

מיכה בר, משרד עורכי-דין
MICHA BAR, LAW OFFICE

תאריך: 5.1.09
מס': 29/ל
Date: 5.1.09
No : 29/ל

מבלי לפגוע בזכויות
ר ש ו ם

לכבוד:
מר משה גל – מנהל בתי המשפט
רח' כנפי נשרים 22
ירושלים

נכבדי,

הנדון: רישום תובענה ייצוגית בפנקס התובענות הייצוגיות הזמני

הנני מתכבד לפנות אליך בעניין שבנדון כדלקמן:

1. מצייב עותק מתובענה ייצוגית 5680-05-08 שהוגשה לבית משפט המחוזי מחוז מרכז – פי"ת.
2. אודה על התובענה הייצוגית כאמור בפנקס התובענות הייצוגיות הזמני המתנהל על ידי הנהלת בית המשפט, ומשלוח אישור על כך למשרד הח"מ.
3. תודה על שיתוף הפעולה.

בכבוד רב,
מיכה בר, עו"ד

Sonol Tower

52 Menachem Begin Rd. Tel-Aviv, 67137

E-mail: mbarlaw@zahav.net.il דוא"ל:

מגדל סונול

דרך מנחם בגין 52, ת"א 67137

פסק: 03-7914773 Fax:

טל: 03-7914774 Tel:

ת.פ. 5620-05-08

בעניין שבין:

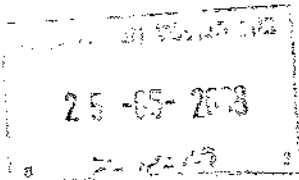
1. ליואי את ליואי מספר 557368685

2. רו"ח עדי ליואי ת.ז. 058147943

שניהם מרחי רוטשילד 78, תל - אביב
ע"י ב"כ עו"ד מנחם גלברד ו/או עו"ד מיכה בר
אשר כתובתם לצורך תובענה זו הנה אצל:
עו"ד מיכה בר,

מרחי דרך מנחם בגין 52, "מגדל סונולי", ת"א 67137
טל: 03-7914774, פקס: 03-7914773

התובעת



נגד

נטוויזין 013 ברק בע"מ ח.פ. 512244302

מרחי המלאכה 15, פארק תעשיות אפק, ראש העין 48091

הנתבעת

מהות התביעה: כספית, ייצוגית.

סכום התביעה: סכום התביעה של התובעים הייצוגיים 21.76 ש"ח.
סכום התביעה המצטבר לכל הקבוצה - 77,840,000 ש"ח.

תובענה ייצוגית

מוגשת בזאת תובענה ייצוגית על פי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו - 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות")

עניינה של התובענה בשיווק ומכירת כרטיסי חיוג "גלובל - קארד" ובמכירת כרטיסי חיוג "HOME CARD" (להלן: "כרטיסי החיוג") על ידי הנתבעת, תוך הטעיית ציבור הצרכנים ו/או המשתמשים בכרטיסי החיוג, אי גילוי פרטים מהותיים ביחס למתכונת החיוג בכרטיסי החיוג ו/או לאופן חיוב השיחות בגין השימוש בכרטיסי החיוג, כל זאת בניגוד לדין.

הנתבעת ניצלה את מעמדה ושמה בענף התקשורת וכרטיסי החיוג, כדי לגרום לתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, להתקשר כמנויים ו/או לרכוש את כרטיסי החיוג, תוך אי גילוי פרטים מהותיים ביחס למתכונת החיוג בכרטיסי חיוג ו/או לאופן חיוב השיחות בגין השימוש בכרטיסי החיוג.

בעניין שבין:

1. ליואי את ליואי מספר 557368685

2. רו"ח עדי ליואי ת.ג. 058147943

שניהם מרחי רוטשילד 78, תל - אביב
ע"י ב"כ עו"ד מנחם גלברד ואו עו"ד מיכה בר
אשר כתובתם לצורך תובענה זו הנה אצל:

עו"ד מיכה בר,

מרחי דרך מנחם בגין 52, "מגדל סונול", ת"א 67137

טל: 03-7914774, פקס: 03-7914773

התובעת

נ ג ד

נטוויז'ן 013 ברק בע"מ ח.פ. 512244302

מרחי המלאכה 15, פארק תעשיות אפק, ראש העין 48091

הנתבעת

מהות התביעה: כספית, ייצוגית.

סכום התביעה: סכום התביעה של התובעים הייצוגיים 21.76 ₪.

סכום התביעה המצטבר לכל הקבוצה - 77,840,000 ₪.

תובענה ייצוגית

מוגשת בזאת תובענה ייצוגית על פי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות")

עניינה של התובענה בשיווק ומכירת כרטיסי חיוג "גלובל – קארד" ובמכירת כרטיסי חיוג "HOME CARD" (להלן: "כרטיסי החיוג") על ידי הנתבעת, תוך הטעיית ציבור הצרכנים ואו המשתמשים בכרטיסי החיוג, אי גילוי פרטים מהותיים ביחס למתכונת החיוג בכרטיסי החיוג ואו לאופן חיוב השיחות בגין השימוש בכרטיסי החיוג, כל זאת בניגוד לדין.

הנתבעת ניצלה את מעמדה ושמה בענף התקשורת וכרטיסי החיוג, כדי לגרום לתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, להתקשר כמנויים ואו לרכוש את כרטיסי החיוג, תוך אי גילוי פרטים מהותיים ביחס למתכונת החיוג בכרטיסי החיוג ואו לאופן חיוב השיחות בגין השימוש בכרטיסי החיוג.

