

בענין:

שרה שליט

נושאת תעודת זהות מס' 003469285
מרחוב הנרקיס 8, קיסריה 38900

על-ידי באי-כוחה עורכי-הדין גיל רון, קינן ושות'
וכן על-ידי משרד עורכי-הדין אביעד, סרן ושות'

שכתובתם לצורך ההליך היא אצל עו"ד גיל רון
בבית לסין, רחוב ויצמן 32, תל-אביב 62091
מס' טלפון: 03-6967676; מס' פקס': 03-6967673

המבקשת

- נ ג ד -

פרטנר תקשורת בע"מ

חברה ציבורית מס' 4-004431-52
מרח' עמל 8, פארק תעשיות אפק, ראש העין 48103

המשיבה

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

בית-המשפט הנכבד מתבקש להורות כדלקמן:

- א. לאשר את תובענת המבקשת נגד המשיבה כתובענה ייצוגית, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: חוק תובענות ייצוגיות), ולתת הוראות בקשר לתובענה, כאמור להלן; התובענה אותה מבוקש לאשר כייצוגית מצורפת לבקשה זו כנספח 1;
- ב. לקבוע, בהתאם לסעיפים 10 ו-14(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי הקבוצה בשמה מוגשת התובענה הייצוגית תכלול את כל לקוחות המשיבה אשר צרכו את שירותי המשיבה מחוץ לישראל, במהלך שבע השנים שלפני יום הגשת בקשה זו ועד יום הגשת התביעה כייצוגית לאחר אישורה; לחילופין בית המשפט הנכבד יתבקש לקבוע הגדרה אחרת לקבוצה;
- ג. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המבקשת תהיה התובעת הייצוגית וכי באי-כוחה החתומים על בקשה זו יהיה באי-הכח המייצגים;
- ד. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, כי עילות התובענה הייצוגית הן הפרת הסכם לפי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן: חוק החוזים) וחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970; הטעיה לפי סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן); הטעיה לפי סעיף 15 לחוק החוזים; הפרת סעיף 11(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: חוק התקשורת); הפרת חובה תקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש) (להלן: פקודת הנזיקין); רשלנות לפי סעיף 35 לפקודת הנזיקין; עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן: חוק עשיית עושר ולא במשפט); הפרת החובה לנהוג בתום לב ובדרך מקובלת בקיום חיוב חוזי, לפי סעיף 39 לחוק החוזים; וכל עילה אחרת שעולה מן העובדות המוצגות בבקשה זו;
- ה. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, כי הסעדים בתובענה יהיו כדלקמן:
- (1) ביחס לשירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל - צו, המורה למשיבה לחייב את הלקוחות לפי התעריף המוצג להם, באופן שהסכום לחיוב ישקף את מכפלת המחיר ליחידה, במספר יחידות החיוב;
 - (2) ביחס לשירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל - צו, המורה על השבת סכומי כסף שנגבו על-ידי המשיבה ביתר, בתוספת הפרשי הצמדה ורבית כדין ממועד הגביה ועד למועד התשלום בפועל;
 - (3) ביחס לכלל השירותים הניתנים מחוץ לישראל - צו, המורה למשיבה להציג באתר האינטרנט שלה, ובכל דרך אחרת שבאמצעותה היא מציגה תעריפים ללקוחות, את התעריפים האמיתיים אשר לפיהם היא משלמת לספקים שמחוץ לישראל, אשר באמצעותם מבוצע החיבור לרשת המקומית מחוץ לישראל;
 - (4) ביחס לכלל השירותים הניתנים מחוץ לישראל - צו, המורה על השבת סכום השווה להפרש שבין הסכום שחברי הקבוצה שילמו למשיבה בפועל ובין הסכום שהיה משולם לפי התעריף הזול מבין תעריפי הספקים השונים מחוץ לישראל;

- (5) צו, המורה למשיבה לערוך את חשבונות הטלפון שהיא מוסרת ללקוחותיה בהתאם להוראות הרשיון שניתן למשיבה לפי חוק התקשורת ואשר מכוחו המשיבה פועלת, כך שהחשבונות יכללו, בין היתר, את הנתונים הבאים, ביחס לכלל השירותים הניתנים מחוץ לישראל:
- (א) שם השירות: יוצג השם של כל סוג שירות בנפרד; אם השירות לא סופק על-ידי המשיבה, כגון שירות שניתן באמצעות ספק מחוץ לישראל, יוצגו פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר;
- (ב) כמות: תוצג כמות השימוש של כל סוג שירות; בנוגע לשיחות תוצג כמות ביחידות של mm:ss (שניות:דקות), ובנוגע לגלישה ברשת האינטרנט, תוצג הכמות ביחידות של MB (מגה בייט) וברמת דיוק של ארבע ספרות לאחר הנקודה העשרונית; בהתייחס לשירות גלישה באינטרנט יוצג מספר דפי האינטרנט שנצפו כמספר טבעי (מספר שלם חיובי);
- (ג) תעריף: יוצג כמספר עשרוני ברמת דיוק של שלוש ספרות לאחר הנקודה העשרונית; במקרה שהתעריף כולל מספר רכיבי תשלום, יוצג פירוט של הרכיבים השונים, כך שביחס לשירותים שניתנים באמצעות ספק מחוץ לישראל, יוצגו בנפרד תעריף המשיבה, תעריף הספק מחוץ לישראל, וכן התעריף הכולל;
- (ד) סכום לחיוב: יוצג בגין כל סוג שירות בנפרד, יחושב לפי מכפלת כמות בתעריף, ויהיה זהה לסכום המופיע במסמך פירוט השיחות בשורת סיכום הכמות בגין אותו סוג שירות;
- (6) צו, המורה למשיבה לערוך את מסמך פירוט השיחות שעליה להציג ללקוחות, בהתאם להוראות הרשיון, כך שבמסמך יוצגו, ביחס לכלל השירותים שניתנו ללקוחות מחוץ לישראל, בין היתר, הנתונים הבאים:
- (א) בגין כל שיחה, מסרון או פעולת גלישה שבוצעו, יפורטו, בין היתר, הכמות, התעריף והסכום לחיוב; התעריף והסכום לחיוב יוצגו ברמת דיוק של 3 ספרות לאחר הנקודה העשרונית; הכמות תוצג ביחידות של דקות ושניות או ביחידות של MB (מגה בייט) בהתאמה, וכן כמות של דפי אינטרנט שנצפו;
- (ב) שורת סיכום ביניים, אשר תכלול, ביחס לכל סוג שירות, את הכמות בגינה חוייב המנוי ואת הסכום לחיוב;
- (7) צו, המורה למשיבה לשלוח לכל חברי הקבוצה חשבונות מתוקנים בהתאם להוראות הרשיון, כאמור לעיל;
- (8) צו, המורה על מינוי בעל תפקיד מטעם בית המשפט הנכבד, אשר יפקח על מילוי פסק-הדין, לרבות עריכת החשבונות על-ידי המשיבה והתאמתם להוראות הדין;
- (9) כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות;
- ו. להורות, בהתאם לסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על-ידי בית-המשפט הנכבד, לרבות משלוח הודעות לכל לקוחות המשיבה;

- ז. לאשר, בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות, את התובענה כתובענה ייצוגית, בכל שינוי שבית- המשפט הנכבד יחליט עליו, הכל כפי שייראה בעיני בית-המשפט הנכבד ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית; וכן
- ח. לחייב את המשיבה בהוצאות.

חלק ראשון - מבוא

1. התביעה אשר מבוקש לאשר כייצוגית נועדה לתקן את התנהלות המשיבה בכל הנוגע לשירותים שהיא מספקת ללקוחות, בזמן שהותם מחוץ לישראל.
2. המשיבה מציגה באתר האינטרנט, ובאמצעות נציגיה, תעריף בנוגע לגלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל. בפועל, המשיבה מחייבת את הלקוחות בסכום הגבוה בשיעור ניכר מהסכום שמצויין בתעריף. על המשיבה לחדול מכך, ולהשיב את הסכומים שהיא גבתה ביתר. זוהי עילת התביעה הראשונה.
3. המשיבה גם מטעה את הלקוחות. בהתייחס לשירותים שהלקוחות צורכים בזמן שהותם מחוץ לישראל, המשיבה מציגה נתונים לא נכונים אודות תעריפי ספקי התקשורת הזרים, שבאמצעותם מבוצעת ההתחברות. המשיבה נותנת ללקוחות מצג, כאילו התעריף של כל הספקים הזרים במדינה כלשהי זהה, והיא מחייבת את הלקוחות בהתאם לתעריף זה. האמת שונה. התעריף של הספקים השונים אינו תמיד זהה, כך שהתחברות אל ספק זול יותר היתה חוסכת ללקוחות כסף. המשיבה מחברת את הלקוחות באופן אוטומטי אל ספק מסוים, שאיננו בהכרח הזול ביותר, ומציגה להם מידע מטעה אודות תעריף אחיד. כך המשיבה מונעת מן הלקוחות להתחבר אל הספק הזול ביותר. זוהי עילת התביעה השנייה.
4. המשיבה מוסרת ללקוחות חשבונות ומסמכי פירוט שיחות בגין שירותים שנצרכו מחוץ לישראל, אשר אינם ערוכים כדין. על-פי הרשיון של המשיבה, מוטלת עליה חובה לערוך את החשבונות ואת מסמכי פירוט השיחות באופן שבגין כל שירות יוצגו בנפרד, הכמות, התעריף והסכום לחיוב, כך שמכפלת התעריף בכמות תניב את הסכום לחיוב, ועוד. המשיבה איננה טורחת למלא אחר דרישות אלה. בקשר לשיחות שבוצעו מחוץ לישראל, המשיבה מציגה שורה אחת, המסכמת את כל סוגי השיחות שבוצעו - נכנסות, יוצאות ומקומיות - על אף שמדובר בתעריפים שונים. שורה זו כוללת גם שיחות שבוצעו באמצעות מספר ספקים, אשר תעריפיהם שונים. גם לא מוצגים התעריפים. חשבון כזה אינו מאפשר ללקוחות לבחון את נכונות החיוב, ומהווה הפרה של הוראות הרשיון. זוהי עילת התביעה השלישית.
5. על המשיבה לחייב את הלקוחות בהתאם לתעריף שהיא מציגה להם. על המשיבה להציג ללקוחות את התעריפים האמיתיים שמועברים לספקי השירות מחוץ לישראל, על מנת שיוכלו להתחבר באמצעות הספק שמציע את המחיר הנמוך ביותר. על המשיבה למסור ללקוחות חשבונות ומסמכי פירוט שיחות ברורים ומפורטים, ערוכים בהתאם להוראות הרשיון. בנוסף, יש לחייב את המשיבה להשיב את הכספים שהיא גבתה ביתר, ולפצות את הלקוחות בגין הנזק שנגרם להם עקב מעשי ההטעיה.
6. התובענה הייצוגית נועדה, בין היתר, לקדם את "אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו" – סעיף 21(2) לחוק תובענות ייצוגיות. בית-המשפט העליון עמד על חשיבותה למניעת ניצול לרעה של הצרכנים:

