



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 16-06-13905 שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת ורדה פלאוט

מבקש עומרי שגב

נגד

משיבה כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

פסק דין

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24

1. בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה מיום 13.04.16 (כבי' הרשם הבכיר א. כרמלי), אשר דחה תביעה כספית שהגיש המבקש כנגד המשיבה ע"ס 31,500 ₪.

2. פסק דינו של בימ"ש קמא –

המבקש הגיש את תביעתו נגד המשיבה מכח חוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב-1982 (להלן "חוק התקשורת") בטענה כי המשיבה שלחה למספר הטלפון הנייד שלו דברי פרסומת ומידע שיווקי, תוך חריגה מהוראות חוק התקשורת.

לטענת המבקש, החל מיום 03.05.15 שיגרה המשיבה אל הטלפון הנייד שלו 35 מסרונים בעלי תוכן פרסומי מבלי שניתנה הסכמתו המפורשת לכך ולאחר שביום 03.06.15 ביקש להסירו מרשימת התפוצה של המשיבה בדרך של התקשרות למוקד טלפוני ממוחשב של המשיבה והקלדת נתוניו. עוד טען המבקש, כי אופן ההסרה מרשימת התפוצה של המשיבה, באמצעות מוקד הסרה טלפוני בלבד, מנוגד לחוק התקשורת מאחר ולא ניתנה לו אפשרות ההסרה ע"י שליחת מסרון אל המשיבה.

לטענת המשיבה, המבקש נתן הסכמתו לקבל תכנים שיווקיים באמצעות מסרונים ורק ביום 24.12.15 התקבלה בקשתו להסירו מרשימת התפוצה ובקשתו להסרה נענתה באופן מיידי.

נקבע כי המבקש נתן הסכמה מפורשת למשיבה לשלוח לו דברי פרסומת ומידע שיווקי. שכן, במועד חתימתו על מסמכי ההצטרפות לקבלת כרטיס אשראי, הוא אישר למשיבה לשלוח



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 13905-06-16 שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1 אליו מידע בנקאי ושיווקי בכל ערוצי התקשורת. עוד נקבע, כי המשיבה לא קיבלה את
2 בקשת ההסרה של המבקש מרשימת התפוצה שלה, הואיל והמבקש לא השלים באופן מלא
3 את הליך ההסרה ו/או הקליד נתונים שגויים, ובשל כך המשיבה המשיכה לשלוח לו דברי
4 פרסומת בהתאם להסכמות המקורית. מכל מקום, משלוח ההודעות לאחר 03.06.15 לא
5 היה "ביודעין" וע"כ לא היה הדבר בניגוד להוראות חוק התקשורת. עוד נפסק כי מאחר
6 והמבקש בחר להסיר עצמו מרשימת התפוצה של המשיבה באמצעות מוקד ההסרה, ולא
7 באמצעות אפשרויות הסרה אחרות, אין רלוונטיות לקיומן או העדרן של אפשרויות הסרה
8 נוספות שאיפשרה המשיבה, או היתה צריכה לאפשר.

9
10 תמצית טענות המבקש – 3.

11
12 שגה בימ"ש קמא בקביעתו כי המבקש לא הוכיח את תביעתו; המבקש צירף הקלטה בה
13 הוא מבקש להסיר את עצמו באמצעות הטלפון; השיחה הוקלטה אך לא ניתן לתעד את
14 הקשת הספרות שמבוצעות על מסך הטלפון; המשיבה פעלה בניגוד לחוק הספאם שכן היתה
15 צריכה ליתן אפשרות לשלוח הודעה סירוב באמצעות מסרון חוזר; פסק הדין מנוגד לפסיקה
16 כפי שבאה לידי ביטוי ברת"ק (בי"ש) 49131-01-16, שבו נפסק שאופן משלוח המסרונים,
17 מבלי שהתאפשר משלוח הודעת סירוב בדרך בה נשלחו, נעשתה בניגוד לדין; לא ניתן ללמוד
18 על הסכמה מפרשות שלו לקבלת דברי פרסומת מאת המשיבה; מבקש לקבל פיצוי בסך של
19 900 ₪ בגין כל מסרון.