הנתבעת הטעתה את התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, והתנהגה כלפיהם בחוסר תום לב.

בהתאם לסעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות וסעיף 1 לתוספת השניה לחוק, זכאים התובעים להגיש תובענה זו הואיל ומדובר בתביעה כנגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה בין אם לאו.

רקע עובדתי

- 1 התובעת 1 הנה שותפות רואי חשבון המנהלת עסקיה בארץ (להלן: "התובעת"). התובע 2 הוא מנהל עסקיה של התובעת ומי שביצע הפעולות בשמה הנוגעות לתביעה זו (להלן: "התובע").
 - 2 הנתבעת הינה תאגיד התקשורת הגדול בישראל בתחום של שירותי תקשורת, הכוללים בין היתר, שירותי חיוג ישיר מישראל לכל העולם, וכן כרטיסי חיוג כדוגמת אלו נושא תביעה זו – כרטיס חיוג "גלובל קארד" וכרטיס חיוג "HOME CARD" (להלן: "ברק" או "הנתבעת").
 - 3 התובעים נמנים על לקוחותיה של הנתבעת, ברק, העושים שימוש בכרטיס החיוג "גלובל קארד" (מנוי מס' 272909) – (להלן: "כרטיס החיוג גלובל"), ובכרטיס חיוג "HOME CARD" (להלן: "כרטיס החיוג הום").
 - 4 התובע הוא שרכש את הכרטיסים מושא תביעה זו מטעם התובעת וגם עשה שימוש בכרטיסים. על מנת להבהיר וליתן לבית המשפט הנכבד מושג באשר לאופי ולשימוש אותו ניתן לעשות בכרטיסי החיוג כאמור, יצוין כדלקמן:
- כרטיס החיוג גלובל ("GLOBAL CARD") - כרטיס חיוג בינלאומי, המאפשר חיוג מחו"ל מיותר מ- 95 יעדים בעולם, לארץ ולשאר העולם, וכן מהארץ לחו"ל. ניתן להתקשר באמצעות הכרטיס מכל טלפון. הנתבעת יצרה כלפי התובעים והציבור את המצג, כי על פי כרטיס חיוג זה מחויב המשתמש בזמן השימוש בפועל במדויק ללא סטיות ועיוותים.
- כרטיס החיוג הום ("HOME CARD") - כרטיס חיוג המשולם מראש, המאפשר (על פי פרסומי הנתבעת) חיוג מישראל לחו"ל, מחו"ל לישראל, ומחו"ל לחו"ל. הכרטיס מכיל כמות יחידות נקובה מראש, כך שהיחידות מתורגמות למספר דקות השיחה לפי היעד אליו חייגת. ניתן לחייג באמצעות הכרטיס מכל סוגי הטלפון (ציבורי, בזק, סלולרי).
- 5 התובעים פנו לנתבעת, על מנת לברר את האופן בו מבוצע החיוב בתשלום בגין השימוש בכרטיס החיוג גלובל, שכן התעורר בהם החשד, כי החיוב אינו מבוצע בהתאם למצגי הנתבעת אלא בדרך אחרת.

- 6 בעקבות הפניה הנוכרת בסעיף 5 לעיל, התקיימה ביום 22.8.06 שיחה טלפונית בין התובע לבין מר דן שלו, ממוקד שירות לקוחות עסקי של הנתבעת, ובאותה שיחה הסביר מר שלו לתובע את האופן בו מבוצע החיוב בגין השימוש בכרטיס החיוב גלובל.
- 7 לאחר השיחה, שלח מר דן שלו בכתב את הדברים שנאמרו על ידו בשיחה הטלפונית. העתק מכתבו של מר דן שלו מצ"ב לכתב התביעה כחלק בלתי נפרד הימנו וסומן נספח א'.
- 8 נספח א' מהווה הודאת בעל דין, לפיה, מחייבת הנתבעת את התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה העושים שימוש בכרטיס החיוב גלובל, על פי יחידת זמן של 10 שניות (לכל הפחות), בעוד שבפועל משך השיחה המתבצעת הינו פחות, כל זאת בניגוד למצגי הנתבעת.
- 9 התנהגותה ומעשיה כאמור של הנתבעת, קרי - עיגול משך השיחה כלפי מעלה ליחידה הקרובה ל- 10 שניות, ללא מתן גילוי נאות לציבור על כך, הינו משום הטעיה של התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, המשתמשים בכרטיס החיוב גלובל.
- 10 החוק מחייב את הנתבעת להגן על זכויות הצרכן, ולאפשר לצרכן את היכולת לבחור את השירות והמוצר המתאים לו, על בסיס מידע מלא ומפורט, לבל יתקשר בעסקה שאינה כדאית מבחינתו. הנתבעת כשלה, בין היתר, בשמירה על מילוי חובה חוקית זו והפרה אותה.
- 11 התובעים פנו אל הנתבעת בדרישה לקבל הסברים מדוע הופרו על ידה חוקי הגנת הצרכן ודיני החוזים, ודרשו ממנה לתקן את ההפרות. בנוסף דרשו התובעים פיצוי על הנזקים שנגרמו להם ולחברי הקבוצה. העתק מכתב הפניה מיום 2.1.07 מצ"ב לתביעה זו כחלק בלתי נפרד הימנה וסומן נספח ב'.
- 12 בין הצדדים התקיימו מספר פגישות, אולם מאחר והמדובר במו"מ בין עורכי דין אין מפורט תוכנו, והתובעים מסתפקים בציון העובדה, כי לא הגיעו לכל הסדר.
- 13 תוך כדי המו"מ התברר לתובעים, כי הנתבעת מוליכה שולל את הציבור גם בקשר לשימוש בכרטיסי החיוב הום.
- 14 בדיקת כרטיסי החיוב הום העלתה, כי קיים פער, הנע בין 5% ל- 10% לערך, בין חיוב הכרטיס המבוצע על ידי הנתבעת לאחר ביצוע השיחה באמצעות כרטיס החיוב כאמור, לבין משך השיחה המבוצעת בפועל באמצעות הכרטיס.
- במילים אחרות, בעוד שהנתבעת גובה כספים מהציבור עבור X דקות שיחה, ניתן לבצע בכרטיס X פחות 5% דקות עד X פחות 10% דקות.
- 15 הנתבעת מטעה את הציבור בכך, שדקות השיחה בכרטיסי הום על פי מצגי הנתבעת, עולים על דקות השיחה שניתן לבצע באמצעות הכרטיס בפועל.

