



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

23 אוגוסט 2017

ת"ק 17-02-40099 שלאבנה נ' האוניברסיטה הפתוחה - הלשכה המשפטית

1

בפני כב' הרשם הבכיר צוריאל לרנר

נורדאן שלאבנה

תובעת

נגד

האוניברסיטה הפתוחה - הלשכה המשפטית

נתבעת

2

פסק דין

3

4

1. בפני תביעה כספית, בסך 4,000 ₪, שעניינה פיצוי סטטוטורי לפי סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, בשל קבלת 4 מסרוני פרסומת שלא בהסכמה (כנטען).

5

6

7

2. אין חולק כי התובעת קיבלה 4 מסרוני פרסומת מאת הנתבעת. מסרוני אלה נשלחו, האחד בנובמבר 2015, שנים בדצמבר 2016, והאחרון בפברואר 2017, ומייד לאחריו הגישה התובעת את תביעתה. זה לשון 3 המסרוני האחרונים (הראשון קצר יותר, אך חלקו המהותי זהה): "יומיים אחרונים למבצע טרום הרשמה בבית ספר דיפלומה. הזדרזו להירשם ותיהנו משכר לימוד מופחת. להרשמה או להסרה צרו קשר עוד היום -703-700-1-100".

10

11

12

13

14

3. התובעת טוענת, כי הגם שאכן התעניינה בקורסים שונים המוצעים ע"י גופים הקשורים לנתבעת, לא נתנה בפועל את הסכמתה מעולם לקבלת דיוורים שכאלה, וכי לאחר שקיבלה את אלה מדצמבר 2016, ניסתה לשלוח חזרה מסרון עם המילה "הסרה" (תיעוד ניסיון זה מופיע בצילום מסך הטלפון של התובעת), ולאחר שקיבלה את המסרון האחרון התקשרה למספר המופיע בהודעה, הגיעה לאחר המתנה למוקד טלפוני ממוחשב המאפשר חלופות שונות, אך לא מאפשר הסרה פשוטה באמצעות לחיצה על מספר כלשהו, ולכן בחרה במוקד ההרשמה, שם לא ידעה הטלפנית כיצד לסייע לה, ניסתה להעביר אותה לעמדה אחרת, שם שוב נאלצה להמתין על הקו, עד שנואשה מכך, ובחרה בהגשת התביעה.

20

21

22

23

4. הנתבעת טוענת, כי מערך השיווק שלה מודע מאד להוראות סעיף 30א האמור לחוק התקשורת, ונמנע ממשלוח פרסומות למי שלא נתן את הסכמתו המפורשת. לראיה, צורפו 3 צילומי מסכי מחשב, שבהם מתועד מעמדה של התובעת ברישומי הנתבעת (לפי אחד מהם, היא מוגדרת כלקוח "לא רלוונטי" ש"אינו מעוניין" בקורסים; ולפי אחר, מדובר במעמד ששונה רק ביום הגשת התביעה, וככל הנראה עקב הגשת התביעה, לאחר שקודם לכן היה המעמד של מי שנתן הסכמה לקבלת דיוור). לא צורפו צילומי מסך המתעדים את עצם ההסכמה, ואפילו לא פלט מחשב המתעד את אופן מתן ההסכמה, מועדו, וכיו"ב.

28

29

30



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

23 אוגוסט 2017

ת"ק 17-02-40099 שלאבנה נ' האוניברסיטה הפתוחה - הלשכה המשפטית

5. נציגת הנתבעת שהתייצבה לדיון, המנהלת את מערך השיווק, הסבירה, כי בכל מסך אינטרנט בו ממלא הגולש את פרטיו מופיעה אפשרות של מתן הסכמה לדיוור, ושל אי-מתן הסכמה לדיוור, וכי המערכת היא אוטומטית לחלוטין, ללא מגע יד אדם. הנציגה אישרה, כי ברירת המחדל של הגולש היא להסכים לקבלת דיוור (לאמור: סימן ה"V" כבר מופיע במקום המתאים, והגולש צריך לבחור אם להסירו או להשאירו). הנתבעת גם צרפה תמליל של שיחת קידום מכירות שנוהלה עם התובעת, בה הביעה התובעת במפורש את הסכמתה כי יפנו אליה נציגים להמשך קידום האפשרות של הרשמה לקורס בו התעניינה.
6. דומה שדין התביעה להתקבל, עקרונית.
7. על מנת שלא להלאות, לא נביא את מלוא הוראות סעיף 30א, שכן אין מחלוקת כי מדובר בדברי פרסומת, ששוגר ביוזעין אל התובעת, והמחלוקת נוגעת רק לשאלת מתן ההסכמה. לפיכך יובאו רק קטעי החקיקה הרלוונטיים.
8. סעיף 30א(ב) קובע לעניין זה: "לא ישגר מפרסם דבר פרסומת... בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת...".
9. סעיף 30א(ג) קובע לעניין זה: "על אף הוראות סעיף קטן (ב), רשאי מפרסם לשגר דבר פרסומת... אף אם לא התקבלה הסכמת הנמען, בהתקיים כל אלה: (1) הנמען מסר את פרטיו... והמפרסם הודיע לו כי הפרטים שמסר ישמשו לצורך משלוח דבר פרסומת... (2) המפרסם נתן לנמען הזדמנות להודיע לו כי הוא מסרב לקבל דברי פרסומת... והנמען לא עשה כן...".
10. סעיף 30א(ד) קובע לעניין זה: "הסכים הנמען לקבל דברי פרסומת לפי הוראות סעיף קטן (ב) או לא הודיע על סירובו לקבלם לפי הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הוא, בכל עת, להודיע למפרסם על סירובו... ולחזור בו מהסכמתו, ככל שניתנה (בסעיף זה – הודעת סירוב); ... הודעת הסירוב תינתן בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען."
11. אין צורך להרחיב, כי על פני הדברים ברור, כי המסרונים שנשלחו אינם עומדים בדרישה המשתמעת מהוראת סעיף 30א(ד), לפיה תינתן לנמען אפשרות לתת את הודעת הסירוב "בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת", דהיינו: במסרון. המסרונים עצמם כוללים אפשרות אחת להסרה – והיא באמצעות התקשרות טלפונית למספר המופיע במסרון. לא כך קובע החוק, ועל כן – ללא תלות בשאלה אם ניתנה הסכמת התובעת – ברי כי הנתבעת הפרה את הוראות סעיף 30א, לפחות בעניין זה.