20
21 תמצית טענות המשיבה – 4.

22
23 בימ"ש קמא נתן פסק דין נכון וראוי ואין להתערב בו. המשיבה פעלה בהתאם להוראות
24 החוק והעמידה לרשות המבקש את כל האמצעים הנדרשים לשם מתן הודעת הסרה כנדרש;
25 בהתאם לסעיף 30א(ה)(2) יש לציין במסרון את שם המפרסם ואת דרכי יצירת הקשר עמו
26 לצורך מסירת הודעת סירוב, וכך עשתה המשיבה; המבקש לא שלח מסרון חוזר בדבר
27 ההסרה; במסגרת הסדר בתובענה ייצוגית, שינתה המשיבה את מנגנון ההסרה כך שכיום
28 ניתן ליתן הודעת סירוב בדרך של משלוח מסרון חוזר; גם אם יקבע שהמשיבה הפרה את
29 החוק, אין מקום לפסיקת פיצוי שכן הדבר לא ישרת את מטרת החוק (הרתעה); המדובר
30 בהכרעות עובדתיות ואין להתערב בהן.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 16-06-13905 שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
5. דיון -
- מצאתי כי יש ממש בטענות המבקש, וע"כ ניתנת רשות ערעור והבקשה תידון כערעור.
- אמנם ע"פ ההלכה הפסוקה, תתערב ערכאת הערעור בפסקי דין הניתנים בבתי משפט לתביעות קטנות, במשורה בלבד, ורק כאשר מתקיים אחד מאלה: מדובר בשאלה עקרונית, או שנפלה טעות על פניו של פסק הדין (ר' רע"א 2095/15 אולמי נפטון נ' משיח, מיום 20.05.15; רע"א 1735/13 ישי רוז נ' חברת דואר ישראל בע"מ, מיום 08.05.13).
- דומני, כי זה המקרה החריג והראוי להתערבות ערכאת הערעור, נוכח העובדה כי בימ"ש קמא לא דן בטענתו של המבקש באשר לדרך שליחת הודעת סירוב של דבר פרסומת במסרון.
- לפיכך, ניתנת רשות ערעור, והבקשה תידון כערעור. דין הערעור להתקבל בחלקו, כפי שיפורט להלן.
6. מטרתו של חוק התקשורת הינו ליצור הרתעה באופן שיימנע מעוסקים ונותני שרות לשלוח הודעה ודברי פרסומת המטרידות את הציבור, ללא הסכמת הנמען. במסגרתו של החוק נקבע רף פיצוי בגין שליחת דברי פרסומת ללא הסכמה, ר' סעיף 30א(י) לחוק התקשורת.
7. בימ"ש קמא קבע כי המבקש נתן הסכמה מפורשת לקבלת דברי פרסומת ומידע שיווקי מהמשיבה, וכי המשיבה לא קיבלה את בקשת ההסרה של המבקש מרשימת התפוצה שלה. המדובר בקביעות עובדתיות של בימ"ש קמא. ערכאת הערעור אינה נוטה להתערב בממצאים עובדתיים שנקבעו על ידי הערכאה הדיונית, והתערבות שכזו שמורה למקרים חריגים בלבד (ר' ע"א 2254/09 צ.נ בנייני איכות בנתניה בע"מ נ' עו"ד גונן קסטנבאום, 03.01.11). העניין שבפני אינו נמנה בגדר המקרים החריגים המצדיקים התערבות ערכאת הערעור ולא מצאתי להתערב בממצאים אלו.
8. עם זאת, היה על בימ"ש קמא לדון בטענתו הנוספת של המבקש באשר להפרת המשיבה את חוק התקשורת על ידי כך שלא נתנה למבקש אפשרויות נוספות להסרתו מרשימת התפוצה שלה. אבחן להלן טענתו זו של המבקש.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 16-06-13905 שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1
2 בענייננו, וכאמור בפסק דינו של בימ"ש קמא, המבקש נתן את הסכמתו לקבלת דברי
3 הפרסומת מלכתחילה. סעיף 30א(ד) לחוק התקשורת קובע כי אף אם ניתנה הסכמה לקבלת
4 דמי פרסומת, הנמען יכול לחזור בו, בכל עת, מהסכמתו. בסעיף 30א(ד) לחוק התקשורת
5 נקבע:

