

ג'ר  
בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו

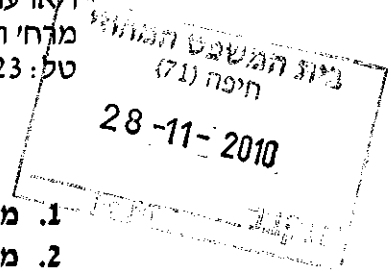
ת"א 10-

בעניין:

וקנין דוד, ת.ז. 037609047  
מקיבוץ מצובה  
ע"י ב"כ עוה"ד רונן קינן (מ.ר. 44183)  
ז'או ערן גורן  
מרח' המגינים 53 חיפה 33265  
טל: 04-8507223, פקס: 04-8553007

המבקש

נגד



1. מגדל שוקי הון (1965) בע"מ, ח.פ. 520039371
  2. מגדל שרותי בורסה (נ.ע.) בע"מ, ח.פ. 512852211  
שתיהן מרח' סעדיה הגאון 26 תל אביב 67135
- המשיבות

בקשה בכתב לאישור תובענה ייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006  
ובהתאם לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981

בבקשה זו ביהמ"ש הנכבד יתבקש להורות כדלקמן:

- א. להורות על אישור התובענה הייצוגית המצ"ב ומסומנת באות א' בהתאם לסמכותו בסעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").
- ב. להגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התביעה בהתאם להגדרת הקבוצה בבקשה זו או לחילופין כל הגדרה אחרת כפי שיראה לביהמ"ש הנכבד לנכון, בהתאם לאמור בסעיף 10(א) ובסעיף 14(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות.
- ג. להורות על פרסום אישור התובענה ב- 3 עיתונים ע"ח המשיבה, בנוסח הפרסום כפי שיראה לביהמ"ש הנכבד לנכון, בהתאם לאמור בסעיף 10(ב) ובסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות.
- ד. להורות על היות המבקש ובאי כוחו כמתאימים לניהול התובענה הייצוגית, בהתאם לאמור בסעיף 10(ג) ובסעיף 14(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות.
- ה. להורות על עילות התובענה והשאלות של עובדה או משפט המשותפות לקבוצה, בהתאם לאמור בסעיף 14(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות.
- ו. להורות על הסעדים הנתבעים כמפורט בבקשה זו ובכתב התביעה המצ"ב, בהתאם לאמור בסעיף 14(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות.
- ז. לחייב את המשיבה בתשלום הוצאות הגשת הבקשה, לרבות חיובה בתשלום גמול למבקש המייצג ולבאי כוחו, בצירוף מע"מ.

## ואלו נימוקי הבקשה :

### (א) מבוא

1. עניינה של תביעה זו הינה במחדלים קשים ביותר מצידן של המשיבות, מחדלים המתבססים בראש ובראשונה על כך שהמשיבות סיפקו ללקוחותיהן, תמורת תשלום עמלות, מוצר/שירות (מערכת למסחר בבורסה) בעלת פגמים וליקויים אשר גרמו ללקוחות לנזקיהם, וחמור מכך – כאשר המשיבות לא שהו לפניותיו של המבקש אשר התריע בהן על התקלות ובחרו לשלח אותו מעל פניהן.
2. המשיבות, אשר הינן חברות גדולות ומוכרות במשק, סיפקו לקהל לקוחותיהן מערכת בלתי תקינה כאמור אשר גרמה ועודנה גורמת לנזקים לציבור הלקוחות, על לא עוול בכפם.
3. בבקשה זו יתבקש ביהמ"ש להורות על אישור התובענה כייצוגית כלפי קבוצת התובעים שתפורט בהמשך, ובמסגרת התביעה יתבקש ביהמ"ש לפסוק את הסעדים הבאים:
  - א) ליתן צו עשה המורה למשיבות לתקן את הליקויים במוצר/שירות אותו הן מספקות ולחודיע לקהל לקוחותיהן שלא לעשות שימוש במערכת זו עד לתיקונה עקב ליקויים בה ועקב נזקים שעלולים להיגרם למשתמשים בה.
  - ב) להורות למשיבות לפצות את קבוצת התובעים בגין נזקיהם משימוש במערכת של המשיבות החל מכינונה ועד היום וכן בגין נזקים שיגרמו עד לתיקון הליקויים כאמור בס"ק א' לעיל.

### (ב) העובדות

4. המבקש הינו אזרח ותושב ישראל, בן 35, ועיסוקו יזם. מפעם לפעם היה המבקש נוהג לבצע עסקאות בבורסה כפי שיתואר בהמשך, תוך שהוא קונה ו/או רוכש מניות ו/או ניירות ערך מסוגים שונים, אך מעולם לא עסק בכך בהיקפים גדולים ומעולם לא התמקצע בנושא זה מעבר לאדם מן הישוב הנוהג לעשות מדי פעם בפעם עסקאות כגון דא.
5. (א) בשנת 2003 או בסמוך לכך, הגיע המבקש למשרדי המשיבה מס' 2 בתל אביב, לצורך פתיחת תיק מסחר עצמאי בבורסה בת"א (חשבון מס' 41720). במסגרת אותה התקשרות, הוסכם בין הצדדים כי המבקש יוכל לבצע מסחר עצמאי בניירות ערך בבורסה, וזאת בתמורה לעמלה שתשולם על ידו למשיבה מס' 2 עבור כל פעולה שהוא יבצע, בהתאם לתעריפים שהוסכמו מראש.
  - \*\*\* רצ"ב מחירון העמלות שסוכם בין המבקש לבין המשיבה מס' 2 ומסומן ב', ובו נקבע בין היתר כי בגין כל פעולה של מכירה וקניה של ני"ע בישראל ישלם המבקש כעמלה סך של 0.12% משווי העסקה בתוספת עמלה קבועה של 15 ₪ לחודש.
  - (ב) לאחר שהמבקש חתם על מסמכי פתיחת תיק שהוצגו בפניו ע"י נציגי המשיבה מס' 2, נמסר למבקש קישור לאתר האינטרנט של המשיבות, דרכו החל המבקש לבצע מסחר עצמאי בניירות ערך. כתובת האתר שניתנה למבקש הינה <http://msh.ordernet.co.il/Main/main.asp> (הפורטל הראשי הינו <http://www.msh.co.il>) (להלן: "האתר"), שהוא אתר בבעלותן של המשיבות, ומופעל ומתוחזק על ידן, כאמור ומי שאחראי על פתרון הבעיות באתר זה כפי שיוסבר מיד בהמשך, הינה המשיבה מס' 1.

(ג) במשך תקופה של כ- 6 שנים סחר המבקש לסירוגין דרך האתר הנ"ל ובלא שהוא נתקל בבעיות טכניות מיוחדות או חריגות אשר מנעו ממנו לבצע את העסקאות השונות כראות עיניו וכפי רצונו. המבקש גם לא נתקל בבעיות בעלות אופי מקצועי מנותני התמיכה לאתר.

6. (א) הדברים התנהלו על מי מנחות במשך מספר שנים כאמור לעיל, עד שבסוף שנת 2009 החל האתר הנ"ל לסבול מבעיות טכניות רבות שהקשו על ביצוע המסחר בבורסה דרך האתר. בין היתר נתקל המבקש בבעיות התחברות לחשבון המסחר און-ליין שלו זבר שמנע ממנו מלבצע פעולות בבורסה.

(ב) ביום 3.12.09 שלח המבקש אימייל לתמיכה הטכנית של המשיבה מס' 1 ובו התלונן על הבעיות הנ"ל.

(ג) באותו יום שלחה המשיבה מס' 1 אימייל למבקש ובו נכתב בזו הלשון (ציטוט): **"דוד שלום, אנו מודעים לבעיה שהיתה לחלק מהלקוחות להתחבר לאתר ואנו עושים את מירב המאמצים ע"מ לפתור את הבעיה בהקדם."**

(ד) מדובר בבעיה שנמשכה מספר ימים והמבקש הביע את חוסר שביעות רצונו ממערכת זו בפני נציגי המשיבה מס' 1.

