



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשמת בכירה דנה ביאלר

מרינה פרליס

תובעת

נגד

1. ישראלכרט בע"מ ח.פ. 510706153
2. פרימיום אקספרס בע"מ ח.פ. 510897457

נתבעות

פסק דין

1 בפני תביעה לפיצוי כספי על סך 30,000 ₪, הנסמכת על הפרת חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981
 2 (להלן – "חוק הגנת הפרטיות") וכן על הפרת סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-
 3 1982 (להלן – "חוק התקשורת") בשל פניות בדואר אלקטרוני אשר לטענת התובעת נשלחו אליה
 4 מספר פעמים בחודש במשך למעלה ממחצית השנה בטעות, כאשר כל ניסיונותיה להפסיק עלו
 5 בתוהו, ושעה שהדבר הווה מטרד של ממש עבורה.

6 הרקע

- 7 לטענת התובעת, למן 10.9.22 ועד 25.1.23 נשלחו לתיבת הדואר האלקטרוני שלה 20 דברי דואר .1
 8 בתדירות של בין שניים לשישה דברי דואר בכל חודש כשהשולחת היא אמריקן אקספרס. לכתב
 9 התביעה צירפה התובעת מספר דוגמאות לדברי דואר אלה הממוענים אל מר מייקל פרליש
 10 (MICHAEL PERLISH), אשר אינו מוכר לתובעת: פניה מיום 24.12.22, פנייה מיום 31.8.22,
 11 פנייה מיום 30.8.22 עליה השיבה התובעת ביום 11.9.22 שעה 12:47 לשולחת כי יופסק משלוח
 12 הדואר אל כתובת זו וכי מדובר בטעות. על פניה זו קיבלה התובעת תשובה אוטומטית תוך
 13 שהופנתה לשירות הלקוחות של השולחת. השולחת היא אמריקן אקספרס העולמית.
- 14 לטענת התובעת על ההודעות שנשלחו לתיבת הדואר האלקטרוני שלה אין כל אפשרות להסרה קלה .2
 15 באמצעות קישור מתאים, ולחיצה על כל קישור המצורף לפניות אלה מוביל לדף שירות באתר
 16 אמריקן אקספרס העולמית ומתנה פניה לשירות הלקוחות בהזדהות הלקוח. התובעת אינה לקוחה
 17 של אמריקן אקספרס ועל כן לא יכולה היתה להשלים הפניה ולהגיע לשירות הלקוחות. לחילופין
 18 מוצעת פניה באמצעות הטלפון – שיחה בינלאומית לארצות הברית אך גם ערוץ זה מחייב הזדהות
 19 לקוח, או לחילופין חילופין - פנייה בדואר רגיל לאמריקן אקספרס בארצות הברית.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

