

בית משפט מחוזי תל אביב-יפו  
א 1074/09 ( בשא 2307/09 )  
חדאד נ. פרטנר תקשורת ב  
(בתיק חדאד נ. פרטנר תקשורת ..)  
ת.פתיחה: 19/01/09 סדר דין: רגיל

**בית המשפט המחוזי  
בתל-אביב-יפו**

**ניסים חדאד ת.ז. 068104397**

**המבקש:**

ע"י ב"כ עוה"ד ארנון גרפי ו/או משה הולצמן  
ו/או יחזקאל הרשמן ו/או טטיאנה שוכמן  
ו/או אבנר אריה ו/או שלמה רוזנווסר  
ו/או משה פישר  
מדרך מנחם בגין 154, (בית קרדן) תל-אביב-יפו 64921  
(טל': 03-6083565 (רב קווי); פקס': 03-6083567)

**- נגד -**

**פרטנר תקשורת בע"מ**

**המשיבה:**

מרחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק  
ת.ד. 435, ראש העין 48103

## **בקשה לאישור תובענה ייצוגית**

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לעשות שימוש בסמכותו לפי חוק תובענות ייצוגיות,  
התשס"ו-2006 (להלן: "**החוק**"), ולהורות כדלקמן:-

1. לאשר בקשת אישור זו כתובענה ייצוגית לפי הוראות החוק, בשם כלל יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, כהגדרתה בבקשת אישור זו.
2. ליתן את הסעדים המפורטים בבקשת האישור.
3. לפסוק לטובת המבקש, במעמדו כתובע ייצוגי, גמול הולם בהתאם לסמכותו על פי החוק.
4. לפסוק לבאי כוחו של המבקש שכר טרחה ראוי בהתאם לסמכותו לפי החוק.

### **ואלה נימוקי בקשת האישור**

#### **א. הצדדים**

1. המבקש הינו אזרח ותושב ישראל. המבקש רכש את מכשיר הטלפון הסלולרי (מס' טלפון 054-2529259) מאת המשיבה והינו לקוח של המשיבה מזה כשנה.
2. המשיבה הינה חברה סלולארית אחת מהגדולות בארץ אשר רשומה כדין בישראל. עיסוקה של המשיבה במתן שירותי תקשורת לרבות מכירת מכשירי טלפון סלולארי.

## ב. השתלשלות העניינים

3. ביום 20.11.07 (או בסמוך) רכש המבקש במסגרת תוכנית עסקית מספר מכשירי טלפון סלולארי וביניהם מכשיר טלפון מדגם חדשני Nokia E65 (להלן: "המכשיר").

העתק הסכם הרכישה מצורף לכתב תביעה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "א".

הסכם רכישה  
נספח א'

עותקי הודעות חיוב בתשלום בגין שימוש במכשיר הטלפון הסלולרי הנדון מצורפים לבקשת אישור זו כחלק בלתי נפרד ממנה ומסומנים כנספח "ב".

הודעות חיוב  
נספח ב'

4. המדובר במכשיר מ"הדור השלישי" אשר מאפייניו העיקריים על פי קטלוג המשיבה הינם GSM בתדירות 900/1800/1900, שירות שיחות וידאו, מצלמה MPix 2.0, וידאו וסטילס, תמיכה ב-Oboxlive TV, צג 2.2 אינץ', נגן מוסיקה MP3, מערכת הפעלה פתוחה Symbian Os 9.1, דפדפן אינטרנט לגלישה HTML, שליחה וקבלה של email כולל צפייה בקבצים מצורפים, רמקול פנימי מובנה במכשיר, WiFi, Bluetooth, יציאת USB, חריץ הרחבת זיכרון.

העתק דף קטלוג מכשירים מאתר המשיבה מצורף לבקשת אישור זו כחלק בלתי נפרד ממנה ומסומן כנספח "ג".

קטלוג המכשיר  
נספח ג'

5. כאמור לעיל, מדובר במכשיר חדשני, עם אפשרויות שימוש מגוונות אשר על פי תכונותיו כמפורט בקטלוג יוצר רושם של מכשיר באיכות גבוהה הניתן לשימוש נוח וידידותי. אולם כפי שנראה בהמשך הדבר אינו כך.

6. מיד לאחר הרכישה ועם תחילת השימוש התברר למבקש כי במערכת ההפעלה של המכשיר ישנן מספר התופעות החוזרות על עצמן בזמן שימוש במכשיר (להלן: "התקלות") כמפורט להלן:

א. **תקלות בחיוג** - לעיתים קרובות לא ניתן לבצע חיוג באמצעות דף "אנשי הקשר" השמורים במכשיר ו/או באמצעות "יומן השיחות". במקרה זה על המשתמש "לצאת" מדף "אנשי קשר" או "יומן שיחות" ולחייג את המספר הנדרש באופן ידני, הדבר גורם לאי נוחות רבה מאחר ומספר הטלפון לא נמצא לנגד עיניו של המשתמש.

ב. **תקלות בשליחה וקריאה של הודעות sms/mms** - לעיתים קרובות לא ניתן להשתמש בשירות ההודעות. תוך ניסיון לקרוא או לשלוח הודעת sms/mms מתקבלת הודעה בנוסח- "תכונות הודעה לא נתמכות" (או בדומה).

בעת שליחת הודעת sms/mms מופיעה הודעה בנוסח- "לא ניתן לשלוח הודעה נתמכת יש לצאת מה"הודעות" (או בדומה).

ג. **תקלות בחיבור Bluetooth** - לעיתים קרובות לא ניתן להקים חיבור Bluetooth באופן תקין.

- ד. **תקלות בשיחות** - פעמים רבות שומעים את הצד השני אך לא שומעים את המשתמש ולהפך.
7. כאשר התגלו התופעות המפורטות לעיל, בנו של המבקש משה חדאד (להלן: **"משה"**) פנה מטעמו של המבקש לשירות לקוחות של המשיבה וביקש לתקן את הליקויים הנ"ל.
- בעקבות פנייה זו המכשיר נלקח ליומיים למעבדת התיקונים של המשיבה ולדברי נציג השירות של המשיבה הותקנה במכשיר גרסה חדשה של התוכנה.
8. יומיים לאחר התיקון **חזרו התקלות** שהיו קיימות קודם להתקנת הגרסה החדשה. בעקבות זאת פנה משה באמצעות הטלפון לנציגי המשיבה והודיע על הישנות התקלות ובאותו מעמד אף ביקש להחליף את המכשיר.
- נציגי המשיבה הודיעו כי החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל מאחר והתקלות האמורות הינן אופייניות לכל מכשירים מדגם זה (Nokia E65).
9. ביום 21.5.08 "נתקע" המכשיר ב"אנשי הקשר" והפסיק לעבוד.
- משה פנה פעם נוספת לנציגי המשיבה ואלה הציעו לו למסור את המכשיר ליומיים לתיקון במעבדה. כאשר הבהיר משה לנציגי המשיבה כי המכשיר כבר נמסר למעבדה והותקנה בו הגרסה החדשה, הודיעו נציגי המשיבה, כדלקמן:
- א. הליקויים והתקלות הקיימות במכשיר ניתנים לתיקון באמצעות התקנת גרסה חדשה של תוכנה שטרם הוצאה ולכן אין פתרון אלא להמתין ליציאתה.
- ב. החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל למשתמש מאחר והתקלות והליקויים שבמכשיר הינם אופייניות לכל מכשירי הסדרה של אותו הדגם.
- ג. קיימת אפשרות להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר, **אך תוך יצירת התחייבות חדשה לשלוש שנים נוספות.**
- יצוין כי המכשיר נרכש תוך התחייבות ל-36 חודשים וזאת ללא שהייתה למבקש התחייבות קודמת כלשהי (לא משודרג).
10. נציגי המשיבה לא הסכימו להחליף את המכשיר לדגם אחר תקין ללא התחייבות חדשה למשך שלוש שנים.
11. לאחר השיחה הנ"ל עם נציגת המשיבה, התקשר משה שוב לבדוק מה נרשם במחשב על ידי הנציגה, והשיחה הנ"ל הוקלטה על ידו, כדלקמן:
- "משה: - כן, מה הייתה הפנייה, היא רשמה אצלה במחשב, אמרתי פשוט כמה דברים, אני רוצה לדעת מה היא רשמה?"**

**נציגה: - או קיי... מה שרשום זה: לקוח מבין כי מהמכשיר לא ניתן לבצע שיחות ברגע שנכנסים ל"אנשי קשר". נבדק על ידי טכנאי. מאפיין למכשיר.**

**משה: - מאפיין למכשיר?**

**נציגה: - נכון.**

**משה: - כאילו כל המכשירים שלי "65" יש להם אותה בעיה?**

**נציגה: - נכון..."**

תקליטור עם השיחה הנ"ל המוקלטת והתמליל ממנו מצורפים לבקשה זו כחלק בלתי נפרד ממנה ומסומנים כנספח "ד".

תקליטור/תמליל  
נספח ד'

12. נציין כי דגם Nokia E65 נמכר אף בחברה סלולארית המתחרה של המשיבה- חברת "סלקום". "סלקום" הייתה מודעת לקיום התקלות במכשירי Nokia E65 וכנראה לאחר תלונות לקוחותיה התחילה להחתיים את רוכשי המכשיר הנ"ל על מסמך ההבהרה- "רשימת התופעות" ולפיו רוכש המכשיר הודיע כי רכש את המכשיר תוך שהינו מודע לתקלות מסוימות.

העתק "רשימת תופעות" של חברת "סלקום" מצורף לבקשה אישור זו כחלק בלתי נפרד ממנה ומסומן כנספח "ה".

מסמך "סלקום"  
נספח ה'

13. האמור לעיל והחתמת "סלקום" את רוכשי המכשיר מהדגם הנדון על הדבר מעיד על כך שהתקלות הקיימות במכשירו של המבקש אכן אופייניות לא רק למכשיר מסוים אלא לכל סדרת המכשירים מדגם Nokia E65 וכן את העובדה הזו הייתה ידוע למשיבה אולם המשיכה לשווק את המכשיר ללא מתן כל התראה לרוכשים על התקלות, ולחילופין- ללא מתן מענה הולם לאותם אלה שרכשו את המכשיר- כדוגמת המבקש- מבלי שהיו מודעים לכך כי רכשו מכשיר עם תקלות.

14. למבקש נגרמה עגמת נפש רבה בשל התקלות הכרוכות בתפעול מכשיר הטלפון הסלולארי והוא חש כי הוטעה לחשוב שרכש מכשיר חדש ותקין לחלוטין בעוד שקיבל מכשיר חדש אך פגום שלא ניתן לתקנו!!

### ג. עילות וטענות משפטיות

15. תובענה זו מוגשת בהתאם לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, סעיף 2, כדלקמן:

**"תביעה נגד עוסק, בהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".**

16. המבקש יטען כי התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הטעיה על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א- 1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") לגבי עניין מהותי בעסקה לרבות:-

א. בעניין הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או השירות במשמעות **ס' 2(1) לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי עובר לרכישת המכשיר על התקלות האופייניות לדגם, כמו גם שלא ניתן לתקן את התקלות;

- ב. בעניין המרכיבים של הנכס במשמעות **ס' 2(2) לחוק הגנת הצרכן** - אי גילוי כי מרכיב התוכנה של המכשיר גורם לתקלות וכי לצורך התגברות עליהן יש צורך בהחלפת רכיב התוכנה (שטרם פותחה או שטרם בנמצא אצל המשיבה).
- ג. בעניין מועד ההספקה או מועד מתן השירות במשמעות **ס' 2(3) לחוק הגנת הצרכן**, ובעניין דרכי הטיפול בנכס במשמעות **סעיף 2(5) לחוק הגנת הצרכן** - לא נמסר למבקש עובר לרכישת המכשיר כי לא ניתן יהיה לתקן את התקלות וכי התיקון מצריך תוכנה חדשה שטרם פותחה או שטרם בנמצא אצל המשיבה.
- ד. בעניין השימוש שניתן לעשות במכשיר, התועלת שניתן להפיק ממנו והסיכונים הכרוכים בו, במשמעות **ס' 2(4) לחוק הגנת הצרכן** - התקלות החוזרות ונשנות פוגמות, בין היתר, ביעילות השימוש במכשיר.
- ה. בעניין התאמתו - או ליתר דיוק אי התאמתו - של המכשיר לתקן, למפרט ולדגם במשמעות **סעיף 2(11) לחוק הגנת הצרכן** - התקלות מהוות סטייה וחריגה מהותית מתיאור תכונות ויכולות המכשיר כפי שפורטו במפרטים ויתר המסמכים שהוצאו על ידי המשיבה.
- ו. בעניין קיומם - או ליתר דיוק אי קיומם - של חלפים, אביזרים או חומרים מיוחדים או מתאימים לתיקון המכשיר או לשימוש בו, במשמעות **סעיף 2(12) לחוק הגנת הצרכן** - אי גילוי בעניין תוכנה פגומה הגורמת לתקלות חוזרות ונשנות ואי יכולת לתקן את הפגמים.
- ז. בעניין אי גילוי בעיות בשירות אחזקה ותנאיו במשמעות **ס' 2(16) לחוק הגנת הצרכן**, כמו גם בקשר לאחריות לנכס או לשירות במשמעות **ס' 2(17) לחוק הגנת הצרכן** - דרישת נציגי המשיבה להמתין ליציאת גרסה חדשה אשר רק באמצעותה ניתן יהיה לתקן את התקלה, כמו גם סירוב להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר ללא התחייבות חדשה מצידו של הלקוח.
17. המבקש יטען כי התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי הנאותה על פי סעיף 4 (א) לחוק הגנת הצרכן, לפיו - **"עוסק חייב לגלות לצרכן - כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס"**.
18. המבקש יטען כי התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת הוראות **ס' 3.3(ב) לחוק הגנת הצרכן** לפיו: **"לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל... שיש בו ניצול... בורותו (של הצרכן - הח"מ)..., הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או שלם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת"**.
- אי גילוי דבר קיומן של תקלות חוזרות ונשנות בדגם המסוים, כמו גם, חוסר האפשרות לתקן את התקלות, תוך הצגת הדגם כתקין ומכירתו כדגם תקין לחלוטין, עולים כדי ניצול לרעה של בורות הצרכן בכל הקשור לאיכותו הטכנית האמיתית של המכשיר תוך הצגתו כמכשיר תקין ואמין לכל דבר ועניין.
19. המבקש יטען כי התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי לצרכן לפי **ס' 4(א)**

**לחוק הגנת הצרכן, ובכלל זה- באי גילוי "1) כל פגם או איכות או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס".**

20. המבקש יטען כי התנהגותה ומחדליה של המשיבה עולים כדי הטעיה, חוסר תום לב, התנהגות שלא בדרך מקובלת והפרת ההסכם.