**\*\*\* רצ"ב התכתבויות האימייל מיום 3.12.09 ועד יום 7.12.09 עם המשיבה מס' 1 בנדון הנ"ל ומסומנת ג'.**

(ה) ביום 3.12.09 קיבל המבקש אימייל נוסף, הפעם מאת המשיבה מס' 2, ובו הוא נתבקש למלא טפסים מסויימים עבור חשבונו אצל המשיבה מס' 2 שבגינו סוחר המבקש בבורסה באמצעות האתר הנ"ל.

**\*\*\* רצ"ב התכתבויות האימייל מיום 3.12.09 עם המשיבה מס' 2 ומסומנות ד'.**

(ו) ביום 30.12.09 נתקל שוב המבקש בבעיות בכניסה לאתר של המשיבות, והוא פנה בנדון אל התמיכה הטכנית של המשיבה מס' 1.

**\*\*\* רצ"ב האימייל מיום 30.12.09 ומסומן ה'.**

(ז) ביום 19.1.10 פנה המבקש שוב בתלונה לתמיכה הטכנית של המשיבה מס' 1, וציין כי מזה תקופה ארוכה שהוא נתקל בקשיי גלישה ובתקלות רבות וכי אומרים לו תמיד שהעניין בטיפול אך הנושא אינו מטופל. המבקש אף שאל האם יש למשיבות פלטפורמה שונה שבה יוכל לבצע את המסחר בבורסה מבלי להיתקל בבעיות הנ"ל.

(ח) בתגובה שלחה המשיבה מס' 1 למבקש הודעה אימייל בו הודיעה כי המשיבות שוקדות על פיתוח של מערכת מסחר חדשה ונוחה יותר שתעלה בקרוב, ומדובר במערכת חדשנית ויעילה.

**\*\*\* רצ"ב תכתובות האימיילים מיום 19.1.10 ומסומנת ו'.**

(ט) לנוכח החדשות המשמחות והמעודדות הנ"ל, העלה המבקש את תדירות המסחר דרך המערכת באתר של המשיבות, ובהמשך אף הזרים ממון נוסף לחשבון המסחרי שלו לשם ביצוע הפעולות כאמור.

7. ביום 24.2.10 שלחה המשיבה מס' 2 למבקש אימייל נוסף ובו נדרש המבקש לחתום על מסמכים נוספים עקב היותו תושב חוץ באותה עת (זמן לא רב לאחר מכן כבר שב המבקש להתגורר עם משפחתו בישראל).

**\*\*\* רצ"ב האימייל מיום 24.2.10 ומסומן ז'.**

8. (א) בחודש מרץ 2010 לערך פנו המשיבות לקהל לקוחותיהן, ע"י פרסום באתר, לפיה המשיבות השיקו אתר חדש בו פורסם בעמוד הראשי שהמשיבות מתגאות להציג לקהל לקוחותיהן מערכת מסחר בעלת ממשק חדשני ויחודי.

(ב) המבקש מצידו היה שמח על הממשק החדש שהציעו המשיבות לציבור, דבר שבעיניו ישר קו עם המתחרים של המשיבות, ולפיכך ביכר להישאר לקוח של המשיבה מס' 1 ולהשתמש באתר החדש שלה ובתוכנה החדשה למסחר בבורסה אותו שיווקו המשיבות.

(ג) המבקש אף שלח ביום 11.3.10 אימייל למשיבות ובו ציין את שמחתו לנוכח האמור לעיל, שכן הוא נתקל בבעיות רבות באתר הישן ובתגובה נענה ע"י נציג המשיבה מס' 2 כי מדובר במערכת חדשה שתיכנס לפעולה בעוד 2-3 שבועות.

### \*\*\* רצ"ב האימיילים מיום 11.3.10 ומסומנים ח'.

(ד) בדיעבד התברר למבקש כי האתר החדש נכנס לפעולה רק בחודש יוני 2010 או בסמוך לכך, והמשיבות אף שלחו למבקש בהתאם קישור לאתר החדש שכתובתו היא <https://migdaltest.ordernet.co.il/Default.aspx>.

9. (א) חרף השמחה המוקדמת, המבקש התבדה במהרה. המערכת החדשה היתה רצופה בבעיות טכניות אשר הקשו על ביצוע פעולות שלשמן נוצרה התוכנה – קרי מסחר בבורסה.

(ב) יתר על כן, באתר החדש לא היה תקנון ו/או מדריך עזרה למשתמש ו/או המלצות על מערכת הפעלה ו/או ציון דרישות טכניות מינימליות לשם שימוש בתוכנה זו.

(ג) הבעיות התבטאו בין היתר בכך ששינוי בערך המניה לא הופיע בתחשיב שה"כ השווי של האחזקות באותו נייר ערך, ניתוקים תכופים מהמערכת ואי זמינותה להתחברות ומסחר, בעיות גרפיות שחשמו טבלאות ונתונים מה שמנע ניתוח מהיר של הנתונים ועוד.

(ד) המבקש אף פנה בנדון לנציג שירות של המשיבות וציין בפניו את דבר התקלות הנ"ל, ובתגובה נענה כי הדבר ידוע למשיבות והן עובדות לשם טיפול בעניין (אך עם זאת הן מתקנות "באגים" ותקלות רק אחת לשבוע), והמבקש חשב כי בכך יבואו דברים על תיקונים.

10. (א) אך בדיעבד התברר כי לא בכך נסתיימו הדברים. ביום 28.10.10 נתן המבקש דרך האתר החדש פקודת מכירה ל-759 מניות חברת "אלוריון" אותן רכש מספר ימים קודם לכן, ומדובר במכסת המקסימלית של המניות שהיתה בידי המבקש.

(ב) ההוראה שניתנה על ידי המבקש דרך מערכת המסחר החדשה כאמור הציגה בבירור על צג המחשב של המבקש כי מדובר בפעולת מכירה של 759 המניות הנ"ל, וכעבור זמן קצר הוצגה הודעה כי הפעולה בוצעה בהצלחה וכי הכסף הועבר לחשבונו של המבקש.

(ג) ואולם, המבקש נדהם לראות כעבור שניות ספורות כי יתרת המניה הנ"ל בחשבונו של המבקש נהפכה לשלילית, כלומר במקום להראות יתרה של 0 יחידות ממניות "אלוריון" מצא המבקש בחשבונו יתרה של 759- (מינוס) יחידות מאותה מניה, מה שבעצם הציב את המבקש על "שורט" מאותה מניה.

(ד) המבקש שמעולם לא סחר ב"שורט" מימיו בחשבונו במגדל, ניסה לברר את פשר המקרה הנ"ל. בתחילה חשב המבקש כי מדובר בטעות אך בשיחת טלפון שערך בו במקום עם נציגי המשיבות התברר כי אכן נפתח "שורט" של 759 המניות הנ"ל, ונציג המשיבות אף ציין בפני המבקש כי הדבר אינו חוקי על פי "תקנון מגדל" וגם אינו אפשרי טכנית מאחר והמערכת אינה מאפשרת שליחת פקודת "שורט".

(ה) אותו נציג הציע "תזה" משלו וטען בפני המבקש "אולי זו טעות שלך, אולי לחצת פעמיים על אנטר או השארת משהו שלחץ על המקלדת בטעות" ובכך למעשה התעלם מהבעיה החמורה שהתעוררה, למרות הסבריי המבקש כי הדבר אינו אפשרי מבחינה טכנית ו/או פיזית, שכן נרשמו שתי פעולות זהות בדיוק באותה שניה בדיוק חרף העובדה שלפי דברי הנציג המערכת כלל אינה אמורה לאפשר ביצוע פעולות שכאלה (שורט) מלכתחילה!

(ו) הנציג ציין בפני המבקש כי זוהי הפעם הראשונה שהוא שומע על בעיה שכזו, ולכן אין בכוונתו להעמיק את הבדיקה.

(ז) מאחר והמבקש אינו בקיא בביצוע "שורטים" הוא ביקש מהנציג שישגור את ה"שורטי" ולאחר שהועבר לנציג אחר של המשיבות הפעולה בוצעה וה"שורטי" נסגר.