16 כך למשל, לאחר שבוצעה שיחה בת 11 דקות מכרטיס החיוג הום שהכיל קודם השיחה 94 דקות ו- 44 שניות, נשארה בכרטיס (לאחר חיובו על ידי הנתבעת) יתרה בת 80 דקות ו- 14 שניות, במקום כמובן יתרה של 83 דקות ו- 44 שניות, כפי הנדרש.

17 על מנת לאשר האמור מבלי להותיר כל ספק בעניין, בוצעו על ידי מספר רואי חשבון בדיקות בלתי תלויות זו בזו ועצמאיות, אשר אישרו בצורה חד משמעית את ביצוע אופן החיוב כמתואר לעיל. העתק אישורי רואי החשבון מצ"ב לתביעה זו כחלק בלתי נפרד הימנה וסומנו נספחים ג'1 – ג'5.

18 לאור ממצאים חדשים אלו, פנו התובעים, באמצעות באי כוחם, בחודש ספטמבר 2007 לבאי כוח הנתבעת והפנו את תשומת לבם לבעיה החדשה שהתגלתה. התובעים, באמצעות באי כוחם, הבהירו, כי אי ההתאמות שהתגלו בכרטיס החיוג הום ביחס למשך זמן השימוש הנקוב של כרטיסי החיוג הום המונפקים על ידי הנתבעת, לבין זמן השימוש בפועל, הינם חמורים ביותר, ומחייבים תשובה ברורה וחד משמעית.

19 על אף שהובטחה לתובעים התייחסות לפנייתם, ובשלבם מאוחרים יותר, ניתנה להם התחייבות שתקוים פגישה, נותק למעשה הקשר בין הנתבעת לתובעים, ולא נותרה בידי התובעים כל ברירה אלא לפנות לבית המשפט הנכבד.

התשתית הנורמטיבית

א. איסור הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן

20 התנהגותה של הנתבעת, הנה הטעייה כאשר הנתבעת נמנעה בידועין ו/או ברשלנות ממתן פרטים מהותיים לגבי טיב העסקה, מהותה והאופן בו היא מבצעת את החיוב בגין ביצוע השיחות באמצעות כרטיסי החיוג.

21 סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 שכותרתו "איסור הטעייה" קובע:

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;

(2) "...

22 המסגרת לבחינת עילת תביעה שעניינה הטעייה, נקבעה ברע"א 2837/98, ארד נ' בזק, פ"ד נד (1) 600, 607:

"הטעיה היא הצהרה כוזבת. הטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; והשניה, הטעיה במחדל, קרי: אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם...

ודוק: אין זין עילת הטעיה לפי דיני החוזים כדינו של איסור הטעיה על-פי חוק הגנת הצרכן. בעוד שבדיני החוזים על-מנת שתתגבש עילת הטעיה נדרש כי הצד הטוען להטעיה אכן טעה ובשל טעותו זו התקשר בחוזה (ראו סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973), הרי שהאיסור מכוח חוק הגנת הצרכן רחב יותר והוא חל על כל "דבר העלול להטעות צרכן" גם אם הלה לא הוטעה בפועל".

- 23 הנתבעת הטעתה את התובעים, כמו גם את יתר חברי הקבוצה, לגבי אופן ביצוע החיוב בגין השימוש בכרטיסי החיוב גלובל, ולגבי אופן החיוב בכרטיסי החיוב הום וגבתה מהתובעים ומחברי הקבוצה כספים רבים מעבר למה שהתחייבה לגבות, או מעבר למצג שהציגה בעניין החיוב.
- 24 בהתנהגותה, מעשיה ו/או מחדלה כאמור, שינתה הנתבעת מהות "העסקה", בין הצדדים, ללא ידיעת התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, וממילא ללא שלתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, הייתה אפשרות כלשהי להתנגד לכך.
- 25 הנתבעת ניצלה את מעמדה, כוחה ושמה בענף התקשורת, תוך ניצול חולשתם של התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, כמנויים וכבודדים מולה.
- 26 הנתבעת יצרה מצג שווא כלפי התובעים, כמו גם כלפי יתר חברי הקבוצה, ביחס לאופים של כרטיסי החיוב, בעוד שמלכתחילה היה ברור לה, כי אופן החיוב בעת השימוש בכרטיסי החיוב הינו שונה מכפי המוצג על ידה.

