



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנ'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

1

בפני כב' הרשמת הבכירה רעות זיו

רחלה זידי

תובעת

נגד

חנ'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

נתבעת

2

3

4

5

פסק דין

6

7

8

9

10

לפניי תביעה על סך 26,000 ₪ אותה הגישה התובעת נגד הנתבעת שעניינה שיחות טלפון פרסומיות אוטומטיות, אשר לטענת התובעת נשלחו בניגוד להוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת").

11

12

בהתאם להוראות סעיף 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות, תשל"ז-1976, יהא פסק הדין מנומק באופן תמציתי.

13

14

1. כעולה מכתב התביעה התקבל אצל התובעת 26 שיחות פרסומיות אוטומטיות מטעם הנתבעת בין התאריכים 8/1/2025-29/9/2025.

15

16

17

2. לטענת התובעת, לאחר קבלת השיחה הראשונה ביום 8/1/2025, שלחה התובעת מסרון למספר הטלפון של הנתבעת בבקשה מפורשת להסירה מרשימת התפוצה.

18

19

3. חרף בקשתה המפורשת המשיכה הנתבעת לשלוח 25 שיחות פרסומיות.

20

21

22

4. התובעת טענה כי לא נתנה את הסכמתה המפורשת מראש לקבלת דברי פרסומת מהנתבעת.

23

24

25

26

27

5. עוד הוסיפה כי בעל מניות הנתבעת השמיצה בפרסומי לשון הרע חמורים לפני כמה שנים ואף מתנהל בין הצדדים הליך משפטי בעניין זה, דבר אשר לטענת התובעת מעלה חשד כי הטרדות הספאם נעשו בכוונה תחילה על מנת להפריע לתובעת.





בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנג'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

- 1 6. הנתבעת טענה כי אומנם אין מחלוקת כי הודעות קוליות מסוימות יצאו ממערכות
- 2 הנתבעת אולם לטענתה התובעת לא הוכיחה כל אחת ואחת מן ההתקשרויות הנטענות
- 3 וכי אין מדובר ב-26 "דברי פרסומת".
- 4
- 5 7. עוד טענה כי אין לייחס לכל ניסיון חיגור שלא נענה או נדחה משום שיגור דבר פרסומת.
- 6
- 7 8. לשיטתה מערכת ההודעות הקוליות הקצרות היא על מנת לעדכן בדבר חידוש מלאי
- 8 בחנות הנתבעת, את הלקוחות שביקשו זאת, כך שמדובר בעדכון שירותי ותפעולי בלבד
- 9 ולא קמפיין פרסומי.
- 10
- 11 9. לטענתה לא ניתן להסיק את טיבה של כל הודעה, תוכנה או אורכה על פי היסטורית
- 12 השיחות שצירפה התובעת, אף לא ניתן להסיק כי ההודעה נשמעה או התקבלה. יתרה
- 13 מזו, חלק ניכר מן השיחות המוצגות מוצגות ככאלה שלא נענו או נדחו, משכך אין בידי
- 14 התובעת להוכיח את תוכן המסר.
- 15
- 16 10. הנתבעת טענה כי לא התקבלה אצלה כל בקשת הסרה מטעם התובעת בדרך המאפשרת
- 17 לה טיפול בבקשה. עוד הוסיפה כי פנית התובעת בהודעת ווטסאפ אינה עולה לכדי פניה
- 18 ישירה ומסודרת לנתבעת ואף אין מדובר בערוץ רשמי להסרה מרשימות.
- 19
- 20 11. בדיון שהתקיים בפניי ביום 9/6/26 במסגרתו העידו התובעת ונציג הנתבעת.
- 21
- 22 12. התובעת טענה במסגרת עדותה כי הייתה לקוחה של הנתבעת החל משנת 2015 ועד לשנת
- 23 2023. לטענתה לאחר זמן מה חזרה הנתבעת ליצור עמה קשר ביום 8/1/2025 ובשל כך
- 24 שלחה הודעת הסרה בלבד ולא ניסתה להתקשר למספר הטלפון.
- 25 13. עוד טענה כי הודעת ההסרה נשלחה בערוץ הרשמי בניגוד לטענת הנתבעת, והוסיפה כי
- 26 תקשרה מול הנתבעת באמצעות הווטסאפ בנושאים אחרים.
- 27 14. לשיטתה השיחות נשוא התובענה נעשו במכוון כטכניקה כוחנית וחזרה על טענתה לפיה
- 28 בסוף ההודעה המוקלטת ישנה הודעה למבצע על לחמניות.
- 29 15. נציג הנתבעת טען בעדותו כי אין במסרים שנשלחו תוכן המעודד רכישה וכן טען כי
- 30 ההודעות מיועדות לקבוצה מצומצמת של לקוחות הנתבעת המעוניינים לקבל מידע על
- 31 מלאי החנות.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנג'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