"מכשיר התובענה הייצוגית נועד להבטיח אכיפה יעילה של הנורמות הקבועות בחוק ולהרתיע את העוסקים, בעלי היתרון הכלכלי, מכל ניסיון לנצל לרעה את תמימותו של הצרכן, את חולשתו בעימות שבין השניים ואת חוסר הכדאיות הטמונה בהגשת תביעה על ידו נגד העוסקים, בשל הנזקים הנגרמים כתוצאה ממעשיהם, היכולים להיות קטנים יחסית לכל צרכן ומקור להתעשרות שלא כדין לעוסק" - ע"א 1977/97 ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נה(4) 584, 598 (2001).
7. אין ספק, כי ניהול התובענה כייצוגית בענייננו הוא הדרך הראויה והנכונה לאכוף על המשיבה לקיים את הנורמות החוקיות המחייבות אותה ולהגן על ציבור הצרכנים מפני התנהגותה הפסולה.

חלק שני - עילת התביעה הראשונה - המשיבה מבצעת חיוב ביתר בגין שירותי אינטרנט מחוץ לישראל

8. המשיבה היא חברה ציבורית, העוסקת בשיווק, מכירה, התקנה ומתן שירותי רשת טלפון נייד (רט"ן) בשיטה התאית, ופועלת מכח רשיון שניתן לה על פי חוק התקשורת.
- העתק של רשיון המשיבה וכן מסמך "דוגמאות להצגת חשבון טלפון", כפי שהם מופיעים באתר האינטרנט של משרד התקשורת, מצורפים לבקשה זו כנספח 2.
9. המבקשת היתה לקוחה של המשיבה. ברשותה היו מספר מכשירי טלפון נייד, המנויים על שירותי הטלפון של המשיבה, ובכלל זה על שירותי גלישה ברשת האינטרנט שמספקת המשיבה. ביום 5 בדצמבר 2003 נכרת הסכם בין המשיבה ובין המבקשת.
- העתק ההסכם של המבקשת עם המשיבה מיום 5 בדצמבר 2003 מצורף לבקשה זו כנספח 3.
10. המבקשת רכשה את המכשירים על מנת שישמשו את בני משפחתה, ביניהם נכדיה. בני המשפחה של המבקשת שהו בצרפת מיום 27 בפברואר עד יום 13 במרץ 2009. לפני נסיעת בני המשפחה לצרפת, המבקשת ביקשה מבנה, מר בן שליט, מהנדס חשמל ומחשבים בהשכלתו, שיטפל עבורה בשימוש במכשירי הטלפון הנייד מחוץ לישראל, וינחה את בני המשפחה בקשר לכך, על מנת להזייל את עלות השימוש ככל הניתן. מר שליט בדק עבור המבקשת את תעריפי השיחות והגלישה בצרפת, את אופן השימוש במכשירים ואת ההנחיות שהמשיבה מציגה באתר האינטרנט שלה. בהתאם לכך מר שליט הנחה את בני המשפחה.
11. סמוך לפני נסיעת בני המשפחה לצרפת, הוצג באתר האינטרנט של המשיבה, כי תעריף הגלישה ברשת האינטרנט בצרפת עומד על סכום של כ-5 ש"ח בגין כמות של 100KB (מאה קילו בייט). כך זכור היטב למר שליט. קילו בייט היא יחידה שמשקפת כמות של מידע, אשר מועבר במסגרת הגלישה ברשת האינטרנט.
12. הנתונים הוצגו בטבלת תעריפי שירותי גלישה. טבלת תעריפי הגלישה הוצגה בנפרד מטבלת תעריפי השיחות. בטבלת תעריפי הגלישה נכללו שתי עמודות רלוונטיות – GPRS ו-3G (כשבשתי העמודות הופיע אותו מחיר), וצויין כי מדובר בתעריף עבור יחידת חיוב של 100KB. הטבלה כללה תעריפים של שלושה ספקים, אשר באמצעותם ניתן להתחבר אל הרשת המקומית בצרפת. צויין בטבלה כי שלושת הספקים מציעים את אותו מחיר עבור כמות של 100KB. הטבלה כללה גם עמודה בלתי ברורה - "שירותי DATA", אשר צויין בה תעריף שונה, ללא יחידות חיוב או הסבר כלשהו במה מדובר. בידי מר שליט לא נשמר העתק של דף האינטרנט הרלוונטי, אלא רק דפי אינטרנט מתקופה סמוכה.
- העתק של דפי אינטרנט מאתר המשיבה מימים 24 באפריל 2009 ו-5 במאי 2009 מצורפים לבקשה זו כנספח 4. את הטבלה מיום 24 באפריל 2009 מר שליט קיבל בעמדת שירות של המשיבה. את הטבלה השניה הוא הדפיס מאתר האינטרנט של המשיבה. לדף האינטרנט מיום 5 במאי 2009 מצורף מסמך שכותרתו "הערות לתעריפון orange בינלאומי", שגם הוא מפורסם באתר האינטרנט של המשיבה.

13. במהלך שהותם בצרפת, בני משפחת המבקשת עשו שימוש בשירותי הגלישה ברשת האינטרנט שמציעה המשיבה ללקוחותיה, בהתאם להנחיות מר שליט.
14. המבקשת קיבלה את החשבוניות בגין חודשים מרץ ואפריל 2009, ומסרה אותן למר שליט על מנת שיבדוק את החיובים. מר שליט גילה כי אין התאמה בין התעריף שהוצג באתר האינטרנט של המשיבה בגין גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל, ובין החיוב שבוצע בפועל. המבקשת חוייבה ביתר. העתקי חשבוניות שנשלחו למבקשת בגין חודשים מרץ ואפריל 2009 מצורפים לבקשה זו כנספח 5.
15. מר שליט ביקש לבדוק מהו התעריף בו חויבה המבקשת. באמצעות חישוב פשוט של חלוקת סכום החיוב (2,799.41 ש"ח) בכמות יחידות של 100KB (432.6), ניתן לחלץ את מחיר החיוב מתוך החשבונית. חישוב בדרך זו העלה כי המבקשת חוייבה במחיר של כ-6.47 ש"ח ל-100KB. מחיר זה גבוה בשיעור ניכר מן התעריף שהמשיבה הציגה באתר האינטרנט שלה סמוך למועד הגעת החשבונית, אשר עמד על כ-5 ש"ח. מר שליט ערך חישוב דומה בקשר לחשבונית בגין חודש מרץ 2009. גם בחודש זה התגלה כי בוצע חיוב ביתר.
16. מר שליט פנה מספר פעמים אל המשיבה, בשם המבקשת, על מנת לברר את סיבת החיוב ביתר. נציגי המשיבה לא סיפקו מענה ראוי לפנייתו, ותשובותיהם אף סתרו זו את זו. מר שליט גם דרש לקבל מסמך, הכולל פירוט של השיחות והגלישה ברשת האינטרנט, אשר בוצעו מחוץ לישראל. המשיבה סירבה למסור מסמך כזה.
17. ביום 12 במאי 2009 המבקשת הגישה תביעה בבית המשפט לתביעות קטנות בחדרה – ת"ק 7865-05-09. מר שליט פעל עבור המבקשת בהליך זה. המבקשת, באמצעות מר שליט, הציגה את העובדות הנוגעות לחיוב היתר שהמשיבה ביצעה. את החישוב, אשר נועד להציג את החיוב ביתר, המבקשת ביצעה על בסיס התעריף שהמשיבה הציגה סמוך לאחר שבני משפחתה שבו לישראל – 5.17 ש"ח עבור כמות של 100KB (נספח 4 לבקשה זו). העתק של כתב התביעה מיום 12 במאי 2009 מצורף לבקשה זו כנספח 6.
18. המשיבה הגישה כתב הגנה. היא טענה כי במועד הרלוונטי הוצג באתר האינטרנט שלה תעריף אחר – 6.39 ש"ח עבור 100KB. המשיבה צירפה לכתב ההגנה מסמך שנטען כי הוא התעריף של הספקים אשר באמצעותם מבוצעת התחברות לרשת המקומית מחוץ לישראל (נספח ג' לכתב ההגנה). בתעריף זה צויין כי המחיר עמד על סכום של 6.39 ש"ח. המשיבה הוסיפה והציגה כי מדובר בתעריף של הספק SFR, באמצעותו בוצעה ההתחברות לרשת המקומית ברוב פעולות הגלישה שבוצעו. אין אמת בטענות המשיבה. העתק של כתב ההגנה מיום 14 באוקטובר 2009, על נספחיו, מצורף לבקשה זו כנספח 7.