6
7 **"הסכים הנמען לקבל דברי פרסומת לפי הוראות סעיף קטן (ב) או לא**
8 **הודיע על סירובו לקבלם לפי הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הוא, בכל עת,**
9 **להודיע למפרסם על סירובו לקבל דברי פרסומת, דרך כלל או מסוג**
10 **מסוים, ולחזור בו מהסכמתו, ככל שניתנה (בסעיף זה – הודעת סירוב);**
11 **הודעת הסירוב לא תהיה כרוכה בתשלום, למעט עלות משלוח ההודעה;**
12 **הודעת הסירוב תינתן בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי**
13 **בחירת הנמען"** (הדגשות אינן במקור).

14 סעיף זה מקל עם הנמען במשלוח הודעת הסירוב, שכן הודעה הסירוב "לא תהיה כרוכה
15 בתשלום" ואף ניתנה לנמען הבחירה ביחס לאופן בו תשלח הודעה הסירוב – אם בכתב ואם
16 בדרך בה שוגר דבר הפרסומת.

17 במקרה שלפני, המבקש קיבל את דבר הפרסומת במסרון אך לא ניתנה לו אפשרות להשיב
18 בהודעת סירוב באופן אופן, היינו על ידי שליחת מסרון. אלא, ניתנה לו אפשרות, כאמור,
19 להתקשר למוקד הסרה טלפוני. בנסיבות אלה, אני סבורה כי המשיבה הפרה את הוראת
20 סעיף 30א(ד) לחוק התקשורת. ודוק, סעיף 30א(ד) לחוק דן בזכותו של נמען לשלוח הודעה
21 סירוב והוא חל על כל דבר פרסומת שנשלח, הן בכתב, הן בדואר אלקטרוני והן במסרון.
22 לכן, משמעות הוראות סעיף זה הינה כי הנמען הוא זה שיכול לבחור את האופן בו תשלח
23 הודעה הסירוב. הוראת הסעיף אינה מסויגת, והיא חלה גם על מסרונים. מילים אחרות, גם
24 כאשר המדובר בהודעת מסר קצר (מסרונים), יש לאפשר לנמען אפשרות של משלוח הודעת
25 הסירוב כאמור בחוק "בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת", היינו באמצעות הודעת מסר קצר
26 בחזרה.