(ח) בבדיקה שערך מאוחר יותר המבקש באתר של המשיבות בו ניתן לראות את הפעולות שבוצעו, גילה המבקש לתדהמתו כי באותו רגע בדיוק (אותה שניה אפילו) ניתנו כביכול על ידו שתי הוראות נפרדות של מכירה, בסכום זהה של 759 מניות "אלוריון" במקום פעולה אחת בלבד.

(ט) על סך הפעולות הני"ל נגרם למבקש נזק כדלקמן: המשיבה מס' 1 גבתה מאת המבקש עמלה כוללת של 33.19 ₪ מתוכה 16.49 ₪ בגין שתי הפעולות הזרות יחדיו, וסך נוסף של 8.47 ₪ בגין סגירת ה"שורטי".

(י) יצוין כי לא מן הנמנע שהיה נגרם למבקש נזק נוסף בדמות הפסדי שער של המניה ש"נמכרה" על ידיו ביתר (כפי שקרה לו בהמשך) ואולם הפעם הספיק המבקש לסגור בזמן את ה"שורטי" באותו שער שבו הוא נפתח.

(יא) לעניין העמלות שנגבו מאת המבקש – מדובר למעשה בעמלה משולשת על פעולה אחת בלבד. המבקש היה צריך לשלם אך ורק שליש מהסכום הזה, שכן הוא ביקש לבצע פעולה אחת ויחידה והיא מכירה של 759 מניות "אלוריון" שברשותו, ואולם בפועל נגבתה ממנו עמלה כפולה על אותו אקט של מכירה ממש (שכן הפעולה נרשמה כשתי פעולות זרות ונפרדות) והמבקש אף נאלץ לשלם עמלה בפעם השלישית כדי שהמשיבות תסגורנה את ה"שורטי" שנפתח לו שלא באשמתו !

(יב) סה"כ היתה אמורה המשיבה לגבות מאת המבקש עמלה בסך 8.25 ₪ בלבד, אך בפועל גבתה ממנו 33.19 ₪ כאמור, קרי הפרש של 24.94 ₪.

**\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו מאת המבקש בתאריכים שבין 25.10.10 ועד 31.10.10 ומסומן ט'.**

(יג) ניתן לראות בבירור מהמצ"ב לעיל כי ביום 28.10.10 בוצעה פעולה של מכירת 1,518 מניות "אלוריון" (קרי 759 כפול 2) ולאחר מכן פעולה של רכישה תוזרת של 759 מניות לשם סגירת ה"שורטי".

11. (א) המבקש, שבאותה עת חשב כי יתכן ומדובר בתקלה חד פעמית שלא תשוב, נדהם לגלות כי ביום 2.11.10 הדבר אירע לו בשנית.

(ב) באותו יום, נתן המבקש פקודת מכירה ל- 300 מניות "אלוריון" שהיו ברשותו ועל צג המחשב שלו הוצגה הודעה כי הפעולה בוצעה בהצלחה וכמבוקש אך כעבור מספר שניות נדהם המבקש לגלות כי שוב הוא נכנס ל"שורטי" של 300 מניות.

(ג) המבקש התקשר מיד למוקד התמיכה של המשיבות, הסביר לנציג את שאירע וציין שזו הפעם השנייה שזה קרה לו. הנציג אמר כי הוא יעביר את הנושא לבדיקת הממונה עליו, וזה לא נשמע מופתע מטענותיו של המבקש אך תשובתו למבקש היתה כמו התשובה שקיבל שבוע קודם לכן: "אתה שלחת שתי פקודות מכירה ע"ס 300 מניות כל אחת ולכן נכנסת לשורטי", תוך שהוא מתעלם לחלוטין מהעובדה שהמערכת אינה מאפשרת שליחת פקודות "שורטי" וזאת עפ"י הצהרת המשיבות עצמן !

(ד) בבדיקה לאחר השיחה הני"ל שוב גילה המבקש שבוצעו שתי פקודות מכירה ושתייהן נרשמו במערכת באותו זמן בדיוק – 10:37:44 על השנייה !! כמובן שגם במקרה זה הדבר אינו אפשרי טכנית ואו פיזית מאחר וכל פעולת מכירה דורשת פתיחת חלונית פקודות, הזנת כמות ושער וכמובן אישור הפקודה בחלון נוסף שנפתח, תהליך שלא יכול להתבצע בשניה אחת בלבד.

(ה) גם במקרה זה ביקש המבקש מנציגי המשיבות לסגור את "שורטי" ובגין כך נגרמו שוב למבקש נזקים משני סוגים:

1) בעת סגירת "שורטי" עלה שער המניות של "אלוריון", דבר שגרם למבקש לנזק בגין הפרשי השער בסך 27.99 ₪.

2) בנוסף, המשיבות גבו מאת המבקש עמלה כוללת של 10.47 ₪, מתוכה 6.96 ₪ בגין שתי פעולות המכירה (היזומה והכפולה ששווי כ"א מהן 3.48 ₪) וסך נוסף של 3.51 ₪ בגין סגירת "שורטי".

(ו) גם כאן, כמו במקרה הקודם, שילם למעשה המבקש עמלה משולשת: האחת על הפעולה שביצע ואותה ביקש, השנייה על הפעולה הכפולה והמיותרת אותה לא ביקש, והשלישית על פעולה של סגירת "שורטי" שנגרם שלא באשמתו של המבקש.

**\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו מאת המבקש ביום 2.11.10 ומסומן י'.**

**\*\*\* רצ"ב צילום מסך המחשב של המבקש המעיד על ביצוע שתי פעולות לכאורה באותה שניה בדיוק ומסומן י"א.**

(ז) ניתן לראות בבירור מהמצי"ב לעיל כי במערכת נרשם כי ביום 2.11.10 נרשמו שתי פעולות של מכירת 300 מניות "אלוריון" באותה שניה בדיוק, קרי 37: 44: 10.

12. (א) ביום 9.11.10 ביקש המבקש לרכוש ממניות חברת "קלילי". לשם כך נתן המבקש הוראה דרך הממשק החדש של המשיבות לרכוש 50 מניות של החברה הנ"ל. הפקודה ניתנה בשעה 12: 31: 55 והכל היה נראה כאילו הוא מתנהל כשורה.

(ב) מה רבה היתח הפתעתו של המבקש לגלות כי בשעה 12: 31: 56 כלומר שניה אחת בלבד לאחר ביצוע פעולת הרכישה הנ"ל, נרשמה לחובתו פעולת רכישה נוספת של 50 מניות של חברת "קלילי" (בפועל בוצעה בפעם השנייה רכישה של 35 מניות בלבד מתוך ה- 50 ש"נתבקשו" מאחר וזו הכמות המקסימלית שהיתה בהיצע לציבור באותו הרגע).

(ג) מדובר שוב בפעולה כפולה וזהה שבוצעה ע"י המערכת של המשיבות, בלא שהדבר נתבקש ע"י המשתמש בשירות (דהיינו המבקש) וממילא מדובר בפעולה שטכנית אינה ניתנת לביצוע ע"י המשתמש עצמו, שכן כפי שתואר לעיל לא ניתן לבצע סדרת פעולות שכזו באופן מודע בפרק זמן של שנייה אחת בודדת.

(ד) הפעם כבר נואש המבקש מלדבר עם נציגי המשיבות שכן הוא הבין שהישועה לא תצמח לו מכך, ונזקיו בגין הפעולה הנ"ל מסתכמות בשלב זה בעמלה בסך 14.48 ₪ ששולמה למשיבות, מתוכה 8.52 ₪ בגין פעולת הרכישה היזומה וסך נוסף של 5.96 ₪ בגין הפעולה הכפולה (בה "הוזמנו לרכישה" 50 מניות אך בפועל נרכשו רק 35).

(ו) יצוין, כי בשלב זה נגרם למבקש נזק בגין הפרש שערי המניות בסך של כ- 280 ₪ ואולם מדובר כרגע בנזק פוטנציאלי בלבד.

(ז) הפעם חויב המבקש בעמלה כפולה – האחת בגין הפעולה שביקש והשנייה בגין הפעולה הכפולה שלא ביקש ושבוצעה ע"י המערכת הקלוקלת של המשיבות.

