

בלי להפר את חוק הספאם: העליון קובע אילו פרסומות מותר לשלוח ללקוחות

בתביעה ייצוגית נגד סלקום נטען כי מסרונים שהיא שולחת למנויים ובהם פרסומות לשירותים ומוצרים שונים שהיא מציעה - מפרים את חוק התקשורת ■ במקרה שבו דן בית המשפט העליון השבוע נקבע כי סלקום לא הפרה חוק בעצם משלוח פרסומות ללקוחות

14:58 | 07.03.2019 | מאת: אפרת נוימן

אילו פרסומות יכולה חברה לשלוח ללקוחותיה מבלי להפר את חוק הספאם? בית המשפט העליון נדרש השבוע לשאלה זו, והתווה את העקרונות שיאפשרו להשיב עליה. במקרה שבו דן בית המשפט, נקבע כי חברת התקשורת סלקום לא הפרה את החוק בעצם משלוח פרסומות הנוגעים למגוון שירותיה ללקוחות. בסוף 2008 נכנס לתוקף תיקון לחוק התקשורת שאוסר על משלוח פרסומת מסחרית במייל, בפקס, בהודעת סמס או באמצעות מערכת חיוג אוטומטי - ללא אישור הנמען. שיגור פרסומת כזאת הוא עוולה נזיקית - ובית המשפט רשאי לפסוק בגינה פיצויים שאינם תלויים בנזק, בסכום של עד 1,000 שקל לפרסומת. התיקון הביא לשטף של פניות ותביעות שהגישו מקבלי דואר זבל נגד חברות שמעודדות רכישת מוצר או שירות. המקרה שהגיע לעליון עסק בתביעה ייצוגית שהוגשה ב-2014 נגד סלקום בשל מסרונים שהיא שולחת מעת לעת למנוייה, ובהם היא מפרסמת שירותים ומוצרים שונים שהיא מציעה - למשל שדרוג של מכשיר טלפון נייד או הטבות ברכישת חבילות תקשורת לחו"ל. סלקום אפשרה את הסרת הפרטים באמצעות חיוג למוקד טלפוני שבו היה צריך להמתין 20-30 דקות ולהקשיב לפרסומות נוספות של החברה. התביעה הוגשה גם בשל עצם שליחת הפרסומת וגם בשל אופן היציאה מרשימת התפוצה. שופטת בית המשפט המחוזי בתל אביב, צילה צפת, קיבלה בסוף 2016 רק את העילה המתייחסת לאופן היציאה מהקבוצה. היא קבעה כי סלקום עומדת בתנאים המאפשרים לה לשלוח פרסומות לרשימת לקוחות בלי שזה יפר את האיסור בחוק. על כך הוגש ערעור לעליון.

המקרה של סלקום חריג

השופט עופר גרוסקופף התייחס ראשית בפסק הדין שנתן אתמול (ד') לכך שהמקרה נכנס לאחד החריגים בחוק שמאפשר היתר למשלוח פרסומת ללא קבלת הסכמה מראש, כאשר מדובר ב"משלוח דבר פרסומת על ידי עוסק לנמען הנמנה על רשימת לקוחותיו". הוא קיבל את העמדה של סלקום שלפיה ההודעה הנדרשת בחוק בדבר הכוונה לעשות שימוש בפרטי הלקוח יכולה להימסר גם אחרי מסירת הפרטים של הלקוח לעוסק וכל עוד היא נמסרת לפני משלוח דברי הפרסום.

שאלה חשובה נוספת הייתה איזה פרסומות ניתן לשלוח ללקוחות? האם הן חייבות להתייחס רק לשירותים שהלקוח הספציפי רכש, כפי שטענו המערערים? או שזאת פרשנות מצמצמת מדי?

השופט קיבל את עמדת סלקום וקבע כי אם הוא יקבל את הגישה המצמצמת, כל עוסק יהיה חייב לפצל את רשימות הלקוחות בהתאם לסוג המוצר שרכש הלקוח בעבר. "ספק בעיני אם פרשנות כזאת תואמת את תכליתו של הסעיף מבחינת ציבור הלקוחות, שכן לקוח שרכש מעוסק מוצר מסוים (למשל, ביגוד) עשוי להתעניין גם במוצרים אחרים של אותו עוסק (למשל, נעליים או תיקים)".

איך עסק יכול לדעת איזה פרסומות מותר לו לשלוח ללקוחות ואיזה לא? גרוסקופף אמר כי אין כאן מבחן חד אבל הוא הצביע על עקרונות מנחים. למשל, יתאפשר לעסק לשלוח

דברי פרסומת לרשימת הלקוחות במגוון התחומים שבהם הוא עוסק - כך שחנות לכלי בית לא תוכל לשלוח הודעה על מכירת כרטיסים מוזלים לבית הקולנוע הסמוך.

"ללקוח עשוי להיות עניין בפרסומות"

עקרון נוסף הוא שעסק לא ישתמש ברשימת לקוחות של עסק אחר, כך שסלקום לא תשלח דברי פרסומות לרשימת הלקוחות של שופרסל (שהיא חברה קשורה שלה). עוד עקרון הוא שכאשר לעוסק כמה תחומי עיסוק נבדלים, הן מבחינה עניינית והן מבחינה ארגונית, יש לראות בכל תחום עיסוק כעוסק נפרד, ולאפשר משלוח לרשימת הלקוחות רק ביחס לדברי פרסום הנוגעים למחלקה הרלוונטית. כך למשל, חברת ביטוח לא תוכל לשלוח פרסומות בעניין ביטוח פנסיוני ללקוחות שרכשו אצלה ביטוח אלמנטרי או ביטוח נסיעות לחו"ל.

הוא מצא כי הפרסומות ששלחה סלקום תואמות את הקווים המנחים. "ללקוח סלולר של חברת סלקום עשוי להיות עניין בפרסומות הנוגעות למגוון השירותים הללו, והם מהווים חלק מההיצע הכללי שמעמידה סלקום לטובת לקוחות הסלולר שלה", ולכן בית המשפט המחוזי ידון כעת רק בתביעה המתייחסת לאופן היציאה מהקבוצה. אל עמדתו הצטרפו השופטים יצחק עמית וג'ורג' קרא.

גרוסקופף התייחס בהערת אגב לכך שהחלק שכן אושר במחוזי, בנוגע לאופן היציאה מרשימת התפוצה, התייחס רק ללקוחות שניסו בפועל לצאת ממנה והתקשרו למספר שניתן. "ייתכן כי ניתן היה לכלול בגדר חברי הקבוצה בעילה בדבר אופן היציאה מהקבוצה את כל נמעני דברי הפרסום ששלחה סלקום, בין אם פנו אליה בבקשה להסירם ובין אם לאו (כלומר, תת הקבוצה הראשונה). ואולם, לא כך נתבקש בבקשת האישור מושא הערעור, ולפיכך אינני נדרש לכך".

סלקום יוצגה על ידי עורכי דין ברק טל ודרור ורסנו מיגאל ארנון. את התובעים הייצוגיים רונן לפיד ונחמן עומר ייצגו עורכי הדין אורה ירקוני ודור נחמן.