבירץ לקואה

נגד

הנתבעת: שופרסל בע"מ

פסק דין

1. לפני תביעה קטנה ע"ס 8,500 ₪ שעניינה משלוח הודעות שגויות ומתמשכות מצד הנתבעת למספר הטלפון של התובעת.

2. טענות התביעה בתמצית

התובעת טוענת כי במשך שנים קיבלה למספר הטלפון הנייד שלה הודעות SMS אוטומטיות מטעם הנתבעת אשר יועדו ללקוח אחר (להלן: "אסף"). לטענתה, מדובר בשימוש שגוי ומתמשך במספר הטלפון שלה, חרף העובדה שלא נתנה לכך הסכמה ומעולם לא הייתה הלקוחה שאליה יועדו ההודעות.

3. התובעת מוסיפה כי פנתה לנתבעת מספר פעמים בבקשה לתקן את התקלה ולהפסיק את משלוח ההודעות, לרבות פנייה באמצעות עמוד הפייסבוק הרשמי של הנתבעת ופנייה נוספת סמוך להגשת התביעה. לטענתה, אף אחת מהפניות לא הביאה לתיקון ממשי וההודעות המשיכו להישלח עד סמוך להגשת התביעה. בנוסף, לדבריה, התנהלות הנתבעת גרמה לה להטרדה חוזרת, לפגיעה בפרטיות, לבזבוז זמן ולעוגמת נפש.

4. טענות ההגנה בתמצית

הנתבעת טוענת כי לא הייתה מודעת לטעות במספר הטלפון, וכי מדובר בטעות שנעשתה על ידי לקוח אחר, אסף, שהזין את המספר השגוי. לשיטתה, אין לה אחריות ישירה לטעות זו, שכן ההודעות נשלחו בהתאם לפרטים שנמסרו לה במערכת.

5. הנתבעת מוסיפה כי ההודעות שנשלחו אינן דבר פרסומת אלא הודעות שירותיות הקשורות להזמנות של אסף, ולכן אין מדובר בהפרת חוק. עוד נטען כי משנדע לה על טענת התובעת, היא ביקשה לברר את זהותה באמצעות מספר תעודת זהות, על מנת לוודא שאכן מדובר בפנייה אותנטית ובמניעת פגיעה בלקוח אחר, וכי בהמשך הפנייה טופלה והוזן קוד הסרה במרץ האחרון.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41731-02-26 גבירץ לקואה נ' שופרסל בע"מ

6. דיון והכרעה

לאחר שעיינתי בכתבי הטענות, בנספחים שהוגשו ובמכלול חומר הראיות – הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל בחלקה. להלן טעמיי לכך, אשר יובאו בתמצית כמצוות תקנה 15(ב) לתקנות השיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976 (להלן: **"תקנות השיפוט"** או: **"התקנות"**).

7. בפתח הדברים ולמען הסר ספק יובהר, כי ההודעות מושא תביעה זו אינן "הודעות ספאס" במובן של "דבר פרסומת" כהגדרתו בסעיף 30א(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: **"חוק התקשורת"**), שכן אין מדובר במסרים שמטרתם לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת:

"דבר פרסומת" – כל אחד מאלה: (1) מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת ...".

ככלל, הודעות תפעוליות, שירותיות או תזכורות, שמטרתן העיקרית היא מתן שירות או מידע ללקוח ולא שיווק מסחרי, אינן באות בגדר "דבר פרסומת" כהגדרתו בסעיף זה (ראו, למשל: ת"ק (תביעות קטנות חי') 68785-01-23 **מרינה פרליס נ' ישראל כרט בע"מ** (10.09.2023)).

8. בענייננו, אין בהודעות ששוגרו על ידי הנתבעת במסגרת שירותי "שופרסל אונליין" כדי לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד את הציבור להוציא כספים. מדובר בהודעות תפעוליות ואינפורמטיביות, כגון עדכונים על סטטוס הזמנות ובחירת מוצרים חלופיים, המיועדות ללקוחות הרשומים במערכת. מהותית, הודעות מסוג זה אינן מהוות פרסומת מסחרית. משנקבע כי ההודעות אינן "דבר פרסומת", אין תחולה בענייננו למסלול הפיצוי הסטטוטורי הקבוע בסעיף 30א(י) לחוק התקשורת. עם זאת, מסקנה זו אינה מייתרת את בחינת טענות התובעת במישור של עוולת הרשלנות (לפי הקבוע בסעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]), פגיעה בפרטיות ונזק שאינו ממוני. טענות אלה ייבחנו על יסוד התשתית העובדתית שהונחה לפניי, ובפרט על יסוד משך הזמן שבו נשלחו ההודעות, פניות התובעת והטיפול שנקט בעקבותיהן.