**\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו מאת המבקש ביום 9.11.10 ומסומן י"ב.**

**\*\*\* רצ"ב צילום מסך המחשב של המבקש המעיד על ביצוע שתי פעולות לכאורה שניה לאחר שניה ומסומן י"ג.**

(ח) ניתן לראות בבירור מהמצי"ב לעיל כי במערכת נרשם כי ביום 9.11.10 נרשמו שתי פעולות של רכישת 50 מניות "קלילי" בהפרש של שניה אחת בלבד האחת מהשנייה.

13. סה"כ נזקו של המבקש נכון להיום הינו כדלקמן:

- א) בגין הפרשי שערי המניות – 27.99 ₪.  
ב) בגין עמלות כפולות ומשולשות ששולמו ביתר – 37.89 ₪.

סה"כ 65.88 ₪.

14. (א) המבקש סמוך ובטוח כי הוא אינו היחיד שנפגע מהתנהלותן זו של המשיבות, בהשקתן מערכת עם תקלות רבות (ותקלות חמורות!) ובסירובן להתייחס ברצינות לתלונותיו בסרבן לבדוק את המערכת ולתקן את הבעיות שגורמות לנזקים חמורים ביותר לציבור המשתמשים בשירותי המשיבות.

(ב) המבקש סבור כי כמו שהוא נפגע מהתקלות שתוארו לעיל, כך גם רוב, אם לא כל, מלקוחות המשיבות שהשתמשו בתוכנה שבאתר החדש לשם מסחר בבורסה, ולא מן הנמנע שאותם משתמשים הפסידו סכומי כסף ניכרים – הן בגין עמלות כפולות ומשולשות והן בגין הפסדי שער על מניות שאותן לא ביקשו לרכוש/למכור.

### ג) עילות התביעה

#### 1ג) עולות לפי חוק הגנת הצרכן

15. (א) חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 מסדיר את מישור היחסים שבין "עוסק" כהגדרתו בחוק, לבין "צרכן" כהגדרתו בחוק.

(ב) ההגדרות בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן הינן כדלקמן:

"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן.  
"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי.

(ג) אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי במקרה דנן המבקש הינו "צרכן" כהגדרתו בחוק. כפי שפורט לעיל, המבקש התקשר עם המשיבה מסי' 2 בהסכם לפיו יסופקו לו שירותי מסחר בבורסה, באמצעות אתר האינטרנט והממשק המיוחד של המשיבה מסי' 1, ובתמורה ישלם המבקש למשיבות (או מי מהן) עמלה בשיעורים שסוכמו בין הצדדים.

(ד) כמו כן אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי המשיבות הינן "עוסק" כהגדרתו בחוק, שכן הינן חברות אשר נותנות שירות דרך עיסוק, שעניינו בין היתר שימוש בממשקים אותם יצרו כדי שלקוחותיהן יוכלו לסחור בבורסה תמורת תשלום עמלות.

16. עוד קובע חוק הגנת הצרכן כדלקמן:

2. (א) 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 ידאו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

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

...

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

...

(ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.

...

4. (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו,

המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

...

7. (א) היתה הטעיה בפרסומות, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 –

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;

(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה - אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

...

31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.

(א2) פרק ו'1 לא יחול על עוסק שנפגע מעוולה כאמור במהלך עסקו."

17. (א) המבקש יטען כי המשיבות הפרו את הוראות סעיף 2 וסעיף 7 לחוק הגנת הצרכן, בכך שביצעו הטעיה כלפיו וכלפי ציבור לקוחותיהן, לפיה הינן מספקות נכס או שירות (ממשק לשם מסחר בבורסה) שהינו נכס או שירות טוב ותקין.

(ב) כמו כן הטעו המשיבות את המבקש ואת ציבור לקוחותיהן בכך שהטעו אותם לחשוב, בין אם באמצעות פרסומיהן ובין אם בכל דרך אחרת, שמדובר בנכס/שירות טוב ויעיל, מבלי שנתנו פרטים לגבי הסיכונים הכרוכים בשימוש בנכס/שירות זה (קרי שישנם פגמים בממשק שעלולים לגרום למשתמשים בו לנזקים כספיים).

(ג) הדבר חמור שבעתיים שעה שהמבקש התריע מספר פעמים בנציגי המשיבות כי ישנן תקלות בתוכנה וכי נגרמים לו נזקים, ואולם המשיבות פטרו אותו פעם אחר פעם תוך השלכת האחריות לתקלות אלו על המבקש – הגם שהדבר בלתי אפשרי מבחינה טכנית ו/או פיזית, כפי שתואר לעיל.

(ד) המבקש יטען כי המשיבות הפרו את הוראות סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן, בכך שלא גילו לו ולציבור לקוחותיהן כי הנכס/שירות אותו יצרו ואותו הן משווקות לקהל לקוחותיהן הינו למעשה מוצר פגום ו/או מוצר בעל איכות נמוכה מכפי שציירו אותו.

(ה) הדבר חמור שבעתיים שעה שהמשיבות השיבו למבקש, לאחר שהתלונן לגבי תקלות בממשק האתר הישן של המשיבות, כי הינן שוקדות על אתר חדש בעל ממשק טוב ותקין ויציב יותר מהישן ושכנעו אותו, כמו גם לקוחות אחרים, בתואנות שווא להירשם לאתר החדש ולהשתמש בממשק החדש – דבר שהוביל לעוד תקלות ולנזקים למבקש.

18. (א) בע"א 1977/97 ברזני נ' בזק, פ"ד (נה) 584 (4) התווה ביהמ"ש העליון את הגדרת עילת ה"הטעיה" לעניין תובענה ייצוגית ופסק כדלקמן (ציטוט):

"סעיף 2(א) לחוק, שכותרתו "איסור הטעיה", אוסר על עוסק לעשות דבר "העלול להטעות" צרכן בכל עניין מהותי בעיסקה וסעיף 31 לחוק קובע כי הפרת "איסור ההטעיה" כדין עוולה בנזיקין, המזכה את הנפגע בסעד. משני הסעיפים עולה כי על-מנת שתקום לצרכן עילת תביעה נגד העוסק בגין הפרת "איסור ההטעיה" נדרש כי הצרכן יראה שהעוסק הפר את החובה שב"איסור ההטעיה", כי הצרכן



**נפגע מהפרת החובה וכי קיים קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לחוק לבין הפגיעה שסבל הצרכן.**

(ב) המבקש יטען כי אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי המשיבות ביצעו עוולה המזכה אותו ואת קבוצת התובעים שהוא מבקש לייצג, בסעד בהתאם לחוק הגנת הצרכן.

(ג) המבקש יטען כי המשיבות, בתור אלו שהתקשרו עם המבקש ועם קהל לקוחות בשירות שכל מטרתו הינו אך ורק (או כמעט אך ורק) לספק ללקוחותיהן שירותי מסחר בבורסה, היו יכולות וצריכות לצפות כי כל תקלה ולו פעוטה במערכת אותה הן מציעות, עלולה לגרום לנזקים למשתמשים בשירות זה.

(ד) הדבר לא הפריע למשיבות להודיע לקהל לקוחותיהן כי הינן מספקות שירות חדש ויעיל, טוב יותר אף מהשירות הקודם אותו הציעו, ושכנעו את הלקוחות להמשיך ולהשתמש בשירותיהן, חרף התקלות שהיו בממשק הישן, והכל תוך שימוש בפרסומים מטעים ובהודעות מטעות.