ב. חוק החוזים (חלק כללי)

- 27 התנהגותה ומעשיה של הנתבעת, כמתוארים לעיל, מקימים לתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, עילת תביעה בהתאם להוראות חוק החוזים, בגין הטעיה ו/או אי גילוי וכן בגין הפרת חובת תום הלב, בשלב הטרום חוזי והחוזי, ואי קיום החוזה בדרך מקובלת כמפורט להלן:
- 27.1 התובעים, כמו גם חברי הקבוצה, רכשו את כרטיסי החיוב נשוא התביעה עקב טעות באשר לאופן השימוש בכרטיס ו/או אופן חיוב השיחות בעת השימוש בכרטיסים, שהוא תוצאה של הטעיה מצד הנתבעת ו/או מי מטעמה כמשמעה בסעיף 14 בחוק החוזים (חלק כללי).
- 27.2 הנתבעת הטעתה הטעיה פוזיטיבית את התובעים ואת חברי הקבוצה, באשר לאופן חישוב משך השיחות בעת השימוש בכרטיסים, ו/או הטעתה אותם באי גילוי כאשר היה על הנתבעת לגלות לתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, את אופן חישוב משך השיחות בעת השימוש בכרטיסים, כל זאת בניגוד לסעיף 15 בחוק החוזים (חלק כללי).

27.3 הנתבעת הפרה את חובת תום הלב כלפי התובעים ויתר חברי הקבוצה, באי קיום החובה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב במשא ומתן לכריתתו של חוזה כאמור בסעיף 12 בחוק החוזים (חלק כללי), ובאי קיום חובת תום הלב בקיום חוזה כמשמעה בסעיף 39 בחוק החוזים, ולפיכך חייבת הנתבעת בפיצויים לתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, בגין הנזק שנגרם להם.

עשיית עושר ולא במשפט

28 גביית תשלומים על ידי הנתבעת עבור שימוש בכרטיסי החיוג גלובל על בסיס יחידות זמן של 10 שניות (לפחות) תוך עיגול משך השיחה כלפי מעלה, וחיוב כרטיסי החיוג הום בפער הנע בין 5% ל- 10% ביחס לדקות השיחה המוצגות למשתמשים בהם, מהווה עשיית עושר ולא במשפט ולפיכך מזכה את התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, בפיצוי או בהשבה מכוח הוראות **חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979** הקובע בסעיף 1(א):

"ני שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה (להלן-הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן- המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכייה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה- לשלם לו את שווייה".

29 סעיף 1(א) הנ"ל מציב שלושה יסודות להתגבשות עילת התביעה, המתקיימים בענייננו:

- א. התעשרות- הפקת רווח או תועלת על ידי הנתבעת.
- ב. מאדם אחר- ההתעשרות באה לנתבעת מהתובעים או מהקבוצה.
- ג. שלא כדין – התנהגות הנתבעת כמתוארת בכתב תביעה זה הינה התנהגות שלא כדין.

30 הנתבעת הפיקה רווחים עצומים כתוצאה מאופן החיוב בו נהגה, קרי – **בכרטיס החיוג גלובל**: עיגול משך השיחה כלפי מעלה ליחידה הקרובה של 10 שניות, בעוד שבפועל משך השיחה נמשך פחות מכך, **ובכרטיס החיוג הום**: חיוב הכרטיס לאחר ביצוע השיחה בפער הנע בין 5% ל- 10% לערך יותר ממשך השיחה המבוצעת בפועל באמצעות הכרטיס.

התעשרות באה על חשבון התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה. המדובר בהתעשרות שלא כדין, וברור, כי התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, לא היו עושים שימוש כאמור בכרטיסי חיוג אלו ו/או לא היו רוכשים כרטיסי חיוג אלו, אילו ידעו באשר לאופן בו הנתבעת דואגת לחייב בגין שירות זה.

הגדרת הקבוצה ופירוט הנזק

31 כתוצאה מהתנהגותה, מעשייה ומחדליה של הנתבעת, המתבטאים, בין היתר, בהטעיה, הפרת חוזה, במפורש ו/או מכללא, הפרת חובת תום הלב, התעשרות שלא כדין, נגרם לתובעים, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, נזק הבא לידי ביטוי בכך, שבפועל, שילמו התובעים, כמו גם יתר חברי הקבוצה, סכומים בגין זמני שיחות שהנם גבוהים מן הסכומים שהיה עליהם לשלם על פי משך השיחות בפועל, שהיה קצר יותר.

