



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 1149-11-25 צור נ' גלובל ריטייל ק.י. בע"מ

לפני כבוד הרשם בכיר מיכאל שמפל

התובעת:

אליזבת צור

נגד

הנתבעת:

גלובל ריטייל ק.י. בע"מ חברות 512017989

פסק דין

עניין לנו בתביעה קטנה ע"ס של 11,300 ₪ שעניינה משלוח דברי "ספאם".

תמצית טענות התובעת בכתב התביעה

1. התובעת טוענת כי החל משנת 2025 החלה הנתבעת לשלוח לתיבת הדוא"ל שלה דברי פרסומת שיווקיים, המהווים "דבר פרסומת" כהגדרתו בסעיף 30א לחוק התקשורת. התובעת מציינת כי ייתכן שנתנה את הסכמתה לכך בעבר, אך בחודש יוני 2025 ביקשה לראשונה מהנתבעת להסירה מרשימת הדיוור באמצעות לחיצה על קישורית הסרה. למרות בקשתה זו, הנתבעת לא חדלה מלשלוח הודעות דוא"ל נוספות לתובעת.

2. ביום 10.7.2025 שלחה התובעת בקשת הסרה שנייה ובכתב, לכתובת הדוא"ל הייעודית שפרסמה הנתבעת, וקיבלה תשובה מעובדת בשם מירל כי בקשתה התקבלה ותטופל. אלא שלמרות בקשות ההסרה, הנתבעת המשיכה לשלוח לתובעת 8 הודעות דוא"ל נוספות עד למועד מכתב ההתראה. התובעת מדגישה כי התעלמות הנתבעת מבקשות ההסרה מהווה הפרה חמורה של הוראות חוק התקשורת והפסיקה הרלוונטית.

3. ביום 2.9.2025 שלחה התובעת באמצעות בא כוחה, עו"ד יונתן אדומי, מכתב התראה טרם נקיטת הליכים משפטיים, אשר הנתבעת אישרה קבלתו והודיעה כי הנושא הועבר לטיפול. ואולם, על אף מכתב ההתראה, הנתבעת המשיכה לשלוח לתובעת 3 הודעות דוא"ל נוספות. רק ביום 17.9.2025, לאחר בקשה נוספת, חדלה הנתבעת מלשלוח הודעות דוא"ל.

4. התובעת טוענת כי אי הסרתה מרשימת הדיוור לאחר קבלת מכתב ההתראה מהווה "חטא על פשע", תוך הפניה למספר פסק דין רלוונטיים, לטענתה. התובעת דורשת פיצויים לדוגמה מכוח סעיף 30א(1) לחוק התקשורת: 6,800 ₪ בגין 8 הודעות הדוא"ל שנשלחו טרם מכתב ההתראה, ו-3,000 ₪ בגין 3 הודעות הדוא"ל שנשלחו לאחר מכתב ההתראה. בנוסף, היא דורשת 1,500 ₪ בגין הוצאות מיותרות, עוגמת נפש ובזבוז זמן ומשאבים, ובסך הכל 11,300 ₪.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 1149-11-25 צור נ' גלובל ריטייל ק.י. בע"מ

תמצית טענות הנתבעת בכתב ההגנה

5. הנתבעת מבקשת לדחות את התביעה תוך חיוב התובעת בהוצאותיה, בטענה כי היא מקפידה לפעול בהתאם לחוק התקשורת. הנתבעת טוענת כי התובעת ביצעה הזמנה באתר האינטרנט שלה ביום 21.06.25, ובמעמד זה אישרה קבלת דיוור, כאשר התובעת עצמה מודה בכתב התביעה כי "הסכמתה אכן ניתנה בעבר". הנתבעת מציינת כי לו התובעת הייתה מעוניינת להסיר עצמה מרשימת הדיוור, היה עליה ללחוץ על קישורית "הסרה" שהייתה מאפשרת הסרה קלה ומהירה.