- 1 לטענת התובעת פניה לאתר האינטרנט של אמריקן אקספרס העולמית מתוך הקישורים המצורפים .3
2 לתכתובות שהתקבלו אצלה, מוביל להפנייה לנציגויות אמריקן אקספרס העולמית במדינות שונות
3 ולחיצה על "ישראל" מובילה לאתר האינטרנט של הנתבעות אשר משמשות נציגות אמריקן
4 אקספרס בישראל (americanexpress.co.il) שבו הכתובת הישראלית היא כתובתן של
5 הנתבעות. גם חיוג למספר הטלפון באתר זה מוביל למענה קולי "ברוכים הבאים לישראלכרט...".
6 לטענת התובעת כל לחיצה על איזה מהקישורים שהתקבלו באותן פניות דואר אלקטרוני שנשלחו
7 אליה לא הצליחו לקשר בין השולחת לבינה. עם זאת ובהתאם לאמור טוענת התובעת כי הנתבעות
8 הן שלוחותיה של שולחת ההודעות בישראל.
- 9 משכך – פנתה התובעת בדואר אלקטרוני לנתבעות ביום 18.9.22 ויום לאחר מכן (19.9.22) הושב .4
10 כי נחסמה כתובת הדואר האלקטרוני של הנתבעת מקבלת דברי דואר מהנתבעות.
- 11 על אף האמור הוסיפה התובעת לקבל פניות הממוענות לא לה. ביום 14.1.23 הודיעה לנתבעות כי .5
12 הפניות מוסיפות להגיע וביום 15.1.23 אישרו הנתבעות כי כתובתה של התובעת נחסמה על ידן
13 וביקשו כי תצרף דוגמא לפניה על מנת שתוכלנה לערוך בדיקה נוספת.
- 14 ביום 17.1.23 השיבו הנתבעות לתובעת כי מקור תכתובות הדואר האלקטרוני המגיעות לתיבתה .6
15 של התובעת היא אמריקן אקספרס העולמית והוסיפו "על מנת שנוכל לבדוק שוב נודה שתבצעי
16 העברת המייל לכתובת שלנו...". על התכתובות כולן חתומה "קבוצת ישראלכרט".
- 17 משביום 22.1.23 התקבל דואר אלקטרוני נוסף אצל התובעת ממוען למר מייקל פרליס, פנתה שוב .7
18 לנתבעות אשר השיבוה (26.1.23) כי המקור לכך היא אמריקן אקספרס ארצות הברית, כי אין להן
19 כל השפעה על הפסקתן תוך שמפנות את התובעת שוב לשירות הלקוחות שכאמור – לא יכולה
20 היתה התובעת לקבל בו מענה בשל שאינה לקוחה של אמריקן אקספרס ועל כן אינה יכולה
21 להזדהות במערכת וכך להגיע לנציג שירות. הדברים הובאו על ידי התובעת לידיעת הנתבעות – ללא
22 הועיל.
- 23 סיכומו של דבר טוענת התובעת כי לאור ההפניות מאתר אמריקן אקספרס העולמי אל אתר .8
24 האינטרנט של הנתבעות – וסירובן של הנתבעות לטפל בפניות התובעת באופן רציני אלא רק לאחר
25 הגשת התביעה כנגדן מהווה הפרה של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת ועל כן יש לחייב את
26 הנתבעות בפיצוי בסך של 1,000 ₪ בגין כל הודעה שנשלחה אליה, ובסך הכל כ-20 הודעות. עוד
27 טענה התובעת לפיצוי לדוגמה לאור סירובן של הנתבעות להיענות לבקשתה להפסקת שליחת
28 הדואר האלקטרוני אשר מהווה לטענתה הטרדה אסורה על פי חוק הגנת הפרטיות וכי על כן יש
29 לפצותה בסך נוסף של 10,000 ₪ פיצוי ללא הוכחת נזק.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

- 1 מכאן הוגשה התביעה על סך 30,000 ₪.
- 2 9. למרות הנטען לעיל, הודתה התובעת בסייפת כתב התביעה בהתייחס לתביעתה לפי סעיף 30א לחוק
3 התקשורת כי ההודעות שנשלחו לה אינן נושאות אופי פרסומי ו"אינן עונות להגדרה של דברי
4 פרסומת בחוק זה" על אף שב"מהותן היא דואר זבל" משנשלחות לנמען בניגוד לרצונו (סעיף 9
5 לכתב התביעה).
- 6 10. בכתב הגנתו השיבו הנתבעות כי מקור ההודעות שקיבלה התובעת היא אמריקן אקספרס העולמית
7 ולא הן; כי אין לנתבעות קשר עם חברת אמריקן אקספרס העולמית (סעיף 3 לכתב ההגנה); כי
8 הנתבעות בעלות זיכיון להנפיק ולסלוק כרטיסי אמריקן אקספרס בלבד (סעיף 4 לכתב ההגנה);
9 וכי אין לנתבעות אחריות לשליחת דברי הדואר לתובעת על ידי אמריקן אקספרס העולמית
10 משהנתבעות הן אישיות משפטית נפרדת ממנה.
- 11 11. הנתבעות מודות כי התובעת אינה לקוחה שלהן וכי נעתרו לבקשתה לחסום את כתובת הדואר
12 האלקטרוני שלה מקבלת דברי דואר מהנתבעות אך באותה נשימה טוענות כי אין ביכולתן "לחסום
13 הודעות הנשלחות על ידי גופים אחרים" (סעיף 7 לכתב ההגנה).
- 14 12. הנתבעות בכתב הגנתן מתעלמות התעלמות צורמת מטענות התובעת המפורטות לעיל בהתייחס
15 לחסימתה מלפנות לאמריקן אקספרס העולמית משאינה לקוחה וחוזרות ומפנות את התובעת
16 לעשות שימוש בקישורים שמופיעים בפניות שקיבלה ואשר גם הן לא סייעו. הנתבעות הוסיפו וטענו
17 כי לא ידוע להן אם התובעת עשתה כן אם לא, והפנו לתשובתן מיום 26.1.23 המפורטת לעיל
18 בסעיף 7.
- 19 13. חרף כל טענות הנתבעות בכתב הגנתן אשר הוגש ביום 13.3.23 טענו הן בסעיף 19 כי תבדק על ידן
20 אפשרות סיוע לתובעת אל מול חברת אמריקן אקספרס העולמית.
- 21 14. התובעת הגישה ביום 19.3.23 תשובה לכתב ההגנה בה הוסיפה את הטענות הבאות:
- 22 15. עמוד "אודות החברה" באתר הנתבעות מתחיל במילים "אמריקן אקספרס הינה חברת שירות
23 גלובלית" כאשר שם נכתב מפורשות (כעולה מנספח 3 לכתב התשובה של התובעת לכתב ההגנה של
24 הנתבעת) כי חברת "פרימיום אקספרס בע"מ" "אחראית לניהול כל ההיבטים המתייחסים למוצרי
25 אמריקן אקספרס אותם היא מנפיקה בכפוף לרישיון שקיבלה מאמריקן אקספרס" (פיסקה 2).
26 ובהמשך "פרימיום אקספרס בע"מ, זכיינית אמריקן אקספרס בישראל...".



