



## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 16-03-56412 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

1

בפני כב' הרשם הבכיר צוריאל לרנר

תובעת אורית צברי

נגד

נתבעת מכבי שירותי בריאות

2

### פסק דין

3

4

### כללי

1. בפני תביעה כספית, בסך של 4,000 ₪, שעניינה דרישת פיצוי סטטוטורי עבור משלוח דברי פרסומת ללא היתר, בניגוד להוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן – "החוק"). הצדדים אינם חלוקים כי המסרונים המתוארים בכתב התביעה אכן נשלחו לטלפון הנייד של התובעת (שאיננה חברה בנתבעת) בלא הסכמתה, ונקודות המחלוקת הן שתיים: הנתבעת טוענת כי המסרונים נשלחו למספר המדובר בטעות, ונועדו לנמענת אחרת (שכן נתנה הסכמתה), ועוד היא טוענת, כי כלל אין מדובר בדברי פרסומת, כמשמעותם בחוק, ועל כן אין עילה לפיצוי בכל מקרה.

12

13

### כתבי הטענות

2. לפי כתב התביעה, ההודעות שנשלחו הן אלה: (1) ביום 7.6.2015 נשלחה הודעה זו: "התחדשנו בשבילכם! מרכז רפואי חדש, מרווח ומתקדם של מכבי שירותי בריאות בנוה ים, רח' הנחשול 30, קומה 1- להסרה השב הסר". (2) ביום 30.9.2015 נשלחה הודעה זו: "מכבי פארם חוגגת 30 ואתם נהנים, הטבות מ-1 לאוקטובר בבתי המרקחת של מכבי [קישור]". (3) ביום 28.10.2015 נשלחה הודעה זו: "השפעת בפתח! בהמלצת מכבי והרופא המטפל שלך אנו מזמינים אותך להקדים ולהתחסן נגד שפעת במרפאת האחיות הקרובה לביתך. להסרה: הסר". (4) ביום 16.11.2015 נשלחה הודעה זהה להודעה מס' (3).

22

3. יוער, כי מצילומי המסך שצורפו לכתב התביעה עולה, כי נשלחה גם הודעה נוספת, ביום 19.5.2015, בה נכתב "מבוטח יקר, מעטפת האל תור התקבלה במכבי. בקשתך נמצאת בטיפול". להודעה זו נודעת חשיבות, בהקשר של ההודעות הנוספות שקיבלה התובעת, ושלא נזכרו בכתב התביעה, כפי שנראה.

27



## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 16-03-56412 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