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

23 אוגוסט 2017

ת"ק 17-02-40099 שלאבנה נ' האוניברסיטה הפתוחה - הלשכה המשפטית

- 1 למעלה מכך, ומבלי להיכנס בהרחבה לאופן בו יש להוכיח את התקיימות התנאים המתירים .12
2 מלכתחילה את משלוח דברי הפרסומת (עניין בעניין זה הניתוח המקיף בפסק-דינו של כב'
3 הש' מ' תדמור ברנשטיין בתיק ת"ק (ת"א) 8559-03-16 איציקובסקי נ. אשת – ארגון
4 שירותי תיירות בע"מ), הרי שניתן לקבוע כי הנתבעת גם לא הוכיחה כי ניתנה הסכמת
5 התובעת לקבלת המסרונים.
6
- 7 אין די בהתייצבות נציגה מתחום שירות הלקוחות, ובהצגת צילומי מסכי מחשב מהסוג .13
8 שהוגש, כדי להוכיח את מתן ההסכמה, ויש צורך בראיה פוזיטיבית לאופן מתן ההסכמה
9 ומועדו, או לכל הפחות בעדות של איש מקצוע היכול להסביר כיצד עובדת המערכת ומדוע
10 יש לסבור כי מעמד הלקוח כמופיע בתרשומות הפנימיות של מחשבי הנתבעת אכן משקף את
11 הפעולות בהן נקט אותו לקוח כאשר גלש באינטרנט. למעלה מהדרוש אעיר, כי הגם שבעניין
12 זה חלוקות הדעות, דעתי שלי אינה נוחה מהשימוש בהסכמת לקוח כברירת מחדל, כאשר
13 הוא צריך באופן אקטיבי להסיר את סימון ההסכמה בעת ההרשמה. לא ראיתי את תמונת
14 המסך הרלוונטי, ואיני יודע אם מדובר בסימון בולט לעין, אשר יש לצפות כי גולש סביר
15 יבחין בו לפני השלמת הליך הרישום, אולם אפילו כך הוא – ראוי שלא באופן זה יפעל גוף
16 המבקש לוודא כי אינו עובר על הוראות סעיף 30א האמור.
17
- 18 יש לקבוע, איפוא, כי הנתבעת לא הוכיחה כי המסרונים ששלחה נשלחו בהיתר, וכי ממילא .14
19 הוכח כי הם עצמם אינם עומדים בדרישות החוק. כאמור, יש אפוא לקבל את התביעה,
20 עקרונית.
21
- 22 סכום הפיצוי הנתבע הוא המקסימלי הקבוע בחוק, 1,000 ₪ לכל מסרון. בעניין זה כבר .15
23 נפסק, כי הסכום אותו יש בפועל לפסוק משתנה לפני הנסיבות, ובענייננו יש לשקול, מחד,
24 ולקולא, את עמדת הנתבעת, כי היא מנסה לעמוד בדרישות החוק, ולא להטריד אזרחים
25 לשווא, וכן את עצם התעניינות התובעת בשירותי הנתבעת, ומאידך, ולחומרא, את העדר
26 האפשרות להסרה קלה ומהירה של פרטי הנמען מרשימת הדיוור, ובמיוחד את ההודעה
27 האחרונה שנשלחה לאחר שנעשה ניסיון הסרה כזה, האמור להיות אפשרי על פי הוראות
28 סעיף 30א(ד) לחוק, כמפורט לעיל.
29
- 30 אני סבור, בנסיבות אלה, שיש לפסוק, על 3 ההודעות הראשונות, סך של 300 ₪ לכל הודעה, .16
31 ועל ההודעה האחרונה סך של 900 ₪, וביחד: 1,800 ₪.
32
33



בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

23 אוגוסט 2017

ת"ק 17-02-40099 שלאבנה נ' האוניברסיטה הפתוחה - הלשכה המשפטית

1 17. אני מחייב, אפוא, את הנתבעת לשלם לתובעת סך של 1,800 ₪, בצירוף הוצאות ההליך
2 (כולל אגרת התביעה) בסך של 360 ₪, ובסך-הכל: 2,160 ₪. סכום זה ישולם תוך 30 יום,
3 אחרת ישא הפרשי הצמדה למדד וריבית כדין מהיום.

4

5

6

7 החפץ להשיג על פסק-הדין, זכאי לבקש רשות ערעור מבית המשפט המחוזי מרכז, תוך 15 יום.

8

9

המזכירות תשלח העתק פסק-הדין לצדדים.

10

11

12

13

14

ניתן היום, א' אלול תשע"ז, 23 אוגוסט 2017, בהעדר הצדדים.

15

צוריאל לרנר, רשם בכיר

16

17