16. לטענתו רק לאחר אישור הלקוח, באמצעות הוואטסאפ, לקבלת הודעות אלו, מצרפים אותם נציגי הנתבעת לקבוצה וציין כי אין ברשותו במועד הדיון להציג את אישור התובעת.
17. עוד הוסיף וטען כי ישנם שני מספרי טלפון, האחד מספר וואטסאפ עם מענה בוט AI אשר שולח מספר ייעודי לעדכון המלאי בתקליט אוטומטי.
18. לשיטתו, בעת קבלת הודעת התובעת להסרתה מהקבוצה, בוצעה ההסרה.
19. בפתח הדברים אבהיר כי אין בכוונת בית המשפט להידרש במסגרת פסק הדין להליכים אחרים המתנהלים בין הצדדים או לטענות בדבר סכסוכים קודמים.
20. ההכרעה מוגבלת לעילת התביעה שלפניי בלבד שעניינה משלוח הודעות קוליות נטענות בניגוד להוראות סעיף 30א לחוק התקשורת.
21. עוד יצוין כי התובעת התייצבה לדיון ללא תשתית מסודרת ביחס לכלל ההתקשרויות הנטענות ומשכך התעורר קושי להתחקות אחר מלוא טענותיה והבסיס העובדתי לכל אחת מהן. בנסיבות אלה תיבחן התביעה על יסוד הראיות שניתן היה לייחס באופן ברור לנתבעת ועל יסוד הממצאים שהוכחו לפניי.
22. בשולי הדברים אך לא בשולי חשיבותם יצוין כי התובעת במעמד הדיון ציינה כי סברה שבשל כך שהתביעה הוגשה בבית משפט לתביעות קטנות סברה כי תוכל להגיש כל מסמך ולהוסיף טענות, הובהר לה כי אמנם קיימת הגמשה מסוימת באופן הגשת הראיות אך אין בהן כדי לגרוע מזכותו של הצד שכנגד להיערך אליהן כאמור, למרות האמור נעתרתי להגשת כלל המסמכים אותם ביקשה להגיש התובעת.

דיון והכרעה:

23. המסגרת הנורמטיבית לענייננו היא סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 הקובע, בין היתר:
- (ב) לא ישגר מפרסם דבר פרסומת באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה מוקלטת; חיוג לנמען באמצעות מערכת חיוג אוטומטי בלא הסכמת הנמען כאמור ייחשב הפרה של הוראות סעיף זה, גם אם החיוג הופסק בטרם נענתה השיחה ובחיוג של הנמען למספר שממנו בוצע החיוג מושמע לו דבר פרסומת; פנייה חד-פעמית. מטעם מפרסם לנמען שהוא בית עסק או לנמען לשם קבלת תרומה או תעמולה, באחת הדרכים האמורות בסעיף קטן



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנג'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

1 זה, המהווה הצעה להסכים לקבל דברי פרסומת מטעמו, לא תיחשב הפרה
2 של הוראות סעיף זה.

3 (ד) (1) הסכים הנמען לקבל דברי פרסומת לפי הוראות סעיף קטן (ב) או
4 לא הודיע על סירובו לקבלם לפי הוראות סעיף קטן (ג), רשאי הוא, בכל עת,
5 להודיע למפרסם על סירובו לקבל דברי פרסומת, דרך כלל או מסוג מסוים,
6 ולחזור בו מהסכמתו, ככל שניתנה (בסעיף זה – הודעת סירוב); הודעת
7 הסירוב לא תהיה כרוכה בתשלום, למעט עלות משלוח ההודעה; הודעת
8 הסירוב תינתן בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת
9 הנמען;

10 (2) בעסקה בין מפרסם ובין נמען לרכישה של
11 טובין או שירותים באופן מתמשך, יראו את
12 הנמען כמי שנתן הודעת סירוב במועד סיום
13 ההתקשרות, לרבות אם ההתקשרות הסתיימה
14 בשל הודעת ביטול שנמסרה כדין.