(ה) עיון באתר האינטרנט של המשיבות מגלה אף את הפרסומים הבאים. באתר של המשיבה מס' 1 נגלה תחת הכותרת "יתרונות מגדל שירותי בורסה" הפרטים הבאים (ציטוט):

**"מגדל שירותי בורסה מבית מגדל שוקי הון, הינה אחת מחברות הברוקראז' הגדולות בישראל המתמחה במתן שירותי מסחר בבורסה בתל אביב ובבורסות זרות בעולם.**

**מגדל שוקי הון (המשיבה מס' 1 - ע.ג.) הינה חברת בת של מגדל חברה לביטוח, חברת הביטוח והפיננסים הגדולה והמובילה בישראל. בשל היתרון לגודל אנו במגדל שירותי בורסה מתאימים לכל לקוח את העמלות התואמות את אופי פעילותו... מערכות המסחר במגדל שירותי בורסה הן מהמתקדמות, המהירות ובעלות המאפיינים הטכנולוגיים הרמה הגבוהה ביותר..."**

**\* לחברה מערכת מסחר חדישה המסופקת ללקוחותיה הסוחרים בארץ ובה ניתן ליהנות משימוש בטכנולוגיות מתקדמות כדוגמת:**

- \* פעולות מסחר מתקדמות take-profit/stoploss.**
- \* עדכון נתוני המסחר באופן עצמאי.**
- \* אפשרות לניתוח טכני און ליין.**

**\*\*\* רצ"ב הפרסום מאת המשיבות ומסומן י"ד.**

(ו) מה ניתן ללמוד או להבין מהפרסום הנ"ל כי אם לא שמדובר בחברה הגדולה והטובה ביותר בישראל לשם מסחר בבורסה וכי הינה בעלת האמצעים הטכנולוגיים החדישים והמשוכללים ביותר לשם ביצוע המסחר כאמור ?

(ז) עוד יטען המבקש כי אלמלא שוכנע ע"י המשיבות להשתמש בשירותיהן בממשק החדש שאותו הציעו, אזי לא היו נגרמים לו הנזקים שנגרמו. במילים אחרות – באם המבקש לא היה משתמש בשירות/נכס שהציעו לו המשיבות, לא היו נגרמות הפעולות המיותרות במסחר (קניה/מכירה) שתוארו לעיל ומכאן שברור שלא היו נגרמים למבקש נזקיו, לא בגין תשלום עמלות מיותרות ולא בגין הפרשי שער בהפסד !

19. אי לכך יטען המבקש כי המשיבות הפרו את הוראות חוק הגנת הצרכן שצוטטו לעיל, דבר העולה כמצוין לעיל הן כדי עוולה נזיקית ואף כדי הפרת חובה חקוקה כמשמעה בסעיף 63 לפקודת הנזיקין.

## 4ג) עוולות נזיקיות

### הפרת חובה חקוקה

20. בהתאם לקביעת הפסיקה, יסודות עוולת הפרת החובה החקוקה המעוגנת בסעיף 63 לפקודת הנזיקין, הינם כדלקמן:

- (א) הפרת החובה החקוקה ע"י המזיק – כאשר המזיק מפר חובה המוטלת עליו בחיקוק שאינו פקודת הנזיקין.
- (ב) החובה החקוקה נועדה לטובת/הגנת הנפגע.
- (ג) הנזק הוא מהסוג אליו התכוון החיקוק – קרי שהחובה החקוקה נועדה למנוע אותו.
- (ד) קיים קשר סיבתי עובדתי ומשפטי בין הפרת החובה החקוקה לבין נזק שנבע ממנה.
- (ה) החיקוק לא התכוון לשלול את התרופה הנזיקית.

21. (א) כפי שפורט בהרחבה לעיל, המשיבות פועלות תוך הפרת סעיפים חוק רבים מתוך חוק הגנת הצרכן, דבר המהווה עוולת הפרת חובה חקוקה בפני עצמו.

(ב) אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי מתקיימת במקרה דנן עוולה של הפרת חובה חקוקה, שכן מטרת הוראות חוק הגנת הצרכן, נועדו למנוע בדיוק את המקרים נשוא בקשה זו – קרי מניעת נזקים שנגרמו לצרכנים ע"י עוסקים (המשיבות) על לא עוול בכפם בגין נכס/שירות שבשליטתן המוחלטת והבלעדית של המשיבות.

22. (א) אך לא רק את הוראות חוק הגנת הצרכן מפרות המשיבות. בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו נקבע כדלקמן (ציטוט):

**"3. אין פוגעים בקניינו של אדם."**

(ב) כפי שעולה בבירור ממסכת העובדות שתוארה בבקשה זו, המשיבות מפרות את הוראות חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו שכן במעשיהן ו/או במחדליהן הן פוגעות בקנינם של המשתמשים בשירותיהן (לקוחותיהן) וגורמות להן נזקי ממון עקב כך.

### עוולת הרשלנות

23. (א) סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין מעגנים את עוולת הרשלנות, ולשון:

**"35. 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 ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.**

**36. החובה האמורה בסעיף 35 מוטלת כלפי כל אדם וכלפי בעל כל נכס, כל אימת שאדם סביר צריך היה באותן נסיבות לראות מראש שהם עלולים במהלכם הרגיל של דברים להיפגע ממעשה או ממחדל המפורשים באותו סעיף."**

(ב) מסכת העובדות שתוארה לעיל מלמדת כי המשיבות פעלו כנגד המבקשים ודומיהם ברשלנות, וזאת עוד בלשון המעטה, שכן לא רק שהציגו עצמם כמוכשרות למתן השירות/נכס אותן הן מציעות בצורה תקינה וטובה ויעילה, אלא שהן לא שעו לתלונותיו של המבקש (וסביר להניח גם לקוחות אחרים) והמשיכו לפרסם את הנכס/שירות שלהן כטוב ותקין ויעיל חרף העובדה כי בפועל לא כך היה הדבר.

(ג) המבקש, כמו גם רבים וטובים כמותו, אינו משקיע "מקצועי" בבורסה, והוא אינו נעזר ביעוץ כזה או אחר. הדבר מטיל על המשיבות חובת זהירות הן מושגית והן קונקרטית (שכן הן אחראיות על המוצר/שירות אותו הן מספקות) ובמיוחד כאשר מדובר במשקיעים

עצמאיים שבינם לבין המשיבות אין דבר, וכל יהבם של המשקיעים הללו מוטל על המשיבות ועל תקינות המערכות של המשיבות ועל הנכס/מוצר אותו הן משווקות.

### הסגת גבול במיטלטלין

24. (א) סעיף 31 לפקודת הנזיקין מעגן את עולת הסגת הגבול במיטלטלין ובזו הלשון:

**"הסגת גבול במיטלטלין היא לקיחת טובין שלא כדין מהחזקתו של אדם אחר, או הפרעה אלימה בהם בהיותם בחזקתו של אדם אחר; אך אין תובע יכול להיפרע פיזיים על הסגת גבול במיטלטלין אלא אם סבל על ידי כך נזק ממון."**

(ב) המבקשים יטענו כי מסכת האירועים שתוארה לעיל עולה כדי הסגת גבול במיטלטלין מצידן של המשיבות, שעה שהן עושות שימוש בהרשאתן לחייב ו/או לזכות את חשבון הבנק של המבקש ודומיו, כדי לחייבו בגין פעולות אותן לא ביקש, דבר שגורם לו כאמור לנזקים הן בגין עמלות מיותרות והן בגין הפרשי שער של קנייה/מכירה של מניות אותן לא ביקש.

### גזל

25. (א) סעיף 52 לפקודת הנזיקין מעגן את עולת הגזל ובזו הלשון:

**"גזל הוא כשהנתבע מעביר שלא-כדין לשימוש עצמו מיטלטלין שהזכות להחזיקם היא לתובע, על ידי שהנתבע לוקח אותם, מעכב אותם, משמיד אותם, מוסר אותם לאדם שלישי או שולל אותם מן התובע בדרך אחרת."**

(ב) המבקשים יטענו כי בכך שהמשיבות גוזלות מחשבוננו כספים בגין עמלות בעבור ביצוע פעולות שהמבקש לא ביקש ו/או פעולות "תיקון" לאותן פעולות שהמבקש לא ביקש, ולוקחות כספים אלו אליהן, עוברות הן בכך את עבירת הגזל שבפקודת הנזיקין.

### (4ג) עילות תביעה חוזיות

26. (א) חוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 קובע בין היתר כדלקמן (ציטוט):

**"39. בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום-לב; והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה."**

(ב) חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 קובע בין היתר כדלקמן (ציטוט):

**"2. הופר חוזה, זכאי הנפגע לתבוע את אכיפתו או לבטל את החוזה, וזכאי הוא לפיצויים, בנוסף על אחת התרופות האמורות או במקומן, והכל לפי הוראות חוק זה."**

(ג) המבקש יטען כי המשיבות הפרו את סעיף 39 לחוק החוזים הנ"ל, באשר לא קיימו את החוזה שנכרת בין הצדדים ולא נהגו בדרך מקובלת ובתום לב.