19. לפי בקשת המבקשת, המשיבה נדרשה לגלות מסמכים. בסופו של דבר, לאחר מאמצים רבים, ולאחר שהמשיבה עשתה כל שביכולתה על מנת לא למלא את צוויים של בית-המשפט, היא גילתה את המסמכים הבאים: מסמך שנטען כי הוא תעריפון הספקים הזרים מיום 28 בפברואר 2009 (שכבר צורף לכתב ההגנה); מסמך שנטען כי הוא תעריפון הספקים הזרים מיום 16 במרץ 2009; מסמך פירוט שיחות; מסמך הכולל טבלה שכותרתו "תעריפון אורנג' בינלאומי גרסת 259 לתאריך 01.03.2009"; מסמך הכולל טבלה שכותרתו "תעריפון אורנג' בינלאומי גרסת 263 לתאריך 30.04.2009"; ומכתב נלווה מיום 11 במרץ 2010.

העתק הבקשה לגילוי מסמכים מיום 31 בדצמבר 2009 מצורף לבקשה זו כנספח 8.

מסמך שנטען כי הוא תעריפון הספקים הזרים מיום 28 בפברואר 2009 מצורף לבקשה זו כנספח 9.

מסמך שנטען כי הוא תעריפון הספקים הזרים מיום 16 במרץ 2009 מצורף לבקשה זו כנספח 10.

מסמך פירוט שיחות מצורף לבקשה זו כנספח 11.

מסמך הכולל טבלה שכותרתו "תעריפון אורנג' בינלאומי גרסת 259 לתאריך 01.03.2009" מצורף לבקשה זו כנספח 12.

מסמך הכולל טבלה שכותרתו "תעריפון אורנג' בינלאומי גרסת 263 לתאריך 30.04.2009" מצורף לבקשה זו כנספח 13.

מכתב נלווה מיום 11 במרץ 2010 מצורף לבקשה זו כנספח 14.

20. המשיבה הציגה מסמכים אלה כדי לתמוך בגירסתה, כאילו במועדים הרלוונטיים פורסם באתר האינטרנט שלה תעריף של 6.39 ש"ח. אך המשיבה לא הציגה את המסמך שיכול היה להוכיח את הטענה – טבלת התעריפים האמיתית, כפי שהוצגה בזמן אמת באתר האינטרנט שלה, במתכונת של טבלת התעריפים שמוצגת באתר. המסמכים שהמשיבה הציגה אינם המסמכים שנדרשו. הם אפילו לא ערוכים באותה מתכונת שבה מוצג התעריף באתר האינטרנט של המשיבה. ראו ההבדל בין מתכונת דפי אינטרנט מאתר המשיבה מימים 24 באפריל 2009 ו-5 במאי 2009, נספח 4 לבקשה זו, ובין הטבלאות שהוצגו, נספחים 12 ו-13 לבקשה זו. כך למשל, בדפי האינטרנט מופיעים תעריפי השיחות והגלישה בשתי טבלאות נפרדות, ואילו במסמכים שנמסרו יש טבלה אחת בלבד. בנוסף, טבלת תעריפי הגלישה, בדף האינטרנט אמורה להכיל שתי עמודות תעריפים - "GPRS 100KB" ו-"3G 100KB", תחת הכותרת "גלישה ב-GPRS או בפס רחב 3G", וכן עמודה חסרת פשר שאינה כוללת יחידות חיוב - "שירותי DATA". לעומת זאת, במסמך הערוך שהמשיבה מסרה (נספחים 11 ו-12 לבקשה זו) נכללה רק עמודה אחת, שכותרתה "העברת נתונים", ללא ציון יחידות חיוב. ברור כי מסמכים אלה נערכו על-ידי המשיבה לצורך ההליך בלבד. זוהי מתכונת הטבלה שהוצגה באתר (בדומה לטבלה שבנספח 4 לבקשה זו; בטבלה שהוצגה באתר הופיעו הסכומים לחיוב):

High Speed	שירותי DATA	גלישה ב- GPRS או בפס רחב 3G				שם המפעיל וסימול הרשת
		3G 100KB	GPRS 100KB	עלות התחברות	עלות יומית	
						Bouygues Telecom ¹ F - BOUYGUES TELECOM, 20 208
						Orange France ¹ ITINERIS F, ORANGE F
						SFR - CEGETEL ¹ F SFR

21. לא רק זאת, מסמכים אלה אינם תואמים את גירסת המשיבה בדבר מחיר של 6.39 ש"ח מהספק הצרפתי SFR. מצויין בהם מחיר אחר לאותו ספק – 6.45 ש"ח.
22. לפי טענת המשיבה, וכפי שעולה מהטבלאות שהיא ערכה, בחודש מרץ 2009 (לכל הפחות בתחילתו) הוצג באתר האינטרנט תעריף של 6.45 ש"ח, וביום 30 באפריל 2009 הוצג תעריף של 6.77 ש"ח (נספחים 12 ו-13 לבקשה זו). המבקשת דוחה טענות אלה מכל וכל. הן אינן מתיישבות עם טבלאות התעריפים מימים 24 באפריל 2009 ו-5 במאי 2009, אשר הוצג בהן תעריף של 5.17 ש"ח (נספח 4 לבקשה זו). אחת מטבלאות אלה הופקה לבקשת מר שליט בעמדת שירות של המשיבה, והשניה הודפסה על-ידי מר שליט מאתר האינטרנט של המשיבה. אלה מסמכים שהופקו בזמן אמת.
23. במכתב מיום 11 במרץ 2010, אליו המשיבה צירפה את המסמכים, היא טענה כי "ביום 07.04.09 בוצע עדכון בתעריפי orange בינלאומי בצרפת לסך של 5.17 ש"ח עבור 100KB גלישה" (נספח 14 לבקשה זו). לטענת המשיבה, בתחילת חודש אפריל 2009 אירעה ירידה בתעריפי הגלישה בצרפת בשיעור ניכר, מסכום של 6.45 ש"ח לסכום של 5.17 ש"ח (ירידה של כ-20%); לאחר מכן, לקראת סוף חודש אפריל 2009 התעריף עלה חזרה ועמד על סכום של 6.77 ש"ח (עלייה של כ-30%), ומספר ימים לאחר מכן, בתחילת חודש מאי 2009 שוב ירדו התעריפים ועמדו על סכום של 5.17 ש"ח (ירידה של כ-23%). ככל הידוע למבקשת ולמר שליט, התעריף של 5.17 ש"ח לא השתנה עד יום 20 ביוני 2010. באותו מועד המשיבה שינתה את התעריף לסכום של 6.5 ש"ח. בכל הכבוד, גירסת המשיבה אינה הגיונית. האמת היא כי המחיר בכל התקופה הרלוונטית היה כ-5 ש"ח. לפי מיטב זכרונו של מר שליט המחיר בעת צריכת השירות היה נמוך מעט מ-5 ש"ח.
- טבלאות תעריפים מצורפות לבקשה זו כנספח 15.
24. בידי המבקשת הוכחה ברורה שגירסת המשיבה אינה אמת. כאמור, המשיבה טוענת כי נכון ליום 30 באפריל 2009 עמד תעריף הגלישה באינטרנט דרך הספק הצרפתי SFR, כפי שהוצג על-ידיה באתר האינטרנט, על 6.77 ש"ח (נספח 13 לבקשה זו). הסכום שבאמת הוצג בתעריף באותו זמן היה 5.17 ש"ח (נספח 4 לבקשה זו). בהערות לתעריף זה נאמר במפורש כי "התעריפים בתעריפון נכונים ליום 30/04/2009". הנה, מסמכים מזמן אמת שוללים את גירסת המשיבה, כאילו נכון ליום 30 באפריל 2009 התעריף עמד על 6.77 ש"ח. הדבר מוכיח כי המשיבה לא הציגה את המסמכים האמיתיים, אלא מסמכים שהיא ערכה והתאימה לצורך ההליך.

25. במהלך הדיון המבקשת ומר שליט עמדו על חומרת מעשי המשיבה, כלפי ציבור הלקוחות. מפאת החשיבות הציבורית של העניין, המבקשת ומר שליט החליטו לברר את האפשרות לנהל תביעה ייצוגית, בשם ציבור הלקוחות, במקום התביעה שהוגשה. ביום 21 במרץ 2010 התקיים דיון בבית-המשפט לתביעות קטנות, בו ניתנה למבקשת ארכה לצורך קבלת החלטה. לאחר מכן ניתנו ארכות נוספות. סמוך לפני הגשת בקשה זו המבקשת הודיעה על משיכת התביעה, לצורך הגשת בקשה זו.

פרוטוקול הדיון מיום 21 במרץ 2010 מצורף לבקשה זו כנספח 16.

ההודעה על משיכת התביעה וההחלטה בדבר מחיקתה מצורפות לבקשה זו כנספח 17.

26. די בעובדות אלה כדי ללמוד כי בוצע חיוב ביתר, כי על המשיבה להשיב את הסכומים שנגבו ביתר, וכי יש לאשר את התביעה כייצוגית. למעלה מן הצורך, לבקשת מר שליט, מהנדס חשמל ומחשבים בהשכלתו, נערכה בדיקה מקצועית של החיובים, של התעריף שהמשיבה הציגה ושל הפער ביניהם. בבדיקה זו התגלה כי החיוב ביתר נעוץ בביצוע שגוי של מכפלת הכמות בתעריף. המשיבה מחשבת את הכמות ביחידות של של 100KB (היינו, 100 kilobyte) אך מכפילה את מספר היחידות בתעריף גבוה יותר, אשר מתאים ליחידת כמות אחרת, שגדולה בשיעור של 31% – 1Mib (mebibit אחד). הכפלה של יחידת כמות מסויימת בתעריף של יחידת כמות גדולה יותר הובילה לחיוב ביתר. מדובר בשגיאה מערכתית, הקשורה למערכת המרת הנתונים של המשיבה. זהו ההסבר ליחס שבין מחיר של 5.17 ש"ח שהוצג באתר האינטרנט במועדים מסויימים, ובין המחיר שחוייב בפועל – 6.77 ש"ח. המשיבה חייבה את הלקוחות כאילו היא מספקת כמות מידע של mebibit וכך קבעה את התעריף (6.77 ש"ח). בפועל היא סיפקה עבור אותו מחיר כמות קטנה יותר (100KB). כך נוצר החיוב ביתר. אימות לתחשיב זה והסברים מופיעים בחוות-דעת המומחה של המהנדסת נרקיס גאולי, המצורפת לבקשה זו.