#### **ד. התובענה ראויה להידון כתובענה ייצוגית**

##### **1.1. הגדרת יחידי הקבוצה המיוצגת**

21. הקבוצה המיוצגת הינה כל אדם ו/או תאגיד, אשר רכש מהמשיבה מכשיר טלפון סלולארי מדגם Nokia E65 וזאת מבלי שהמשיבה הודיע לו בכתב על התקלות הקיימות במכשיר מסוג זה.

22. לחילופין- כל הגדרה אחרת כפי שיקבע בית המשפט הנכבד.

##### **2.2. גודלה של הקבוצה המיוצגת**

23. נציין כי בשלב זה לא ניתן לדעת את המספר המדויק של יחידי הקבוצה המיוצגת, ברם נתונים אלה הינם ברשותה של המשיבה.

24. יחד עם זאת יש להניח כי הקבוצה המיוצגת נאמדת באלפים- אם לא עשרות אלפי- לקוחות- שהינם מנויים אצל המשיבה ורכשו את מכשיר מדגם Nokia E65

25. לפי נתונים שנלקחו מאתר האינטרנט של המשיבה התקשרו עמה כ- 2.6 מיליון לקוחות בישראל (כשליש מנתח השוק הסלולארי), ובקטלוג המכשירים של המשיבה כ-36 דגמי טלפון.

לפי התפלגות רגילה יוצא כי 70,000 מנויים (= 36 דגמים : 2.6 מיליון מנויים) רכשו מכשיר מהדגם נשוא בקשה זו.

העתק "כרטיס ביקור" מאתר האינטרנט של המשיבה מצורף לבקשה זו כחלק בלתי נפרד ממנה ומסומן כנספח "1".

נתוני המשיבה נספח 1
------------------------

##### **3.3. שאלות מהותיות משותפות של עובדה ומשפט**

26. התובענה מעוררת שאלות משותפות של עובדה ומשפט המשותפת לכלל יחידי הקבוצה ויש אפשרות סבירה שהן תוכרענה לטובת הקבוצה, כדלקמן:-

- א. האם מדובר בהטעיית הלקוחות של המשיבה בעניין תכונות המכשיר הנרכש?
- ב. האם היה על המשיבה להודיע ללקוחות שרכשו מכשירים מהדגם המדובר על התקלות במכשיר או הבעיות הכרוכות בשימוש במכשיר ודרכי תיקון?
- ג. האם על המשיבה להחליף את המכשיר האמור במכשיר תקין חדש מדגם אחר באותה רמה למבקש, כמו גם ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, לפי בקשתם, וזאת בתוך תקופת ההסכם הקיים, וללא התחייבות להאריך את תקופת ההסכם, או כל התחייבות אחרת?
- ד. האם התנהגות המשיבה מזכה את המבקש, כמו גם את יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, בפיצויים על פי חוק הגנת הצרכן?

ה. האם התנהגות המשיבה מזכה את המבקש, כמון גם את יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, בפיצויים בגין עגמת נפש?

#### **4.ד. תובענה ייצוגית- דרך יעילה והוגנת**

27. תובענה ייצוגית הינה דרך יעילה והוגנת לצורך הכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.
28. המדובר במכירה מכשירי טלפון סלולארי מדגם מסוים עם תקלות שלא ניתנות לתיקון המפריעות בשימוש רגיל ויומיומי במכשיר כאשר במקביל בשוק קיימים עשרות דגמי טלפון אחרים במחיר ורמה דומים ללא בעיות הפעלה.
29. המכשיר מהדגם הלקוי נמכרו לאלפי לקוחותיה של המשיבה במחיר רגיל תוך התחייבות הלקוח למשיבה למשך 36 חודשים וזאת מבלי שהמשיבה עדכנה את רוכשי המכשיר בעניין התקלות, הליקויים וחוסר היכולת לתקנם.
30. הפתרון היחיד שהמשיבה באמצעות נציגיה הואילה להציע ללקוחותיה הינו להמתין עד ליציאת גרסת התוכנה החדשה או להחליף את המכשיר לדגם אחר תחת התחייבות חדשה לתקופה של 36 חודשים.
31. בנסיבות העניין הלקוחות העושים שימוש בדגם הלקוי לא יגישו תובענה להחלפת המכשיר, או להשבה כספית, או לביטול העסקה וזאת בשל הערך הנמוך ביחס של עלות העסקה הכוללת.

#### **5.ד. חלימות הייצוג**

32. ב"כ המבקש, עו"ד ארנון גרפי, הינו בעל ניסיון בהגשת תובענות ייצוגיות (כנגד "פלאפון", "בזק", "שרבט", "מקורות", "פיזור", "תרימה" ועוד) כמו גם ייצוג נתבעים שונים בתובענות ייצוגיות (לשכת עורכי הדין, משנה למנכ"ל חברת "דלק" ועוד), היה יו"ר ועדת תובענות ייצוגיות של לשכת עורכי הדין מספר שנים, ונציג לשכת עורכי הדין בוועדת המשנה של ועדת חוק חוקה ומשפט שעסקה בניסוח וגיבוש חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, מרצה ומנחה בפאנלים מקצועיים בעניין תובענות ייצוגיות (כנסים מקצועיים של לשכת עורכי הדין, פורום יועצים משפטיים של חברות פרטיות, ועוד).

כך למשל, עו"ד ארנון גרפי הגיש חוות דעת בעניין שכר טרחה ראוי לעו"ד מייצג וגמול הולם לתובע ייצוגי לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו (כב' השופטת ד"ר ד. פלפל) במסגרת תובענה ייצוגית (2474/02, ת.א. 2475/02, תומר רותם ואח' נ' ערוצי הכבלים והלווין), לרבות סקירת משפט משווה, ובית המשפט התייחס אליה בפסק דינו מיום 28.2.07.

#### **6.ד. תום לב**

33. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.

#### **ה. הסעדים הנתבעים**

34. הסעדים הנתבעים במסגרת התובענה הייצוגית הינם כדלקמן:-

א. ליתן פסק דין הצהרתי לפיו על המשיבה למכור את המכשיר טלפון מדגם Nokia E65 תוך הבהרה ברורה בכתב ללקוח על התקלות הקיימות במכשיר. בכלל זה לחייב את המשיבה לפרסם מודעה באתר האינטרנט שלה בקטלוג

המכשירים על התקלות האופייניות לדגם האמור ובעת המכירה להחתיים את לקוחותיה המחליטים לרכוש את המכשיר על דף ההסבר בעניין התקלות האפשריות.

ב. להורות למשיבה להשיב ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם למבקש), שרצונם בכך, את התשלומים אשר שולמו על ידם למשיבה עבור מכשירי הטלפון מדגם Nokia E65, כנגד החזרת מכשיר למשיבה.

ג. לחילופין, להורות למשיבה להחליף ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם המבקש), אם רצונם בכך, את המכשיר הלקוי שרכשו למכשיר חדש מדגם אחר מה"דור השלישי" המקביל לו בטיבו ותכונותיו וזאת במסגרת תקופת ההתחייבות המקורית (של המכשיר הקודם), מבלי להתנות את ההחלפה בהארכת תקופת ההתחייבות, או בכל התחייבות חדשה אחרת.

ד. להורות למשיבה לשלם ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם למבקש), פיצויים בגין עוגמת נפש בהתאם לחוק הגנת הצרכן בגובה של 1,000 ש"ח לכל אחד מיחידי הקבוצה.

ה. לפסוק שכר טרחה ראוי לעורכי הדין המייצגים, באי כוח המבקש.

ו. לפסוק גמול הולם למבקש, במעמדו כתובע ייצוגי.

35. לבקשת אישור זו מצורף נוסח התובענה הייצוגית, כמתחייב בחוק, ובכפוף לקבלת בקשת האישור על ידי בית המשפט הנכבד ואישור התובענה כייצוגית.

#### ו. לסיום

36. בקשת אישור זו נתמכת בתצהירי המבקש ובנו, משה חדאד, התומכים בה ומהווים על נספחיהם חלק בלתי נפרד ממנה.

37. בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת להורות כדלקמן :-

א. להיעתר לבקשת האישור ולאשר את התובענה כתביעה ייצוגית, על כל הנובע ומשתמע מכך.

ב. להורות על הגשת התובענה הייצוגית בנוסח שצורף לבקשת אישור זו, או בכל נוסח שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד.

ג. להורות על פרסום לציבור לגבי קבלת בקשת האישור.

ד. לחייב את המשיבה בהוצאות ההליך המשפטי ושכ"ט ב"כ המבקש בצירוף מע"מ בגינו, וכן בהוצאות מלוא הפרסומים המתחייבים על פי הדין ו/או על פי החלטות בית המשפט הנכבד, ובכלל זה בגין הגשת בקשת האישור ואישור התובענה הייצוגית.

  
 אבנן גרפי, עו"ד  
 ב"כ המבקש



## תצהיר

אני הח"מ ניסים חדד נושא ת"ז מס' 068104397, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן:-

1. הנני עושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה שהוגשה מטעמי לבית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו, לאשר תובענה ייצוגית נגד פרטנר תקשורת בע"מ (להלן: "המשיבה") בעניינים המפורטים בבקשה ובתצהירי זה.

### א. הצדדים

1. הנני אזרח ותושב ישראל. רכשתי את מכשיר הטלפון הסלולארי (מס' טלפון 054-2529259) מאת המשיבה והנני לקוח של המשיבה מזה כשנה.
2. המשיבה הינה חברה סלולארית אחת מהגדולות בארץ אשר רשומה כדין בישראל. עיסוקה של המשיבה במתן שירותי תקשורת לרבות מכירת מכשירי טלפון סלולארי.

### ב. השתלשלות העניינים

3. ביום 20.11.07 (או בסמוך) רכשתי במסגרת תוכנית עסקית מספר מכשירי טלפון סלולארי וביניהם מכשיר טלפון מדגם חדשני Nokia E65 (להלן: "המכשיר").

העתק הסכם הרכישה מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "א".

הסכם רכישה  
נספח א'

עותקי הודעות חיוב בתשלום בגין שימוש במכשיר הטלפון הסלולארי הנדון מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנים כנספח "ב".

הודעות חיוב  
נספח ב'

4. המדובר במכשיר מ"הדור השלישי" אשר מאפייניו העיקריים על פי קטלוג המשיבה הינם GSM בתדירות 900/1800/1900, שירות שיחות וידאו, מצלמה MPix 2.0, וידאו וסטילס, תמיכה ב-Oboxlive TV, צג 2.2 אינץ', נגן מוסיקה MP3, מערכת הפעלה פתוחה Symbian Os 9.1, דפדפן אינטרנט לגלישה HTML, שליחה וקבלה של email כולל צפייה בקבצים מצורפים, רמקול פנימי מובנה במכשיר, WiFi, Bluetooth, יציאת USB, חריץ הרחבת זיכרון.

העתק דף קטלוג מכשירים מאתר המשיבה מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "ג".

קטלוג המכשיר  
נספח ג'

5. כאמור לעיל, מדובר במכשיר חדשני, עם אפשרויות שימוש מגוונות אשר על פי תכונותיו כמפורט בקטלוג יוצר רושם של מכשיר באיכות גבוהה הניתן לשימוש נוח וידידותי. אולם כפי שאראה בהמשך הדבר אינו כך.