- 32 על הנתבעת לפצות את התובעים, כמו גם את יתר חברי הקבוצה, בגין נזקיהם ו/או בגין אותם התשלומים ביתר.
- 33 בגין השימוש בכרטיס החיוב גלובל, ביחס לתקופה של שלושה חודשים, נגרם לתובעים נזק בסך 13.885 ₪, שהינו תוצאה של חישוב הפרש החיוב שבוצע בפועל על ידי הנתבעת באותה תקופה בכרטיס החיוב גלובל אל מול החיוב ללא העיגול והתאום, ומהווה 3.33% מסכום התשלום עבור השימוש כפי שבוצע על ידי התובעים בכרטיס החיוב גלובל. החישוב כאמור מצ"ב לכתב התביעה כחלק בלתי נפרד הימנה וסומן **נספח ד'**. מובהר כי שיעור הסטייה שגורם "העגול" הנעשה על ידי הנתבעת שלא כדיון הוא 3.33% מסכום השיחות והוא שיעור הנזק של הקבוצה בפריט זה.
- 34 בגין השימוש בכרטיסי החיוב הוס, נגרם לתובעים נזק בסך של 7.875 ₪, בהתבסס על החישוב שלהלן:
- התובעים רכשו 5 כרטיסי חיוב הוס בסך 21 ₪ כל אחד, דהיינו בסה"כ 105 ₪. על פי הבדיקה, הסטייה שגורמת ההונאה או התרמית או ההטעיה מצד הנתבעת הנה בין 5% ל- 10% ממשך השיחה, ולכן הסטייה הממוצעת היא 7.5%. הנזק הכספי מסתכם בסך 7.875 ₪. מובהר כי שיעור הסטייה שגורם "העגול" הנעשה על ידי הנתבעת שלא כדיון הוא 7.5% מסכום השיחות והוא שיעור הנזק של הקבוצה בפריט זה.
- 35 התובעים מעריכים את נזקי כל חברי הקבוצה בסך של **77.84 מיליון ₪**, על פי הפירוט והחישוב שלהלן:
- 35.1 על פי הדוחות התקופתיים שפורסמו על ידי הנתבעת לשנת 2006 הכנסותיה של הנתבעת מסתכמות בסך של כ- 721 מיליון ₪.
- 35.2 כ- 545 מיליון ₪ מתוך סך ההכנסות כאמור, המהווים 75% מכלל ההכנסות לערך, מקורו בשיחות בינלאומיות.
- 35.3 מתוך סך ההכנסות הכולל שמקורו בשיחות בינלאומיות, מהוות ההכנסות מכרטיסי החיוב גלובל 5%, וההכנסות מכרטיסי החיוב הוס 25%.
- 35.4 נתונים אלו, יחד עם הנתונים המפורטים לעיל, לפיהם הנזק ליחיד בכרטיסי החיוב גלובל נאמד ב- 3.33% לערך, ובכרטיסי החיוב הוס נאמד ב- 7.5%, מוביל לחישוב הנזק שלהלן:
- | | | | | | | |
|--------------|--------|-----|--------|-------|---|----------------------------|
| 545 מיליון ₪ | במכפלת | 5% | במכפלת | 3.33% | = | 0.9 מיליון ₪ לשנה |
| 545 מיליון ₪ | במכפלת | 25% | במכפלת | 7.5% | = | 10.22 מיליון ₪ לשנה |
| | | | | | | סה"כ |
| | | | | | | 11.12 מיליון ₪ לשנה |
- 35.5 **במכפלת 7 שנים** **77.84 מיליון ₪**
- 35.6 למען הסר ספק מובהר, כי סעיף 35 מבוסס על אומדן של נתונים על פי הדוחות הכספיים של הנתבעת. בסעיף 35.3 שיעור החיוב בכרטיסי החיוב הנו על פי הערכה ולא מן הנמנע כי לאחר שהנתבעת תגלה כל המסמכים שברשותה, יתברר כי השיעור גבוה יותר.

אגף קשרי לקוחות

תאריך: 22/8/06

לכבוד

עדי
ליואי את ליואי

שלום רב,

הנדון: מגוי 272909

תודה על פנייתך למוקד שירות הלקוחות העסקי של חברת 013 ברק.

בהמשך לשיחתנו, אעלה את סיכום הדברים על הכתב:

- 013 ברק מחייבת שיחות מחו"ל לארץ, אשר בוצעו דרך כרטיס החיוג "גלובל-קארד", עפ"י יחידות זמן של 10 שניות (לכל הפחות). כלומר: משך השיחה מעוגל תמיד כלפי-מעלה ליחידה הקרובה של 10 שניות.

מאחל המשך שיתוף פעולה פורה ושביעות רצון משירותי חברת 013 ברק.

בברכה,

דן שלו
מוקד שירות לקוחות עסקי
אגף קשרי לקוחות

רח' המלאכה 15, פארק סיבל, ראש העין 48091 •
טל. 1-800-013-013 • פקס. 03-9001796 • barakbusiness@013barak.net.il

מיכה בר, משרד עורכי-דין
MICHA BAR, LAW OFFICE

תאריך: 2.1.2007 Date:
מס': 11/ע No :

מכלי לפגוע בזכויות
רשום + אישור מסירה

לכבוד:
מר נתי פרי – מנכ"ל
חברת 013 ברק
רח' המלאכה 16, פארק סיבל
ראש העין, 48091

א.נ.,

הנדון: דרישה לפיצוי כספי בגין חיוג לחו"ל באמצעות כרטיס "גלובל-קארד"

מרשתנו, ליואי את ליואי, העבירה לעיונו את מכתבכם מיום 22.8.06, והורתה לנו לפנות אליכם כדלקמן:

1. מרשתנו נמנית על לקוחותיה העסקיים של חברתכם, חברת 013 ברק (להלן: "החברה"), מנוי מס' 272909.
2. בהמשך לפנית נציג מרשתנו, מר עדי ליואי, מנוקד שירות לקוחות עסקי של חברתכם, קיים נציג מרשתנו ביום 22.8.06, שיחה טלפונית עם מר דן שלו, מנוקד השירות העסקי.
3. סיכום הדברים שנאמרו על ידי נציג חברתכם, מר דן שלו, באותה שיחה טלפונית, הועלו על ידו על הכתב, ואף הועברו לידי מרשתנו.
4. לנוחיותכם, מצ"ב העתק מכתבו של מר דן שלו מיום 22.8.06 (להלן: "המכתב").
5. עיון במכתבכם מלמד, כי הינכם מחייבים את קהל לקוחותיכם העסקיים העושים שימוש בכרטיס החיוג "גלובל-קארד", וביניהם מרשתנו, על פי יחידת זמן של 10 שניות (לכל הפחות), קרי – הינכם מעגלים את משך השיחה כלפי מעלה ליחידה הקרובה של 10 שניות.

