



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 11-09-4749 חן נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

בפני כב' השופטת איילת הוך-טל

התובע ניר איתי חן ת.ז. 039932280

נגד

הנתבעת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ ח.פ. 510827678

פסק דין

בפני תביעה לתשלום פיצוי בסך 8,100 ₪ בשל משלוח הודעות פרסומיות באמצעות מסרונים למכשיר טלפון נייד של התובע. זאת, ללא הסכמתו ובניגוד להוראות תיקון מספר 40 לחוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב – 1982.

טענות הצדדים בתמצית

אין מחלוקת כי התובע הוא לקוח של הנתבעת ומחזיק בכרטיס אשראי שהונפק על ידה, אשר שייך למועדון הצרכנים YOU. אין מחלוקת כי כרטיסו של התובע נחסם והוחלף בכרטיס אחר ביום 24/5/11 בשל העתקת פרטי הכרטיס על ידי גורמים זרים.

התובע טוען כי בעקבות החלפת כרטיסים שהתבצעה על ידי הנתבעת, אשר במהלכה מסר לנציג שרות הלקוחות של הנתבעת את מספר הטלפון הנייד שלו, החל לקבל מהנתבעת מסרונים פרסומת למכשיר הטלפון הנייד. לטענתו, הודיע על סירובו להמשיך ולקבל מסרונים אלו כבר בסמוך לאחר משלוח המסרון הראשון ביום 24/5/11 ואולם המסרונים לא פסקו. על כן, שוחח עם נציג הנתבעת ביום 17/7/11. זה הודיע לו כי יטפל בנושא ולמרות זאת המשיך התובע וקיבל מסרונים בודדים אף לאחר שיחה זו. בגין כך עותר התובע לפיצוי כספי בסכום המירבי הנקוב בחוק.

הנתבעת מכחישה את טענות התובע וטוענת כי מעולם לא שלחה הודעות למכשיר הטלפון שלו. הנתבעת עותרת למחיקת התביעה כנגדה על הסף שכן הגורם האחראי למשלוח המסרונים הוא מועדון לקוחות YOU. בנוסף, מפנה הנתבעת למסמכי הצטרפות התובע אשר על יסודם הונפק כרטיס האשראי מטעמה וטוענת כי חתם על הסכמה לקבלת חומר שיווקי בכל ערוצי התקשורת (נספח א' לכתב ההגנה). הסכמה זו חלה מכוח עקרון ההמשכיות גם על הכרטיס החליפי שהונפק. הנתבעת טוענת כי רק ביום 17/7/11 התקבלה לראשונה פניית התובע במוקד שירות הלקוחות לביטול השירות בכל הנוגע למסרונים (התיעוד צורף נספח ב' לכתב ההגנה) וכי בעקבות כך פעלה להפסקת משלוח המסרונים.

במסגרת הדיון שהתקיים ביום 1/2/12 חזר התובע על עיקרי האמור בכתב התביעה וכן הציג פלט מסרונים שהתקבלו למכשיר הטלפון הנייד בשימוש, הימנו עולה כי נשלח אליו מסרון מיום 26/7/11 מאת מספר טלפון 1-800-570870 (סומן ת/1) אשר לטענת התובע מהווה חומר שיווקי מאת הנתבעת.

התובע הוסיף והסביר כי עלויות הנפקת פלט המסרונים עבור כל התקופה הרלבנטית הינו נכבד ועל כן הציג תדפיס אחד לדוגמא.

דיון והכרעה

רקע חקיקתי

סעיף החוק הרלבנטי לענייננו הוא סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושירותים), התשמ"ב-1982 (להלן – "החוק").
הסעיף קובע כי חל איסור על המפרסם לשלוח דבר פרסומת לנמען, בין היתר באמצעות הודעת מסר קצר או הודעה אלקטרונית, ללא קבלת הסכמה מפורשת מראש ובכתב של הנמען [סעיף 30א(ב)].