15 24. החוק אוסר על משלוח דבר פרסומת ללא הסכמה מפורשת מראש של הנמען. ההגדרה
16 של "דבר פרסומת" מתמקדת במטרת המסר, וכוללת מסר שמטרתו לעודד רכישת מוצר
17 או שירות או הוצאת כספים. עם זאת הודעות בעלות אופי שירותי מובהק, שאינן נועדו
18 לעודד הוצאת כספים אלא לספק מידע חיוני או לשפר את השירות ללקוח, אינן נחשבות
19 לדבר פרסומת ואינן נכללות באיסור החוק.

20 25. זאת ועוד, החוק רואה בחיוב אוטומטי ללא הסכמה הפרה, אף אם השיחה לא נענתה או
21 נדחתה, ובלבד שבחיוב חוזר מושמע דבר פרסומת. השאלה האם ההודעות שנשלחו
22 בענייננו נשאו אופי פרסומי תיבחן על יסוד מכלול הראיות שהובאו לפניי.

23 26. נטל ההוכחה לקבלת הסכמה מראש מוטל על המפרסם. באשר להודעת סירוב, החוק
24 מאפשר אותה בכתב או בדרך שבה נשלח הפרסום, ועל המפרסם לספק דרך פשוטה
25 וסבירה להסרה.

26 27. אקדים אחרית לראשית ואציין כי לאחר ששמעתי את טענות הצדדים ועיינתי במסמכים
27 התומכים אני מוצאת לקבל את התביעה בחלקה.

28 28. המחלוקת המרכזית בין הצדדים נסבה על טיבן של ההודעות שנשלחו. הנתבעת טענה
29 כי מדובר בהודעות שירותיות בלבד שנועדו לעדכן לקוחות בדבר חידוש מלאי בעוד
30 שהתובעת טענה מנגד כי ענייננו בהודעות מכירה.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנ'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

29. איני מקבלת את טענתה העקרונית של הנתבעת שלפיה עדכון בדבר הגעת מוצרים למלאי אינו יכול להוות "דבר פרסומת", סעיף 30א' לחוק התקשורת מגדיר "דבר פרסומת" כמסר שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או הוצאת כספים בדרך אחרת, הפסיקה פירשה מונח זה באופן רחב, תוך התמקדות במטרת המסר ולא בצורתו החיצונית, כאשר הודגש כי יש לבחון את מטרת ההודעה ותכליתה (ראו לדוגמא: רע"א 4704/20 יונתן בן-עמי נ' FACEBOOK IRELAND LTD נבו (9.2.2021)).
30. מן העדויות שנשמעו לפניי עולה על פי גרסת הצדדים כי מערכת ההודעות שימשה, בין היתר, להעברת עדכונים בדבר הגעת מוצרים למלאי. מסר המודיע ללקוח כי מוצר שב למלאי אינו מסר שירותי טהור. מטרתו המובהקת היא לעודד את הלקוח לשוב לחנות ולבצע רכישה. מסקנה זו מתחזקת לנוכח העובדה שהתובעת טענה כי בהודעה עצמה נכללה אף התייחסות ל"מבצע" ונציג הנתבעת לא סתר זאת וטען כי לעיתים הם מעדכנים את הלקוחות גם במבצעים להם הלקוחות מחכים.
31. בנסיבות, אף אם חלק מן ההודעה נשא אופי אינפורמטיבי, בחינתה כמכלול מלמדת כי מדובר במסר מסחרי שמטרתו עידוד רכישת מוצרים ולפיכך מדובר ב"דבר פרסומת" כהגדרתו בחוק.
32. הנתבעת טענה כי לקוחות המעוניינים לקבל הודעה בדבר חידוש מלאי מצורפים לקבוצת תפוצה רק לאחר מתן אישור, ואולם נציג הנתבעת אישר בעדותו כי אין בידו להציג אישור כלשהו שניתן על ידי התובעת. לא הוצג מסמך, תיעוד מחשובי או תכתובת אחרת שיש בה כדי להוכיח כי התובעת נתנה הסכמה מפורשת מראש לקבלת הודעות פרסומיות.
33. העובדה שהתובעת הייתה לקוחה של הנתבעת בעבר אינה מקימה כשלעצמה הסכמה לקבלת דברי פרסומת ולפיכך אני קובעת כי הנתבעת לא הרימה את הנטל המוטל עליה להוכחת הסכמה כנדרש בחוק.
34. בעניין זה יפים הדברים מפי השופט מיכאל שמפל בת"ק (תביעות קטנות ת"א) 10859-05-25 אודי שחם נ' א.ב.ג. רוטשילד בע"מ (נבו 13.11.2025):
- [...] בית המשפט העליון פירש את המונח "דבר פרסומת" בהתאם לתכלית החוק ולמטרותיו כהגדרה רחבה. נקבע כי לצורך בחינת הודעה כ"דבר פרסומת" בהתאם לסעיף 30א' לחוק התקשורת, יש להתמקד במטרת ההודעה ולא באופן שבו נמען סביר היה מבין אותה. מסרים שנועדו, אף בעקיפין או בדרכים מרומזות, לעודד התקשרות עסקית או הוצאת כספים – ייחשבו כדבר פרסומת, בעניין זה ראו: רע"א