6. מיד לאחר הרכישה ועם תחילת השימוש התברר לי כי במערכת ההפעלה של המכשיר ישנן מספר התופעות החוזרות על עצמן בזמן שימוש במכשיר (להלן: "התקלות") כמפורט להלן:

- א. **תקלות בחיוב** - לעיתים קרובות לא ניתן לבצע חיוג באמצעות דף "אנשי הקשר" השמורים במכשיר ו/או באמצעות "יומן השיחות". במקרה זה על המשתמש "לצאת" מדף "אנשי קשר" או "יומן שיחות" ולחייג את המספר הנדרש באופן ידני, הדבר גורם לאי נוחות רבה מאחר ומספר הטלפון לא נמצא לנגד עיניו של המשתמש.
- ב. **תקלות בשליחה וקריאה של הודעות sms/mms** - לעיתים קרובות לא ניתן להשתמש בשירות ההודעות. תוך ניסיון לקרוא או לשלוח הודעת sms/mms מתקבלת הודעה בנוסח- "תכונות הודעה לא נתמכות" (או בדומה).
- בעת שליחת הודעת sms/mms מופיעה הודעה בנוסח- "לא ניתן לשלוח הודעה נתמכת יש לצאת מה"הודעות" (או בדומה).
- ג. **תקלות בחיבור Bluetooth** - לעיתים קרובות לא ניתן להקים חיבור Bluetooth באופן תקין.
- ד. **תקלות בשיחות** - פעמים רבות שומעים את הצד השני אך לא שומעים את המשתמש ולהפך.
7. כאשר התגלו התופעות המפורטות לעיל, בני, משה חדאד (להלן: "משה"), פנה מטעמי לשירות לקוחות של המשיבה וביקש לתקן את הליקויים הנ"ל. בעקבות פנייה זו המכשיר נלקח ליומיים למעבדת התיקונים של המשיבה ולדברי נציג השירות של המשיבה הותקנה במכשיר גרסה חדשה של התוכנה.
8. יומיים לאחר התיקון **חזרו התקלות** שהיו קיימות קודם להתקנת הגרסה החדשה. בעקבות זאת פנה משה באמצעות הטלפון לנציגי המשיבה והודיע על הישנות התקלות ובאותו מעמד אף ביקש להחליף את המכשיר.
- נציגי המשיבה הודיעו כי החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל מאחר והתקלות האמורות הינן אופייניות לכל מכשירים מדגם זה (Nokia E65).
9. ביום 21.5.08 "נתקע" המכשיר ב"אנשי הקשר" והפסיק לעבוד.
- משה פנה פעם נוספת לנציגי המשיבה ואלה הציעו לו למסור את המכשיר ליומיים לתיקון במעבדה. כאשר הבהיר משה לנציגי המשיבה כי המכשיר כבר נמסר למעבדה והותקנה בו הגרסה החדשה, הודיעו נציגי המשיבה, כדלקמן:
- א. הליקויים והתקלות הקיימות במכשיר ניתנים לתיקון באמצעות התקנת גרסה חדשה של תוכנה שטרם הוצאה ולכן אין פתרון אלא להמתין לציאתה.
- ב. החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל למשתמש מאחר והתקלות והליקויים שבמכשיר הינם אופייניות לכל מכשירי הסדרה של אותו הדגם.

ג. קיימת אפשרות להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר, אך תוך יצירת התחייבות חדשה לשלוש שנים נוספות.

אציין כי המכשיר נרכש תוך התחייבות ל-36 חודשים וזאת ללא שהייתה לי התחייבות קודמת כלשהי (לא משודרג).

10. נציגי המשיבה לא הסכימו להחליף את המכשיר לדגם אחר תקין ללא התחייבות חדשה למשך שלוש שנים.

11. אחר השיחה הנ"ל עם נציגת המשיבה, התקשר משה שוב לבדוק מה נרשם במחשב על ידי הנציגה, והשיחה הנ"ל הוקלטה על ידו, כדלקמן:

**"משה: - כן, מה הייתה הפנייה, היא רשמה אצלה במחשב, אמרתי פשוט כמה זברים, אני רוצה לדעת מה היא רשמה?"**

**נציגה: - או קיי... מה שרשום זה: לקוח מבין כי מהמכשיר לא ניתן לבצע שיחות ברגע שנכנסים ל"אנשי קשר". נבדק על ידי טכנאי. מאפיין למכשיר.**

**משה: - מאפיין למכשיר?**

**נציגה: - נכון.**

**משה: - כאילו כל המכשירים שלי "65" יש להם אותה בעיה?**

**נציגה: - נכון..."**

תקליטור/תמליל נספח ד'

תקליטור עם השיחה הנ"ל המוקלטת והתמליל ממנו מצורפים לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנים כנספח "ד'".

12. אציין כי דגם Nokia E65 נמכר אף בחברה סלולארית המתחרה של המשיבה-חברת "סלקום". "סלקום" הייתה מודעת לקיום התקלות במכשירי Nokia E65 וכנראה לאחר תלונות לקוחותיה התחילה להחתיים את רוכשי המכשיר הנ"ל על מסמך ההבהרה- "רשימת התופעות" ולפיו רוכש המכשיר הודיע כי רכש את המכשיר תוך שהינו מודע לתקלות מסוימות.

העתק "רשימת תופעות" של חברת "סלקום" מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "ה'".

מסמך "סלקום" נספח ה'

13. האמור לעיל והחתמת "סלקום" את רוכשי המכשיר מהדגם הנדון על הדבר מעיד על כך שהתקלות הקיימות במכשיר אכן אופייניות לא רק למכשיר מסוים אלא לכל סדרת המכשירים מדגם Nokia E65 וכן את העובדה הזו הייתה ידוע למשיבה אולם המשיכה לשווק את המכשיר ללא מתן כל התראה לרוכשים על התקלות, ולחילופין- ללא מתן מענה הולם לאותם אלה שרכשו את המכשיר- כדוגמתי- מבלי שהיו מודעים לכך כי רכשו מכשיר עם תקלות.

14. נגרמה לי עגמת נפש רבה בשל התקלות הכרוכות בתפעול מכשיר הטלפון הסלולארי ואני חש כי הוטעתי לחשוב שרכשתי מכשיר חדש ותקין לחלוטין בעוד שקיבלתי מכשיר חדש אך פגום שלא ניתן לתקנו!!

## ג. עילות וטענות משפטיות

על פי ייעוץ משפטי שקבלתי עולה כדלקמן :-

15. תובענה זו מוגשת בהתאם לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006, סעיף 2, כדלקמן:

**"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".**

16. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפיי, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הטעיה על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**לחוק הגנת הצרכן**") לגבי עניין מהותי בעסקה לרבות :-

א. בעניין הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או השירות במשמעות ס' 2(1) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי עובר לרכישת המכשיר על התקלות האופייניות לדגם, כמו גם שלא ניתן לתקן את התקלות;

ב. בעניין המרכיבים של הנכס במשמעות ס' 2(2) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי כי מרכיב התוכנה של המכשיר גורם לתקלות וכי לצורך התגברות עליהן יש צורך בהחלפת רכיב התוכנה (שטרם פותחה או שטרם בנמצא אצל המשיבה).

ג. בעניין מועד ההספקה או מועד מתן השירות במשמעות ס' 3(3) **לחוק הגנת הצרכן**, ובעניין דרכי הטיפול בנכס במשמעות סעיף 2(5) **לחוק הגנת הצרכן**- לא נמסר לי עובר לרכישת המכשיר כי לא ניתן יהיה לתקן את התקלות וכי התיקון מצריך תוכנה חדשה שטרם פותחה או שטרם בנמצא אצל המשיבה.

ד. בעניין השימוש שניתן לעשות במכשיר, התועלת שניתן להפיק ממנו והסיכונים הכרוכים בו, במשמעות ס' 2(4) **לחוק הגנת הצרכן**- התקלות החוזרות ונשנות פוגמות, בין היתר, ביעילות השימוש במכשיר.

ה. בעניין התאמתו- או ליתר דיוק אי התאמתו- של המכשיר לתקן, למפרט ולדגם במשמעות סעיף 2(11) **לחוק הגנת הצרכן**- התקלות מהוות סטייה וחריגה מהותית מתיאור תכונות ויכולות המכשיר כפי שפורטו במפרטים ויתר המסמכים שהוצאו על ידי המשיבה.

ו. בעניין קיומם- או ליתר דיוק אי קיומם- של חלפים, אביזרים או חומרים מיוחדים או מתאימים לתיקון המכשיר או לשימוש בו, במשמעות סעיף 2(12) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי בעניין תוכנה פגומה הגורמת לתקלות חוזרות ונשנות ואי יכולת לתקן את הפגמים.

ז. בעניין אי גילוי בעיות בשירות אחזקה ותנאיו במשמעות ס' 2(16) **לחוק הגנת הצרכן**, כמו גם בקשר לאחריות לנכס או לשירות במשמעות ס' 2(17) **לחוק הגנת הצרכן**- דרישת נציגי המשיבה להמתין ליציאת גרסה חדשה אשר רק באמצעותה ניתן יהיה לתקן את התקלה, כמו גם סירוב להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר ללא התחייבות חדשה מצידו של הלקוח.

17. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפיי, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי הנאותה על פי סעיף 4 (א) 1) לחוק הגנת

הצרכן, לפיו- " עוסק חייב לגלות לצרכן - כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס".

18. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפיי, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת הוראות ס' 3.3 (ב) לחוק הגנת הצרכן לפיו: "לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל... שיש בו ניצול... בורותו (של הצרכן- הח"מ)..., הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או שלם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת".

אי גילוי דבר קיומן של תקלות חוזרות ונשנות בדגם המסוים, כמו גם, חוסר האפשרות לתקן את התקלות, תוך הצגת הדגם כתקין ומכירתו כדגם תקין לחלוטין, עולים כדי ניצול לרעה של בורות הצרכן בכל הקשור לאיכותו הטכנית האמיתית של המכשיר תוך הצגתו כמכשיר תקין ואמין לכל דבר ועניין.

19. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפיי, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי לצרכן לפי ס' 4.4 (א) לחוק הגנת הצרכן, ובכלל זה- באי גילוי "1) כל פגם או איכות או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס".

20. התנהגותה ומחדליה של המשיבה עולים כדי הטעיה, חוסר תום לב, התנהגות שלא בדרך מקובלת והפרת ההסכם.

#### ד. התובענה ראויה להידון כתובענה ייצוגית

##### 1.ד. הגדרת יחיד הקבוצה המיוצגת

21. הקבוצה המיוצגת הינה כל אדם ו/או תאגיד, אשר רכש מהמשיבה מכשיר טלפון סלולארי מדגם Nokia E65 וזאת מבלי שהמשיבה הודיע לו בכתב על התקלות הקיימות במכשיר מסוג זה.

22. לחילופין- כל הגדרה אחרת כפי שיקבע בית המשפט הנכבד.

##### 2.ד. גודלה של הקבוצה המיוצגת

23. אציין כי בשלב זה לא ניתן לדעת את המספר המדויק של יחיד הקבוצה המיוצגת, ברם נתונים אלה הינם ברשותה של המשיבה.

24. יחד עם זאת יש להניח כי הקבוצה המיוצגת נאמדת באלפים- אם לא עשרות אלפי- לקוחות- שהינם מנויים אצל המשיבה ורכשו את מכשיר מדגם Nokia E65

25. לפי נתונים שנלקחו מאתר האינטרנט של המשיבה התקשרו עמה כ- 2.6 מיליון לקוחות בישראל (כשליש מנתח השוק הסלולארי), ובקטלוג המכשירים של המשיבה כ-36 דגמי טלפון.

לפי התפלגות רגילה יוצא כי 70,000 מנויים (= 36 דגמים : 2.6 מיליון מנויים) רכשו מכשיר מהדגם נשוא בקשה זו.

העתק "כרטיס ביקור" מאתר האינטרנט של המשיבה מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "י".

נתוני המשיבה נספח ו'
-------------------------

### 3.4. שאלות מהותיות משותפות של עובדה ומשפט

26. לפי ייעוץ משפטי שקבלתי התובענה מעוררת שאלות משותפות של עובדה ומשפט המשותפת לכלל יחידי הקבוצה ויש אפשרות סבירה שהן תוכרענה לטובת הקבוצה, כדלקמן:-

- א. האם מדובר בהטעיית הלקוחות של המשיבה בעניין תכונות המכשיר הנרכש?
- ב. האם היה על המשיבה להודיע ללקוחות שרכשו מכשירים מהדגם המדובר על התקלות במכשיר או הבעיות הכרוכות בשימוש במכשיר ודרכי תיקון?
- ג. האם על המשיבה להחליף את המכשיר האמור במכשיר תקין חדש מדגם אחר באותה רמה לח"מ, כמו גם ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, לפי בקשתם, וזאת בתוך תקופת ההסכם הקיים, וללא התחייבות להאריך את תקופת ההסכם, או כל התחייבות אחרת?
- ד. האם התנהגות המשיבה מזכה את הח"מ, כמו גם את יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, בפיצויים על פי חוק הגנת הצרכן?
- ה. האם התנהגות המשיבה מזכה את הח"מ, כמו גם את יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, בפיצויים בגין עגמת נפש?

### 4.4. תובענה ייצוגית- דרך יעילה והוגנת

27. תובענה ייצוגית הינה דרך יעילה והוגנת לצורך הכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.
28. המדובר במכירה מכשירי טלפון סלולארי מדגם מסוים עם תקלות שלא ניתנות לתיקון המפריעות בשימוש רגיל ויומיומי במכשיר כאשר במקביל בשוק קיימים עשרות דגמי טלפון אחרים במחיר ורמה דומים ללא בעיות הפעלה.
29. המכשיר מהדגם הלקוי נמכרו לאלפי לקוחותיה של המשיבה במחיר רגיל תוך התחייבות הלקוח למשיבה למשך 36 חודשים וזאת מבלי שהמשיבה עדכנה את רוכשי המכשיר בעניין התקלות, הליקויים וחוסר היכולת לתקנם.
30. הפתרון היחיד שהמשיבה באמצעות נציגיה הואילה להציע ללקוחותיה הינו להמתין עד ליציאת גרסת התוכנה החדשה או להחליף את המכשיר לדגם אחר תחת התחייבות חדשה לתקופה של 36 חודשים.
31. בנסיבות העניין הלקוחות העושים שימוש בדגם הלקוי לא יגישו תובענה להחלפת המכשיר, או להשבה כספית, או לביטול העסקה וזאת בשל הערך הנמוך ביחס של עלות העסקה הכוללת.

### 5.4. הלימות הייצוג

הקבוצה שייצוגה מתבקש תיוצג באופן הולם על ידי באי כוח המבקש וכפי שפורט בעניין זה בבקשת האישור.

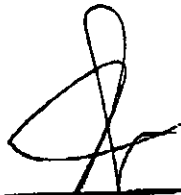
### 6.4. תום לב

32. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.