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 11-09-4749 חן נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

1 עוד קובע הסעיף כי הפרת הוראותיו תיחשב הן לעבירה פלילית והן לעוולה אזרחית [סעיף 30א(ט)]
2 אשר בגינה ניתן לחייב את המפרסם במתן "פיצוי לדוגמא" עד לסך של 1,000 ₪ בשל כל דבר
3 פרסומת שקיבל הנמען בניגוד להסכמתו וללא צורך בהוכחת נזק [סעיף 30א(י)(1)].
4 בנוסף קובע הסעיף כי חזקה על המפרסם ששלח את המסר ביוזעין אלא אם הוכיח אחרת [סעיף
5 30א(י)(5)] וכי למפרסם לא תהיה הגנה במקרה שדבר הפרסומת שוגר לאחר שניתנה למפרסם הודעת
6 סירוב מהנמען [סעיף 30א(י)(5)(1)].
7

8 יש לשים לב כי המחוקק קבע פיצויים לדוגמא וזאת על מנת להתמודד עם "תופעת ההפצה ההמונית
9 של הודעות פרסומת בלתי רצויות באמצעות רשתות תקשורת" (ה"ח ממשלה – 182, י"ג בסיוון
10 התשס"ה, 20.6.05, עמ' 886), אך יחד עם זאת קבע שיקולים בהם יש להתחשב בעת קביעת הפיצוי:
11 " (א) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו; (ב) עידוד הנמען למימוש זכויותיו; (ג) היקף ההפרה" [סעיף
12 30א(י)(3)].
13

המקרה שבפניי

14
15
16 ההכרעה בעניין זה מחייבת בחינה של מספר נקודות הטעונות בירור כדלקמן:
17 1. האם הנתבעת הינה האישיות המשפטית הרלבנטית לצורך התביעה?
18 2. האם התובע קיבל מסרוני פרסומת מאת הנתבעת ובאיזה מועדים?
19 3. האם התובע הודיע על רצונו שלא לקבל מסרוני פרסומת ומתי?
20

בחינת מעמדה של הנתבעת בהליך

21
22 אפתח ואומר כי דין טענתה המקדמית של הנתבעת, לפיה אינה בעלת הדין הרלבנטית - להידחות.
23 עיון בנספח א' לכתב ההגנה מעלה כי כרטיס האשראי שהונפק לתובע הוא כרטיס המשותף לנתבעת
24 ולמועדון YOU. בכל מסמכי בקשת הכרטיס, אותם צירפה הנתבעת לכתב הגנתה, מופיעים בבירור
25 שמות הנתבעת ו-YOU זה לצד זה ולפיכך נוצר מצג כלפי התובע כאילו מדובר בגוף אחד.
26 אף תנאי הנפקת הכרטיס וחידושו ולרבות תנאי החזקת הכרטיס, במשולב עם הנחות ייחודיות
27 לחברות במועדון YOU, שלובים זה בזה כפי העולה ממסמכי ההצטרפות הללו.
28 ככל שיש חלוקת אחריות בין הגופים, הרי שזו נעשתה בינם לבינם, תוך שהתובע אינו נדרש לכך, לא
29 בעת ההצטרפות ולא בעת מתן האפשרות לקבלתם או ביטולם של המסרונים. התובע חתם על טופס
30 הצטרפות אחד ומתן אישור לקבלת תוכן שיווקי בעת בקשתו להנפקת כרטיס האשראי והחברות
31 במועדון YOU ואף בקשתו להפסיק משלוח המסרונים השיווקיים הופנתה לנתבעת, באמצעות
32 נציגה, ומבלי שזה האחרון טרח להעמיד את התובע על האבחנה בין שני הגופים וההיפך מכך – אף
33 טיפל בעניין והבטיח כי יסודר. די בכך שהנתבעת היוותה הכתובת לצורך הסרת הפרסום, כדי להכיר
34 באחריותה גם לעצם הפרסום ולא ניתן כיום לקבל טענתה לסגת מאחריות זו.
35

36 משכך, אין ספק כי התובע אינו צריך לחפש אחר הכתובת הנכונה, מבין אשכול החברות השונות
37 שהתקשרו ביניהן עסקית והנפיקו את כרטיס האשראי הנדון.
38 הפועל היוצא הוא כי הנתבעת הינה בעלת הדין הרלבנטית לעניין ואין מקום למחיקת התביעה כנגדה
39 על הסף.
40

41 כעת יש לבחון שאלת אחריות הנתבעת לפיצוי התובע בנסיבות.