6. התנהגותכם ומעשיכם כאמור, תוך עיגול משך השיחה כלפי מעלה ליחידה הקרובה ל-10 שניות, הינה משום הטעתם בפועל של ציבור הלקוחות העסקיים, וביניהם מרשתנו, המשתמשים בכרטיס חיוג זה, וברור, כי ציבור זה, לרבות מרשתנו, לא היה עושה שימוש כאמור בכרטיס זה, אילו ידע באשר לאופן בו הינכם דואגים לחייב בגין שירות זה.
7. לא למותר לציין, כי איסור ההטעיה, מקורו ברצון להגן על זכויות הצרכן, ולאפשר לצרכן את היכולת לבחור את השירות והמוצר המתאים לו, על בסיס מידע מלא ומפורט, לבל יתקשר בעסקה שאינה כדאית מבחינתו.
8. התנהגותכם, מעשיכם ומחדליכם, במיוחד בכל הקשור באופן בו הינכם נוהגים לחייב את לקוחותיה העסקיים של החברה, וביניהם מרשתנו, בגין השיחות לחו"ל המבוצעות באמצעות כרטיס החיוג "גלובל-קארד", מהווה הפרת הוראות החוק, בין היתר, את הוראות חוקי הגנת הצרכן, חוק החוזים, ופקודת הנזיקין.
9. בנוסף, מהווה התנהגותכם כאמור, משום הפרת חובת תום הלב החלה עליכם בהיותכם, בין היתר, "עוסק", חובה אשר הינה בעלת משמעות מיוחדת ומורחבת בנסיבות העניין, לנוכח מערכת היחסים שבין עוסק המספק שירות לצרכן.
10. לבד מהפרת החוקים והחובות כאמור החלים עליכם בנסיבות העניין, מהווים התנהגותכם ומעשיכם משום התעשרות שלא כדין על חשבונם של אותם לקוחות עסקיים, וביניהם מרשתנו, העושים שימוש בשירותי החיוג לחו"ל באמצעות כרטיס החיוג "גלובל-קארד".
11. לנוכח האמור לעיל, הינכם מתבקשים, תוך 30 יום ממועד קבלת מכתבי זה, לפעול כדלקמן:
- 11.1 להשיב למרשתנו את הסך של 13.885 ₪ (כולל מע"מ), המהווה את הפרש הסכום בגין החיוב שבוצע על ידכם, אל מול החיוב בשיחות על פי משך הזמן האמיתי בפועל בו בוצעו השיחות, ביחס לחודשים מרץ, אפריל ויולי 2006. מרשתנו שומרת על זכותה לדרוש כספים נוספים לאחר שיומצאו לידיה מלוא הנתונים והפרטים מכס.
- 11.2 להשיב לכלל הלקוחות העסקיים שעשו שימוש בשירות החיוג כאמור, את הפרש הסכום בגין החיוב שבוצע על ידכם, אל מול החיוב בשיחות על פי משך הזמן האמיתי בפועל בו בוצעו השיחות.

11.3 לפרסם תוך 15 ימים, בשני עיתונים יומיים לפחות, כי הנכם פועלים להחזרת סכומים לאותם הלקוחות העסקיים שביצעו חיוג לחו"ל באמצעות כרטיס החיוג "גלובל-קארד", וזאת בשל הישוב שגוי שבוצע על ידכם, וכי הנכם מבקשים מאותם הלקוחות לפנות אליכם לצורך קבלת הזיכוי הכספי.

11.4 להעביר לידי הח"מ את הנתונים ביחס למספרם הכולל של הלקוחות העסקיים אותם הינכם עתידים לזכות, כמו גם את סכום הזיכוי הכולל שישולם.

11.5 להמציא לח"מ את מספר הלקוחות העסקיים המנויים לשירות כאמור, וכן את כל המסמכים ו/או ההחלטות ו/או פניות הלקוחות שהתקבלו בעניין ו/או המצויים אצלכם.

12. ברצוני להפנות את תשומת לבכם, כי התנהגותכם ומעשיכם המתוארים לעיל, המוצאים ביטוי במכתבכם מיום 22.8.06, מהווים עילת תביעה נגדכם על פי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו - 2006, ואי השבת הכספים לכל אותם לקוחות עסקיים, וביניהם למרשתנו, יאלץ את מרשתנו לפנות לערכאות משפטיות, מתוך מטרה לשמור על אינטרס ציבורי, אותו בחרתם לרמוס.

13. אין באמור במכתבנו זה משום ויתור על זכות ו/או טענה כלשהי העומדת לציבור הלקוחות ו/או למרשתנו בעניין.

בכבוד רב,
עו"ד מנחם גלברד, עו"ד פניקה בר

העתק:
ליואי את ליואי

1 A

150 points

1. Use your card.
2. Check the balance of the card regularly.
3. Check the balance of the card regularly.
4. Check the balance of the card regularly.

4414766377

7 29 10 17

013

013

תאריך: 26.8.07

הנדון: אישור

אני הח"מ, אלכס גנין רו"ח, מרחי דולב 61 גדרה, נתבקשתי לבדוק את נכונות חיוב זמן השיחות בכרטיס חיוב מסוג Home Card שמספרו 4414766377 של חברת ברק 013 (להלן: "כרטיס החיוב").

ביום 26.8.07 בשעה 18:51.00 (מועד תחילת השיחה לחייל) חיגתי באמצעות כרטיס החיוב למדינת ארצות הברית ולטלפון קווי שמספרו 1-718-9211501, קידומת החיוב שנבחרה 013. לאחר החיוב וטרם תחילת השיחה נמסר באופן אוטומאטי שכרטיס החיוב מכיל 77 דקות ו-20 שניות שיחה.

השיחה הסתיימה בשעה 19:07.20 וארכה 16 דקות ו-20 שניות.