27 המשיבה טענה כי פעלה בהתאם לסעיף 30א(ה)(2) לחוק התקשורת וציינה את דרך יצירת
28 הקשר עימה לצורך הסרת המבקש מרשימת התפוצה, כאשר סעיף זה גובר על סעיף 30א(ד)
29 לחוק. ואולם, אינני מקבלת טענה זו. סעיף 30א(ה)(2) לחוק התקשורת קובע כי "מפרסם
30 המשגר דבר פרסומת באמצעות הודעת מסר קצר יציין בדבר הפרסומת רק את שמו ואת
31 דרכי יצירת הקשר עמו לצורך מתן הודעת סירוב". אין בסעיף זה כדי להתגבר על משלוח
32 הודעה סירוב כאמור בסעיף 30א(ד) לחוק התקשורת. מטרת הסעיף היא לקבוע כי לגבי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 16-06-13905 שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הודעות מסר קצר, הפרטים שעל המפרסם לציין במסרון מצומצמים יותר מאלו שיש חובה
2 לציין במשלוח דוא"ל. ועוד בהרחבה ר' רת"ק (ב"ש) 49131-01-16 יורי קושרובסקי נ'
3 כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, מיום 05.05.16.
- 4 9. המשיבה לא עמדה אפוא בהוראות החוק כאשר שלחה למבקש הודעות מסר קצר, בהן לא
5 נכללה האפשרות ליתן הודעת סירוב באותו אופן, היינו ע"י שליחת מסרון בחזרה. הדברים
6 נכונים ביתר שאת, כאשר האפשרות היחידה להסרה שצוינה בהודעת המסר הקצר הייתה
7 בהתקשרות טלפונית, משמע, אף לא בדרך של הודעה בכתב כפי שמחייב החוק, וכאמור אף
8 לא בדרך בה שוגר דבר הפרסומת.
- 9 ברי כי מתן אפשרות להסרה בדרך מסובכת יותר, או שאינה בדרך השבה פשוטה למסרון,
10 אין בה כדי לקיים את דרישת החוק ובוודאי לא את הרציונל כמצוין בדברי ההסבר לחוק,
11 לפיו הסרה מרשימת התפוצה של המסרון תעשה בדרך קלה, מהירה ופשוטה שלא תדרוש
12 מהנמען לטרוח מעבר לחיצה פשוטה על מקשים. מרגע שהמשיבה סרבלה וסיבכה את
13 ההליך ולא אפשרה למבקש להסיר את דבר הפרסומת בדרך קלה ופשוטה, היא אינה יכולה
14 להיתלות בטענה כי קיימה את הוראות החוק.
- 15 10. לפיכך, המשיבה הפרה את הוראות סעיף 30א(ד) לחוק התקשורת ויש לבחון עתה את גובה
16 הפיצוי שעליה לשלם למבקש.
- 17 11. סעיף 30א(י)(1) לחוק התקשורת קובע, כאמור, פיצוי שאינו תלוי בנזק בסכום שלא יעלה על
18 1,000 ₪, וזאת בשל כל הפרה. בית המשפט העליון ציין כי סכום הפיצוי בסך 1,000 ₪ הינו
19 בבחינת תקרת הפיצוי (בבחינת הרף העליון) וכאשר ביהמ"ש נדרש לקבוע את סכום הפיצוי
20 עליו להביא בחשבון את מכלול הנסיבות לרבות השיקולים המנויים בסעיף 30א(י)(3) לחוק
21 התקשורת (ר' רע"א 2904/14 זיו גלסברג נ' קלאב רמון בע"מ, מיום 27.07.14).
- 22 בנסיבות העניין שבפני, ומאחר והמבקש הסכים תחילה לקבלת דבר הפרסומת, אין המדובר
23 במקרה ה"קלאסי" מן הסוג שבגיניו ביקש המחוקק לקבוע את הפיצוי לדוגמה. מטרת החוק
24 הינה בלימת תופעת משלוח דברי פרסום, ללא כל רשות, וזו עמדה בבסיס הקביעה של פיצוי
25 לדוגמה ללא הוכחת נזק. בענייננו, ונוכח העובדה כי המבקש הסכים, כאמור, לקבלת דבר
26 הפרסומת, לא השלים באופן מלא את הליך ההסרה הטלפוני ו/או הקליד נתונים שגויים,
27 לא שלח הודעה בכתב אל המשיבה בדבר הצורך בהסרתו מקבלת דבר הפרסומת, כמו גם לא
28 שכנע את ביהמ"ש שעשה כל שניתן להסרת דבר הפרסומת – המבקש זכאי לפיצוי מופחת
29 בסך של 100 ₪ בגין על הפרה, ובסך כולל של 3,100 ₪ (בגין 31 הודעות מסר קצר שהתקבלו
30 אצל המבקש לאחר שהתקשר אל המשיבה ביום 03.06.15).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

רת"ק 16-06-13905 שגב נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1 אין בעובדה כי המשיבה הודתה כי כיום שונה המנגנון של ההסרה באמצעות שליחת מסרון
2 חוזר, כדי לשנות ממסקנתי זו.

3 לפיכך, אני קובעת כדלקמן: 12.

4

5 המשיבה תשא בפיצוי המשיב, בגין דברי הפרסומת שנשלחו לו, בסך של 3,100 ₪. סכום זה
6 יישא הפרשי ריבית והצמדה החל מיום מתן פסה"ד בבימ"ש קמא (13.04.16) ועד התשלום
7 בפועל.

8

9 המשיבה תשא בהוצאות המשיב בסך של 500 ₪.

10

11

12

13

14 ניתן היום, י"ג כסלו תשע"ז, 13 דצמבר 2016, בהעדר הצדדים.

15

ורדה פלאוט, שופטת

16

17

18

19