ה. הסעדים הנתבעים

33. הסעדים הנתבעים במסגרת התובענה הייצוגית הינם כדלקמן:-
- א. ליתן פסק דין הצהרתי לפיו על המשיבה למכור את המכשיר טלפון מדגם Nokia E65 תוך הבחרה ברורה בכתב ללקוח על התקלות הקיימות במכשיר. בכלל זה לחייב את המשיבה לפרסם מודעה באתר האינטרנט שלה בקטלוג המכשירים על התקלות האופייניות לדגם האמור ובעת המכירה להחתים את לקוחותיה המחליטים לרכוש את המכשיר על דף החסבר בעניין התקלות האפשריות.
  - ב. להורות למשיבה להשיב ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם לח"מ), שרצונם בכך, את התשלומים אשר שולמו על ידם למשיבה עבור מכשירי הטלפון מדגם Nokia E65, כנגד החזרת המכשיר למשיבה.
  - ג. לחילופין, להורות למשיבה להחליף ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם לח"מ), אם רצונם בכך, את המכשיר הלקוי שרכשו למכשיר חדש מדגם אחר מה"דור השלישי" המקביל לו בטיבו ותכונותיו וזאת במסגרת תקופת החתחייבות המקורית (של המכשיר הקודם), מבלי לחתנות את החחלפה בתארכת תקופת ההתחייבות, או בכל התחייבות חדשה אחרת.
  - ד. להורות למשיבה לשלם ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם לח"מ), פיצויים בגין עוגמת נפש בהתאם לחוק הגנת הצרכן בגובה של 1,000 ש"ח לכל אחד מיחידי הקבוצה.
  - ה. לכסוק שכר טרחה ראוי לעורכי הדין המייצגים, באי כוחי.
  - ו. לפסוק גמול הולם לח"מ, במעמדי כתובע ייצוגי.

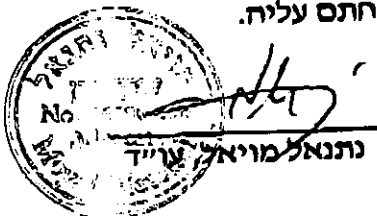
לעיל שמי לחלן חתימתי ותוכן תצהירי אמת.



חתימת המצחיר

**אישור**

הנני מאשר בזה כי ביום 18.1.09 הופיע בפני עו"ד נתנאל מויאל במשרדי ברחוב הגדוד העברי 10, אשקלון, מר ניסים חדר, שזיהה עצמו על-ידי תעודת זהות מס' 068104397, המוכר לי אישית, ואחרי שהזחרתינו כי עליו לחצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים קבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצחרתנו הנ"ל וחתם עליה.



עמוד 7 מתוך 7

הדואר/תצהיר/תצהיר ניסים חדר

## תצהיר

אני הח"מ משה חדאד נושא ת"ז מס' 36788859, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן :-

1. הנני עושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה שהוגשה מטעמו של אבי- ניסים חדאד- (להלן: "המבקש") לבית המשפט המחוזי בתל- אביב- יפו, לאשר תובענה ייצוגית נגד פרטנר תקשורת בע"מ (להלן: "המשיבה") בעניינים המפורטים בבקשה ובתצהירי זה.

### א. הצדדים

1. המבקש הינו אזרח ותושב ישראל. המבקש רכש את מכשיר הטלפון הסלולארי (מס' טלפון 054-2529259) מאת המשיבה והינו לקוח של המשיבה מזה כשנה.
2. המשיבה הינה חברה סלולארית אחת מהגדולות בארץ אשר רשומה כדין בישראל. עיסוקה של המשיבה במתן שירותי תקשורת לרבות מכירת מכשירי טלפון סלולארי.

### ב. השתלשלות העניינים

3. ביום 20.11.07 (או בסמוך) רכש המבקש במסגרת תוכנית עסקית מספר מכשירי טלפון סלולארי וביניהם מכשיר טלפון מדגם חדשני Nokia E65 (להלן: "המכשיר").

העתק הסכם הרכישה מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "א".

הסכם רכישה  
נספח א'

עותקי הודעות חיוב בתשלום בגין שימוש במכשיר הטלפון הסלולארי הנדון מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנים כנספח "ב".

הודעות חיוב  
נספח ב'

4. המדובר במכשיר מ"הדור השלישי" אשר מאפייניו העיקריים על פי קטלוג המשיבה הינם GSM בתדירות 900/1800/1900, שירות שיחות וידאו, מצלמה 2.0 MPix, וידאו וסטילס, תמיכה ב-Oboxlive TV, צג 2.2 אינץ', נגן מוסיקה MP3, מערכת הפעלה פתוחה Symbian Os 9.1, דפדפן אינטרנט לגלישה HTML, שליחה וקבלה של email כולל צפייה בקבצים מצורפים, רמקול פנימי מובנה במכשיר, WiFi, Bluetooth, יציאת USB, חריץ הרחבת זיכרון.

העתק דף קטלוג מכשירים מאתר המשיבה מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנה ומסומן כנספח "ג".

קטלוג המכשיר  
נספח ג'

5. כאמור לעיל, מדובר במכשיר חדשני, עם אפשרויות שימוש מגוונות אשר על פי תכונותיו כמפורט בקטלוג יוצר רושם של מכשיר באיכות גבוהה הניתן לשימוש נוח וידידותי. אולם כפי שאראה בהמשך הדבר אינו כך.

6. מיד לאחר הרכישה ועם תחילת השימוש התברר כי במערכת ההפעלה של המכשיר ישנן מספר התופעות החוזרות על עצמן בזמן שימוש במכשיר (להלן: "התקלות") כמפורט להלן:



- א. **תקלות בחיגוג** - לעיתים קרובות לא ניתן לבצע חיגוג באמצעות דף "אנשי הקשר" השמורים במכשיר ו/או באמצעות "יומן השיחות". במקרה זה על המשתמש "לצאת" מדף "אנשי קשר" או "יומן שיחות" ולחייג את המספר הנדרש באופן ידני, הדבר גורם לאי נוחות רבה מאחר ומספר הטלפון לא נמצא לנגד עיניו של המשתמש.
- ב. **תקלות בשליחה וקריאה של הודעות sms/mms** - לעיתים קרובות לא ניתן להשתמש בשירות ההודעות. תוך ניסיון לקרוא או לשלוח הודעת sms/mms מתקבלת הודעה בנוסח- "**תכונות הודעה לא נתמכות**" (או בדומה). בעת שליחת הודעת sms/mms מופיעה הודעה בנוסח- "**לא ניתן לשלוח הודעה נתמכת יש לצאת מה"הודעות"**" (או בדומה).
- ג. **תקלות בחיבור Bluetooth** - לעיתים קרובות לא ניתן להקים חיבור Bluetooth באופן תקין.
- ד. **תקלות בשיחות** - פעמים רבות שומעים את הצד השני אך לא שומעים את המשתמש ולהפך.
7. כאשר התגלו התופעות המפורטות לעיל, פניתי מטעמו של המבקש לשירות לקוחות של המשיבה וביקשתי לתקן את הליקויים הנ"ל. בעקבות פנייה זו המכשיר נלקח ליומיים למעבדת התיקונים של המשיבה ולדברי נציג השירות של המשיבה הותקנה במכשיר גרסה חדשה של התוכנה.
8. יומיים לאחר התיקון **חזרו התקלות** שהיו קיימות קודם להתקנת הגרסה החדשה. בעקבות זאת פניתי באמצעות הטלפון לנציגי המשיבה והודעתי על הישנות התקלות ובאותו מעמד אף ביקשתי להחליף את המכשיר.
- נציגי המשיבה הודיעו לי כי החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל מאחר והתקלות האמורות הינן אופייניות לכל מכשירים מדגם זה (Nokia E65).
9. ביום 21.5.08 "נתקע" המכשיר ב"אנשי הקשר" והפסיק לעבוד. פניתי פעם נוספת לנציגי המשיבה ואלה הציעו לו למסור את המכשיר ליומיים לתיקון במעבדה. כאשר הבהרתי לנציגי המשיבה כי המכשיר כבר נמסר למעבדה והותקנה בו הגרסה החדשה, הודיעו לי נציגי המשיבה, כדלקמן:
- א. הליקויים והתקלות הקיימות במכשיר ניתנים לתיקון באמצעות התקנת גרסה חדשה של תוכנה שטרם הוצאה ולכן אין פתרון אלא להמתין ליציאתה.
- ב. החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל למשתמש מאחר והתקלות והליקויים שבמכשיר הינם אופייניות לכל מכשירי הסדרה של אותו הדגם.

ג. קיימת אפשרות להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר, אך תוך יצירת התחייבות חדשה לשלוש שנים נוספות.

יצוין כי המכשיר נרכש תוך התחייבות ל-36 חודשים וזאת ללא שהייתה למבקש התחייבות קודמת כלשהי (לא משודרג).

10. נציגי המשיבה לא הסכימו להחליף את המכשיר לדגם אחר תקין ללא התחייבות חדשה למשך שלוש שנים.

11. אחר השיחה הני"ל עם נציגת המשיבה, התקשרתי שוב לבדוק מה נרשם במחשב על ידי הנציגה, והשיחה הני"ל הוקלטה על ידי, כדלקמן:

**"משה: - כן, מה הייתה הפנייה, היא רשמה אצלה במחשב, אמרתי פשוט כמה דברים, אני רוצה לדעת מה היא רשמה?**

**נציגה: - או קיי... מה שרשום זה: לקוח מבין כי מהמכשיר לא ניתן לבצע שיחות ברגע שנכנסים ל"אנשי קשר". נבדק על ידי טכנאי. מאפיין למכשיר.**

**משה: - מאפיין למכשיר?**

**נציגה: - נכון.**

**משה: - כאילו כל המכשירים שלי "65" יש להם אותה בעיה?**

**נציגה: - נכון..."**

12. הקלטתי את השיחה הני"ל עם נציגת המשיבה באמצעות מכשיר הטלפון הסלולארי. לא ביצעתי הקלטה נוספת על ההקלטה הני"ל. ההקלטה של השיחה הני"ל עם נציגת המשיבה הייתה רציפה ולא חלו בה שיבושים או הפסקות כלשהן. לא ערכתי בהקלטה הני"ל שינויים כלשהם בתוכן השיחה המוקלטת. העברתי את תוכן השיחה המוקלטת במלואה ללא השמטות כלשהן לתקליטור.

השווייתי בין האמור בתמליל לבין תוכן השיחה המוקלטת ומצאתי שהם תואמים. קולות הדוברים בקלטת הינם ברורים ומוכרים לי והתמליל משקף נכונה את הדוברים השונים ואת הדברים שנאמרו על ידם.

תקליטור עם השיחה הני"ל המוקלטת והתמליל ממנו מצורפים לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנים כנספח "ד".

תקליטור/תמליל  
נספח ד'

13. אציין כי דגם Nokia E65 נמכר אף בחברה סלולארית המתחרה של המשיבה- חברת "סלקום". "סלקום" הייתה מודעת לקיום התקלות במכשירי Nokia E65 וכנראה לאחר תלונות לקוחותיה התחילה להחתים את רוכשי המכשיר הני"ל על מסמך ההבהרה- "רשימת התופעות" ולפיו רוכש המכשיר הודיע כי רכש את המכשיר תוך שהינו מודע לתקלות מסוימות.

העתק "רשימת תופעות" של חברת "סלקום" מצורף לתצהירי זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "ה".

מסמך "סלקום"  
נספח ה'

14. האמור לעיל והחתמת "סלקום" את רוכשי המכשיר מהדגם הנדון על הדבר מעיד על כך שהתקלות הקיימות במכשיר אכן אופייניות לא רק למכשיר מסוים אלא לכל

סדרת המכשירים מדגם Nokia E65 וכן את העובדה הזו הייתה ידוע למשיבה אולם היא המשיכה לשווק את המכשיר ללא מתן כל התראה לרוכשים על התקלות, ולחילופין- ללא מתן מענה הולם לאותם אלה שרכשו את המכשיר- כדוגמת המבקש- מבלי שהיו מודעים לכך כי רכשו מכשיר עם תקלות.

15. למבקש נגרמה עגמת נפש רבה בשל התקלות הכרוכות בתפעול מכשיר הטלפון הסלולארי והוא חש כי הוטעה לחשוב שרכש מכשיר חדש ותקין לחלוטין בעוד שקיבל מכשיר חדש אך פגום שלא ניתן לתקנו!!

### ג. עליות וטענות משפטיות

על פי ייעוץ משפטי שקבלתי עולה כדלקמן:-

16. תובענה זו מוגשת בהתאם לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006, סעיף 2, כדלקמן:

**"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".**

17. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הטעיה על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") לגבי עניין מהותי בעסקה לרבות:-

א. בעניין הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או השירות במשמעות ס' 2(1) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי עובר לרכישת המכשיר על התקלות האופייניות לדגם, כמו גם שלא ניתן לתקן את התקלות;

ב. בעניין המרכיבים של הנכס במשמעות ס' 2(2) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי כי מרכיב התוכנה של המכשיר גורם לתקלות וכי לצורך התגברות עליהן יש צורך בהחלפת רכיב התוכנה (שטרם פותחה או שטרם בנמצא אצל המשיבה).

ג. בעניין מועד ההספקה או מועד מתן השירות במשמעות ס' 2(3) **לחוק הגנת הצרכן**, ובעניין דרכי הטיפול בנכס במשמעות סעיף 2(5) **לחוק הגנת הצרכן**- לא נמסר למבקש עובר לרכישת המכשיר כי לא ניתן יהיה לתקן את התקלות וכי התיקון מצריך תוכנה חדשה שטרם פותחה או שטרם בנמצא אצל המשיבה.