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

16. על אף שפנתה התובעת לנתבעות אלה התעלמו מפניותיה עד שהוגשה התביעה. רק לאחר הגשת כתב ההגנה פנו הנתבעות לאמריקן אקספרס העולמית בהתאם לסעיף 19 לכתב הגנתן, במטרה לסייע לתובעת, וביום 23.03.23 התקבלה תגובת אמריקן אקספרס העולמית לפיה מקור הטעות היא באיות לא נכון של כתובת דואר אלקטרוני של לקוח אחר כאשר בשל הטעות – נשלחו תכתובות דואר האלקטרוני לכתובתה של התובעת ולא לכתובתו של הלקוח שאליו היו מיועדות. עד לדיון טופלה התקלה במלואה.
17. **דעתי היא כי דין התביעה להתקבל בחלקה.**
- האם הנתבעות הן בעלות הדין הנכונות של התובעת?
18. ראשית אני סבורה כי התובעת הצליחה להרים את נטל להראות כי הנתבעות הן שלוחה של אמריקן אקספרס העולמית ואין מדובר בתאגידים נפרדים כטענת הנתבעות. הן מפאת שאתר אמריקן אקספרס העולמית מפנה לאתר הנתבעות כזרועה הארוכה במדינת ישראל, הן בשים לב להצגת הנתבעת 2 באתר הנתבעות כמי שאחראית לניהול כלל ההיבטים המתייחסים למוצרי אמריקן אקספרס, הן בשים לב למענה הטלפוני שעה שמבקש אדם להתקשר עם חברת אמריקן אקספרס בישראל ומגיע אל הנתבעות, הן משהנתבעות חתומות על התשובות שנשלחו לתובעת ולבסוף – התערבותן הביאה בסופו של יום להפסקת פניות אמריקן אקספרס העולמית לתובעת ולקבלת הסבר לדברים. מכאן עולה מסקנה ברורה כי במבחן המעשה לנתבעות יש בהחלט השפעה על של אמריקן אקספרס העולמית, וזאת בניגוד לטענתן לאי קשר בינן ובינה.
19. בנסיבות אלה אני דוחה את טענת הנתבעות כי המדובר בתאגידים נפרדים שאין כל קשר ביניהם. אכן, מקור דברי הדואר האלקטרוני שנשלחו לתובעת הוא אמריקן אקספרס העולמית, אך לנתבעות קשר, השפעה וגישה ישירה אליה, הן מוצגות כזרועה הארוכה באתרי האינטרנט של אמריקן אקספרס העולמית וממילא הן שהביאו בסופו של יום להפסקת משלוח ההודעות לכתובת הדואר האלקטרוני של התובעת.
20. לפיכך אני קובעת כי לנתבעות אחריות לפעולות שבוצעו על ידי אמריקן אקספרס העולמית בנסיבות אלה. חיזוק נוסף לכך היא העובדה כי כל דרך אחרת לפנות לאמריקן אקספרס העולמית היתה חסומה בפני התובעת וטענה זו לא הוכחה. דרכה היחידה היתה באמצעות הנתבעות כפי שעלה גם מן המעשים שנעשו בסופו של יום בפועל.
21. גם הטענה כי לנתבעות זיכיון מחברת אמריקן אקספרס העולמית להנפיק ולסלוק כרטיסים מסוג אמריקן אקספרס בישראל בלבד נדחית על ידי משעומדת היא בסתירה לאמור באתר הנתבעות כמפורט לעיל בנספח 3 לתשובת התובעת לכתב ההגנה. על אף טענת הנתבעות כי לא שלחו מעולם