6. הנתבעת טוענת כי התובעת לא צירפה ולו ראשית ראיה המעידה כי פעלה להסיר את עצמה בדרך המקובלת של לחיצה על קישורית "הסרה". במקום זאת, ביום 10.07.2025 שלחה התובעת דוא"ל לכתובת מייל של הנתבעת שאינה מיועדת לבקשות הסרה, מתוך "מטרה פסולה להמשיך ולאגור הודעות אצלה". הנתבעת מדגישה כי בתי המשפט דוחים התנהלות "תכסיסנית" שכזו, ומצטטת פסיקה רלוונטית כמו רע"א 2904/14 גלסברג נ' קלאב רמון ורת"ק 51774-07-20 אוריאל רז המאושר נ' בזק.

7. הנתבעת מציינת כי אחת משלוש ההודעות שנשלחו לאחר מכתב ההתראה נשלחה ביום 02.09.25, יום שליחת המכתב, וכי התובעת תבעה גם בגין הודעה זו בחוסר תום לב. הנתבעת מודה כי שתי הודעות דוא"ל נוספות נשלחו ב-07.09.25 וב-09.09.25, ולאחר מכן הדיוור פסק לחלוטין, מה שמוכיח כי מכתב ההתראה טופל בתוך זמן סביר של שבעה ימים. הנתבעת מציינת כי שירות הלקוחות שלה משרת למעלה מ-150 סניפים, ואין לצפות למענה מיידי.

8. הנתבעת טוענת כי התובעת פעלה בחוסר תום לב עת נמנעה מלבקש את הסרתה בדרך המקובלת והברורה מרשימת הדיוור, ועשתה הכל כדי להכשיל את הנתבעת. הנתבעת מדגישה כי בתי המשפט עדים ל"אופנה חדשה" של הגשת תביעות קטנות ריקות מתוכן מתוך רצון להתעשר שלא כדין, ומצטטת את פסק הדין שניתן בת"ק 18999-05-15 יעקב עטייה נ' נעמה הפקות דפוס. לאור האמור, הנתבעת מבקשת לדחות את התביעה ולחייב את התובעת בהוצאותיה.

טענות הצדדים בדיון

9. נציג הנתבעת, מר אבי מוסייב-קזז, העיד כי הפנייה הראשונה שהתקבלה מהתובעת הייתה בתקופה של "מלחמה שהתחילה", שהובילה ל"גל של פניות מסיבי מאוד" למוקד השירות. הוא הסביר כי באותה תקופה, מוקד השירות התמקד בנושאים קריטיים יותר כמו פעילות הסניפים, צריכת מוצרים ואספקה שוטפת, וכי העומס השפיע על זמני המענה ועל הטיפול בנושאים פחות קריטיים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 1149-11-25 צור נ' גלובל ריטייל ק.י. בע"מ

10. מר מוסייב-קזז טען כי כתובת המייל 'support@carrefour.co.il' אליה פנתה התובעת ב-10.7.2025 היא "כתובת מייל כללית של שירות הלקוחות לכל סוגי הפניות", ואינה "כתובת המייל הייעודי" לבקשות הסרה.

11. התובעת העידה כי מצאה את כתובת המייל 'support@carrefour.co.il' במדיניות הפרטיות של הנתבעת, ולתפיסתה זו הייתה הכתובת לכל הבקשות, כולל בקשת הסרה. היא תהתה מדוע אם זו לא הכתובת הנכונה, לא ניתנה לה כתובת חלופית לאחר שקיבלה מענה אנושי שאמר "אין בעיה".

12. התובעת ציינה כי הדבר הראשון שעשתה לפני הפנייה במייל, היה ללחוץ על קישורית ההסרה שבהודעות, אך "זה לא עובד", והיא המשיכה לקבל הודעות. התובעת הוסיפה כי לאחר שהמשיכה לקבל הודעות גם לאחר מכתב ההתראה, היא ביקשה מחבר עורך דין לדבר עם הנתבעת כי "כבר לא ידעתי מה לעשות".