27. לסיכום חלק זה, המשיבה מחייבת ביתר את לקוחותיה, בגין שירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל. מעשים אלה מקימים לחברי הקבוצה עילות תביעה שונות ומזכים אותם בסעדים המבוקשים.

חלק שלישי - עילת התביעה השניה - המשיבה מטעה בקשר לתעריפי השירותים שניתנים מחוץ לישראל

28. המשיבה מטעה את הלקוחות, בקשר למכלול השירותים שניתנים ללקוחות בהיותם מחוץ לישראל. היא מציגה תעריפים של הספקים הזרים, אשר באמצעותם מבוצע החיבור לרשת המקומית, במקום בו נמצא הלקוח, מחוץ לישראל. בטבלאות התעריפים מצויינים שמות הספקים הזרים והתעריפים של כל אחד מהם, ומצויין כי המחיר נגבה מן הלקוח בהתאם לתעריפים של הספקים. טבלאות אלה נועדו לאפשר ללקוחות לבחור את הספק אשר באמצעותו הם מעוניינים להתחבר אל הרשת המקומית.

29. התעריפים אינם נכונים. המשיבה מציגה בפני הלקוחות תעריפים זהים, בזמן שהספקים הזרים מציעים תעריפים שונים. כך עולה בבירור ממסמכים שהמשיבה הפיקה. כתוצאה מכך הלקוח אינו מתחבר לרשת של הספק הזר שמציע התחברות זולה יותר.

30. כך מוצגים הדברים על-ידי המשיבה באתר האינטרנט שלה:

"ברוב המדינות פועלות מספר רשתות סלולאריות. עם נחיתתך בחו"ל והדלקת המכשיר, יזוהה מכשירך על ידי אחת הרשתות הסלולאריות הזמינות באזור. רשתות סלולאריות בעולם ובכללן פרטנר נוהגות לנתב תנועה לרשתות מקומיות הנבחרות על ידיהן מעת לעת, וייתכן שהרשת המקומית שתיבחר לא תהיה הרשת הזולה ביותר. אם ברצונך לשנות את הרשת אליה נותבת בעת השהות בחו"ל, באפשרותך לעשות זאת בכל עת באמצעות בחירת רשת באופן ידני ממכשירך".

העתק של דף מאתר האינטרנט של המשיבה, שכותרתו "תפעול המכשיר בחו"ל" מצורף לבקשה זו כנספח 18.

31. המשיבה אף מספקת ללקוחותיה עצות לחיסכון בשימוש במכשיר הטלפון מחוץ לישראל. בין היתר היא מודיעה כי "ברוב המדינות קיימות מספר רשתות GSM", וממליצה ללקוחותיה כך: "בדוק איזו רשת הזולה ביותר ובהגיעך לחו"ל בחר בה באופן ידני באמצעות תפריטי המכשיר". המשיבה מבינה היטב את המובן מאליו – לקוח שעושה שימוש במכשיר בהיותו מחוץ לישראל, ויכול לעשות זאת על-פי מספר תעריפים, בהכרח יבחר את הספק הזול. הדבר נכון במיוחד נוכח העלות הגבוהה של השירותים.

העתק של דף מאתר האינטרנט של המשיבה שכותרתו "טיפים נוספים לחיסכון בחו"ל" מצורף לבקשה זו כנספח 19.

32. גם בהסכם ההתקשרות עם המשיבה נאמר במילים ברורות ומפורשות כי "תשומת לבך מופנית במיוחד לכך, שיש לברר מראש את התעריפים" (סעיף 5 להסכם ההתקשרות, נספח 3 לבקשה זו).

33. לא רק זאת, כאשר לקוח מגיע אל מדינה זרה וגולש באמצעות מכשיר הטלפון ברשת האינטרנט, הוא מקבל למכשירו הודעה מן המשיבה, שזו לשונה – "שים לב! על גלישה בחו"ל חל תעריף שונה מגלישה בארץ. פרטים באתר orange" (ראו סעיף 12 לכתב ההגנה של המשיבה בבית-המשפט לתביעות קטנות, נספח 7 לבקשה זו).

34. המשיבה מטעה את לקוחותיה. במספר רב של טבלאות תעריפים המשיבה מציגה כי התעריף של כל הספקים במדינות שונות זהה. אין הדבר כך. חלק מן הספקים מחייב לפי תעריף נמוך יותר. המשיבה מציגה ללקוחות תעריף זהה, וגורמת לכך שהלקוחות לא יידעו כי ניתן לבחור ספק עם תעריף נמוך יותר. בדרך זו המשיבה גורמת ללקוחות לא להתחבר באמצעות הספק הזול ביותר.

35. כך אירע למבקשת. לפני נסיעת בני המשפחה לצרפת, מר שליט בדק את הנתונים באתר האינטרנט של המשיבה, נוכח כי בצרפת ניתן להתחבר לרשת המקומית באמצעות שלושה ספקים, וכי שלושת הספקים מחייבים במחיר זהה. זכור היטב למר שליט כי התעריף היה זהה. זוהי מתכונת הטבלה שהוצגה באתר (בדומה לטבלה שבנספח 4 לבקשה זו; בטבלה שהוצגה באתר הופיעו הסכומים לחיוב):

High Speed	שירותי DATA	גלישה ב- GPRS או בפס רחב 3G				שם המפעיל וסימול הרשת
		3G 100KB	GPRS 100KB	עלות התחברות	עלות יומית	
						Bouygues Telecom ¹ F - BOUYGUES TELECOM, 20 208
						Orange France ¹ ITINERIS F, ORANGE F
						SFR - CEGETEL ¹ F SFR

36. הואיל והוצג תעריף זהה לשלושת הספקים, מר שליט האמין כי אין טעם להתחבר דווקא לאחד הספקים, וכך הוא הנחה את בני המשפחה. כפי שהמשיבה מודיעה באתר האינטרנט שלה, כאשר הלקוח אינו בוחר ספק באופן ידני, המשיבה בוחרת את הרשת אליה יחובר הלקוח.

37. המשיבה הודתה כי היא הציגה תעריף זהה לכל הספקים באותו מועד. כך עולה בבירור מטבלת התעריפים שהמשיבה מסרה למבקשת, במסגרת גילוי המסמכים שבוצע בתביעה שהתנהלה בבית-המשפט לתביעות קטנות (נספחים 12 ו-13 לבקשה זו). באותו הליך הצדדים היו במחלוקת אודות המחיר שהוצג בתעריף, אך לא היתה מחלוקת על כך שהוצג תעריף זהה לכל שלושת הספקים שפועלים בצרפת.

38. בפועל, התעריף של שלושת הספקים בצרפת לא היה זהה. עובדה זו התגלתה ממסמכים פנימיים, אחרים, שהמשיבה נאלצה לגלות בהליך שנוהל בבית-המשפט לתביעות קטנות. המשיבה מסרה למבקשת תעריפון שירותי גלישה מחוץ לישראל, אשר כולל את תעריפי הספקים בכל המדינות (נספח 9 לבקשה זו, שמציג תעריף הנכון ליום 28 בפברואר 2009; ונספח 10 לבקשה זו, שמציג תעריף הנכון ליום 16 במרץ 2009). לפי התעריפון שחל מיום 28 בפברואר 2009 (נספח 9), בגין גלישה באינטרנט, עבור כמות של 100KB, שלושת הספקים חייבו במחירים שונים – 3.24 ש"ח, 4.29 ש"ח ו-6.39 ש"ח. גם לפי התעריפון שחל מיום 16 במרץ 2009, (נספח 10), בגין גלישה באינטרנט, עבור כמות של 100KB, הספקים חייבו במחירים שונים – 3.24 ש"ח, 4.19 ש"ח ו-6.24 ש"ח. ללקוחות הוצג מחיר אחד, וכתוצאה מכך הם לא יזמו התחברות לרשת הזולה ביותר, שעריפיה נמוכים בכמחצית מתעריפי הרשת היקרה.