מבדיקת כרטיס החיוב מיד לאחר סיום השיחה, בעת שהתכוונתי לערוך שיחה טלפונית נוספת באמצעות כרטיס החיוב לאותו היעד, נמסר בהודעה אוטומאטית כי היתרה בכרטיס 58 דקות (ו-0 שניות).

הוזה אומר התברר לי, כי בעוד שמשך השיחה אותה קיימתי היה 16 דקות ו-20 שניות, חויב כרטיס החיוב על ידי חברת ברק 013 ב-19 דקות ו-20 שניות.

אני מצהיר כי אין לי כל עניין אישי בנושא, ובדיקתי נעשתה על פי בקשת רו"ח עדי ליואי לצורך אימות / הפרכת טיעונו בעניין.

ידוע לי כי מסמך זה עשוי להיות מוגש לערכאות.

ברכה,
אלכס גנין רו"ח

שלוני - קופ ושות'
רואי - חשבון

ח' אלול תשס"ז
22 אוגוסט 2007

הנדון: אישור

אני הח"מ יואל שלוני, מרחי קרית מדע 11 הר חוצבים בירושלים נתבקשתי לבדוק את נכונות חוב זמן השיחות בכרטיס מסוג HOME CARD שמספרו 3363404430 של חברת ברק 013 (להלן כרטיס החיוג).

ביום 21.8.07 בשעה 17:41 חייגתי באמצעות הכרטיס החיוג לארה"ב 9174451683, לאחר החיוג וטרם תחילת השיחה נמסר באופן אוטומטי שכרטיס החיוג מכיל 94 דקות ו-44 שניות.

לפי מונה בשעון עצר נמצא שמשך השיחה שערכתי כאמור היה 11 דקות בדיוק מרגע תחילת השיחה בחו"ל ועד לניתוקה. מבדיקת כרטיס החיוג לאחר סיום השיחה בעת שהתכוונתי לערוך שיחה טלפונית באמצעות כרטיס החיוג לאותו היעד האמור לעיל נמסר בהודעה האוטומטית כי היתרה בכרטיס הינה 80 דקות ו 14 שניות ולא 83 דקות ו- 44 שניות כפי שציפיתי שיהיה, דהיינו הפרש של 3 דקות ו- 30 שניות

בכבוד רב,


יואל שלוני, ח"מ
שלוני קופ ושות'
רואי חשבון

150 MINUTES
3363404430
7291017 103010
קופת-איוווג' ביג טוקל חימק' 3013 * 8
קר 19 אל' (זמן איתר אורנג')
3363404430
To use your card:
1. Call the proper number of the country you wish to use.
2. Observe the language in which you intend to hear the
answering machine.
3. When your call number followed by 4.
4. When you call from the U.S. and the
answering machine is followed by 2.
5. When you call from the U.S. and the
answering machine is followed by 2.
6. When you call from the U.S. and the
answering machine is followed by 2.
Card number: 3363404430
מספר הכרטיס: 3363404430
1. הייטא 0 הנכרטיס
2. הייטא 0 הנכרטיס
3. הייטא 0 הנכרטיס
4. הייטא 0 הנכרטיס
5. הייטא 0 הנכרטיס
6. הייטא 0 הנכרטיס
7. הייטא 0 הנכרטיס
8. הייטא 0 הנכרטיס
9. הייטא 0 הנכרטיס
10. הייטא 0 הנכרטיס
11. הייטא 0 הנכרטיס
12. הייטא 0 הנכרטיס
13. הייטא 0 הנכרטיס
14. הייטא 0 הנכרטיס
15. הייטא 0 הנכרטיס
16. הייטא 0 הנכרטיס
17. הייטא 0 הנכרטיס
18. הייטא 0 הנכרטיס
19. הייטא 0 הנכרטיס
20. הייטא 0 הנכרטיס
21. הייטא 0 הנכרטיס
22. הייטא 0 הנכרטיס
23. הייטא 0 הנכרטיס
24. הייטא 0 הנכרטיס
25. הייטא 0 הנכרטיס
26. הייטא 0 הנכרטיס
27. הייטא 0 הנכרטיס
28. הייטא 0 הנכרטיס
29. הייטא 0 הנכרטיס
30. הייטא 0 הנכרטיס
31. הייטא 0 הנכרטיס
32. הייטא 0 הנכרטיס
33. הייטא 0 הנכרטיס
34. הייטא 0 הנכרטיס
35. הייטא 0 הנכרטיס
36. הייטא 0 הנכרטיס
37. הייטא 0 הנכרטיס
38. הייטא 0 הנכרטיס
39. הייטא 0 הנכרטיס
40. הייטא 0 הנכרטיס
41. הייטא 0 הנכרטיס
42. הייטא 0 הנכרטיס
43. הייטא 0 הנכרטיס
44. הייטא 0 הנכרטיס
45. הייטא 0 הנכרטיס
46. הייטא 0 הנכרטיס
47. הייטא 0 הנכרטיס
48. הייטא 0 הנכרטיס
49. הייטא 0 הנכרטיס
50. הייטא 0 הנכרטיס
51. הייטא 0 הנכרטיס
52. הייטא 0 הנכרטיס
53. הייטא 0 הנכרטיס
54. הייטא 0 הנכרטיס
55. הייטא 0 הנכרטיס
56. הייטא 0 הנכרטיס
57. הייטא 0 הנכרטיס
58. הייטא 0 הנכרטיס
59. הייטא 0 הנכרטיס
60. הייטא 0 הנכרטיס
61. הייטא 0 הנכרטיס
62. הייטא 0 הנכרטיס
63. הייטא 0 הנכרטיס
64. הייטא 0 הנכרטיס
65. הייטא 0 הנכרטיס
66. הייטא 0 הנכרטיס
67. הייטא 0 הנכרטיס
68. הייטא 0 הנכרטיס
69. הייטא 0 הנכרטיס
70. הייטא 0 הנכרטיס
71. הייטא 0 הנכרטיס
72. הייטא 0 הנכרטיס
73. הייטא 0 הנכרטיס
74. הייטא 0 הנכרטיס
75. הייטא 0 הנכרטיס
76. הייטא 0 הנכרטיס
77. הייטא 0 הנכרטיס
78. הייטא 0 הנכרטיס
79. הייטא 0 הנכרטיס
80. הייטא 0 הנכרטיס
81. הייטא 0 הנכרטיס
82. הייטא 0 הנכרטיס
83. הייטא 0 הנכרטיס
84. הייטא 0 הנכרטיס
85. הייטא 0 הנכרטיס
86. הייטא 0 הנכרטיס
87. הייטא 0 הנכרטיס
88. הייטא 0 הנכרטיס
89. הייטא 0 הנכרטיס
90. הייטא 0 הנכרטיס
91. הייטא 0 הנכרטיס
92. הייטא 0 הנכרטיס
93. הייטא 0 הנכרטיס
94. הייטא 0 הנכרטיס
95. הייטא 0 הנכרטיס
96. הייטא 0 הנכרטיס
97. הייטא 0 הנכרטיס
98. הייטא 0 הנכרטיס
99. הייטא 0 הנכרטיס
100. הייטא 0 הנכרטיס