9. לטעמי, עובדות מקרה זה מדגימות רשלנות בולטת של הנתבעת, אשר שלחה לתובעת הודעות תפעוליות בעקביות, במשך שנים, אף כי אינה נכללת כלל על לקוחותיה ואינה קשורה לעסקה. הנתבעת היא גוף קמעונאי גדול המנהל מאגרי מידע, וחלה עליה חובת זהירות בניהול נתוני הלקוחות. משהובא לידיעת הנתבעת כי המספר המשוך במערכת ללקוח מסוים אינו שייך לו – היה עליה לבדוק את מקור התקלה ולנקוט אמצעים סבירים לתיקונה בתוך פרק זמן סביר. אין לצפות מגוף המנהל מערכת למשלוח הודעות אוטומטיות להותיר תקלה מסוג זה בעינה לאחר שהובא לידיעתו כי ההודעות נשלחות למספרו של נמען שגוי.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41731-02-26 גבירץ לקואה נ' שופרסל בע"מ

10. מעבר לאמור לעיל, טענות התובעת נוגעות גם בליבת ההגנה על פרטיותה של התובעת. חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 נועד לעגן את הכללים הנוגעים לפרטיותו של אדם מכל פגיעה שהיא ("כל דרך אחרת" – וראה ההגדרה בס' 2 לחוק) ובעיקר את הזכות "להיעזב לנפשו", זוהי זכותה של התובעת אשר נפגעה נוכח משלוח ההודעות על ידי התובעת.

11. בענייננו, הודעות הנוגעות להזמנותיו של צד שלישי, אסף, נשלחו למספר הטלפון של התובעת, אף שהיא אינה קשורה לאותן הזמנות. משלוח ההודעות השגויות לאורך זמן, ובפרט לאחר שהתובעת התריעה לפני הנתבעת כי ההודעות אינן מיועדות לה, פגע בתחושת הפרטיות של התובעת והסבו לה טרחה ועוגמת נפש. גם אם אין לקבוע כי כל הודעה שגויה מקימה, כשלעצמה, עוולה לפי סעיף 2(9) לחוק, יש ליתן משקל להתמשכות המחדל ולדרך הטיפול בפניות התובעת במסגרת בחינת הנזק הלא ממוני (ראו: ת"ק (תביעות קטנות נת') 26090-02-19 אביחי שריד נ' איי אי גיי ישראל חברה לביטוח בע"מ (03.07.2019)). התובעת, עשתה כל שביכולתה על מנה להתריע בפני הנתבעות אודות הטעות והיא אף פנתה לאותו "אסף" – אך ללא הצלחה.

12. מחומר הראיות עולה כי התובעת פנתה לנתבעת כבר בשנת 2022 באמצעות עמוד הפייסבוק, ופנתה שוב באוקטובר 2024. עוד עולה מתייעוד הנתבעת כי במרץ האחרון הוזן במערכת קוד 66, אשר נועד, לפי רישומיה, להפסיק את משלוח ההודעות לתובעת. לפיכך, יש לקבוע כי פעלה הנתבעת להסרת מספר הטלפון של התובעת ממערכת משלוח ההודעות. עם זאת, העובדה שהמשלוח הופסק לאחר הזנת קוד 66 אינה גורעת מן השאלה אם הנתבעת טיפלה בפניות התובעת בתוך פרק זמן סביר; בענייננו, בין הפנייה הראשונה המתועדת של התובעת לבין הזנת קוד ההסרה חלפה תקופה ממושכת. העובדה שהנתבעת ביקשה לברר את זהות התובעת אינה פוטרת אותה מן החובה להשלים את הבירור ולנקוט פעולה יעילה בתוך פרק זמן סביר. בנסיבות אלה, אני קובעת כי הטיפול בפניות התובעת היה מאוחר ולא מספק, וכי הנתבעת לא נקטה אמצעים סבירים לתיקון המחדל בתוך פרק זמן סביר לאחר שהובא לידיעתה, באופן המצדיק כאמור חיוב בפיצוי. רק העובדה כי לאחר הגשת תביעה זו הפסיקה הנתבעת את משלוח ההודעות מצביעה על כך כי היה ביכולתה להביא להפסקת שליחת ההודעות קודם לכן אך כך לא נעשה.

13. סעדים

משקבעתי כי הנתבעת לא טיפלה בפניות התובעת בתוך פרק זמן סביר, אך גם כי מקור התקלה הראשוני היה בהזנת מספר שגוי וכי המשלוח הופסק לאחר הזנת ההסרה, יש לאזן בין הצדדים גם במישור הסעד. התובעת מציינת כי לאורך כל התקופה קיבלה מהנתבעת קרוב ל-170 הודעות ובכלל אלה הודעות בהן "קוד אימות" שעה שאותו "אסף" ניסה לבצע עסקה מהנתבעת, עובדה אשר בוודאי פגעה בפרטיותה וגרמה לה טרחה. יצוין כי התובעת לא הוכיחה נזק ממוני או תשתית המאפשרת לפסוק את מלוא הסכום שנתבע, ובנסיבות אלה, מצאתי להעמיד את הפיצוי על סך של 4000 ₪ (ראה עניין פרליס לעיל).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 41731-02-26 גבירץ לקואה נ' שופרסל בע"מ

14. סוף דבר

אשר על כן, התביעה מתקבלת בחלקה. הנתבעת תשלם לתובעת סך של 4000 ₪ וכן הוצאות משפט בסך 500 ₪. סכומים אלה ישולמו בתוך 30 יום, אחרת יישאו ריבית פיגורים מהיום ועד לתשלום בפועל.

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים בדואר רשום עם אישור מסירה.

זכות לבקש ערעור מבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו תוך 30 יום מיום מסירת פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"ה אב תשפ"ו, 08 אוגוסט 2026, בהעדר הצדדים.

נעמה ניר, רשמת בכירה