ד. בעניין השימוש שניתן לעשות במכשיר, התועלת שניתן להפיק ממנו והסיכונים הכרוכים בו, במשמעות ס' 2(4) **לחוק הגנת הצרכן**- התקלות החוזרות ונשנות פוגמות, בין היתר, ביעילות השימוש במכשיר.

ה. בעניין התאמתו- או ליתר דיוק אי התאמתו- של המכשיר לתקן, למפרט ולדגם במשמעות סעיף 2(11) **לחוק הגנת הצרכן**- התקלות מהוות סטייה וחריגה מהותית מתיאור תכונות ויכולות המכשיר כפי שפורטו במפרטים ויתר המסמכים שהוצאו על ידי המשיבה.

ו. בעניין קיומם- או ליתר דיוק אי קיומם- של חלפים, אביזרים או חומרים מיוחדים או מתאימים לתיקון המכשיר או לשימוש בו, במשמעות סעיף 2(12)

**לחוק הגנת הצרכן** - אי גילוי בעניין תוכנה פגומה הגורמת לתקלות חוזרות ונשנות ואי יכולת לתקן את הפגמים.

ז. בעניין אי גילוי בעיות בשירות אחזקה ותנאיו במשמעות ס' 2(16) **לחוק הגנת הצרכן**, כמו גם בקשר לאחריות לנכס או לשירות במשמעות ס' 2(17) **לחוק הגנת הצרכן** - דרישת נציגי המשיבה להמתין ליציאת גרסה חדשה אשר רק באמצעותה ניתן יהיה לתקן את התקלה, כמו גם סירוב להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר ללא התחייבות חדשה מצידו של הלקוח.

18. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי הנאותה על פי סעיף 4 (א)(1) לחוק הגנת הצרכן, לפיו- "**עוסק חייב לגלות לצרכן - כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס**".

19. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת הוראות ס' 3(ב) לחוק הגנת הצרכן לפיו: "**לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל... שיש בו ניצול... בורותו (של הצרכן- הח"מ)...**, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או שלם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת".

אי גילוי דבר קיומן של תקלות חוזרות ונשנות בדגם המסוים, כמו גם, חוסר האפשרות לתקן את התקלות, תוך הצגת הדגם כתקין ומכירתו כדגם תקין לחלוטין, עולים כדי ניצול לרעה של בורות הצרכן בכל הקשור לאיכותו הטכנית האמיתית של המכשיר תוך הצגתו כמכשיר תקין ואמין לכל דבר ועניין.

20. התנהגותה ומחדליה של המשיבה, כלפי המבקש, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי לצרכן לפי ס' 4(א) לחוק הגנת הצרכן, ובכלל זה- באי גילוי "1) כל פגם או איכות או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס".

21. התנהגותה ומחדליה של המשיבה עולים כדי הטעיה, חוסר תום לב, התנהגות שלא בדרך מקובלת והפרת ההסכם.

#### ד. התובענה ראויה להידון כתובענה ייצוגית

##### 1.1. הגדרת יחיד הקבוצה המיוצגת

22. הקבוצה המיוצגת הינה כל אדם ו/או תאגיד, אשר רכש מהמשיבה מכשיר טלפון סלולארי מדגם Nokia E65 וזאת מבלי שהמשיבה הודיע לו בכתב על התקלות הקיימות במכשיר מסוג זה.

23. לחילופין- כל הגדרה אחרת כפי שיקבע בית המשפט הנכבד.

##### 2.2. גודלה של הקבוצה המיוצגת

24. אציין כי בשלב זה לא ניתן לדעת את המספר המדויק של יחיד הקבוצה המיוצגת, ברם נתונים אלה הינם ברשותה של המשיבה.

25. יחד עם זאת יש להניח כי הקבוצה המיוצגת נאמדת באלפים- אם לא עשרות אלפי- לקוחות- שהינם מנויים אצל המשיבה ורכשו את מכשיר מדגם Nokia E65

26. לפי נתונים שנלקחו מאתר האינטרנט של המשיבה התקשרו עמה כ- 2.6 מיליון לקוחות בישראל (כשליש מנתח השוק הסולארי), ובקטלוג המכשירים של המשיבה כ-36 דגמי טלפון.

לפי התפלגות רגילה יוצא כי 70,000 מנויים (= 36 דגמים : 2.6 מיליון מנויים) רכשו מכשיר מהדגם נשוא בקשה זו.

העתק "כרטיס ביקור" מאתר האינטרנט של המשיבה מצורף לתצהירי זה חלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "ו".

נתוני המשיבה  
נספח ו'

### 3.ד. שאלות מהותיות משותפות של עובדה ומשפט

27. על פי ייעוץ משפטי שקבלתי התובענה מעוררת שאלות משותפות של עובדה ומשפט המשותפת לכלל יחידי הקבוצה ויש אפשרות סבירה שהן תוכרענה לטובת הקבוצה, כדלקמן :-

א. האם מדובר בהטעיית הלקוחות של המשיבה בעניין תכונות המכשיר הנרכש?

ב. האם היה על המשיבה להודיע ללקוחות שרכשו מכשירים מהדגם המדובר על התקלות במכשיר או הבעיות הכרוכות בשימוש במכשיר ודרכי תיקון?

ג. האם על המשיבה להחליף את המכשיר האמור במכשיר תקין חדש מדגם אחר באותה רמה למבקש, כמו גם ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, לפי בקשתם, וזאת בתוך תקופת ההסכם הקיים, וללא התחייבות להאריך את תקופת ההסכם, או כל התחייבות אחרת?

ד. האם התנהגות המשיבה מזכה את המבקש, כמו גם את יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, בפיצויים על פי חוק הגנת הצרכן?

ה. האם התנהגות המשיבה מזכה את המבקש, כמו גם את יחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש, בפיצויים בגין עגמת נפש?

### 4.ד. תובענה ייצוגית - דרך יעילה והוגנת

28. תובענה ייצוגית הינה דרך יעילה והוגנת לצורך הכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.

29. המדובר במכירה מכשירי טלפון סולארי מדגם מסוים עם תקלות שלא ניתנות לתיקון המפריעות בשימוש רגיל ויומיומי במכשיר כאשר במקביל בשוק קיימים עשרות דגמי טלפון אחרים במחיר ורמה דומים ללא בעיות הפעלה.

30. המכשיר מהדגם הלקוי נמכרו לאלפי לקוחותיה של המשיבה במחיר רגיל תוך התחייבות הלקוח למשיבה למשך 36 חודשים וזאת מבלי שהמשיבה עדכנה את רוכשי המכשיר בעניין התקלות, הליקויים וחוסר היכולת לתקנם.

31. הפתרון היחיד שהמשיבה באמצעות נציגיה הואילה להציע ללקוחותיה הינו להמתין עד ליציאת גרסת התוכנה החדשה או להחליף את המכשיר לדגם אחר תחת התחייבות חדשה לתקופה של 36 חודשים.

32. בנסיבות העניין הלקוחות העושים שימוש בדגם הלקוי לא יגישו תובענה להחלפת המכשיר, או להשבה כספית, או לביטול העסקה וזאת בשל הערך הנמוך ביחס של עלות העסקה הכוללת.

ד.5. הלימות הייצוג

הקבוצה שייצוגה מתבקש תיוצג באופן חולם על ידי באי כוח המבקש וכפי שפורט בעניין זה בבקשת האישור.

ד.6. תוס לב

33. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתוס לב.

ה. הסעדים הנתבעים

34. הסעדים הנתבעים במסגרת התובענה הייצוגית הינם כדלקמן:-

א. ליתן פסק דין הצחתי לפיו על המשיבה למכור את המכשיר טלפון מדגם Nokia E65 תוך הבחרה ברורה בכתב ללקוח על התקלות הקיימות במכשיר. בכלל זה לחייב את המשיבה לפרסם מודעה באתר האינטרנט שלה בקטלוג המכשירים על התקלות האופייניות לדגם האמור ובעת המכירה להחתים את לקוחותיה המחליטים לרכוש את המכשיר על דף החסבר בעניין התקלות האפשריות.

ב. להורות למשיבה לחשיב ליחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם למבקש), שרצונם בכך, את התשלומים אשר שולמו על ידם למשיבה עבור מכשירי הטלפון מדגם Nokia E65, כנגד חזרת מכשיר למשיבה.

ג. לחילופין, להורות למשיבה להחליף ליחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם למבקש), אם רצונם בכך, את המכשיר הלקוי שרכשו למכשיר חדש מדגם אחר מה"דור השלישי" המקביל לו בטיבו ותכונותיו וזאת במסגרת תקופת ההתחייבות המקורית (של המכשיר הקודם), מבלי להתנות את ההחלפה בהארכת תקופת ההתחייבות, או בכל התחייבות חדשה אחרת.

ד. להורות למשיבה לשלם ליחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם למבקש), פיצויים בגין עוגמת נפש בהתאם לחוק הגנת הצרכן בגובה של 1,000 ש"ח לכל אחד מיחיד הקבוצה.

ה. לפסוק שכר טרחה ראוי לעורכי הדין המייצגים, באי כוח המבקש.

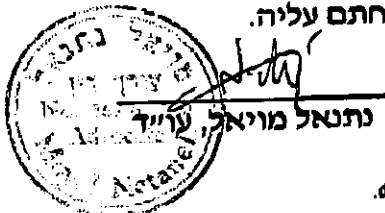
ו. לפסוק גמול חולם למבקש, במעמדו כתובע ייצוגי.

לעיל שמי לחלן חתימתי ותוכן תצחירי אמת.

  
חתימת המצחיר

אישור

הנני מאשר בזח כי ביום 18.1.09 חופיע בפני עו"ד נתנאל מויאל במשרדי ברחוב הגדוד העברי 10, אשקלון, מר משה חדאד, שזיחה עצמו על-ידי תעודת זחות מס' 3678859, המוכר לי אישית, ואחרי שהזחרתנו כי עליו להצחיר את האמות וכי יהיה צפוי לעונשים חקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצחרתו הנ"ל וחתם עליה.







IM 3513047 136089 0

12470000009

עמוד 2 מתוך 5

מס' לקוח: 4.8104.00.00.100050  
 תקופת החשבון: 01/10/08-31/10/08  
 מס' חשבונית מס': 174311108  
 מס' סגויים בהשכרות זו: 4  
 מס' מנוי orange2 בהשכרות זו: 1

**פירוט חיובים לפי מנוי**

מספר orange ושם מנוי	שירות	sms	שירותים מתקדמים מידע ותוכן	זמנה מולרית	פרימיטיווים אחרים	שימוש בהזר	חיובים אחרים	סליק לחיוב ללא חשבונית
054-2529256 ניסים חדאד	22.97	0.72	17.34	19.00	0.57	0.00	25.00	85.61
054-2529256 ניסים חדאד	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.84	11.84
054-2529257 ניסים חדאד	35.44	1.26	9.38	19.00	0.00	0.00	25.00	90.07
054-2529258 ניסים חדאד	129.19	134.10	42.64	9.00	0.00	0.00	25.00	349.98
054-2529259 ניסים חדאד	292.45	16.38	20.30	9.00	0.00	0.00	25.00	373.11
<b>סה"כ לחיוב לא סולל מע"מ</b>	<b>480.04</b>	<b>152.46</b>	<b>89.66</b>	<b>76.00</b>	<b>0.57</b>	<b>0.00</b>	<b>115.84</b>	<b>810.59</b>

לידיעתך, התעריפים המופיעים בהשכרות אינם כוללים מע"מ.

**סה"כ לתשלום לא כולל מע"מ** 810.59

**פירוט החשבון למנוי 054-2529256**

שם המנוי: ניסים חדאד  
 תקופת החשבון: 01/10/08 - 31/10/08

מטרת פרטי תכנית לזכרון: Corp Fix 29 Unlimited - תכנית נסקיית - החיוב מתבצע ביחידות של 12 שניות - במסגרת התכנית הנך נהנה מתערוף אחיד לדקת שיחה לכו היעד 0.29 ש"ח ללא מע"מ - הטבת שיחות פנים ארניות ללא הכרה - תמצית זו הינה לסחורך בלבד, המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות.  
 תורת תקופת ההתחייבות: 25 חודשים מתוך 36 חודשים - המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות, לבידור אודות התחייבויותך ניתן לפנות למוקדי השירות.

תיאור	מספר כמות	תערוף יחידה	סה"כ לחיוב
תשלום חודשי עבור תוכנית תעריפים			25.00
שיחות			
שיחות לכל היעדים	01:19:12	0.290	22.97
שיחות פנים ארניות	00:56:48	0.000	
שיחות ליעודי חינם	00:30:24	0.000	
הטבת 50 דקות וידאו ללא תשלום	00:00:00	0.000	0.00
סה"כ שיחות	02:46:24		22.97

SMS	סה"כ SMS
לכל היעדים בתערוף קבוע	0.72
סה"כ SMS	0.72

שירותים מתקדמים, מידע ותוכן	סה"כ שירותים מתקדמים, מידע ותוכן
אינטרנט צליל המתנה מוסיקלי דמי מנוי חודשיים	4.45
GPS orange יוטי קול מפות ומידע	15.84
הטבה - דמי מנוי חודשיים על Vodafone צליל המתנה מוסיקלי	-2.85
סה"כ שירותים מתקדמים, מידע ותוכן	17.34

גלישה מולרית	סה"כ גלישה מולרית
הטבת 100 MB נכח בפורטל obx live	0.00
חבילת גלישה מולרית לעסקים עבור MS1	0.00
הטבת 30000 MB גלישה בפורטל obx live	0.00
חבילת גלישה מולרית לעסקים עבור MB1	0.00
סה"כ גלישה מולרית	19.00



עמוד 5 מתוך 5

פירוט החשבון למנוי 054-2529259



שם המנוי:   
 תקופת החשבון:   
 ימים חדאד: 01/10/08 - 31/10/08

IM 3513047 136085 0

תמצית פרטי תכנית לנתחון: Corp Rx 29 Unlimited - חכנית עסקית - החיוב מתבצע כחיובת של 12 שניות - במסגרת התכנית הנך נהנה מתעריף אחד ליקת שיחה לכל היעדים 0.29 ש"ח ולא מע"מ - הסבת שיחות פנים ארגוניות ללא הגבלה - תמצית זו הינה לנתחון בלבד, המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות. יחירת תקופת ההתחייבות: 25 חודשים מתוך 36 חודשים - המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות. לבירור אודות התחייבויותך ניתן לפנות למוקד השירות.