מדינת המקור	מספר טלפון חכם	שיתוח	תאריך שיתוח	שעת שיתוח	תאור שירות מרכזי בינלאומי	תאור שירות מרכזי בינלאומי	מספר עם	טלפון לקשר עם	שירות משנה	מספר לוח	תאריך חיוב
CYPRUS	35726888000	2303	122624	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	035607002	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2603	83002	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	035607002	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2603	101502	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	035607002	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2603	114354	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	035607002	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2603	144122	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	035607002	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2303	143057	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	036937637	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2303	192325	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	036412699	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2303	202930	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	036412699	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	35726888000	2403	192441	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	036412699	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	4.42E+11	2503	170440	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	036412699	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	35726888000	2503	172913	Global Call	מספרים קבועים-בינלאומי	036412699	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	1690204433	2303	95311		מספרים קבועים-בינלאומי	200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2303	113549			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2303	124005			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2303	194124			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2303	194414			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2303	202610			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2403	90609			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2503	171132			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
CYPRUS	357001	2603	81008			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2603	95918			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2603	113447			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2603	114156			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2603	114425			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2603	115621			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2703	204246			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2703	204422			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2903	85919			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2903	90025			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	
UNITED KINGDOM	1690204433	2903	90343			200371831	(IN)	שירותי רשת נבונה	272909	20060428	

חודש אפריל

מספר טלפון היעד	מדינת המקור	מספר טלפון המג	תאריך שיחה (ddmm)	שעת שיחה (hhmm)
97235607002	GERMANY	499999999	207	131224
97235607002	GERMANY	499999999	207	132240
97235607002	GERMANY	499999999	307	105053
97235607002	GERMANY	499999999	307	175638
97235607002	GERMANY	499999999	407	114938
97235607002	GERMANY	499999999	507	122933
97235607002	GERMANY	499999999	507	125317
97236937637	GERMANY	499999999	607	123633
97236937637	GERMANY	499999999	407	114500
97236937637	GERMANY	499999999	507	122252
97236937637	GERMANY	499999999	607	123242
97236412699	UNITED KINGDOM	4.42E+11	707	122748
97236412699	GERMANY	499999999	2806	184308
97236412699	GERMANY	499999999	307	195933
97236990190	GERMANY	499999999	507	204633
97236964704	UNITED KINGDOM	499999999	307	201653
33467490281	UNITED KINGDOM	1690204433	2606	111519
97236749682	UNITED KINGDOM	1690204433	2806	123902
3232169073	UNITED KINGDOM	1690204433	2906	203505
33672933269	GERMANY	16902049103	2906	203952
97226422552	GERMANY	16902049103	3006	205058
4.42E+11	GERMANY	16902049103	107	211721
97236937658	GERMANY	16902049103	107	215848
97236937658	GERMANY	16902049103	207	130303
97226256666	GERMANY	16902049103	307	104116
97226256666	GERMANY	16902049103	307	104733
9.73E+11	GERMANY	16902049103	307	104947
97236962425	GERMANY	16902049103	307	105427
97236749682	GERMANY	16902049103	307	180642
9.73E+11	GERMANY	16902049103	307	181021
97237633801	GERMANY	16902049103	307	182322
97236749682	GERMANY	16902049103	307	182513
9.73E+11	GERMANY	16902049103	307	182812
33672933269	GERMANY	16902049103	307	182935
97236020726	GERMANY	16902049103	307	183253
9.73E+11	GERMANY	16902049103	307	201548
97236020726	GERMANY	16902049103	307	202226
97225619111	GERMANY	16902049103	407	220019
33672933269	GERMANY	16902049103	507	124917
97236020726	GERMANY	16902049103	507	191833
97236020726	GERMANY	16902049103	507	191957
33672933269	GERMANY	16902049103	507	194305
9.73E+11	GERMANY	16902049103	607	121659
97236020726	GERMANY	16902049103	607	124321
97236020726	GERMANY	16902049103	707	123007
97236749682	GERMANY	16902049103	807	200527
			907	72923