4. לפי כתב התביעה, פנתה התובעת לנתבעת באמצעות ב"כ, ודרשה לקבל אסמכתא להסכמתה לקבלת מסרוני, והנתבעת הגיבה, כי מספר הטלפון הסלולרי של התובעת הוקלד בטעות, שכן התובעת אינה חברה בנתבעת.
5. בכתב ההגנה, טענה הנתבעת כי מהמסרון הראשון שהתקבל (הוא המסרון הנזכר בסעיף 3 לעיל) יכולה היתה התובעת לדעת שהיא מקבלת את המסרוני בטעות, וכי הם מיועדים עבור אדם אחר, זאת נוכח ההתייחסות ל"מעטפת האל תור", ולבקשה ה"נמצאת בטיפול". זאת ועוד, היו מסרוני נוספים, שלא גולו על ידי התובעת, ושבהם אפילו הופיע שמה הפרטי של הנמענת המיועדת של ההודעות, שהיא כן חברה הנתבעת. כך, ביום 2.6.2014 נשלחה הודעה זו: "נקבע תור לסלמה למרפאת אחיות בתאריך 03/06/14 בשעה 09:00 בכתובת קדושי קהיר 20 בת ים. במקרה של ביטול אנא הודיעו למכבי", וביום 21.5.2015 נשלחה הודעה זו: "סלמה שלום, הושלם הטיפול בבקשת החזר, זיכוי יועבר לחשבונוך בתאריך 5/06/15, בברכת בריאות שלמה, מכבי שירותי בריאות".
6. משכך, טוענת הנתבעת, ידעה התובעת כבר מההודעה הראשונה, כי היא מקבלת אותה בטעות, ועל כן היה עליה להודיע לאתגר לנתבעת על אודות הטעות, ולאפשר את תיקונה. תחת זאת, לא עשתה התובעת דבר, המתינה שנה וחצי, עד שנצברו מספר רב יחסית של הודעות שגויות, ואז פנתה לראשונה באמצעות בא-כוחה, כמתואר לעיל.
7. עוד טוענת הנתבעת, כי היא כלל איננה "מפרסם" כהגדרתו בחוק, שכן היא היא מוסד ללא כוונת רווח, והמסרוני אינם "דבר פרסומי", שכן הם אינם מופצים באופן מסחרי, ואינם מיועדים לעודד רכישת מוצר או שירות או הוצאת כספים, ומכל מקום זו אינה מטרתם העיקרית, אלא ליידע את המבוטחים בשירותים הניתנים להם.
8. התובעת הגישה כתב תשובה ארוך ומפורט, שעיקרו שהתנהלות הנתבעת היתה פגיעה בפרטיות התובעת, שלטענת הטעות בזיהוי לא הובא בדל של ראיה, ושהנתבעת פועלת כגוף בעל אינטרסים מסחריים, כעולה ממסעות הפרסום בהם היא יוצאת, בהשתתפות כוכבי תקשורת ששכרם בצדם. יוער עם זאת, כי לא מצאתי בכתב התשובה הכחשה של עצם קבלת המסרוני שכללו את השם "סלמה" והתייחסות לתורים שנקבעו או להחזרים שאושרו.



## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 16-03-56412 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

### העדים

- 1
- 2 9. בישיבת ההוכחות נחקרו התובעת, וכן 3 עדים מטעם הנתבעת, כפי שיפורט.
- 3
- 4 10. התובעת אישרה כי קיבלה מסרונים עם השם "סלמה". לדבריה, עוד קודם לכן קבלה
- 5 מסרונים מהנתבעת, ולאחר שקיבלה הודעה עם השם "סלמה" התקשרה לנתבעת,
- 6 למספר שקיבלה משירות המידע 144, והודיעה לנציגה על הטעות. הנציגה התנצלה
- 7 והודתה לה על כך. לדבריה, מדובר היה בהודעה קולית, ולא במסרון. היא טענה כי לא
- 8 ביקשה להסיר את עצמה מרשימת התפוצה של הנתבעת, שכן אינה מתעסקת בזה,
- 9 ומבחינתה הפנייה הטלפונית שלה אל הנתבעת היתה מעל ומעבר. עם זאת, לא ידעה
- 10 להסביר מדוע סיפורה הזה לא נזכר בכתב התשובה שהגישה. באשר להודעות שלא
- 11 גולו בנספח נ/3 לכתב התביעה טענה כי הדבר היה עקב מעבר מטלפון סלולרי אחד
- 12 למשנהו, אולם משהתברר לה כי ההודעה מיום 21.5.2015 כן מצויה בזכרון הטלפון
- 13 שלה (שהיה ברשותה באולם), ובכל זאת לא נזכר במצורף לכתב התביעה, טענה כי לא
- 14 היתה בכך כוונת זדון, וכי לא היתה כוונת זדון בכך ש"סלמה" כלל לא נזכרת בכתב
- 15 התביעה.
- 16
- 17 11. מטעם הנתבעת העידה הגב' טלי גפן, מנהלת השירות הארצי בנתבעת, שערכה תצהיר
- 18 בתמיכה בכתב התביעה, והיא אישרה כי הנתבעת מפרסמת את עצמה באמצעי
- 19 התקשורת, וכי התובעת אינה חברה בנתבעת. היא לא ידעה להסביר כיצד קרה שמספר
- 20 הטלפון של התובעת הופיע תחת המבוטחת בשם "סלמה", ואמרה רק שהפרטים
- 21 נמסרים בממשקים שונים בין המבוטח לקופה, לפעמים באופן פרסונאלי ולפעמים
- 22 בממשק אינטראקטיבי, ושינויים מינהליים כאלה בפרטי המבוטח אינם בהכרח
- 23 מתועדים במערכת המידע האחודה המשמשת את הגורמים השונים בנתבעת. לדבריה,
- 24 הדיון היה הפעם הראשונה בה שמעה על פניה טלפונית נטענת של התובעת לנתבעת.
- 25
- 26 12. עוד העיד מר איתי ברוך, מנהל פרויקטים בצוות פורטלים ודיוור בנתבעת, אשר
- 27 לתצהירו צרף פלט של ההודעות שנשלחו לתובעת, וטען כי אין ברישומי הנתבעת תיעוד
- 28 בדבר הודעות קוליות שנשלחו לתובעת. בעדותו סיפר, כי הוא עובד הנתבעת בתחום
- 29 האחראי על ההסכמות שנותן המבוטח לקבלת דיוור. לדבריו, במערכת נרשם מי עושה
- 30 את הפעולה המינהלית של קבלת פרטי ההתקשרות וההסכמות מהמבוטח, אך הדבר
- 31 אינו בתחום אחריותו.
- 32



## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 56412-03-16 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

1 אחרון העיד מר אלון גל, מנכ"ל חברת דאטה פרו בע"מ, אשר שלחה לתובעת חלק  
2 מהמסרונים עבור הנתבעת, ואשר צרף לתצהירו פלט של המסרונים שנשלחו כאמור,  
3 וטען אף הוא כי החברה אינה שולחת הודעות קוליות עבור הנתבעת. בעדותו סיפר, כי  
4 החברה היא ספקית של הנתבעת, וכי הגם שאינה שולחת הודעות קוליות, היא כן  
5 שולחת הודעת דואר אלקטרוני. עוד סיפר, כי מספר הטלפון של התובעת הועבר אל  
6 החברה ע"י הנתבעת.

### דין והכרעה

7  
8  
9 14. הצדדים סיכמו טענותיהם ולא חידשו. התובעת עמדה על כך שמדובר בדברי פרסומת,  
10 שהנתבעת היא מפרסם, שחלק מההודעות אפילו אינם כוללים את אופציית ההסרה  
11 המחויבת בחוק, כי לא הוכח שהם נשלחו שלא ביודעין, כי גם אם אכן היתה טעות  
12 ברישומי הנתבעת, אין הדבר פוטר מפיצוי, כי התובעת לא היתה חייבת להשתמש  
13 באופציית "הסר", וכי לחילופין פעולות הנתבעת עולות כדי הטרדת התובעת בניגוד  
14 להוראות חוק הגנת הפרטיות. הנתבעת, מנגד, טענה כי שתי הטענות האחרונות הן  
15 בגדר הרחבת חזית אסורה, כי הנתבעת היא גוף ללא כוונת רווח ושאינו מחלק  
16 דיווידנדים, ולא גוף כזה עמד לנגד עיני המחוקק, ועל כן המסרונים אינם דבר  
17 פרסומת, כי המסרונים לא נשלחו לתובעת ביודעין, כי התובעת פעלה בחוסר תום לב,  
18 הן באי-העמדת הנתבעת על טעותה והן בהסתרת מסרונים מסוימים מנספחי כתב  
19 התביעה.

20  
21 15. הגם שטענות הצדדים פורטו באופן יחסי לעיל, והם גם טענו ארוכות לפרוטוקול,  
22 וניהלו הליך מורכב עד תום, כשסכמו ראוי בקושי לבית המשפט לתביעות קטנות, לא  
23 ארחיב בניתוח המסקנות המשפטיות, שכן לטעמי התוצאה ברורה למדי, והיא – כי  
24 דין התביעה להידחות מכל וכל, ואבהיר (הגם שהצדדים לא טענו לעניין זה) כי לטעמי  
25 דין התביעה היה להידחות אפילו היו המסרונים נשלחים לאחר אוגוסט 2016, מועד  
26 בו התקבל תיקון 63 לחוק, המרחיב את תחולתו גם על מוסדות ללא כוונת רווח (לאור  
27 הנסיבות המפורטות שם, בהן חלה ההרחבה, שאינן מתקיימות במקרה דנן, אך לא  
28 ארחיב מפאת חוסר הרלוונטיות למקרה ולטענות הצדדים).