39. לא רק ללקוחות המשיבה הציגה כאילו מדובר בתעריף אחיד. היא הציגה בפני בית-המשפט לתביעות קטנות מסמך אשר, לפי טענתה, הוא זה שהוצג באתר האינטרנט באותה תקופה ממש (נספחים 12 ו-13 לבקשה זו). מסמך זה מוכיח את מעשה ההטעיה. נכון ליום 1 במרץ 2009, לפי טענת המשיבה, היא הציגה מחיר אחיד של 6.45 ש"ח לכל הספקים. לעומת זאת, לפי התעריפון שהמשיבה נאלצה לגלות באותו הליך, באותה תקופה המחירים היו 3.24 ש"ח, 4.29 ש"ח ו-6.39 ש"ח (נספח 9 לבקשה זו). גם לאחר מכן המשיבה המשיכה להציג, לפי טענתה, מחיר אחיד. בתעריף שלטענת המשיבה הוצג ללקוחות, נכון ליום 30 באפריל 2009, צוין מחיר אחיד של 6.77 ש"ח לשלושת הספקים הזרים הפועלים בצרפת. כפי שהראינו, התעריף איננו אחיד. הדבר מלמד על הטעיה שיטתית ועקבית של ציבור הלקוחות על-ידי המשיבה.
40. המבקשת נפלה קרבן למעשה ההטעיה. כאמור, בהתאם להנחיות של מר שליט, בני המשפחה לא יזמו התחברות אל הספק ששירותיו הם הזולים ביותר, משום שהמשיבה הציגה תעריפים זהים. לרוב ההתחברות נעשתה לספק היקר ביותר, SFR. מעיון במסמך פרוט השיחות (נספח 11 לבקשה זו) עולה כי במקרים מסויימים בוצעה באופן אוטומטי התחברות לרשת של ספק בשם Telecom Bouygues (ייתכן שכך ארע באיזורי קליטה בעייתיים), שמחיריו זולים בשיעור של כ-50%. בגין גלישה באינטרנט באמצעות ספק זה חוייבה המבקשת במחיר נמוך בהרבה.
41. הנה, מסמך פנימי של המשיבה מוכיח בבירור כי התעריפים האמיתיים של הספקים מחוץ לישראל זולים יותר מהתעריף האחיד שהמשיבה מציגה ללקוחותיה. לא יכול להיות חולק, כי המשיבה מטעה את הלקוחות ומונעת מהם להתחבר לרשת המקומית באמצעות הספק הזול יותר. היא מחברת את הלקוחות המוטעים לספק שאיננו בהכרח הזול ביותר מבין הספקים. כך נגרם ללקוחות הפסד.
42. המשיבה לא מציגה את התעריפים האמיתיים של הספקים הזרים, גם בגין ביצוע שיחות. התגלה כי שיחות נכנסות חוייבו במחיר שונה מהתעריף שהוצג. במסמך פירוט השיחות שצורף לכתב ההגנה של המשיבה בבית-המשפט לתביעות קטנות (נספח ד', נספח 7 לבקשה זו), צוינו שתי שיחות נכנסות, שבוצעו בימים 10 ו-11 במרץ 2009, שחוייבו לפי תעריף של 1.880 ש"ח לדקה. לעומת זאת, המשיבה הציגה תעריף של 2.18 ש"ח לדקה עבור שיחה נכנסת (נספח 12 לבקשה זו). הואיל והמשיבה, לפי דבריה, מחייבת את הלקוחות בהתאם לתעריפי הספק הזר, עולה מכאן בבירור כי התעריף לשיחות נכנסות של הספק הזר המדובר נמוך מן התעריף האחיד שהמשיבה הציגה. זוהי הוכחה נוספת לכך שהמשיבה אינה מציגה את התעריפים האמיתיים של הספקים הזרים, גם בהתייחס למחירי שיחות, וכתוצאה ממעשה ההטעיה הלקוחות אינם מתחברים לרשת הזולה.
43. ביחס לחלק מן המדינות, עד לפני מספר חודשים, המשיבה לא הציגה תעריף זהה של הספקים הזרים. לפני מספר חודשים המשיבה שינתה את התעריפים, כך שביחס לכל המדינות בעולם מוצגים תעריפים זהים לכל הספקים שבכל מדינה. כפי שהראינו זוהי הטעיה. נתונים אלה אינם אמת.
- תעריפים לדוגמה מצורפים לבקשה זו כנספח 20.
44. לסיכום חלק זה, המשיבה, באופן שיטתי ועקבי, מטעה את הלקוחות, מציגה תעריף אחיד של הספקים, וגורמת להם לא להתחבר אל הספק הזול ביותר. מעשי הטעיה אלה מקימים למבקשת וליתר חברי הקבוצה עילות תביעה, ומזכים אותם בסעדים שונים, ובכלל זה הפסקת מעשי הטעיה וכן מתן פיצוי בגין הנוק שנגרם לחברי הקבוצה עקב מעשי הטעיה.

חלק רביעי - עילת התביעה השלישית - המשיבה מציגה ללקוחות חשבונות ופירוטי שיחות שאינם ערוכים כדין

45. הרשיון שמכוחו המשיבה פועלת (נספח 2 לבקשה זו), קובע את הפרטים שעל המשיבה לכלול בחשבון שהיא מוסרת ללקוחות. החשבונות שהמשיבה מוסרת ללקוחות אינם ערוכים בהתאם להוראות אלה.
46. סעיף 67.1 לרשיון מורה כי "חשבון שבעל הרשיון יגיש למנוי יהיה ברור, תמציתי, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש על פי סוגי התשלומים והכללים המפורטים בפרק ו'".
47. סעיף 67.4(א) לרשיון מורה כי "מבלי לגרוע מיתר הוראות הרשיון הנוגעות לאופן עריכת החשבון למנוי ולאופן החיוב, בעל הרשיון יפעל בהתאם לתקן ישראלי 5262, שהוצא על-ידי מכון התקנים הישראלי, אשר עניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון" (להלן: תקן 5262). תקן 5262 כולל, בין היתר, הוראות אלה:
- 47.1. "החשבון המוגש ללקוח יקיים את העקרונות האלה: א. בהירות – החשבון יהיה ערוך ומנוסח באופן שכל סעיף יהיה מובן ללקוח, שאינו איש מקצוע מתחום הבזק; ב. שקיפות – החשבון יהיה מפורט ויכלול את כל המידע הרלוונטי לכל סעיף" (סעיף 2.1).
- 47.2. "החשבון יכלול את פרטי המידע האלה לפחות: ... ה. כמות שסופקה ביחידות המידה הרלוונטיות; בכל מקרה יצוינו משך זמן השיחה או/וגם יחידות הצריכה שנצרכו בתקופת החיוב; ו. תעריף... " (סעיף 2.2.1).
- 47.3. "חשבון הכולל חיובים של כמה מפעילים או/וגם של כמה ספקי שירות, ימויין על פי המפעילים וספקי השירות באמצעות הפרדה ברורה לעין ביניהם" (סעיף 2.2.3).
- 47.4. "שירות אשר החיוב בגינו מגיע מכמה מפעילים או מכמה ספקי שירות (לדוגמה שיחת טלפון מרשת סלולרית אחת לרשת סלולרית אחרת), יפורק לרכיבי החיוב השונים. כל רכיב חיוב מכל מפעיל או מכל ספק שירות יצויין במלואו, במפורש ובנפרד, על פי העקרונות המפורטים בתקן זה" (סעיף 2.2.4).
- העתק תקן 5262 – "אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבון טלפון" של מכון התקנים הישראלי (חודש ינואר 2005) מצורף לבקשה זו כנספח 21.
48. סעיף 67.5 לרשיון מורה כי "חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ה'1". נספח ה'1 לרשיון מציג את כללי "גילוי נאות בחשבון הטלפון" (להלן: כללי הגילוי הנאות) אשר נכנסו לתוקף ביום 31 בדצמבר 2009. סעיף 1 לכללי הגילוי הנאות קובע כי "חשבון טלפון ... שבעל רישיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן; החשבון יכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש". סעיף 2 לכללי הגילוי הנאות קובע כי "חשבון יכלול את החלקים הבאים: 'סיכום חשבון'; 'פירוט חשבון' הכולל... 'פירוט שיחות'; ...".

49. סעיף 9.ד. לכללי הגילוי הנאות, אשר עוסק בפרטים שעל המשיבה לכלול ב"פירוט החשבון", מורה כך:

"בפירוט החשבון יוצג כל שירות אשר סופק למנוי במהלך תקופת החשבון, בשורה נפרדת, תוך פירוט הרכיבים הבאים:

- (1) שם השירות; שם השירות יזהה באופן ברור ומדויק, ככל שניתן, את השירות שסופק למנוי; לענין שירות אשר סופק למנוי שלא על ידי בעל הרשיון, יציג בעל הרשיון את פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר.
- (2) הכמות; כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות). כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני, ב-MB ברמת דיוק של 4 ספרות אחרי הנקודה העשרונית. כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- (3) התעריף; התעריף יוצג במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות. תעריף המורכב ממספר מרכיבי תשלום, כגון: תעריף אחד עבור שירותיו של בעל הרשיון ותעריף שני, עבור קישור גומלין או עבור שירות טלפון בין-לאומי, יוצג גם כתעריף אחד כולל ...
- (4) הסכום לחיוב; הסכום לחיוב יחושב על פי מכפלת הכמות בתעריף, והוא יהיה זהה לסכום לחיוב המופיע בפירוט שיחותי בשורת סיכום הביניים;"

50. סעיף 9.ח. לכללי הגילוי הנאות קובע כי "פירוט החשבון יכלול סיכומי ביניים של הסכומים לחיוב, ללא מע"מ, בגין חיובים קבועים, חיובים משתנים, חיובים חד פעמיים, זיכויים והחזרים (שורת סיכום ביניים)".

51. סעיף 11 לכללי הגילוי הנאות, אשר עוסק בפרטים שעל המשיבה לכלול ב"פירוט השיחות", מורה כך:

"בפירוט השיחות יוצגו הפרטים המפורטים להלן:

- א. פירוט השיחות יכלול מידע אודות כל השירותים אשר סופקו למנוי בתקופה אליה מתייחס החשבון.
- ב. כל יסוג שירותי פורט בקבוצה נפרדת תחת כותרת של שם השירות, כאשר כל פרט ב'סוג שירותי יוצג בשורה נפרדת, בהתאם לאמור בסעיף קטן (ה) ...
- ה. לגבי כל פרט המופיע בפירוט השיחות יצוינו לכל הפחות, הנתונים הבאים:
 - (1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;
 - (2) שעה (hh:mm:ss);
 - (3) יעד נקרא (אם קיים);
 - (4) כמות;
 - (5) תעריף ללא מע"מ במספר עשרוני בש"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות;