(ד) המבקש יטען כי ההסכם שנכרת בינו לבין המשיבות נועד לספק לו שירותי מסחר בבורסה בתמורה לתשלום עמלות לידי המשיבות, ואולם המשיבות לא עמדו בתנאי זה שכן לא אפשרו למבקש לבצע מסחר בבורסה בצורה תקינה וטובה, וגרמו לו בכך לנזקים רבים שפורטו לעיל.

(ה) המבקש יטען עוד כי תנאי מפורש או משתמע בחוזה שנכרת בין הצדדים הינו כי במקרה של תקלה בשירות/מוצר אותו מספקות המשיבות, שומא עליהן לפעול במלוא מרצן כי לברר את התקלה ולהסדיר את העניין ולאפשר למבקש להשתמש במוצר/שירות זה בצורה תקינה ויעילה בתמורה לכספו, אך לא עשו כן ובכך הפרו את החוזה שבין הצדדים.

27. (א) המבקש יוסיף כי החוזה שנכרת בינו לבין המשיבה מס' 2 אינו מצוי בידו כיום (עותק אינו נשתמר בידי) ואולם מדובר בחוזה שנוסח באופן בלעדי ע"י המשיבה מס' 2 ו/או מי מטעמה, ולפיכך יטען המבקש כי מדובר בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982.

(ב) אי לכך יטען המבקש לשם הזהירות כי ככל שיש בהסכם שנכרת בין הצדדים ו/או בכל מסמך אחר המהווה חלק מהחוזה שבין הצדדים תנאי הפוטר את המשיבות או מי מהן מאחריות לתקלות במוצר/שירות שלהן כמתואר לעיל ו/או פוטר את המשיבות או מי מהן מאחריות לנזקים כאמור, הרי שמדובר בתנאי מקפח בחוזה אחיד שהינו בטל לפי החוק.

28. מאחר וכאמור החוזה שנכרת בין הצדדים אינו מצוי בידי של המבקש, שומר לעצמו המבקש את הזכות לעתור ולבקש את תיקון בקשתו זו (ותביעתו) במידה ויתברר נתונים נוספים ו/או אחרים עם קבלת העתק החוזה לידי.

#### (4) עשיית עושר ולא במשפט

29. (א) חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 קובע בסעיף 1 כדלקמן:

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

(ב) אחת היא אם באה הזכיה מפעולת הזוכה, מפעולת המזכה או בדרך אחרת."

(ב) המבקש יטענו כי במעשיהן ו/או במחדליהן של המשיבות כפי שתואר לעיל, נגבו ממנו כספים שלא כדין בעבור עמלות לפעולות אותן לא ביקש, ובכך התעשרו המשיבות על חשבוננו בצורה בלתי חוקית, ועליהן להשיב לו את הסכומים שנגבו ממנו.

#### (ד) התביעה הייצוגית

#### (1ד) התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית

30. (א) סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות בשילוב עם פריט 1 לתוספת השניה לחוק קובע כי ניתן להגיש תביעה ייצוגית במקרה של (ציטוט): "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו."

(ב) כפי שצוין לעיל (תחת תת הפרק - הפרות של חוק הגנת הצרכן), המבקש הינו "צרכן" כהגדרתו בחוק (אם כי בהתאם לדרישת חוק תובענות ייצוגיות, די בכך שהמבקש וקבוצת התובעים יהיו "לקוחות" גרידא) בעוד המשיבות הינן "עוסק" כהגדרתו בחוק.

(ג) כמו כן, תובענה זו עוסקת במישור היחסים שבין צרכנים ולקוחות אחרים (כדוגמת המבקש) לבין עוסק (המשיבות) ב"עסקה" בה התקשר המבקש ובגינה חוייב ביתר ו/או בנוק, כפי שפורט בהרחבה בחלק העובדתי של בקשה זו.

31. (א) סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי מי שרשאי להגיש תביעה ייצוגית הינו בין היתר (ציטוט): "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."

בהמשך הסעיף (ס"ק ב') נקבע כי (ציטוט): "כאשר אחת מיסודות העילה הוא נזק - בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) - די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק."

(ב) המבקש יטען כי המקרה שתואר על ידו מעיד בצורה ברורה כי הוא "אדם שיש לו עילה בתביעה" כאמור בחוק, וכמו כן ברור כי נגרם לו נזק, ואף נזק מוחשי, למרות שלפי החוק די שיראה כי נגרם לו נזק לכאורה.

(ג) יודגש שוב כי נזקו של המבקש הינו כפול: האחד הינו בגין פעולות אותן שילם למשיבות בגין פעולות שאותן לא ביקש ולאחר מכן בגין פעולות שנעשו כדי להשיב את הגלגל אחורה במידה האפשרי, והנזק השני הינו בגין הפסדים שספג המבקש עקב ירידת ערך המניות שנרכשו/נמכרו ביתר ובניגוד להסכמתו ולרצונו (בשני המקרים מדובר בנזק ממוני).

(ד) כמו כן, כפי שיפורט מיד, מדובר בעילת תביעה המעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם הקבוצה אותה מבקשים המבקשים לייצג.

32. סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי ביהמ"ש רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

- i. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה.
- ii. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.
- iii. קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת.
- iv. קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.

33. (א) אין ספק כי תובענה זו מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה. המבקש הינו דוגמא מייצגת לאנשים כדוגמתו, אנשים רבים אשר התקשרו עם המשיבות ונפגעו עקב המוצר/שירות הלקוי שסופק להם על ידה כפי שתואר לעיל, ותוך שהמשיבות מתעלמות (ככל הנראה במכוון) מתלונותיו של המבקש ואנשים אחרים כדוגמתו וממשיכות בשלן.

(ב) השאלות העובדתיות והמשפטיות המהותיות המשותפות לכלל הקבוצה הינן, אם כך, כדלקמן: האם אנשים כדוגמת המבקש ספגו נזקי ממון עקב התנהלות פגומה של המשיבות או מי מהן בכל הנוגע למוצר/שירות (ממשק למסחר בבורסה) אותו הן מספקות לקהל לקוחותיהן?

34. (א) בספרם של גיל לוטן ואייל רז "תובענות ייצוגיות" בהוצאת תמר תשנ"ו (להלן: "הספר תובענות ייצוגיות") אומרים המחברים בעמ' 30 בענין השימוש בכלי התובענות הייצוגיות כי (ציטוט):

"מקרה ראשון בו קיים צורך בהליך ייצוגי הוא, כאשר הנסיבות הופכות הליך דיוני זה להליך היחיד למעשה אשר יאפשר לצדדים המעורבים להביא את עניינם להתדיינות משפטית. הכוונה היא למצבים בהם נזק קטן מבחינה כלכלית לכל אחד מחברי קבוצה גדולה של אנשים, בנסיבות המעוררות שאלות משותפות לכולם."

המחברים מכנים תובענה ייצוגית זו "כתובעת צדק".

(ב) עוד מוסיפים המחברים בעמ' 31 לספרם (ציטוט):

"מקרה שני שבו נדרש הליך ייצוגי הוא כאשר נגרם נזק גדול יחסית, המצדיק את העלויות הכרוכות בהתדיינות משפטית, לכל אחד מחברי קבוצה גדולה של אנשים, בנסיבות המעוררות שאלות משותפות לכולם. משמעותו של מצב זה היא, כי לבתי המשפט תוגשנה מאות תביעות אשר מעוררות כולן שאלות משותפות. הדבר ייצור עומס רב ומיותר של בתי המשפט, אשר יידרשו לדון בשאלות אלה פעמים רבות ואף ייצור אפשרות לפסיקות שונות ואפילו סותרות אשר תינתנה ע"י בתי משפט שונים בסוגיה, מצב אשר מבחינה מערכתית הינו בלתי נסבל, ויוליד התדיינויות נוספות בפני ערכאת הערעור... שימוש בתובענה הייצוגית במקרה זה הוא הינו, אפוא, בראש ובראשונה אמצעי מוסדי, שנועד לקדם את יעילותה של המערכת השיפוטית בהתמודדותה עם התביעות הרבות המובאות לדיון בפניה."