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

1 כל פניה לנתבעת ובשים לב לקביעתי כי הן מהוות זרועה הארוכה של אמריקן אקספרס העולמית,
2 אני קובעת כי בנסיבות, האחריות לפעול להפסקת משלוח ההודעות מונחת לפתחן של הנתבעות
3 והן לא עשו כן בזמן.

4 האם זכאית התובעת לפיצוי בהתאם לחוק התקשורת?

5 סעיף 30א לחוק התקשורת, שיגור דבר פרסומת באמצעות מיתקן בזק או ציוד קצה, מסדיר את
6 הדרך המותרת להעברתו של "דבר פרסומת" אשר מוגדר:

7 מסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות (1)
8 או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת;

9 מסר המופץ לציבור הרחב שמטרתו בקשת תרומה או תעמולה; (2)

10 מסר שאינו דבר פרסומת כאמור בפסקה (1) או (2), המופץ לציבור (3)
11 הרחב, ונכללת בו הצעה לנמען להתקשר למספר טלפון מסוים לשם
12 קבלת מסר כלשהו;..."

13 22. צודקת התובעת בטענתה כי התכתובות שנשלחו לה אינן "דבר פרסומת" במשמעות סעיף 30א
14 לחוק התקשורת. הן אינן נושאות אופי פרסומי המיועד להשיא לנתבעות או לאמריקן אקספרס
15 העולמית רווחים בצורת רכישת מוצר או שירות תוך עידוד הוצאת כספים, אינן מסר הקשור
16 בתרומה או תעמולה או הצעת התקשורת לשם קבלת מסר כשלהו. המדובר באינפורמציה
17 המועברת מנותן שירות ללקוחו בעניינו הפרטי הנוגע לשירותים הרלוונטיים והספציפיים
18 המסופקים לאותו נמען.

19 23. על כן, איני מוצאת כי יש לקבל את תביעת התובעת אשר הוגשה בהתאם לחוק התקשורת ודינה
20 להידחות.

21 האם זכאית התובעת לפיצוי מכוח חוק הגנת הפרטיות?

22 24. בהתייחס לתביעת התובעת בעניין חוק הגנת הפרטיות, אני סבורה כי דינה להתקבל, אם כי באופן
23 חלקי בלבד ואסביר.

24 25. כזכור, התובעת טענה כי הפניות לכתובת הדואר האלקטרוני שלה פגעו בפרטיותה והטרידו אותה.
25 על כן זכאית היא לפיצוי בהתאם לחוק הגנת הפרטיות.

26 26. סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות קובע כי פגיעה בפרטיות היא בין השאר גם "בילוש או התחקות
27 אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת"; סעיף 4 לחוק קובע כי על פגיעה בפרטיות שהנה