- 6) סכום לחיוב ללא מע"מ, במספר עשרוני בשי"ח, ברמת דיוק של 3 ספרות אחרי הנקודה העשרונית לכל הפחות; ...
- ז. הכמות, התעריף והסכום לחיוב יוצגו בעמודות צמודות זו לזו ככל האפשר, כך שמכפלה של הכמות בתעריף תיתן את הסכום לחיוב ...
- ח. כמות הנמדדת בזמן תוצג בתצורה של mm:ss (שניות:דקות); כמות הנמדדת בנפח נתונים תוצג כמספר עשרוני ב-MB ברמת דיוק של 4 ספרות אחרי הנקודה העשרונית; כמות של דפי אינטרנט שנצפו או מסרונים תוצג כמספר טבעי.
- ט. כל 'סוג שירות' המופיע ב'פירוט שיחות' יכלול שורת סיכום בה יפורט סה"כ הכמות בגינה מחוייב המנוי וסה"כ הסכום לחיוב לענין אותו 'סוג שירות' ללא מע"מ (בנספח זה – 'שורת סיכום ביניים').
- י. כל סכום לחיוב המופיע ב'שורת סיכום ביניים', יוצג ב'פירוט חשבון' כשלצידו תוצג הכמות".
52. הראינו את התנאים הנדרשים מן המשיבה לעניין אופן עריכת החשבונות, לרבות הפרטים שהיא נדרשת לכלול ב"פירוט החשבון" ו"פירוט השיחות". הראינו כי הן לפי תקן 5262 והן לפי כללי הגילוי הנאות, אשר נכנסו לתוקף בשלהי שנת 2009, חלה על המשיבה החובה להציג חשבון ברור, הכולל את פירוט השירותים השונים שנצרכו, הכמות, התעריף, לרבות רכיבי התעריף המחוייבים על-ידי כל אחד מן הספקים מחוץ לישראל.
53. החשבון שהמשיבה מנפקת ללקוחות, בכל הנוגע לשירותים הניתנים מחוץ לישראל, אינו ממלא אחר דרישות אלה (ראו נספח 5 לבקשה זו). פירוט החשבון כולל אך ורק את הכמות הכוללת של כל סוג שירות שנצרך, ואת הסכום הכולל שמחוייב בגינו, בשורה אחת בלבד. המשיבה אינה מציגה את השירותים השונים ואת תעריפיהם בנפרד. אין בחשבון כל הפרדה בין השיחות הנכנסות, השיחות היוצאות והשיחות המקומיות, על אף שמדובר בשיחות שתעריפיהן שונים. המשיבה גם אינה מפרידה בין שיחות שבוצעו באמצעות חיבור לספקים שונים, על אף שתעריפי הכפקים שונים. בנוסף, המשיבה אינה מציגה בחשבון את התעריפים.
54. הנה, אין ספק כי בחשבונות חסרים כמעט כל הפרטים שעל המשיבה לכלול בהם. בכך המשיבה מפרה את הוראות הרשיון שמכוחו היא פועלת.
55. כאשר בית-המשפט עסק בחשבון שהמשיבה ערכה, הוא קבע כי "קיים קושי של ממש בהבנת פירוט החשבונות של הנתבעת" - ת"ק (ראשון לציון) 910-09 רטוביה נ' פרטנר תקשורת בע"מ, תקדין-שלום 2010(2) 22173 (2010). פסיקה זו לא גרמה למשיבה לשנות את דרכיה.
56. המשיבה ממשיכה להציג ללקוחות חשבונות שאינם ערוכים כדן, ובכך היא ממשיכה להפר את הוראות הרשיון.
- העתק של חשבון מחודש מרץ 2010 מצורף לבקשה זו כנספח 22.

57. לסיכום חלק זה, המשיבה עורכת את החשבונות שלא כדין. על המשיבה למסור ללקוחות חשבונות ערוכים כדין, אשר כוללים את כל הנתונים הנדרשים, באופן ברור ומובן. בנוסף, על המשיבה לתקן את כל החשבונות שהיא שלחה ללקוחות עד עתה, ולהציג להם חשבונות אשר ערוכים כדין.

חלק חמישי – התנהלות המשיבה מהווה הפרה של הסכם ההתקשרות עם הלקוחות

58. ההסכם בין המשיבה לבין לקוחותיה, עליהם נמנית המבקשת, עומד בבסיס ההתקשרות. לפי ההסכם, הלקוחות מתחייבים לשלם בגין שירותים שהם צרכו מחוץ לישראל בהתאם לתעריפים שהמשיבה מציגה. המשיבה אף מפנה את תשומת לב הלקוחות לכך "שיש לברר מראש את התעריפים" (סעיף 5 להסכם ההתקשרות, נספח 3 לבקשה זו). כפי שהראינו, המשיבה מחייבת בתעריפים גבוהים יותר.

59. הלקוחות מתקשרים עם המשיבה מתוך הנחה ברורה שהיא תפעל בהתאם להוראות הרישיון, ובכלל זה כי היא תמסור להם חשבונות ערוכים כדין. הצגת חשבונות שאינם ערוכים בהתאם להוראות הרישיון מהווה הפרה של ההסכם. ברור גם כי הלקוחות מתקשרים עם המשיבה בכל הנוגע למתן שירותים מחוץ לישראל, על יסוד הבנה כי היא תציג להם נתונים נכונים אודות התעריפים. על כן, ההטעיה בהצגת התעריפים מהווה הפרה של ההסכם על הלקוחות.

60. על כן מעשי המשיבה המתוארים בבקשה זו מהווים הפרה של ההסכם על הלקוחות.

חלק שישי - המשיבה מטעה את הלקוחות וכך מתגבשת עילת תביעה בגין הטעיה

61. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כך:

"לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה: (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;... (13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ותנאי הריבית; ...".

62. תכלית חוק הגנת הצרכן היא "להשליט אורחות התנהגות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. החוק בא להבטיח כי העוסק לא ינצל את מעמדו הכלכלי העדיף על מנת להתעשר שלא כדין על חשבונו של הצרכן" – רע"א 2701/97 מדינת ישראל נ' צ'רטוק, פ"ד (2) 876, 884 (2000).

63. הראינו כי המשיבה מטעה את לקוחותיה, ומציגה להם תעריף אחיד של כל הספקים הזרים, כאשר בפועל חלק מן הספקים מחייב במחיר נמוך יותר עבור ההתחברות לרשת המקומית. הלקוחות, אשר פועלים בהתאם להנחיות של המשיבה, כפי שפעלה המבקשת, בודקים את התעריפים שהמשיבה מציגה, ולאחר שהם מוטעים לחשוב כי כל הספקים מחייבים בתעריף זהה, הם אינם בוחרים באופן ידני את אחד מן הספקים. כך החיבור מבוצע באופן אוטומטי על-ידי המשיבה לספק שמחייב לפי התעריף הגבוה ביותר. אם המשיבה הייתה מציגה בפני הלקוחות את הנתונים האמיתיים - כי קיים ספק אשר מחייב לפי תעריף נמוך יותר - הם היו מתחברים באמצעותו אל הרשת המקומית וחוסכים כסף רב. נזק זה

נגרם ללקוחות עקב ההטעיה שהמשיבה מבצעת. הקשר הסיבתי בין ההטעיה ובין הנזק הוא ברור. גם הנפקת החשבונות החסרים, שאינם עומדים בדרישות הרשיון, גורמת להטעיה של הלקוחות.

64. בנוסף, ולמעלה מן הצורך, בכל הנוגע לסעד של הפסקת מעשי ההטעיה ותיקון המצג המטעה, אין צורך להראות קשר סיבתי. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן אוסר כל מעשה "העלול להטעות צרכן". אין ספק כי מעשי המשיבה שתיארנו מהווים מעשה העלול להטעות, ודי בכך כדי להורות על הפסקת מעשי ההטעיה. ראו ת"א (מחוזי תל-אביב) 1065/05 בש"א 1895/05 שאלו נ' תדיראן מוצרי צריכה בע"מ, פורסם בנבו (2008), פסקאות 37 ו-55.

65. מעשים אלה מהווים הטעיה בנוגע לענין מהותי של העסקה, לרבות הטיב והמהות של השירות, וכן ביחס למחיר של השירות. על כן, חברי הקבוצה אוחזים בעילת תביעה בגין הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן, וכן הטעיה לפי דיני החוזים הכלליים.

חלק שביעי - המשיבה מפרה את הוראות הרשיון שלה ובכך מתגבשת עילת תביעה בגין הפרת חובה חקוקה

66. המשיבה פועלת מכח רשיון שניתן לה על-ידי משרד התקשורת (נספח 2 לבקשה זו).

67. סעיף 11(א) לחוק התקשורת קובע כך:

"בעל רשיון יבצע פעולות בזק ויתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר על פי הרשיון שהוענק לו ועל פי התקנות והכללים שנקבעו לפי חוק זה".

68. הוראות הרשיון מחייבות את המשיבה לערוך את החשבון באופן שיהיה קריא, תמציתי ברור ומובן, ויכיל פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום. כן מוטל על המשיבה לפעול בהתאם לתקן 5262, שעניינו אמינות החיוב וגילוי נאות בחשבונות טלפון, וגם בהתאם לכללי הגילוי הנאות, אשר צורפו לרשיון המשיבה כנספח ה'1 (סעיפים 67.1, 67.4 ו-67.5 לרשיון המשיבה).

69. על תכלית החובה לערוך את החשבונות בהתאם לכללי הגילוי הנאות ניתן ללמוד מהודעה שפרסם משרד התקשורת ביום 13 בספטמבר 2009, לפיה "מדובר בשנינו מהותי וחשוב, לקראת מתכונת החשבון החדשה שתיכנס לתוקף ב-31.12.09, ציבור הצרכנים בישראל יקבל חשבון פשוט יותר, ובו מידע מקסימאלי. הצרכן יוכל להשוות בין המסלולים השונים שמציעות החברות ובהתאם לכך יחליט לגבי כדאיות המשך התקשרותו עם החברה".

העתק של ההודעה לתקשורת שפרסם משרד התקשורת ביום 13 בספטמבר 2009 מצורפת לבקשה זו כנספח 23.

70. סעיף 63(א) לפקודת הנזיקין מורה כך:

"מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

71. תקן 5262 וכללי הגילוי הנאות חלים על המשיבה מכח חוק התקשורת. הראינו כי הוראות תקן 5262 וכללי הגילוי הנאות, הנוגעים לאופן עריכת החשבונות, נועדו לטובת לקוחות המשיבה ולהגנה עליהם. הפרת הוראות אלה גורמת לנזק שאליו נתכוון החיקוק – קבלת חשבונות אשר אינם מאפשרים לעמוד על רכיבי החיוב השונים והתעריפים אשר בגינם בוצע החיוב, באופן שלא ניתן לבדוק את נכונות חישוב הסכום לחיוב. על כן, עריכת חשבונות שלא בהתאם להוראות התקן וכללי הגילוי הנאות מהווה הפרת חובה חקוקה.
72. כפי שעולה מהוראת סעיף 76.1 לרישיון, אשר לפיה על המשיבה להציג תעריפים עדכניים ללקוחות, ברור כי גם החיוב לפי מחיר גבוה מהתעריף שהוצג וכן הטעיית הלקוחות והצגת תעריפים לא נכונים, מהווים הפרה של הוראות הרישיון. כפי שהראינו, הפרת הוראות הרישיון מקימה ללקוחות עילת תביעה בגין הפרת חובה חקוקה.
73. לסיכום חלק זה, מעשי המשיבה המתוארים בבקשה זו מקימים למבקשת ולחברי הקבוצה עילת תביעה בגין הפרת חובה חקוקה ומזכים אותם בסעדים.