המחברים מכנים תובענה ייצוגית זו "כתובענת יעילות".

(ג) מוסיף בענין זה כב' השופט ברק ברע"א 4474/97 רמי טצת נגד אברהם זילברשץ ואח', פ"ד נד(2) 577 (ציטוט):

**" ביסוד התובענה הייצוגית מונחים שני שיקולים מרכזיים: האחד הגנה אינטרס הפרט באמצעות מתון תרופה ליחיד שנפגע. אותו יחיד, ברוב המקרים אינו טורח להגיש תביעה. לעיתים בא הדבר בשל כך שהנזק שנגרם לאותו יחיד הוא קטן יחסית... השיקול השני עניינו אינטרס הציבור. ביסוד אינטרס זה מונח הצורך לאכוף את הוראות החוק שבגדרו מצויה התובענה הייצוגית. לתובענה הייצוגית ערך מרתייע. מפירי החוק יודעים כי לניזוקים יכולת פעולה נגדם... אינטרס ציבורי זה מוגבר לאור היעילות והחיסכון במשאבים של הצדדים ובית המשפט הנלווים לתובענה הייצוגית. כן מושגת אחידות בהחלטות בית המשפט בעניינים דומים, נמנע ריבויין של תביעות. "**

(ד) כב' סגן הנשיא השופט טלגם בת.א. (ת"א) 2635/98 טוגנדרייך דגנית ואח' נגד מדינת ישראל אף מוסיף לרשימה ואומר (ציטוט):

**" בנוסף לאחדות ההלכה יש לפתרון זה יתרון ניהולי שהוא חוסך ניהול משפטים רבים, ויתרון של צדק, שהוא עוצר את מהלך ההתיישנות בעניינים שביהמ"ש מכיר בצדקתם, אבל הזוכה לא מודע לזכויותיו ולא תבע אותן בשעתו. "**

35. (א) כל אחד מהמטרות הנעלות שנמנו לעיל כמצדיקות הכרה בתובענה ייצוגית קיימות במקרה דנן, וצירופן מצדיק ללא כל ספק הכרה בתובענה זו כתובענה ייצוגית, היות וזו הדבר היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בין הצדדים בנסיבות הענין.

(ב) זאת ועוד, כאשר הנתבע הינו תאגיד גדול, כמקרה דנן, להליך הייצוגי סגולה חשובה נוספת: איחוד המאמצים והמשאבים של התובעים הרבים המיוצגים, נוטה לשנות את מאזן הכוחות אשר קיים מחוץ לכתלי ביהמ"ש. ההליך הייצוגי יאפשר לקבוצת "התובעים הקטנים" בתביעה זו להתמודד התמודדות בת סיכוי מול תאגידי ענק שהם בעלי חוסן כלכלי, עמידות ויכולת התדיינות משפטית ארוכה ויקרה.

(ג) אין כל ספק כי במקרה כגון דנן אין כלי משפטי טוב יותר להכרעה במחלוקת, מאשר השימוש בכלי התובענה הייצוגית, וכי התובענה מעוררת שאלות מהותיות של משפט ו/או עובדה המשותפות לכלל חברי הקבוצה, וכן לפי ציטוטי החקיקה והפסיקה שהובאו לעיל ומובאים להלן, קיים יסוד סביר להניח כי השאלה תוכרע לטובת חברי הקבוצה.

36. (א) ולענין תום הלב – נושא תום הלב בתובענה ייצוגית מגולם בסעיף 8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות. בספרם הנ"ל של לוטן ורז בעמ' 131 נאמר:

**"הגשת תביעה בתום לב מתייחסת רק לענין אחד בלבד: תכלית הגשת התביעה. תביעה שהתובע מתכוון להפיק את מלוא טובת הנאתו רק מעצם זכייתו בה היא תביעה שהוגשה בתום לב. לעומת זאת, תובע המבקש להפיק טובת הנאה מדבר שהוא חיצוני לתביעה – קרי, מעצם הגשת התביעה ולא מן התקווה לזכות בה – מגיש תביעה בחוסר תום לב. למשל, חברה המגישה תביעה ייצוגית כנגד חברה מתחרה כדי לנגח אותה או כדי לגרום לה לחשוף לפנייה סודות עסקיים במהלך המשפט. תובע שכזה, בין אם ישירות ובין אם בעקיפין, מבקש להפיק טובת הנאה מעצם הגשת התביעה ולא מן הזכייה בה, ולכן לא יעמוד בדרישת תום הלב. ואולם, כל עוד עניינו היחיד של התובע הוא בזכייה בתביעה בלבד, הרי הוא עומד בדרישת תום הלב."**

(ב) אל לנו לשכוח כי בטרם הוגשה בקשה זו, פנה המבקש פעמים רבות אל נציגי המשיבות והתריע בפניהן על תקלות – תחילה במערכת הישנה ולאחר מכן במערכת החדשה – אך פניו הושבו תמיד ריקם תוך שהמשיבות מטילות את האחריות על כתפי המבקש בלבד, חרף העובדה כי אין כל אפשרות מעשית ואף תאורטית כי המבקש הינו האחראי לנזקים אלה.

(ג) לאור האמור לעיל, אין כל ספק כי תובענה זו הוגשה בתום לב, ומתוך רצון כן ואמיתי, לברר את הסוגיה המשפטית וליתן למבקשים ולתובעים, אותם הם מבקשים לייצג, פיצוי הולם לנזקים הממוניים והבלתי ממוניים שנגרמו להם, עקב התנהלותן ומעשיהן ו/או מחדליהן של המשיבות.

(ד) המבקש מבקש לייצג בתובענה זו חלק גדול וניכר של לקוחות המשיבות, אשר חוו נזקים של הפסדי ממון כאמור, שלא כדין עקב הפרות החוק וההסכמים ע"י המשיבות, תוך רשלנות חריפה ביותר, ותוך כדי שהמשיבות מנצלות את חוסר בקיאותם ו/או אי הבנתם ו/או את העובדה כי אנשים אלה לא שמים לב ו/או חסרי כלים משמעותיים להתמודד עם המשיבות.

(ה) לאור כל האמור לעיל, אין ספק כי גם קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת, וכן כי עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב, כפי שגם יפורט עוד בהמשך.

### (2ד) קבוצת התובעים (גודלה, הגדרתה ונזקיה)

37. (א) להלן נאפיין את גודלה של קבוצת התובעים: בהתאם לידיעת המבקש, המערכת החדשה של המשיבות החלה לעבור בחודש יוני 10' ובה משתמשים בהערכה סבירה וזהירה 100,000 משקיעים מסוגים שונים, אשר מכירים את המשיבות כגופים גדולים ומוכרים במשק, והם מהווים את קבוצת התובעים המוערכת בתביעה זו.

(ב) עם זאת, מאחר ומלוא הנתונים בנתון זה מצויים בידי המשיבות בלבד, והאמור לעיל מתבסס על הערכה סבירה מצד המבקש, שומרים לעצמו המבקש את הזכות לתקן את בקשתו זו (ואת תביעתו) ולתקן את גודלה של קבוצת התובעים במידה ויתקבלו נתונים המורים אחרת על האמור לעיל.

38. להלן תוגדר קבוצת התובעים:

**"כל לקוח של המשיבות ו/או מי מהן, אשר התקשר עימן בהסכם למתן שירותי מסחר בבורסה באמצעות אתר האינטרנט שלהן במערכת החדשה שהושקה בחודש יוני 2010 או בסמוך לכך, וספג עקב כך נזקי ממון שנבעו מכשלים ו/או ליקויים במערכת (בין אם נזקים בגין תשלום עמלות מיותרות ובין אם אחרים)."**

39. (א) להלן נאפיין את נזקיה של קבוצת התובעים, כאשר המבקש ישתמש בנזקים אותם ספג כבסיס לחישוב נזקה של קבוצת התובעים כולה: מדובר אם כן בקבוצת תובעים הכוללת 100,000 אנשים, כאשר נזקיו של המבקש עומדים ע"ס 65.88 ש"ח, כאמור מתוכם 27.99 ש"ח בגין הפסדי שער ו- 37.89 ש"ח בגין עמלות מיותרות.