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנג'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

4806\17 פסגות בית השקעות בע"מ נ' זיו גלסברג (פורסם במאגריס, [נבו],
25.10.2017)

35. מן העדויות שנשמעו לפני עולה כי מערכת ההודעות של הנתבעת שימשה, למצער בחלק
מן המקרים, לעדכון לקוחות בדבר הגעת מוצרים למלאי. התובעת העידה כי בהודעות
שנשמעו על ידה נכללה אף התייחסות למבצעים, ונציג הנתבעת כאמור אישר כי לעיתים
נשלחים ללקוחות גם עדכונים בדבר מבצעים להם הם ממתנינים.

36. אשר להודעת הסירוב, אין מחלוקת כי התובעת שלחה ביום 8.1.25 הודעת ווטסאפ
וביקשה להסירה מרשימת התפוצה, עוד אין חולק כי בין הצדדים נערכו התכתבויות
בעבר בקבוצה זו.

37. איני מקבלת את טענת הנתבעת שלפיה אין מדובר בערוץ רשמי, סעיף 30א(ד)(1) לחוק
מעניק לנמען את הזכות למסור הודעת סירוב בכתב או בדרך שבה שוגר דבר הפרסומת
לפי בחירתו.

38. הנתבעת כאמור קיימה תקשורת עם לקוחות באמצעות המס' אליו נשלחה הודעת
ההסרה, הנתבעת אף לא הוכיחה כי העמידה לרשות התובעת מנגנון הסרה אחר, ברור
פשוט ונגיש.

39. בנסיבות אלה, יש לראות בהודעה שנשלחה על ידי התובעת משום הודעת סירוב תקפה
בהתאם לחוק.

בעניין זה אפנה לדברי השופטת שרית עבדיאן בתאד"מ 9414-07-21 מיטניצקי נ' מודרני
סחר ב.י. בע"מ (נבו 12.2.2023):

"[...] משמעות האפשרות ללחוץ על קישור "הסר" – בהתאם להוראות חוק
התקשורת ניתן לשלוח הודעת סירוב לקבלת דברי פרסומת "בכתב או בדרך
שבה שוגר דבר הפרסומת, לפי בחירת הנמען" (סעיף 30א(ד)(1) לחוק
התקשורת). בפסיקתו של בית המשפט העליון הובהר כי הזכות לשלוח
הודעת סירוב באמצעות דואר אלקטרוני או בכתב עומדת על קנה אף
במקרים שבהם ניתנה אפשרות לנמען לשלוח הודעת סירוב באמצעות
לחיצה על קישור "הסר", אולם סירובו של נמען ללחוץ על קישור "הסר"
עשוי להוות חוסר תום לב (ראו: רע"א 4704/20 בן-עמי נ' FACEBOOK
IRELAND LTD, פסקאות 22-25 (9.2.2021) (להלן: עניין בן-עמי);
רע"א 1868/16 רז נ' האפרתי, פסקה ט"ז (19.6.2016)). ואכן, בערכאות
הדיוניות בתי המשפט הפחיתו את גובה הפיצוי ואף שללו אותו לגמרי



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנג'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

במקרים שבהם הגיעו למסקנה כי הימנעות התובע מללחוץ על קישור
"הסר" עולה כיד חוסר תום-לב".