חלק שמיני - מעשי המשיבה מגבשים עילת תביעה נזיקית בגין רשלנות

74. סעיף 35 לפקודת הנזיקין מורה כי "עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח-יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנות נזק לזולתו עושה עוולה".
75. מעשי המשיבה המתוארים בבקשה זו - חיוב ביתר בגין שירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל, הצגת נתונים לא נכונים של תעריפי הספקים באמצעותם מבוצע החיבור לרשת המקומית מחוץ לישראל, וכן מסירת חשבונות שאינם כוללים את נתוני הכמות והתעריף - אינם סבירים ונעשו בחוסר זהירות. עוסק סביר היה מחייב בהתאם לתעריפים שהוא הציג, ולא יותר מכך. עוסק סביר היה מציג את התעריפים האמיתיים של הספקים הזרים. עוסק סביר היה מוסר ללקוחותיו חשבונות ערוכים כדין.
76. על המשיבה מוטלת חובת זהירות כלפי הלקוחות. כך נקבע כי "נראה כי עצם העובדה שלקוחותיהן של החברות הסלולאריות מפקידות בידן אמצעים לחיוב חשבון הבנק או כרטיס האשראי שלהם, מקימה חובת זהירות מצידן של החברות הסלולאריות כלפי הלקוחות כי ינקטו אמצעי זהירות סבירים למניעת גביה שלא כדין" - בש"א (מחוזי ת"א) 23305/06 רוטשילד נ' פרטנר תקשורת בע"מ, תקדין-מחוזי 11903, 11889, (1)2009.
77. הנה, מעשי המשיבה מגבשים למבקשת ולחברי הקבוצה עילת תביעה בגין רשלנות.

חלק תשיעי – מעשי המשיבה מהווים עשיית עושר שלא כדין וחוסר תום לב

78. מעשי המשיבה מקימים למבקשת ולחברי הקבוצה עילות תביעה נוספות.
79. במעשי החיוב ביתר וההטעיה המשיבה מקבלת שלא על-פי זכות שבדין נכס וטובת הנאה, שבאו לה מאדם אחר, ועל כן היא חייבת להשיב לאותו אדם אחר את הזכיה, לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט. טובת הנאה באה למשיבה שלא כדין גם מכך שהיא חוסכת מעצמה את הצורך לספק ללקוחות חשבונות הערוכים כדין.
80. בנוסף, המעשים המתוארים בבקשה זו מהווים הפרה של החובה לנהוג בתום לב ובדרך מקובלת, לפי סעיף 39 לחוק החוזים. חיוב חשבון הלקוחות ביתר, גביית סכומי כסף עקב הטעייה, והצגת חשבונות שאינם ערוכים כדין אינם התנהגות בתום לב.
81. לסיכום חלק זה, המבקשת וציבור הלקוחות אוחזים בעילות תביעה נוספות נגד המשיבה – הפרת הסכם, עשיית עושר ולא במשפט והפרת חובת תום לב.

חלק עשירי - הסעדים – הפסקת החיוב ביתר וההטעיה, והשבת הכספים שנגבו שלא כדין

82. הראינו כי המשיבה מחייבת לקוחות ביתר בגין שירותי גלישה ברשת האינטרנט, מטעה את הלקוחות ומציגה להם חשבון שאינו ערוך כדין. מעשים אלה גרמו למבקשת ולחברי הקבוצה נזקים – החיוב ביתר, וההפסד שנגרם עקב ההטעיה.
83. על כן, מן הדין לקבוע כי אלה יהיו הסעדים בתביעה הייצוגית:
- 83.1. ביחס לשירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל – צו, המורה למשיבה לחייב את הלקוחות לפי התעריף המוצג להם, באופן שהסכום לחיוב ישקף את מכפלת המחיר ליחידה, במספר יחידות החיוב.
- 83.2. ביחס לשירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל – צו, המורה על השבת סכומי כסף שנגבו על-ידי המשיבה ביתר, בתוספת הפרשי הצמדה ורבית כדין ממועד הגביה ועד למועד התשלום בפועל;
- 83.3. ביחס לכלל השירותים הניתנים מחוץ לישראל – צו, המורה למשיבה להציג באתר האינטרנט שלה, ובכל דרך אחרת שבאמצעותה היא מציגה תעריפים ללקוחות, את התעריפים האמיתיים אשר לפיהם היא משלמת לספקים שמחוץ לישראל, אשר באמצעותם מבוצע החיבור לרשת המקומית מחוץ לישראל;
- 83.4. ביחס לכלל השירותים הניתנים מחוץ לישראל – צו, המורה על השבת סכום השווה להפרש שבין הסכום שחברי הקבוצה שילמו למשיבה בפועל ובין הסכום שהיה משולם לפי התעריף הזול מבין תעריפי הספקים השונים מחוץ לישראל;

83.5. צו, המורה למשיבה לערוך את חשבונות הטלפון שהיא מוסרת ללקוחותיה בהתאם להוראות הרשיון שניתן למשיבה לפי חוק התקשורת ואשר מכוחו המשיבה פועלת, כך שהחשבונות יכללו, בין היתר, את הנתונים הבאים, ביחס לכלל השירותים הניתנים מחוץ לישראל:

(א) שם השירות: יוצג השם של כל סוג שירות בנפרד; אם השירות לא סופק על-ידי המשיבה, כגון שירות שניתן באמצעות ספק מחוץ לישראל, יוצגו פרטי ספק השירות, לרבות שמו ומספר הטלפון באמצעותו ניתן ליצור עמו קשר;

(ב) כמות: תוצג כמות השימוש של כל סוג שירות; בנוגע לשיחות תוצג כמות ביחידות של mm:ss (שניות:דקות), ובנוגע לגלישה ברשת האינטרנט, תוצג הכמות ביחידות של MB (מגה בייט) וברמת דיוק של ארבע ספרות לאחר הנקודה העשרונית; בהתייחס לשירותי גלישה באינטרנט יוצג מספר דפי האינטרנט שנצפו כמספר טבעי (מספר שלם חיובי);

(ג) תעריף: יוצג כמספר עשרוני ברמת דיוק של שלוש ספרות לאחר הנקודה העשרונית; במקרה שהתעריף כולל מספר רכיבי תשלום, יוצג פירוט של הרכיבים השונים, כך שביחס לשירותים שניתנים באמצעות ספק מחוץ לישראל, יוצגו בנפרד תעריף המשיבה, תעריף הספק מחוץ לישראל, וכן התעריף הכולל;

(ד) סכום לחיוב: יוצג בגין כל סוג שירות בנפרד, יחושב לפי מכפלת כמות בתעריף, ויהיה זהה לסכום המופיע במסמך פירוט השיחות בשורת סיכום הכמות בגין אותו סוג שירות;

83.6. צו, המורה למשיבה לערוך את מסמך פירוט השיחות שעליה להציג ללקוחות, בהתאם להוראות הרשיון, כך שבמסמך יוצגו, ביחס לכלל השירותים שניתנו ללקוחות מחוץ לישראל, בין היתר, הנתונים הבאים:

(א) בגין כל שיחה, מסרון או פעולת גלישה שבוצעו, יפורטו, בין היתר, הכמות, התעריף והסכום לחיוב; התעריף והסכום לחיוב יוצגו ברמת דיוק של 3 ספרות לאחר הנקודה העשרונית. הכמות תוצג ביחידות של דקות ושניות או ביחידות של MB (מגה בייט) בהתאמה, וכן כמות של דפי אינטרנט שנצפו;

(ב) שורת סיכום ביניים, אשר תכלול, ביחס לכל סוג שירות, את הכמות בגינה חוייב המנוי ואת הסכום לחיוב;

83.7. צו, המורה למשיבה לשלוח לכל חברי הקבוצה חשבונות מתוקנים בהתאם להוראות הרשיון, כאמור לעיל;

83.8. צו, המורה על מינוי בעל תפקיד מטעם בית המשפט הנכבד, אשר יפקח על מילוי פסק-הדין, לרבות עריכת החשבונות על-ידי המשיבה והתאמתם להוראות הדין;

83.9. כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות;

84. סעדים אלה מתחייבים מעילות התביעה שהצגנו לעיל – הפרת חובה חקוקה, רשלנות, הפרת חוזה, חוסר תום לב ועשיית עושר ולא במשפט.

85. הנזק האישי של המבקשת - החיוב ביתר והנזק שנגרם עקב ההטעיה - עומד על סכום של 1,524.93 ש"ח בתוספת הפרשי הצמדה וריבית. הנזק בגין החיוב ביתר חושב כהפרש בין סכום החיוב בפועל ובין הסכום שהיה על המשיבה לחייב לפי התעריף שהיא הציגה באתר האינטרנט שלה במועד הרלוונטי. תעריף זה חושב בהתאם לבדיקה המקצועית של מר שליט ושל המהנדסת גבי גאולי. הנזק שנגרם עקב מעשה ההטעיה חושב לפי ההפרש בין הסכום לחיוב לפי הספק הצרפתי היקר ובין הסכום לחיוב לפי התעריף של הספק הצרפתי הזול. סכום זה אינו כולל את הנזק שנגרם למבקשת כתוצאה ממעשי הטעיה הנוגעים לתעריפי השיחות ותעריפי משלוח מסרונים, אשר לא ניתן לחישוב מדויק הואיל והמשיבה לא הציגה את התעריפים האמיתיים של הספקים הזרים בקשר לשירותים אלה. המבקשת אינה יכולה להעריך את סכום הנזק שנגרם לקבוצת התובעים. לפי נתונים שהמשיבה מוסרת באתר האינטרנט שלה, המשיבה מעניקה שירותים ללמעלה מ-2.9 מיליון לקוחות. שירותים רבים של המשיבה נצרכים מחוץ לישראל. על כן, המבקשת מעריכה כי מדובר בנזק של מאות מליוני ש"ח.