מס' סח"כ לחיוב	תעריף ליחידה	משך/כמות	תואר
25.00			השלום חודשי עבור תוכנית תעריפים
287.45	0.290	16:31:12	שיחות לכל היעדים
0.00	0.000	00:44:12	שיחות פנים ארגוניות
5.00	0.000	00:00:00	הטבת 50 דקות וידאו ללא תשלום
292.45		17:16:24	חבילת יעדים מגלים לעסקים - יעד 1
16.38	0.180	91	סח"כ שיחות
16.38			SMS לכל היעדים בתעריף קבוע
0.40	0.398	1	סח"כ SMS
5.11			שיחות מתקדמים, מידע ותוכן
18.18			הודעת מוליטמדיה sms
3.39			funone צליל המתנה מוסיקלי דמי מנוי חודשיים
21.57			orange GPS ניווט קול מפות ומידע
21.57			הטבה - דמי מנוי חודשיים על funone צליל המתנה מוסיקלי
21.57			סח"כ שיחות מתקדמים מידע ותוכן
0.00	0.000	2.41	מלישה סלולרית
0.00	0.000	0.00	הטבת 100 MB בכפ כפורטל obox live
0.00	0.000	0.00	חבילת גלישה סלולרית לעסקים עבור MB
0.00	0.000	0.00	הטבת 3000 MB גלישה בכפורטל obox live
19.00			חבילת גלישה סלולרית לעסקים עבור MB
19.00			סח"כ גלישה סלולרית
373.11			סח"כ תגוב לחמי (לא כולל מע"מ)

עמוד 4 מתוך 5

**פירוט החשבון למנוי 054-2529257 - המשך מעמוד קודם**

שם המנוי: **ניסים חזאז**  
 תקופת חשבון: 01/10/08 - 31/10/08

תיאור	מספר/כמות	מחיר/יחידה	סה"כ לחוב	לא כולל מע"מ
הטבת 100 MB נכח בפורטל obox five			1.43	
חבילת גלישה סלולרית לעסקים עבור MB1			19.00	
<b>סה"כ גלישה סלולרית</b>			<b>19.00</b>	

**סה"כ חיוב למנוי (לא כולל מע"מ) 90:07**

**פירוט החשבון למנוי 054-2529258**

שם המנוי: **ניסים חזאז**  
 תקופת חשבון: 01/10/08 - 31/10/08

תמצית פרטי תכנית למוחות: Corp Fix 29 Limited = תכנית עסקית = החיוב מתבצע ביוחידות של 12 שניות = במסגרת התכנית הונח מחירף אחיד לדקות שיחה לכל היעדים 0.29 ש"ח ללא מע"מ = הטבת שיחות פנים ארמוניות ללא הכבלה = תמצית זו הינה לסחותר בלבד, המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות.  
 יחידת תקופת ההתחייבות 25 חודשים מתוך 36 חודשים = המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות. לבחור אותה התחייבותך ניתן לפטח לטוקדי השירות.

תיאור	מספר/כמות	מחיר/יחידה	סה"כ לחוב	לא כולל מע"מ
שיחות				
שיחות לכל היעדים	02:26:36	0.200	42.51	
שיחות פנים ארמוניות	01:03:24	0.000		
שיחות לעדים מוזלים	07:39:48	0.145	66.67	
שיחות לעדי חינם	00:01:00	0.000	0.00	
הטבת 50 דקות וידאו ללא תשלום	00:00:00	0.000	0.00	
חבילת יעדים מוזלים בחשולם יעד 3			20.00	
<b>סה"כ שיחות</b>	<b>12:10:48</b>		<b>129.19</b>	

תיאור	מספר/כמות	מחיר/יחידה	סה"כ לחוב	לא כולל מע"מ
SMS לכל היעדים בתעריף קבוע	745	0.180	134.10	
<b>סה"כ SMS</b>			<b>134.10</b>	

תיאור	מספר/כמות	מחיר/יחידה	סה"כ לחוב	לא כולל מע"מ
שירותים מתקדמים, מידע ותוכן				
שליחת הודעה My Font	3	0.511	1.53	
הודעת מולטימדיה mms	1	0.398	0.40	
עבור חבילת שירותי מידע ותוכן			22.55	
< הטבת הורדות תוכן בפורטל בשווי 60 ש"ח	2	0.000	0.00	
תשלום חודשי עבור שירות ICQ			1.44	
תשלום חודשי עבור שירות ICQ + Messenger			15.00	
lunaxone צליל המתנה מוסיקול דמי מנוי חודשיים			5.11	
הטבה - דמי מנוי חודשיים על lunaxone צליל המתנה מוסיקול			-3.39	
<b>סה"כ שירותים מתקדמים, מידע ותוכן</b>			<b>42.64</b>	

תיאור	מספר/כמות	מחיר/יחידה	סה"כ לחוב	לא כולל מע"מ
גלישה סלולרית				
הטבת 100 MB נכח בפורטל obox five			23.66	
חבילת גלישה סלולרית לעסקים עבור MB1			0.00	
חבילת גלישה סלולרית לעסקים עבור MB1			19.00	
<b>סה"כ גלישה סלולרית</b>			<b>19.00</b>	

**סה"כ חיוב למנוי (לא כולל מע"מ) 349.96**

M 2512047 198089 0

224703068



09:0081/0

IM 3513047 138089 0

עמוד 3 מתוך 5

**פירוט החשבון למנוי 054-2529256 - המשך מעמוד קודם**

שם המנוי:		ניסים חדאד	
תקופת החשבון:		01/10/08 - 31/10/08	
מס' סלולר לחיוב	מס' סלולר חצייה	מס' סלולר	מס' סלולר
0.57	0.283	2	
<b>סה"כ מס' סלולר אחרים</b>			
<b>SMS לזכק</b>			
<b>סה"כ מס' סלולר תקשורת אחרים</b>			
0.57			
<b>סה"כ חיוב למנוי (לא כולל חצייה) = 85.61</b>			

**פירוט החשבון למנוי 054-2529256**

שם המנוי:		ניסים חדאד	
תקופת החשבון:		01/10/08 - 31/10/08	
מס' סלולר לחיוב	מס' סלולר חצייה	מס' סלולר	מס' סלולר
11.84			
<b>סה"כ חיוב למנוי (לא כולל חצייה) = 11.84</b>			

**פירוט החשבון למנוי 054-2529257**

שם המנוי:		ניסים חדאד	
תקופת החשבון:		01/10/08 - 31/10/08	

תמצית פרטי חכמי לנוחותך Corp Fix 29 Unlimited = חכמי עסקית \* החיוב מתבצע ביחידות של 12 שניות \* במסגרת החכמי הנך הנה מתעריף אחיד לדקות שיחה לכל היעדים 0.29 ש"ח ללא מע"מ \* הטבת שיחות פנים ארנוניות ללא הנבלה \* תמצית זו הינה לנוחותך בלבד, המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות. יגרת תקופת ההתחייבות: 25 חודשים מתוך 36 חודשים \* המידע המלא והמחייב הוא כאמור במסמכי ההתקשרות, לביור אודות התחייבויותך ניתן לפנות למקדו השירות.

שם המנוי:		ניסים חדאד	
תקופת החשבון:		01/10/08 - 31/10/08	
מס' סלולר לחיוב	מס' סלולר חצייה	מס' סלולר	מס' סלולר
25.00			
<b>תשלום חודשי עבור חכמי תערימים</b>			
<b>שיחות</b>			
35.44	0.290	02:02:12	שיחות לכל היעדים
0.00	0.000	02:25:36	שיחות פנים ארנוניות
0.00	0.000	00:00:00	הטבת 50 דקות וידאו ללא תשלום
<b>סה"כ שיחות</b>			
35.44			
<b>SMS</b>			
1.26	0.180	7	SMS לכל היעדים בתעריף קבוע
<b>סה"כ SMS</b>			
1.26			
<b>שירותים מתקדמים, מידע ותוכן</b>			
3.98	0.398	10	הודעת מולטימדיה mms
3.90	3.896	1	טורטון
4.45			צליל המתנה מוסיקלי דמי מנוי חודשיים
-2.95			הטבת דמי מנוי חודשיים על צליל המתנה מוסיקלי
<b>סה"כ שירותים מתקדמים, מידע ותוכן</b>			
9.38			
<b>גלישה סלולרית</b>			
0.00	0.000	0.00	חבילת גלישה סלולרית לעסקים עבור MB

המשך בעמוד הבא

01/10/08





orange עמקים | הדור השלישי | oboxlive | orange לשירותך | קשרי משקיעים | lations | פרטנר תקשורת | תכניות ומבצעים | מכשירים | orange בינלאומי | שירותים מתקדמים | שלח sms | מה חדש  
 אתה נמצא כאן: orange < קטלוג מכשירים < במבט חטוף

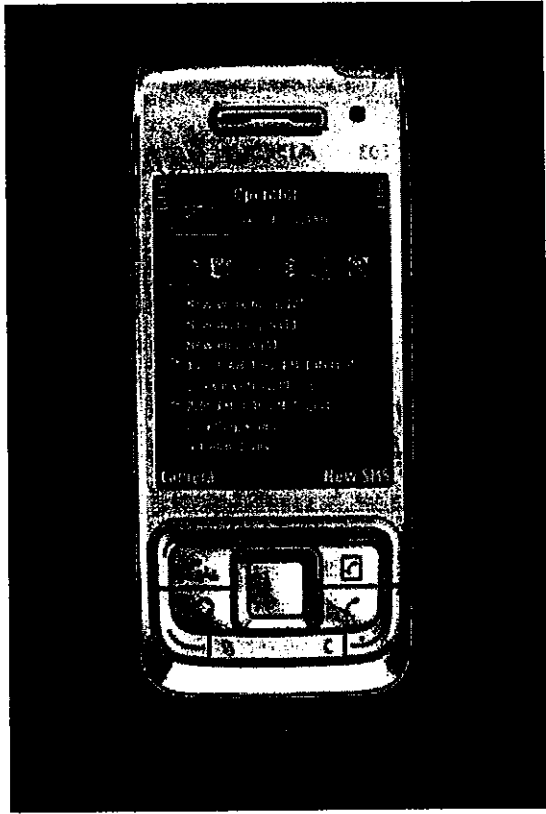
להזמנת מכשיר חייב 800

הצג את כל המכשירים | חפש לפי תכונה | או | חפש לפי יצרן

## קטלוג מכשירים



- obox live
- שיחות וידאו
- sms
- מולטימדיה (MMS)
- obox live TV



## Nokia E65

**תאפסים עמקים**

UMTS דור שלוש  
 GSM בתדרים 1900 / 1800 / 900  
 שירות שיחות וידאו  
 מצלמה 2.0MPix, וידאו וסטילס  
 תמיכה ב oboxlive TV  
 צג איכותי - 2.2 אינץ', 16M צבעים  
 נגן מוסיקה MP3  
 מערכת הפעלה פתוחה Symbian Os 9.1  
 דפדפן אינטרנט Mini Map לגלישת HTML  
 שליחה וקבלה של email כולל צפיה  
 בקבצים מצורפים  
 רמקול פנימי מובנה במכשיר  
 קישוריות: Bluetooth, יציאת USB ו-WiFi  
 חריץ הרחבת זיכרון (אינו כלול בערכה)

**מחירים**

49 ש"ח לחודש 36X חודשים = 1764 ש"ח  
 בשימוש מעל 100 ש"ח בחודש:  
 19 ש"ח לחודש 36X חודשים = 684 ש"ח  
 בשימוש מעל 200 ש"ח בחודש:  
 0 ש"ח לחודש 36X חודשים = 0 ש"ח  
 בכפוף להצטרפות לתוכנית פרטית בתשלום  
 חודשי שמשכה 18 חודשים.  
 בכפוף לתנאי המבצע ולתנאי התוכנית.  
 פרטים בנקודות המכירה.  
 מחיר מחירון - תוכנית orange to go:  
 89 ש"ח לחודש 36X חודשים = 3204 ש"ח

לתכונות מסופות של המכשיר לחץ כאן

הצג הכל | חפש לפי יצרן | חפש לפי תכונה

עד גמר המלאי

כל הזכויות שמורות

7

## תמליל שיחה של משה עם נציגת "אורנג'".

משה : הלו?

נציגה : כן

מ. : מספר התקלה זה 178

נ. : כן,

מ. : 1565

נ. : כן,

מ. : 40

נ. : או קיי, מתי זה מופיע לך בדיוק?

מ. : מה זאת אומרת? מולך, כביכול. מה זאת אומרת מתי זה מעודכן לי?

נ. : מספר פניה אתה מתכוון...

מ. : כן, מה הייתה הפנייה, היא רשמה אצלה במחשב, אמרתי פשוט כמה דברים, אני רוצה לדעת מה היא רשמה?

נ. : או קיי... מה שרשום זה : לקוח מבין כי מהמכשיר לא ניתן לבצע שיחות ברגע שנכנסים ל"אנשי קשר". נבדק על ידי טכנאי. מאפיין למכשיר.