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

- 1 עוולה אזרחית חלה פקודת הנזיקין [נוסח חדש] שבהתאם לסעיף 3 לפקודה נפגע זכאי לתרופה על
2 פיה. נשאלת השאלה האם הוכחה פגיעה בתובעת?
- 3 .27 בשים לב לטענות ולראיות שצורפו לכתב התביעה סבורתני כי יש להשיב לשאלה זו בחיוב. זאת
4 בשים לב למספר הפעמים (ובדרכים שונות) שניסתה התובעת לפנות לאמריקן אקספרס העולמית
5 ללא הצלחה משאינה נמנית על לקוחותיה; מספר הפניות שפנתה התובעת לנתבעות בניסיון לקבל
6 מהן סעד בשים לב להפניית אתר אמריקן אקספרס העולמית אליהן; בהתחשב בעובדה שרק לאחר
7 הגשת כתב ההגנה, חרף הצגת מצג על ידי הנתבעות כאילו ייעשה הדבר קודם לכן, פנו הנתבעות
8 לאמריקן אקספרס העולמית ומשלוח הודעות לתיבת התובעת פסק כתוצאה מהתערבותן. די בכל
9 האמור כדי לקבוע שהתובעת הרימה את הנטל להוכיח את הפגיעה שנגרמה לפרטיותה.
- 10 .28 העובדה כי הנתבעות יכולות היו לסייע לתובעת עוד קודם למועד שעשו כן, ובשים לב לעובדה כי
11 פעולותיהן אשר הביאו לפתרון טענותיה של התובעת נעשו רק לאחר הגשת כתב ההגנה, מצדיקה
12 בעיני קביעת פיצוי משמעותי שישמש גם גורם מרתיע להניע את הנתבעות לפעול אחרת בעתיד.
- 13 .29 סעיף 29(א)(ב)(1) לחוק הגנת הפרטיות קובע:
- 14 "במשפט בשל עוולה אזרחית לפי סעיף 4, רשאי בית המשפט לחייב את הנתבע
15 לשלם לנפגע פיצוי שלא יעלה על 50,000 שקלים חדשים, בלא הוכחת נזק".
- 16 .30 אני קובעת כי במקרה דנן עולה התנהלות הנתבעות בהעברת המידע לאמריקן אקספרס העולמית
17 חרף פניות חוזרות ונישנות של התובעת אליהן עולה כדי פגיעה בפרטיות, אשר יש בה ממש.
- 18 .31 אני קובעת כי התובעת הרימה הנטל להוכיח כי היתה חשופה לתכתובות מיותרות, מכבידות, שכל
19 ניסיון והפסיקן עלה בתוהו עד לאחר הגשת כתב ההגנה על ידי הנתבעות. התובעת הביעה רצונה
20 פעם אחר פעם בפני כל מי שסברה שיוכל לסייע בהפסקת משלוח הפניות מושא תביעתה, ורק לאחר
21 הגשת כתב ההגנה – הצליחו פתע פתאום הנתבעות לסייע בידה ולהביא לכך סוף.
- 22 .32 יצוין, כי לא נעלמו מעיני תשובות קודמות של הנתבעות בהן תחילה חסמו אפשרות למשלוח
23 הודעות ממערכותיהן שלהן, ולאחר מכן משהוסיפה התובעת ופנתה אליהן – ביקשו שתשלח דוגמא
24 לפנייה ואף הודיעו שהדבר ייבדק. אלא שבמבחן המעשה נעשה כן רק במועד שלאחר הגשת כתב
25 ההגנה ולמעשה התנהלות זו של הנתבעות אילצה את התובעת לפעול להגשת התביעה דנן. הנתבעות
26 לא הוכיחו כי עשו דבר להפסקת שליחת ההודעות לתובעת קודם לכן.
- 27 .33 סיכומי של דבר – באיזון טענות התובעת מחד גיסא והתנהלות הנתבעות מאידך גיסא כפי שפורטו
28 באריכות לעיל, אני קובעת כי בגין הפגיעה בפרטיותה של התובעת ישלמו הנתבעות פיצוי ללא



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 68785-01-23 פרליס נ' ישראלכרט בעמ

תיק חיצוני:

1 הוכחת נזק בסך כולל של 4,000 ₪ הכוללים גם את הוצאותיה של התובעת, בין היתר בגין האגרה
2 ששולמה על ידה. שוכנעתי כי פיצוי זה מאזן נכוחה את מאמציה של התובעת להפסקת הטרדה
3 שנגרמה לה ואשר לא נשא פרי עד להתגייסותן של הנתבעות בשים לב לעיתוי בו נעשה כן.
4 הנתבעות ישלמו לתובעת את הסכום האמור בתוך 30 יום מקבלת פסק הדין אחרת יישא הסכום
5 הפרשי ריבית והצמדה כדין מיום הגשת התביעה 29.1.23 ועד לתשלום המלא בפועל.

6

7 לצדדים זכות להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים.

8

9

המזכירות תשלח העתק מפסה"ד לצדדים בדואר רשום.

10

ניתן היום, כ"ד אלול תשפ"ג, 10 ספטמבר 2023, בהעדר הצדדים.

11

דנה ביאלר, רשמת בכירה

12
13