האם קיבל התובע מסרוני פרסומת ומתי?

42
43
44 לעניין זה יש לבחון שתי תקופות זמן רלבנטיות.

45
46
47
48 התקופה הראשונה – מיום 24/5/11 ועד ליום 17/7/11 - היינו, מועד החלפת הכרטיס ועד למועד
49 השיחה עם נציג הנתבעת.
50 התובע לא הציג כל ראיה באשר לכמות המסרונים שנשלחו אליו מיום 24/5/11 ועד ליום 17/7/11
51 ובפועל אף אינו מציין כלל מה כמות המסרונים שנשלחו אליו בתקופה זו.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 11-09-4749 חן נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

1 בכתב התביעה נטען בהקשר זה, כי בוצעה החלפת הכרטיס ביום 24/5/11 שלאחריה נתקבלו
2 הודעות הפרסומת למכשיר הטלפון הנייד.
3 בכתב התביעה מציין התובע כי "לאחר כמה שבועות שבהן קיבלתי פרסומות מטרידות בתדירות
4 שבועית...שלח את המילה "הסרה" למספר 3090. בהמשך נטען על ידו, כי לאחר שנשלחה בקשה
5 להסרת המסרונים למספר שצוין שם, "לאכזבתי גיליתי שלמרות בקשתי, המשכתי לקבל
6 פרסומות על בסיס שוטף..".
7

8 אם כן, לא הוכח האם ומתי נשלחו לתובע מסרונים לתקופה מיום 24/5/11 ועד ליום 17/7/11.
9 די בכך להוות טעם לדחית התביעה בגין טענות לפיצוי בגין תקופה זו.

10 יתר על כן. אף אם נתקבלו מסרונים בתקופה זו, מקובלת עלי טענת התובעת לפיה ניתנה הסכמת
11 התובע למשלוחם באשר תנאי הסכם ההצטרפות חלים גם על הכרטיס שהוחלף.
12 כאמור, התובעת הציגה מסמך עליו חתם התובע במסגרת מסמכי ההצטרפות ובו מסומן לחיוב סעיף
13 שנוסחו כדלקמן: "אני מעוניין לקבל שירותים בתקשורת בכל הערוצים ובכל תחומי הפעילות
14 (בנקאי ושיווקי) וכן לבצע את כל סוגי הפעילויות שיוצעו לי על ידיכם".
15 יש לציין כי באותו מסמך יכול היה התובע לסמן חלק משירותי התקשורת (כגון דואר אלקטרוני
16 בלבד) ולתת הסכמתו לשימוש בהם בלבד ואף יכול היה שלא להסכים לקבלת תכנים שיווקיים.
17 באישור הסעיף כנוסחו דלעיל, הסכים התובע לקבל גם אל המכשיר הנייד תכנים שיווקיים.
18 לעניין זה, וכפי שיבואר להלן, משעה שהתובע לא הוכיח כי פנה בבקשה לאי משלוח הודעות נוספות
19 במהלך התקופה הראשונה, הרי יש ממש בטענות הנתבעת.
20
21

22 התקופה השנייה – מתייחסת לתקופה מיום 17/7/11, בו התקיימה השיחה עם דורון, נציג הנתבעת
23 ועד למועד הגשת התביעה. הנתבעת צירפה לכתב ההגנה אישור בדבר קבלת בקשתו של התובע
24 ומכאן שאין מחלוקת כי לכל המוקדם החל ממועד זה אסור היה לנתבעת לשגר פרסומות לטלפון
25 הנייד של התובע.
26