מ. : מאפיין למכשיר?

נ. : נכון.

מ. : כאילו כל המכשירים שלי "65" יש להם אותה בעיה?

נ. : נכון.

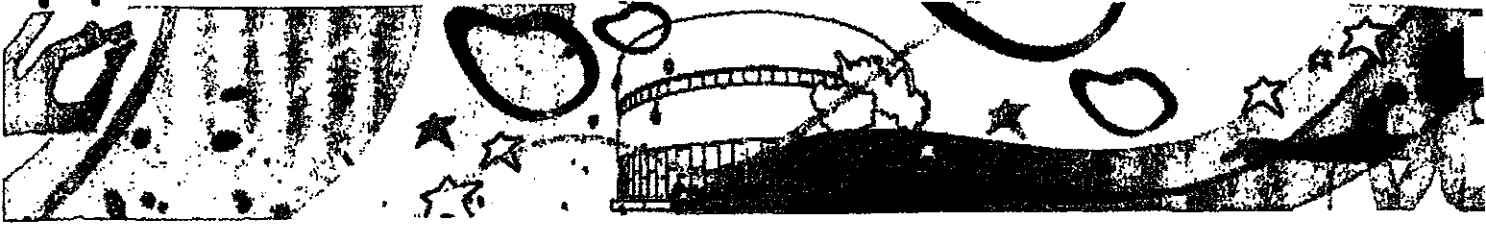
מ. : בסדר.

נ. : בסדר... זה בבדיקה מול היצרן והיצרן יכול לבדוק מי.....

מ. : הלו?

נ. : כן...

השיחה נקטעה.



לקוח יקר,  
המכשיר שרכשת הינו מכשיר מתקדם ביותר בעל מערכת הפעלה Symbian. במערכת הפעלה זו ישנן תופעות המוכרות מהמחשב הביתי הדורשות את תשומת ליבך בבואך להחליט על כבישת מכשיר זה -

- עבור מכשיר נוקיה E65**
1. לעיתים יש לבצע Restart (ע"י כיבוי והדלקה מחדש של המכשיר) במקרים הבאים:  
כאשר לא ניתן להקים חיבור Bluetooth באופן תקין.
  2. כאשר מתקבלת ההודעה: "אין מספיק משאבי מערכת אנא סגור יישומים פעילים..." אם אין יישומים העובדים במקביל.
  3. כאשר לעיתים בעת גלישה באינטרנט, הדפדפן מתנתק.
  4. כאשר לעיתים ארבעת המקשים שסובבים את "הג'ויסטיק" אינם מגיבים.
  5. כאשר לעיתים לא ניתן לבצע חיוג באמצעות אנשי הקשר השמורים/יומן השיחות.

כמו כן בחרנו להביא לתשומת לבך מספר עובדות נוספות:

1. שמירת אנשי קשר בעברית על גבי כרטיס ה SIM אפשרית באורך של עד שמונה תווים.
2. בעת שימוש ביומן פגישות לעיתים פגישות שנקבעו דרך הטלפון יופיעו ב Outlook שעה אחת קדימה (מותנה בהגדרת השעון במערכת ההפעלה במחשב). במקרים אלו יש להגדיר במכשיר הטלפון זמן GMT+3 ריאה.
3. במכשיר זה ניתן להגדיר צלצול מקובץ MP3, מומלץ לשמור קובץ זה בזיכרון המכשיר ולא על כרטיס הזיכרון.
- ניתן לקבל שירות תיקונים עבור המכשיר בכל אחד ממרכזי השירות. בשל מורכבותו של המכשיר, ייתכן וחלק מהתקלות יצריכו תיקון ממושך במעבדה חיצונית. במקרים אלו תקבל מכשיר חלופי למשך 48 שעות.
- למכשיר זה מערכת הפעלה פתוחה המאפשרת לך להתקין יישומים חיצוניים (אפליקציות) ו/או לעדכן גירסא. אין באפשרות סלקום להיות אחראית או לתת שירות בכל צורה שהיא לתקלות שייגרמו כתוצאה מהתקנת יישומים. עידיכון גירסא שיעשה ע"י גורמים שלא הוסמכו לכך ע"י סלקום, ציא לסיים תקופת האחריות על המכשיר.
- בחודשים הקרובים צפויה להתקבל גירסא מעודכנת מהיצרן אשר אנו מקווים כי תפתור את חרבת התופעות האלו. בכל שאלה נוספת ניתן לפנות לנציג השרות.

- עבור מכשיר נוקיה N95**
- יש לבצע Restart (כיבוי והדלקה מחדש של המכשיר) במקרים הבאים:
1. כאשר מקשי Send/End או מקש Symbian אינם מגיבים.
  2. כאשר יש בעיה בחיבור או שימוש ב-Bluetooth.
  3. כאשר מופיעה ההודעה- "זיכרון מלא סגור יישום".

**שירות סלקום נויגייטור (ניוט מבוטס GPS):**

1. בעת השימוש חשוב להקפיד על מקלדת פתוחה (מקשי הספרות).
2. זמן איתור הלווינים הינו עד דקה, לעיתים זמן איתור הלווינים יהיה ארוך יותר (עד 20 דקות).
3. השימוש בשירות מומלץ תוך קבלת ההנחיות הקוליות באמצעות הספיקר (Speaker) של הטלפון.

כמו כן בחרנו להביא לתשומת לבך מספר עובדות נוספות:

1. המכשיר צורך משאבי סוללה רבים. לנוחיותך הוספנו לערכת המכשיר מטען שקע מצת לצורך הטענת המכשיר ברכב.
2. איתחול (Restart) - לעיתים רחוקות המכשיר סאתחל את עצמו במהלך שיחה או גלישה.

- למכשיר זה מערכת הפעלה פתוחה המאפשרת לך להתקין יישומים חיצוניים (אפליקציות) ו/או לעדכן גירסא. סלקום אינה אחראית לתקלות שייגרמו כתוצאה מהתקנת היישומים או עדכון הגירסא שאינו על ידי גורמים שהוסמכו לכך. כמו כן יביא הדבר לסיים תקופת האחריות על המכשיר.
- על מנת להקטין את הסיכון להדבקות בוירוסים מומלץ להפעיל את יכולת ה-Bluetooth רק בעת שימוש באבזרי Bluetooth אחרים וכמו כן מומלץ להגדיר את ה-Bluetooth כנסתר. בנוסף אין לפתוח הודעות MMS (מולטימדיה) ממקורות שאינם מוכרים.
- השירות הטכני למכשיר ניתן ניתן בשישה מרכזי שירות - עפולה, חוצות המפרץ, רמת גן, ירושלים, ב"ש, הרצליה.

אנו מקווים כי תפיק הנאה מהשימוש במכשיר זה ובמהגון התכונות המתקדמות שהוא מציע.

בברכה סלקום

אני מאשר כי קראתי והבנתי את רשימת התופעות ותנאי השירות לעיל ואלו לא יהוו עילה לשינוי/ביטול עסקה

חנני מאשר את הסכמתי לתנאים:

שם הלקוח \_\_\_\_\_ מספר מווי \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ חתימת הלקוח (חותמת רק במקרה של תאגיד) \_\_\_\_\_

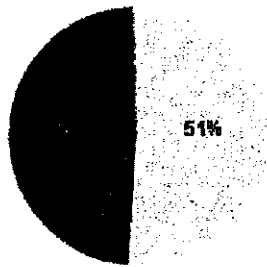
לשימוש משרדי: \_\_\_\_\_ מסי סלקום \_\_\_\_\_ מקייט: \_\_\_\_\_

3008-0707-01





בעלי מניות העיקריים בחברה הם:



בעלי המניות העיקריים בחברה הם:

- האצ'סון סלקום - 51%
- בעלי מניות ישראלים - 5%
- ציבור - 44%

**orange™ obox live**

**obox live** הוא פורטל התוכן המוביל בישראל (ע"פ סקר של עיתון מעריב ומרקטסט, אוקטובר 2005) ואמצעי תקשורת עדכני, המאופיין בנוחות שימוש ייחודית אשר מספק למגוון הדור השלישי של פרטנר שירותים כגון: שירותי מידע, כגון עדכוני חדשות, כלכלה ומזג אוויר ■ בידור - מוזיקה, הכרויות וקומדיה... ■ קישורים ומידע אינטראקטיבי שימושי - מפות, דיווחי תנועה והזמנת כרטיסי קולנוע

**מעורבות בקהילה**

כחלק ממדיניותה, רואה פרטנר חשיבות רבה במעורבות בקהילה, והיא תורמת באופן משמעותי בתחומי החינוך לטכנולוגיה מתקדמת, תקשורת וטיפוח הנוער, מתוך אמונה שחינוך לטכנולוגיה הוא אחד הכלים שעוזרים גם בעתיד לסגור פערים חברתיים. חדרי מחשבים - עד כה נתרמו עשרות חדרי מחשב בעיקר ביישובי פריפריה, כל אחד מצויד ב- 8 עד 25 מחשבים. קייטנות טכנולוגיה ותקשורת - מידי שנה מקיימת החברה קייטנות טכנולוגיה ותקשורת ביישובים שונים ברחבי הארץ. פרויקט תעשייע - יוזמה של הזרוע החינוכית שלהתאחדות התעשיינים, במסגרתה פרטנר תורמת במהלך שש שנים בידע ובפיתוח תוכניות העשרה בתחומי התקשורת. פרויקט HELLO - המציג לציבור את עולמה המרתק של תעשיית התקשורת.

פרטנר מאמינה שתפקידה של קהילה להכיל את כולנו, לכן פרטנר שותפה בהקמת תערוכת הזמנה לשקט במוזיאון הילדים בחולון. התערוכה הינה הדמנות לחשוף את אוכלוסיית השומעים לערוץ התקשורת הבלתי מילולי וליצירת מפגש בלתי אמצעי ומרתק בין שומעים לחרשים.

עובדי פרטנר הינם חלק מרכזי ומשמעותי במעורבות החברה בקהילה. עובדי החברה אשר שותפים לפעילויות רבות ומגוונות הינם הלב והידיים של העשייה למען הקהילה.

פרטנר כחברה עסקית פועלת מאז הקמתה לדיאלוג פתוח ושוטף עם הקהילה ומאמינה במעורבות אמיתית בפעילות חברתית. פרטנר תמשיך לעשות כך גם בעתיד למען עתיד מצוין.

**לצפייה בסרטון פרטנר בקהילה לחץ כאן.**

פרטנר תקשורת | פרסום ב-orange media | דרושים | מפת האתר | ניוזיות המספרים | orange hello | כתוב לנו | תנאים משפטיים | הרשת והשידור הסלולרי

**נוסח תובענה ייצוגית לפי סעיף 5(א)(1)  
לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006**

בבית המשפט המחוזי  
בתל-אביב-יפו

ת.א. 09/

**התובע:**

**ניסים חדאד ת.ז. 068104397**

ע"י ב"כ עוה"ד ארנון גרפי ו/או משה הולצמן  
ו/או יחזקאל הרשמן ו/או טטיאנה שוכמן  
ו/או אבנר אריה ו/או שלמה רוזנווסר  
ו/או משה פישר  
מדרך מנחם בגין 154, (בית קרדן) תל-אביב-יפו 64921  
(טל': 03-6083565 (רב קווי), פקסי': 03-6083567)

**- נגד -**

**הנתבעת:**

**פרטנר תקשורת בע"מ**

מרחוב העמל 8, פארק תעשיות אפק  
ת.ד. 435, ראש העין 48103

**מהות התביעה:** תובענה ייצוגית  
**סכום התביעה:** כ- 70,000,000 ש"ח (אומדן)

**תובענה ייצוגית**

מוגשת בזאת תובענה ייצוגית וזאת על סמך החלטתו של בית הנשפט הנכבד לאשר את בקשת האישור שהוגשה בתיק שבכותרת כתובענה ייצוגית.

**א. הצדדים**

1. התובע הינו אזרח ותושב ישראל. התובע רכש את מכשיר הטלפון הסלולרי (מס' טלפון 054-2529259) מאת הנתבעת והינו לקוח של הנתבעת מזה כשנה.
2. הנתבעת הינה חברה סלולארית אחת מהגדולות בארץ אשר רשומה כדין בישראל. עיסוקה של הנתבעת במתן שירותי תקשורת לרבות מכירת מכשירי טלפון סלולארי.

**ב. השתלשלות העניינים**

3. ביום 20.11.07 (או בסמוך) רכש התובע במסגרת תוכנית עסקית מספר מכשירי טלפון סלולארי וביניהם מכשיר טלפון מדגם חדשני Nokia E65 (להלן: "המכשיר").

העתק הסכם הרכישה מצורף לכתב תביעה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "א".

הסכם רכישה  
נספח א'

עותקי הודעות חיוב בתשלום בגין שימוש במכשיר הטלפון הסלולרי הנדון מצורפים לכתב תביעה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנים כנספח "ב".

הודעות חיוב  
נספח ב'

4. המדובר במכשיר מ"הדור השלישי" אשר מאפייניו העיקריים על פי קטלוג הנתבעת הינם GSM בתדירות 900/1800/1900, שירות שיחות וידאו, מצלמה MPix 2.0, וידאו וסטילס, תמיכה ב-Oboxlive TV, צג 2.2 אינץ', נגן מוסיקה MP3, מערכת הפעלה פתוחה Symbian Os 9.1, דפדפן אינטרנט לגלישה HTML, שליחה וקבלה של email כולל צפייה בקבצים מצורפים, רמקול פנימי מובנה במכשיר, WiFi, Bluetooth, יציאת USB, חריץ הרחבת זיכרון.

העתק דף קטלוג מכשירים מאתר הנתבעת מצורף לכתב תביעה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "ג".