29  
30 16. עוד אוסיף, במאמר מוסגר, כי לאחר השלמת הסיכומים, ולפני מתן פסק-הדין  
31 (שכתיבתו התעכבה בשל עומסי עבודה, והתנצלותי שלוחה על כך לצדדים), ביקשה  
32 הנתבעת להוסיף ולהפנות לאסמכתא חדשה, פסק-דינה של כב' השי' ו' פלאוט ברת"ק  
33 (מר') 4211-05-17 בראונר ואח' נ. שירותי בריאות כללית ואח'. התובעת התנגדה לכך,





## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 16-03-56412 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

- 1 ומבלי להיכנס לשאלת האפשרות להסתמך על פסק-דין זה (ואודה כי איני מוצא בכך  
2 קושי מיוחד), הרי שאין בו צורך, וכל שיש בו הוא משום חיזוק למסקנות פסק-דין זה,  
3 הא ותו לא.
- 4
- 5 17. אומר בתמצית: אני סבור שהמסרוני אינם בגדר "דבר פרסומת", כי הם לא נשלחו  
6 "ביודעין", וכי דבק חוסר תום לב באופן הגשת התביעה, ואף בעצם הגשתה.  
7
- 8 18. באשר לסיווג המסרוני, לא ארחיב, אלא אסתפק בהפניה לפסק-דינה הממצה של כבי  
9 הש' א' כהן ברת"ק (ת"א) 56184-09-16 לאומית שירותי בריאות נ. בן עטר, שם קבעה  
10 ונימקה באופן מפורט מדוע לא מסרוני כאלה, בהם מיידעת קופת חולים את  
11 מבוטחיה על אודות השירותים העומדים לרשותם, ובכך מקיימת את חובותיה על פי  
12 חוק, הם אלה שעמדו לנגד עיני המחוקק בעת ששם לו למטרה להילחם בתופעת  
13 הטרדת הרבים במסרוני פרסומת (יהא אשר יהא אמצעי התקשורת המשמש  
14 להפצתם). גם אם יש בהם אלמנט שיווקי כזה או אחר, וגם אם הם עשויים להביא את  
15 המבוטח להוציא כסף מכיסו – אין הם מיועדים לשמש פרסומת, ואין מטרתם לגרום  
16 להוצאת כספו של המבוטח. הם משמשים מטרה ציבורית נחוצה וחשובה, ומיועדים  
17 לטובת המבוטחים, המשלמים מכספם – בין היתר – כדי להיות זכאים לשירותים  
18 שונים וכדי לדעת על אודותם.
- 19
- 20 19. כאמור, פסה"ד בעניין בראונר הנזכר לעיל תומך במסקנה זו, ולא מצאתי פסק-דין  
21 המגיע למסקנה אחרת (למעט פסק-הדין של בית המשפט לתביעות קטנות, שבוטל  
22 בפסק-הדין הנזכר בעניין בן עטר).
- 23
- 24 20. די בכך, למעשה, כדי לדחות את התביעה (למעט לעניין העילה החילופית, בה אגע  
25 בקצרה בסופו של פסק-הדין).
- 26
- 27 21. למעלה מהצורך אוסיף, כי בניגוד לטענת התובעת, אני סבור כי הנתבעת כן הוכיחה כי  
28 פרטי התובעת הגיעו למאגרי הנתבעת בטעות. אמנם, לא הובאה ראיה פוזיטיבית  
29 באשר לאופן בו נקלט המידע השגוי, אולם אני סבור כי המסרוני הכוללים את שמה  
30 הפרטי של המבוטחת אליה היו מיועדים אינם מותירים מקום לספקות, וברי כי  
31 המסרוני לא נועדו לתובעת, ונשלחו אליה בטעות – ומנקודת ראותה של הנתבעת,  
32 לא ביודעין.
- 33





## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 16-03-56412 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