תדפיס מתוך אתר האינטרנט של המשיבה מצורף לבקשה זו כנספח 24.

86. סעיף 4(ב) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לענין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק - (1) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) - די בכך שהמבקשים יראו כי לכאורה נגרם להם נזק". הראינו כי המבקשת עומדת בדרישה זו, על נקלה.

חלק אחד עשר - מתקיימים כל התנאים לאישור התובענה כייצוגית

87. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר תובענה זו כתובענה ייצוגית, לפי חוק תובענות ייצוגיות. תובענה זו ממלאת אחר כל התנאים הדרושים לצורך אישורה כתובענה ייצוגית.

88. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית; ...". סעיף 1 לתוספת השניה כולל "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו". סעיף 1 לחוק הגנת הצרכן מגדיר עוסק כ"מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן". סעיף 4(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן: (1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם - בשם אותה קבוצה; ...".

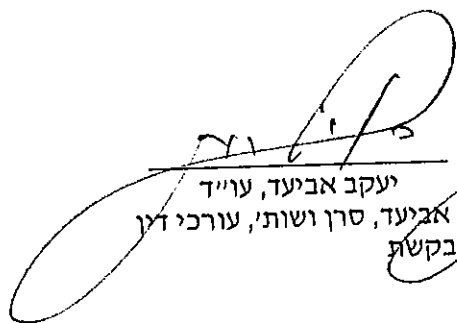
89. מדובר בתביעה נגד עוסק, בענין שבינו ובין לקוח. המבקשת אוחזת בעילת תביעה כזו. על כן ניתן להגיש תובענה ייצוגית בקשר לענין זה.

90. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה: (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה; (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין; (3) קיים יסוד להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת; ... (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לבי". נבחן הוראות אלה, ונראה כי הבקשה ממלאת אחר הדרישות הקבועות בהן.

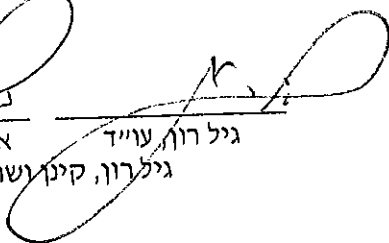
91. כאמור, על המבקשת להראות כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה. על-פי דרישה זו, על המבקשת להוכיח כי עילות התביעה נגד המשיבה, בשל הנזק שנגרם לה, משותפות לכלל חברי הקבוצה, מבוססות על אותן עובדות שהמבקשת טוענת לקיומן, וכי יש אפשרות סבירה שהשאלות המשותפות יוכרעו לטובת הקבוצה.
92. היסודות של עילת התביעה משותפים למבקשת ולחברי קבוצת התובעים. המשיבה מחייבת ביתר את ציבור לקוחותיה בגין גלישה ברשת האינטרנט, מטעה אותם ביחס לתעריפים של הספקים הזרים שבאמצעותם מבוצע החיבור לרשת המקומית, ומוסרת להם חשבונות שאינם ערוכים כדין. נסיבות אלה אינן כוללות יסוד כלשהו הנוגע למבקשת באופן פרטי. כולן נוגעות באופן אחיד לכל ציבור לקוחות המשיבה. המשיבה הפרה את הוראות הרשיון שמכוחו היא פועלת, ואת ההסכם שבינה ובין הלקוחות. המשיבה הטעתה את הלקוחות, פעלה בחוסר תום לב ועשתה עושר ולא במשפט. עילות אלה מעוררות שאלות משותפות לכל חברי הקבוצה.
93. לשם ברור עילת התביעה בית המשפט הנכבד יידרש לדון ולהכריע, בין היתר, בשאלות הבאות - האם המשיבה חייבה את לקוחותיה ביתר בגין שירותי גלישה ברשת האינטרנט מחוץ לישראל; האם המשיבה הטעתה את הלקוחות בכך שהיא הציגה תעריפים לא נכונים של הספקים; האם המשיבה הפרה את הוראות חוק התקשורת ואת תנאי הרשיון שלה; האם המשיבה הפרה את הסכם ההתקשרות עם לקוחותיה; האם המשיבה נהגה בחוסר תום לב ועשתה עושר ולא במשפט. שאלות אלה משותפות לכל חברי הקבוצה.
94. גם הסעד הנתבע לגבי כל אחד ואחד מחברי קבוצת התובעים הוא זהה - השבת הסכום שנגבה על-ידי המשיבה ביתר, וכן השבת הסכום השווה להפרש שבין התעריף שחוייב בפועל ובין התעריף של הספק שמציע את המחיר הזול ביותר. בנוסף, על המשיבה יהיה למסור לכל הלקוחות שעשו שימוש בשירותי המשיבה מחוץ לישראל, חשבונות מתוקנים; כן נתבעים סעדים ביחס להתנהלות המשיבה בעתיד.
95. למען הזהירות נוסף כי לא נדרשת זהות מוחלטת של כל השאלות הטעונות הכרעה, העובדתיות והמשפטיות, בין כלל חברי הקבוצה - ראו רע"א 8332/96 שמש נ' רייכרט, פ"ד נ"ה (5) 276, 296 (2001); רע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פד"י מ"ט(5) 774, 788 (1996).
96. הנה, היסודות המשותפים למבקשת וליתר חברי קבוצת התובעים מהווים המרכיב העיקרי, אפילו הבלעדי, בהתדיינות זו. המערכת העובדתית והמשפטית, עליה מבוססת תבקשה, משותפת למבקשת, ולכל קבוצת התובעים. על כן, ברור כי שאלות מהותיות של עובדה ומשפט, המשותפות לקבוצה, יוכרעו לטובתה.
97. בנוסף, על בית המשפט לבחון האם תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין.

98. אין ספק כי בענייננו ניהול ההליך במתכונת של תביעה ייצוגית מהווה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. המשיבה שלחה ידה במעשי חיוב ביתר, הטעיה ועשיית עושר, כלפי ציבור רב של לקוחות. הנזק שנגרם לכל לקוח לא יביא אותו לנקוט הליכים באופן עצמאי, אם בשל חוסר כדאיות כלכלית, בשל חשש ממערכה משפטית נגד גוף רב עוצמה או מפני חוסר ידיעת העובדות. בנסיבות אלה ברור שתובענה ייצוגית תגשים את המטרה שביסודה - להעניק תרופה לציבור של לקוחות הנפגעים כתוצאה ממעשי המשיבה ומחדליה. כמו כן, ההכרעה בשאלות במסגרת התביעה הייצוגית תחסוך זמן שיפוטי רב. בדיוק למקרים כאלה הוקם מנגנון התביעה הייצוגית.
99. גם גודל הקבוצה, בשמה המבקשת תובעת את המשיבה, מצדיק את אישור התובענה כייצוגית. באתר האינטרנט של המשיבה נאמר כי למשיבה למעלה מ-2.9 מיליון לקוחות (נספח 24 לבקשה זו). מספר רב של לקוחות המשיבה עושה שימוש בשירותים מחוץ לישראל, ומתוכם רבים מאוד מחוייבים ביתר ומוטעים ביחס לתעריפי הספקים, וכולם אינם מקבלים חשבונות כדין.
100. בנסיבות אלה מוצדק, ולמעשה מן ההכרח, לנהל את התביעה כייצוגית. זוהי הדרך ההוגנת להכריע בענין ולהשיב לחברי הקבוצה את הכספים שהמשיבה נטלה מהם שלא כדין.
101. כאמור, על בית המשפט לבחון האם קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב. הדרישה של הייצוג ההולם של עניני הקבוצה, מופנית בעיקר לשאלה אם המבקש הייצוגי יוכל לפעול במידת המרץ הראויה, ואם אין הוא נתון במצב של ניגוד עניינים בינו לבין שאר חברי הקבוצה.
102. המבקשת מייצגת בדרך הולמת את ענינם של כל חברי הקבוצה. הזכויות והאינטרסים שלה זהים לאלה של כל חברי הקבוצה. ייזום הליך זה נעשה על ידי המבקשת בתום לב, על מנת לאפשר לכלל חברי הקבוצה לגרום להפסקת מעשי המשיבה שתוארו בבקשה זו, ולקבל מן המשיבה סכומי כסף המגיעים להם. האינטרס שיש למבקשת להצליח בתביעה משותף לכלל חברי הקבוצה. על כן ברור כי ענינם של כל חברי קבוצת התובעים מיוצג ומנוהל בדרך הולמת על-ידי המבקשת.
- חלק שניים עשר - סוף דבר**
103. המשיבה היא גוף בעל עוצמה. מתכונת ההתקשרות שלה עם לקוחותיה יוצרת לה הזדמנות לגבות מהם סכומים ביתר, שלא כדין. קשה להעלות על הדעת מקרה מתאים יותר לספק הגנה לציבור הלקוחות. זהו בדיוק מסוג המעשים אשר הדרך הנכונה – וכנראה היחידה - לטפל בהם, תהא לאשר תביעה כייצוגית ולהורות על השבת הסכומים שנגבו מכל הלקוחות שלא כדין.
104. בקשה זו נתמכת בתצהיר המבקשת ובתצהיר של מר בן שליט, המאמת את העובדות המופיעות בה. בנוסף, יחד עם בקשה זו מוגשת חוות דעת של המהנדסת נרקיס גאולי, אשר מחווה דעתה אודות אופן ביצוע החיוב ביתר מצד המשיבה.
105. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התביעה כתובענה ייצוגית, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, להורות כמבוקש ברישא לבקשה, ולחייב את המשיבה בהוצאות.

106. מן הדין ומן הצדק לקבל את הבקשה.


יעקב אביעד, עו"ד
אביעד, סרון ושות', עורכי דין
באי-כח המבקשת


אהרון רבינוביץ, עו"ד
קינן ושות', עורכי דין


גיל רון, עו"ד
גיל רון, קינן ושות', עורכי דין

תל אביב, 5 בספטמבר 2010.