קטלוג המכשיר נספח ג'
-------------------------

5. כאמור לעיל, מדובר במכשיר חדשני, עם אפשרויות שימוש מגוונות אשר על פי תכונותיו כמפורט בקטלוג יוצר רושם של מכשיר באיכות גבוהה הניתן לשימוש נוח וידידותי. אולם כפי שנראה בהמשך הדבר אינו כך.

6. מיד לאחר הרכישה ועם תחילת השימוש התברר לתובע כי במערכת ההפעלה של המכשיר ישנן מספר התופעות החוזרות על עצמן בזמן שימוש במכשיר (להלן: "**התקלות**") כמפורט להלן:

א. **תקלות בחיוג** - לעיתים קרובות לא ניתן לבצע חיוג באמצעות דף "אנשי הקשר" השמורים במכשיר ו/או באמצעות "יומן השיחות". במקרה זה על המשתמש "לצאת" מדף "אנשי קשר" או "יומן שיחות" ולחייג את המספר הנדרש באופן ידני, הדבר גורם לאי נוחות רבה מאחר ומספר הטלפון לא נמצא לנגד עיניו של המשתמש.

ב. **תקלות בשליחה וקריאה של הודעות sms/mms** - לעיתים קרובות לא ניתן להשתמש בשירות ההודעות. תוך ניסיון לקרוא או לשלוח הודעת sms/mms מתקבלת הודעה בנוסח- "**תכונות הודעה לא נתמכות**" (או בדומה).

בעת שליחת הודעת sms/mms מופיעה הודעה בנוסח- "**לא ניתן לשלוח הודעה נתמכת יש לצאת מה"הודעות"**" (או בדומה).

ג. **תקלות בחיבור Bluetooth** - לעיתים קרובות לא ניתן להקים חיבור Bluetooth באופן תקין.

ד. **תקלות בשיחות** - פעמים רבות שומעים את הצד השני אך לא שומעים את המשתמש ולהפך.

7. כאשר התגלו התופעות המפורטות לעיל, בנו של התובע, משה חדאד (להלן: "**משה**") פנה מטעמו של התובע לשירות לקוחות של הנתבעת וביקש לתקן את הליקויים הנ"ל.

בעקבות פנייה זו המכשיר נלקח ליומיים למעבדת התיקונים של הנתבעת ולדברי נציג השירות של הנתבעת הותקנה במכשיר גרסה חדשה של התוכנה.

8. יומיים לאחר התיקון **חזרו התקלות** שהיו קיימות קודם להתקנת הגרסה החדשה. בעקבות זאת פנה משה באמצעות הטלפון לנציגי הנתבעת והודיע על הישנות התקלות ובאותו מעמד אף ביקש להחליף את המכשיר.

נציגי הנתבעת הודיעו כי החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל מאחר והתקלות האמורות הינן אופייניות לכל מכשירים מדגם זה (Nokia E65).

9. ביום 21.5.08 "נתקע" המכשיר ב"אנשי קשר" והפסיק לעבוד.

משה פנה פעם נוספת לנציגי הנתבעת ואלה הציעו לו למסור את המכשיר ליומיים לתיקון במעבדה. כאשר הבהיר משה לנציגי הנתבעת כי המכשיר כבר נמסר למעבדה והותקנה בו הגרסה החדשה, הודיעו נציגי הנתבעת, כדלקמן:

א. הליקויים והתקלות הקיימות במכשיר ניתנים לתיקון באמצעות התקנת גרסה חדשה של תוכנה שטרם הוצאה ולכן אין פתרון אלא להמתין ליציאתה.

ב. החלפת המכשיר למכשיר אחר מאותו הדגם לא תועיל למשתמש מאחר והתקלות והליקויים שבמכשיר הינם אופייניות לכל מכשירי הסדרה של אותו הדגם.

ג. קיימת אפשרות להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר, **אך תוך יצירת התחייבות חדשה לשלוש שנים נוספות.**

יצוין כי המכשיר נרכש תוך התחייבות ל-36 חודשים וזאת ללא שהייתה לתובע התחייבות קודמת כלשהי (לא משודרג).

10. נציגי הנתבעת לא הסכימו להחליף את המכשיר לדגם אחר תקין ללא התחייבות חדשה למשך שלוש שנים.

11. לאחר השיחה הנ"ל עם נציגת הנתבעת, התקשר משה שוב לבדוק מה נרשם במחשב על ידי הנציגה, והשיחה הנ"ל הוקלטה על ידו, כדלקמן:

**"משה: - כן, מה הייתה הפנייה, היא רשמה אצלה במחשב, אמרתי פשוט כמה דברים, אני רוצה לדעת מה היא רשמה?**

**נציגה: - או קיי... מה שרשום זה: לקוח מבין כי מהמכשיר לא ניתן לבצע שיחות ברגע שנכנסים ל"אנשי קשר". נבדק על ידי טכנאי. מאפיין למכשיר.**

**משה: - מאפיין למכשיר?**

**נציגה: - נכון.**

**משה: - כאילו כל המכשירים שלי "65" יש להם אותה בעיה?**

**נציגה: - נכון..."**

תקליטור עם השיחה הנ"ל המוקלטת והתמליל ממנו מצורפים לכתב תביעה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנים כנספח "ד".

תקליטור/תמליל נספח ד'
--------------------------

12. נציין כי דגם Nokia E65 נמכר אף בחברה סלולארית המתחרה של הנתבעת- חברת "סלקום". "סלקום" הייתה מודעת לקיום התקלות במכשירי Nokia E65 וכנראה לאחר תלונות לקוחותיה התחילה להחתים את רוכשי המכשיר הנ"ל על מסמך ההבהרה- "רשימת התופעות" ולפיו רוכש המכשיר הודיע כי רכש את המכשיר תוך שהינו מודע לתקלות מסוימות.

העתק "רשימת תופעות" של חברת "סלקום" מצורף לכתב תביעה זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח "ה".

מסמך "סלקום"  
נספח ה'

13. האמור לעיל והחתמת "סלקום" את רוכשי המכשיר מהדגם הנדון על המסמך הנ"ל, מעיד על כך שהתקלות הקיימות במכשירו של התובע אכן אופייניות לא רק למכשיר מסוים אלא לכל סדרת המכשירים מדגם Nokia E65 וכן את העובדה הזו הייתה ידוע לנתבעת אולם זו המשיכה לשווק את המכשיר ללא מתן כל התראה לרוכשים על התקלות, ולחילופין- ללא מתן מענה הולם לאותם אלה שרכשו את המכשיר- כדוגמת התובע- מבלי שהיו מודעים לכך כי רכשו מכשיר עם תקלות.

14. לתובע נגרמה עגמת נפש רבה בשל התקלות הכרוכות בתפעול מכשיר הטלפון הסלולארי והוא חש כי הוטעה לחשוב שרכש מכשיר חדש ותקין לחלוטין בעוד שקיבל מכשיר חדש אך פגום שלא ניתן לתקנו!!

#### ג. עילות וטענות משפטיות

15. תובענה זו מוגשת בהתאם לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, סעיף 2, כדלקמן:

**"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".**

16. התובע יטען כי התנהגותה ומחדליה של הנתבעת, כלפיו, כמו גם כלפי יתר יחידים הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הטעיה על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") לגבי עניין מהותי בעסקה לרבות:-

א. בעניין הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או השירות במשמעות ס' 2(1) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי עובר לרכישת המכשיר על התקלות האופייניות לדגם, כמו גם שלא ניתן לתקן את התקלות;

ב. בעניין המרכיבים של הנכס במשמעות ס' 2(2) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי כי מרכיב התוכנה של המכשיר גורם לתקלות וכי לצורך התגברות עליהן יש צורך בהחלפת רכיב התוכנה (שטרם פותחה או שטרם נמצא אצל הנתבעת).

ג. בעניין מועד ההספקה או מועד מתן השירות במשמעות ס' 2(3) **לחוק הגנת הצרכן**, ובעניין דרכי הטיפול בנכס במשמעות סעיף 2(5) **לחוק הגנת הצרכן**- לא נמסר לתובע עובר לרכישת המכשיר כי לא ניתן יהיה לתקן את התקלות וכי התיקון מצריך תוכנה חדשה שטרם פותחה או שטרם נמצא אצל הנתבעת.

- ד. בעניין השימוש שניתן לעשות במכשיר, התועלת שניתן להפיק ממנו והסיכונים הכרוכים בו, במשמעות ס' 2(4) **לחוק הגנת הצרכן**- התקלות החוזרות ונשנות פוגמות, בין היתר, ביעילות השימוש במכשיר.
- ה. בעניין התאמתו- או ליתר דיוק אי התאמתו- של המכשיר לתקן, למפרט ולדגם במשמעות סעיף 2(11) **לחוק הגנת הצרכן**- התקלות מהוות סטייה וחריגה מהותית מתיאור תכונות ויכולות המכשיר כפי שפורטו במפרטים ויתר המסמכים שהוצאו על ידי הנתבעת.
- ו. בעניין קיומם- או ליתר דיוק אי קיומם- של חלפים, אביזרים או חומרים מיוחדים או מתאימים לתיקון המכשיר או לשימוש בו, במשמעות סעיף 2(12) **לחוק הגנת הצרכן**- אי גילוי בעניין תוכנה פגומה הגורמת לתקלות חוזרות ונשנות ואי יכולת לתקן את הפגמים.
- ז. בעניין אי גילוי בעיות בשירות אחזקה ותנאיו במשמעות ס' 2(16) **לחוק הגנת הצרכן**, כמו גם בקשר לאחריות לנכס או לשירות במשמעות ס' 2(17) **לחוק הגנת הצרכן**- דרישת נציגי הנתבעת להמתין ליציאת גרסה חדשה אשר רק באמצעותה ניתן יהיה לתקן את התקלה, כמו גם סירוב להחליף את המכשיר למכשיר מדגם אחר ללא התחייבות חדשה מצידו של הלקוח.
17. התובע יטען כי התנהגותה ומחדליה של הנתבעת, כלפיו, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי הנאותה על פי סעיף 4 (א)(1) לחוק הגנת הצרכן, לפיו- "**עוסק חייב לגלות לצרכן - כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס**".
18. התובע יטען כי התנהגותה ומחדליה של הנתבעת, כלפיו, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת הוראות ס' 3.3(ב) **לחוק הגנת הצרכן** לפיו: "**לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל... שיש בו ניצול... בורותו (של הצרכן- הח"מ)...**, **הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים, או שלם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת**".
- אי גילוי דבר קיומן של תקלות חוזרות ונשנות בדגם המסוים, כמו גם, חוסר האפשרות לתקן את התקלות, תוך הצגת הדגם כתקין ומכירתו כדגם תקין לחלוטין, עולים כדי ניצול לרעה של בורות הצרכן בכל הקשור לאיכותו הטכנית האמיתית של המכשיר תוך הצגתו כמכשיר תקין ואמין לכל דבר ועניין.
19. התובע יטען כי התנהגותה ומחדליה של הנתבעת, כלפיו, כמו גם כלפי יתר יחיד הקבוצה שייצוגה מתבקש, עולים לכדי הפרת חובת הגילוי לצרכן לפי ס' 4.4(א) **לחוק הגנת הצרכן**, ובכלל זה- באי גילוי "**(1) כל פגם או איכות או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס**".
20. התובע יטען כי התנהגותה ומחדליה של הנתבעת עולים כדי הטעיה, חוסר תום לב, התנהגות שלא בדרך מקובלת והפרת ההסכם.

**ד. הסעדים הנתבעים**

21. הסעדים הנתבעים במסגרת התובענה הייצוגית הינם כדלקמן :-
- א. ליתן פסק דין הצהרתי לפיו על הנתבעת למכור את המכשיר טלפון מדגם Nokia E65 תוך הבהרה ברורה בכתב ללקוח על התקלות הקיימות במכשיר. בכלל זה לחייב את הנתבעת לפרסם מודעה באתר האינטרנט שלה בקטלוג המכשירים על התקלות האופייניות לדגם האמור ובעת המכירה להחתים את לקוחותיה המחליטים לרכוש את המכשיר על דף ההסבר בעניין התקלות האפשריות.
  - ב. להורות לנתבעת להשיב ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם לתובע), שרצונם בכך, את התשלומים אשר שולמו על ידם לנתבעת עבור מכשירי הטלפון מדגם Nokia E65, כנגד החזרת מכשיר לנתבעת.
  - ג. לחילופין, להורות לנתבעת להחליף ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם התובע), אם רצונם בכך, את המכשיר הלקוי שרכשו למכשיר חדש מדגם אחר מה"דור השלישי" המקביל לו בטיבו ותכונותיו וזאת במסגרת תקופת ההתחייבות המקורית (של המכשיר הקודם), מבלי להתנות את ההחלפה בהארכת תקופת ההתחייבות, או בכל התחייבות חדשה אחרת.
  - ד. להורות לנתבעת לשלם ליחידי הקבוצה שייצוגה מתבקש (ובכללם לתובע), פיצויים בגין עוגמת נפש בהתאם לחוק הגנת הצרכן בגובה של 1,000 ש"ח לכל אחד מיחידי הקבוצה.
  - ה. לפסוק שכר טרחה ראוי לעורכי הדין המייצגים, באי כוח התובע.
  - ו. לפסוק גמול הולם לתובע, במעמדו כתובע ייצוגי.
  - ז. לחייב את הנתבעת בהוצאות ההליך המשפטי וכן בהוצאות מלוא הפרסומים המתחייבים על פי הדין ו/או על פי החלטות בית המשפט הנכבד, ובכלל זה בגין הגשת בקשת האישור ואישור התובענה הייצוגית.

---

ארנון גרפי, עו"ד  
ב"כ התובע