וכן בעניין זה יפים הדברים מפי השופטת נאווה ברוורמן בת"א (שלום ת"א) -30326-12
18 יעל פינקלמן נ' דלת הקסמים בע"מ (נבו 3.3.2024)

"נקבע בפסיקה, כי גם כאשר ניתן לשלוח הודעת סירוב על ידי לחיצה על
כפתור "הסר", עדיין יש זכאות לשלוח הודעת סירוב בדואר אלקטרוני או
בכתב" (רע"א 4704/20 יונתן בן עמי נ' FACEBOOK IRELAND LTD
[פורסם בנבו]; ע"א (ת"א) 34379-03-21 אמיר מועלם (קליקה בסטורס) נ'
אוריאל רז המאושר [פורסם בנבו].

40. מן הראיות שהובאו לפני לא ניתן לקבוע את תוכנה של כל אחת מן ההתקשרויות
הנטענות, ולא הוצגו הקלטות, תמלילים או מסמכים מהם ניתן ללמוד על תוכן ההודעות
הספציפיות. עם זאת, נציג הנתבעת אישר כי המערכת שימשה לעדכון לקוחות בדבר
הגעת מוצרים למלאי וכי לעיתים נכללו בהודעות גם עדכונים בדבר מבצעים. אף אם לא
ניתן לקבוע את תוכנה המדויק של כל אחת מן ההודעות, הרי שכל שההודעות עסקו
בעדכון בדבר הגעת מוצרים למלאי, איני מקבלת את הטענה כי מדובר בהודעות
שירותיות גרידא.

41. לנוכח החסר הראייתי המשמעותי איני מקבלת את טענת התובעת בדבר 26 הפרות. עם
זאת, אין מקום לדחות את התביעה במלואה, שכן הנתבעת לא הוכיחה כי התובעת נתנה
הסכמה מפורשת לקבלת ההודעות, ונציג הנתבעת אישר כי מערכת ההודעות שימשה,
למצער בחלק מן המקרים, להעברת מסרים בעלי אופי מסחרי.

42. אשר לשיעור הפיצוי, בקביעת שיעור הפיצוי הבאתי בחשבון את מכלול נסיבות העניין,
ובכלל זה :

א. העובדה שלא הוכחה הסכמה לקבלת ההודעות;

ב. העובדה שנמסרה הודעת סירוב מפורשת;

ג. העובדה שהנתבעת המשיכה במשלוח ההודעות לאחר הודעת הסירוב;

ד. הקושי בקביעת היקף ההפרות;

ה. הצורך בהרתעת מפרסמים מהפרת הוראות החוק;



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

10 יוני 2026

ת"ק 62076-11-25 זידי נ' חנ'ורי בסטרי ביצועים בע"מ

- 1 ו. מנגד, העובדה שהתובעת לא הציגה תשתית ראיתית מסודרת ביחס לכלל ההודעות
2 הנטענות.
- 3 43. מצאתי כי יש מקום לפסוק לתובעת פיצוי מתון, המשקף מחד גיסא את החסר הראיתי
4 המשמעותי באשר להיקף ההפרות הנטען, ומאידך גיסא את העובדה שהנתבעת לא
5 הוכיחה הסכמה לקבלת ההודעות ואת הודאתה כי מערכת ההודעות שימשה גם
6 להעברת מסרים בעלי אופי מסחרי.
- 7 44. אני מעמידה את הפיצוי על סך 600 ₪.

סוף דבר:

- 8 45. התביעה מתקבלת בחלקה .
- 9 46. הנתבעת תשלם לתובעת סך של 600 ₪.
- 10 47. בנוסף תישא הנתבעת בהוצאות משפט 100 ₪.
- 11 48. הסכומים ישולמו בתוך 30 ימים ממועד המצאת פסק הדין, שאם לא כן יישאו ריבית
12 שקלית ממועד מתן פסק הדין ועד התשלום בפועל .
- 13 49. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי מרכז (לוד) בתוך 30 ימים ממועד
14 קבלת פסק הדין .
- 15 50. המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.
- 16 ניתן היום, כ"ה סיוון תשפ"ו, 10 יוני 2026, בהעדר הצדדים.

רעות זיו, דשמת בפירה