- 1     22. התובעת הפנתה אמנם לפסק-הדין בתא"מ (נת') 38120-08-15 אייש נ. פוקס-ויזל  
2     **בע"מ**, שם הגיע בית המשפט למסקנה אחרת במקרה שחלק ממאפייניו דומים (ובניגוד  
3     לטענת ב"כ הנתבעת, אני סבור כי אכן המאפיינים הרלוונטיים דומים), אולם אומר,  
4     ראשית, כי בכל הכבוד דעתי שונה מדעתו של בית המשפט שם, ושנית, ממילא נדמה,  
5     מעיון בפסק-הדין שם, כי עיקר התרעומת כלפי הנתבעת (שם) היתה סביב הטיעונים  
6     שהעלתה בהמשך לאותה טעות, ונסיונה להפוך אותה לטעות של התובעת (שם)  
7     (וכמובן, שם היה מדובר בעשרות רבות של דברי פרסומת ברורים של חברה מסחרית  
8     בעליל).  
9
- 10     23. גם מטעם זה לבדו ניתן היה לדחות את התביעה.  
11
- 12     24. לא ארחיב בשאלת תום-הלב, בשל העדר הצורך בכך, אולם אני סבור כי נפלה תקלה  
13     חמורה מלפני התובעת, העולה כדי חוסר תום-לב, באי-צירוף המסרון (האחד אשר  
14     ידוע כי מצוי אף הוא באותו מכשיר טלפון שברשותה) הכולל את שמה של המבוטחת  
15     הנכונה. אם אכן היה מדובר במשגה בתום-לב, היתה צפויה להימצא התנצלות כנה  
16     בכתב התשובה – אך זו נעדרה. בקצרה אוסיף, כי לא שוכנעתי בכנות תשובותיה של  
17     התובעת בעדותה בעניין זה.  
18
- 19     25. בדומה, גם לא שוכנעתי בכנות גרסתה הכבושה על אודות נסיונה להעמיד את הנתבעת  
20     על טעותה לאחר המסרון הראשון שכלל את שם המבוטחת. לטענה זו לא בא זכר  
21     בכתבי הטענות והיא צצה רק בתשובה לחקירה שכנגד. איני נכנס לשאלה אם חובתה  
22     לעשות כן, אולם אני סבור כי במישור האזרחי-חברתי מן הראוי היה להעמיד את  
23     הנתבעת על טעותה באופן ברור, זאת כדי למנוע תקלות של ממש בתקשורת בין  
24     הנתבעת לבין המבוטחת.  
25
- 26     26. בסופו של יום, כאמור, דין התביעה לפי החוק להידחות.  
27
- 28     27. לא מצאתי ממש בניסיון להיתלות בחוק הגנת הפרטיות, וזאת לכל הפחות נוכח  
29     ההגנות הגלומות בהוראות סעיף 18(2)(א) ו-(ב), ולאור הניתוח דלעיל, איני רואה מקום  
30     להרחיב. בהתאם, ומחמת העדר צורך, גם איני רואה מקום להידרש לשאלת היות  
31     הטענה משום הרחבת חזית. בלאו הכי היא נטענה בחצי פה, ולא היה לה מקום.  
32  
33



## בית משפט השלום בכפר סבא

20 אוגוסט 2018

תא"מ 16-03-56412 צברי נ' מכבי שירותי בריאות

1

2

### תוצאה מעשית

3

28. התביעה נדחית בזה, אפוא. התובעת תישא בהוצאות הנתבעת, בשים לב לנסיבות

4

ולאופן הגשת התביעה, לניהולה עד תום, ולכך שמלכתחילה לא היתה סיבה להגשתה

5

(אם בכלל) מחוץ למסגרת בית המשפט לתביעות קטנות, בסך של 5,400 ₪. אני ער

6

לכך, שסכום זה גבוה אפילו מסכום התביעה, ואבהיר כי רק מחמת סכום התביעה

7

הנמוך נפסקו ההוצאות על דרך המתינות.

8

9

ניתן היום, ט' אלול תשע"ח, 20 אוגוסט 2018, בהעדר הצדדים.

10

11

12

צוריאל לרנר, רשם בכיר

13