27 בעניין זה טוען התובע בכתב התביעה כי "למרות הבטחתו המפורשת של דורון, המשכתי לקבל
28 את הפרסומות המטרידות של החברה. לדוגמא בתאריך 26/7/11, כעשרה ימים בלבד לאחר
29 שדיברתי עם דורון קיבלתי SMS מחברת כאל עם הפרסומת הבאה..."
30 התובע צירף תדפיס פירוט מסרונים לתאריכים 23-27/7/11 (סומן ת/1) הימנו עולה כי במהלך
31 תקופה זו אמנם נשלח מסרון שיווקי אחד.
32 לאור קביעותיי לעיל, הודעה זו נשלחה בניגוד לדין ובגינה זכאי התובע לפיצוי.
33

האם הודיע התובע על אי רצונו לקבל מסרונים פרסומת ומתי?

34 סעיף 30א(ד) קובע כי חרף מתן הסכמה מראש, רשאי הנמען לתת הודעת סירוב למפרסם בכל עת על
35 מנת להפסיק את קבלת המסרים.
36

37 התובע טוען כי נתן הודעות סירוב לנתבעת בשני מקרים:
38 הראשון- על ידי משלוח מסרון "הסרה" למספר 3090 שפורסם על ידי הנתבעת בד בבד עם קבלת
39 המסרון הראשון ביום 24/5/11, והשני- באמצעות שיחת טלפון עם נציג הנתבעת ביום 17/7/11.
40

41 משעה שקבעתי כי התובע לא הוכיח כלל שליחתם של מסרונים מאת הנתבעת לתקופה מיום
42 24/5/11 ועד 17/7/11, ממילא אין עוד חשיבות לבחינת הטענה כי נשלחה הודעת סירוב כבר ביום
43 24/5/11. בהקשר זה ראוי לציין כי לא הובאו ראיות מטעם התובע המוכיחות כי אכן נשלח מסרון
44 כזה מטעמו. אף גרסת התובע לעניין מועד המשלוח אינה בהירה.
45 כל שנאמר לעניין זה הוא: "לאחר כמה שבועות שבהן קיבלתי פרסומות מטרידות בתדירות
46 שבועית, שלחתי כנדרש את המילה "הסרה" למספר 3090 על מנת להפסיק לקבל את ההודעות"
47 (שורה 16 לכתב התביעה).
48

49 במסגרת הדיון בפניי שינה התובע גרסתו וטען כי " שלחתי הודעה למספר 3090 בסמוך לאחר קבלת
50 המסרון הראשון ביום 24/5/11 " (שורה 7 לפרוטוקול הדיון מיום 1/2/12).
51
52



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 11-09-4749 חן נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

1 הנה כי כן, אף אם אקבל טענות התובע כי אמנם נשלחו אליו מסרונים בתקופה מיום 24/5/11 ועד
2 ליום 17/7/11, הרי אין בה כדי להוות טעם לקבלת התביעה, שעה שכל שהצליח התובע להוכיח ביחס
3 למשלוח הודעת הביטול מטעמו הוא מועד השיחה עם נציג הנתבעת מיום 17/7/11.
4 לכן, מועד זה הוא שהוכח כמועד בו נשלחה הודעת ביטול ראשונה שנתקבלה אצל הנתבעת ועל כן זו
5 נקודת המוצא לבחינת טענות התובע להפרה על פי דין.
6
7

סוף דבר

8 לאור האמור לעיל, דין התביעה להתקבל ביחס להודעה שנשלחה לתובע, בניגוד לרצונו, מיום
9 26/7/11.
10 בעת פסיקת הפיצויים יש להתחשב בהיקף ההפרה ולאחר שנתתי דעתי לטענות הצדדים,
11 לראיותיהם ולשיקולים שביסוד החוק, אני קובעת כי הנתבעת תפצה את התובע בסך של 800 ₪.
12 לסכום זה יתווספו הוצאות משפט בסך 250 ₪.
13
14

15 סכומים אלה ישולמו בתוך 30 יום שאם לא כן, יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת
16 התביעה ועד לתשלום בפועל.
17

18 זכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.
19

20 המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.
21

22 ניתנה היום, י' אדר תשע"ב, 04 מרץ 2012, בהעדר הצדדים.
23
24

25
26 חתימה
27