דיון והכרעה

13. לאחר שעיינתי בכל אשר הוגש ושמעתי את התובעת ואת נציג הנתבעת בדיון, באתי לכלל מסקנה כי דין התביעה להתקבל, אך בחלקה.

14. על אף שאין חולק כי בשעתו התובעת נתנה הסכמתה לקבלת דיוור פרסומי, הרי שהיא היתה רשאית, בכל רגע נתון, לדרוש להסיר את שמה ואת פרטיה מרשימת הדיוור של הנתבעת.

15. נתתי אמון בדברי התובעת כי טרם פנייתה לנתבעת באמצעות דוא"ל, היא ניסתה להסיר את עצמה באמצעות קישורית בהודעת הפרסומת, אך ללא הצלחה.

16. בכל אופן, אין חולק כי פנייתה של התובעת לנתבעת באמצעות הדוא"ל התקבלה, שהרי היא קיבלה אישור על כך מגורם אנושי – אותה עובדת בשם מירל. לא קיבלתי מנציג הנתבעת הסבר אשר הניח את דעתי לכך שבקשת התובעת להסרה לא טופלה. הנימוק לפיו נציגי מוקד השירות היו עסוקים בפניות יותר "חשובות" אינו מקובל עליי. למן הרגע בו התקבלה דרישת התובעת במייל (שכזכור, נשלחה אך ורק כי קישורית "הסרה" לא עבדה), היה על הנתבעת לטפל בה. הרי מדובר בפעולה פשוטה ביותר ולכן, שעה שלנתבעת היה זמן להשיב למייל שנשלח ע"י התובעת, היה עליה גם למצוא את הזמן לטפל בו, דהינו – להסיר את פרטי התובעת מרשימת הדיוור.

17. אין כל רלוונטיות לטענת הנתבעת כי המייל לא נשלח לכתובת דוא"ל ייעודית או "נכונה", שמועדת לסוג זה של פניות. ייתכן וטענה זו היתה זוכה ממני לאוזן קשבת, לא היה מתברר כי



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 1149-11-25 צור נ' גלובל ריטייל ק.י. בע"מ

תיבת הדואר אליה נשלח המייל אינה פעילה וכיוצ"ב, אך אין זה המצב שהרי כאמור, המייל התקבל ואף נשלח מענה ע"י הנתבעת.

18. איני סבור כי התובעת "אגרה" הודעות פרסומיות, שהרי פנתה לנתבעת באמצעות בא כוחה לאחר קיבלה בסך הכל שמונה הודעות מייל - מספר קטן יחסית שאינו עונה להגדרת של "אגירה".

19. באשר לפיצוי: ראשית – איני סבור כי יש לאבחן בין ההודעות שנשלח לפניי מכתב ההתראה לבין ההודעות שנשלחו לאחריו, שהרי מדובר בשלוש הודעות בסך הכל, שנשלחו בתוך פרק זמן של שבוע מיום משלוח מכתב ההתראה. לאחר מכן, הנתבעת חדלה ממשלוח ההודעות לאחר שדרישת התובעת טופלה.

20. סבורני, כי בנסיבות העניין, ולאחר ששקלתי את כל השיקולים הדרושים, ניתן להסתפק בחיוב הנתבעת בסך 350 ₪ עבור כל הודעה, דהיינו - סך כולל של 3,850 ₪ ובנוסף מוצא אני לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט בסך 1,000 ₪. הסכומים ישולמו בתוך 30 יום, אחרת יישאו ריבית פיגורים מהיום ועד לתשלום המלא בפועל.

21. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פסק הדין לביהמ"ש המחוזי בתל-אביב בתוך 30 יום מיום קבלתו.

22. **המזכירות** תשלח את פסק הדין לצדדים בדואר רשום עם אישורי מסירה.

ניתן היום, כ"א סיוון תשפ"ו, 06 יוני 2026, בהעדר הצדדים.

מיכאל שמפל, רשם בכיר