(ב) אי לכך מעריך המבקש את נזקי קבוצת התובעים לתקופה שמחודש יוני 10' ועד סוף חודש נובמבר 10' בסך של 6,588,000 ש"ח (65.88 ש"ח x 100,000 איש) (מתוך נזק זה ניתן לשייך 2,799,000 ש"ח בגין הפסדי שער ו- 3,789,000 ש"ח בגין עמלות מיותרות).

(ג) עם זאת, מאחר וגם נתונים אלה נמצאים בידי המשיבות בלבד, והאמור לעיל הינו על בסיס הערכה סבירה של המבקש, המבקש שומר לעצמו את הזכות לתקן את בקשתו זו (ואת תביעתו) ולתקן את גובה נזקיה של קבוצת התובעים במידה ויתקבלו נתונים המורים אחרת על האמור לעיל.

40. חשוב להדגיש כי הסעדים הנתבעים במסגרת תביעה ייצוגית זו, אינם סעדים כספיים גרידא. סעד נוסף שנתבע הינו צו עשה שמטרתו להורות למשיבות לעשות את כל הפעולות הדרושות לשם תיקון הליקויים במוצר/שירות אותו הן משווקות, וכל עוד אינן מצליחות לאתר את הליקויים ולתקנם, יש להטיל עליהן את החובה לפרסם ברבים לקהל לקוחותיהן שלא יעשו שימוש באתר החדש (וישובו ככל שיש בכך צורך לאתר הישן ו/או יפנו לחברות מקבילות) וזאת כדי למנוע התגבשות נזקים נוספים.

41. (א) לעניין צווי העשה המבוקשים כאמור לעיל – הרי שאין מחלוקת כי אין כל מניעה כי ביהמ"ש יורה על מתן צוויים כאמור, צוויים שדי בהם כדי למנוע התגבשות נזקים נוספים לקבוצת התובעים ו/או לתובעים פוטנציאליים אחרים.

(ב) לעניין הסעד הכספי המבוקש – המבקש יטען כי לא צריכה להיות כל בעיה מצד המשיבות לפצות את קבוצת התובעים על נזקיהם, לרבות להשיב להם את העמלות שנגבו מהם ביתר, שכן בידי המשיבות מלוא הנתונים אודות הסכומים בהם חויב כל אדם מקבוצת התובעים לטובת מי מהמשיבות (בין אם לעניין העמלות ובין אם לעניין הפסדי השערים של המניות) וניתן על נקלה לערוך תחשיב ולהשיב לכל אדם ואדם את הסכומים בהם ניזוק.

(ג) מן הדין ומן הצדק אף להורות למשיבות לעשות את התחשיבים הנ"ל בעצמן, שכן הן אלה שגרמו לנזקים של קבוצת התובעים במעשיהן ו/או במחדליהן והן אלה בעלות גישה מוחלטת למסדי הנתונים של התוכנה אותה הן מפיצות ומשווקות והן אלה שיכולות להקדיש את כח האדם הדרוש לשם חישוב הפיצויים המגיעים לכל אדם ואדם.

(ד) עם זאת, במידה וביהמ"ש הנכבד יסבור מכל סיבה שהיא כי לא ניתן לפסוק את הסעדים הכספיים המבוקשים לעיל, כולם או מקצתם, לטובת קבוצת התובעים, הרי שעדיין פתוחה בפניו הדרך לפסוק פיצוי אחר בין אם לקבוצת התובעים ובין אם לציבור בכללותו, ובהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות כדלקמן (ציטוט):

"20. (א) הכריע בית המשפט בתובענה ייצוגית, כולה או חלקה, לטובת הקבוצה שבשמה נוהלה התובענה הייצוגית, כולה או חלקה, רשאי הוא במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה להורות, בין השאר, הוראה כמפורט להלן, לפי הענין, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להכביד במידה העולה על הנדרש על חברי הקבוצה או על בעלי הדין:

(1) על תשלום פיצוי כספי או על מתן סעד אחר, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור;

...  
(ג) מצא בית המשפט כי פיצוי כספי לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות הענין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, רשאי הוא להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות הענין."

### (3ד) גמול המבקש ושכ"ט עו"ד

42. תחילה יודגש, כי קיים יסוד סביר להניח, כי המבקש מייצג בדרך נאמנה וחולמת את עניינם של כל הנמנים עם קבוצת התובעים הפוטנציאליים, וכן באי כוחו של המבקש אף הם כשירים לייצג בדרך נאמנה וחולמת את ענייניו של המבקש שכן הינם עורכי דין בעלי ניסיון בליטיגציה אזרחית, וכבר התנסו בהגשת תביעות ייצוגיות.

43. מבוקש לפסוק גמול הולם למבקש עצמו אשר יזם את הגשת התביעה הייצוגית וטרם בנידון והגה את הרעיון שעשוי בסופו של יום לשרת את ציבור שלם של אנשים הנמנים על לקוחותיהן של המשיבות, הנפגעים מהתנהגות המשיבות כפי שפורט לעיל.

44. (א) בכפוף לזכייה בתובענה נהוג כי שכר טרחת עורכי הדין בתובענה ייצוגית, ייקבע כשיעור מסוים מהסכום שייפסק לטובת המבקשים. שיטה זו משקפת את המגמה לפיה חברי הקבוצה כהגדרתה לעיל, נהנים מעמלם של המבקשים המייצגים ובאי כוחם, משתתפים בשכ"ט עו"ד, בהתאם לגובה הסכום שייפסק לטובתם.

(ב) מנגד, קביעת שכרם של עוה"ד כחלק מהסכום שייפסק הופך את עורכי הדין לשותפים לאינטרס של המבקשים להצלחה בתביעה, דבר המהווה אינטרס משותף לכל חברי הקבוצה.



(ג) שיעור שכ"ט שייפסק לעוה"ד ראוי שישקף את הסיכון הכרוך בניהול תובענה, השקעת זמן ומרץ, משאבים ורמת שקידה, התואמת את האחריות המוטלת על כתפיהם, בייצוג קבוצת התובעים כנגד גופים גדולים וחזקים כדוגמת המשיבות.

(ד) כמו כן, ראוי כי בגובה שכ"ט תבוא לידי ביטוי התועלת הציבורית המופקת מניהול התביעה כתביעה ייצוגית, ומאכיפת החוק וההסכמים השונים על המשיבות אשר פוגעות תדיר בזכויות יסוד בסיסיות של לקוחותיהן.


45. לבית המשפט הסמכות המקומית והעניינית לדון בתביעה זו לאור העובדה כי המבקש מתגורר באזור הצפון, כי למשיבות סניפים ברחבי הארץ וכי מקום המעשה /או המחדל הינו באתר האינטרנט של המשיבות כאשר הפסיקה קבעה לא אחת כי במעשה /או מחדל המבוצע באמצעות האינטרנט, הסמכות המקומית נתונה בכל מקום בארץ.

46. לאור כל האמור לעיל מבוקש מביהמ"ש להיעתר לבקשה זו ולאשר משלוח התובענה הייצוגית המצ"ב והמסומנת באות א' למשיבות ולדון בה לגופו של עניין, כמפורט במבוא לבקשה ולחייב את המשיבות, יחד ולחוד, בהוצאות ושכ"ט עו"ד בגין הבקשה גופא.

47. רצ"ב תצהיר המבקש בתמיכה לאמור בבקשה זו.

48. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.

  
ערן גורן, עו"ד  
ב"כ המבקש

  
רוני קגן, עו"ד  
ב"כ המבקש

## תצהיר

אני הח"מ וקנין דוד ת.ז. 037609047 לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

1. אני עושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד מגדל שוקי הון (1965) בע"מ ומנדל שירותי בורסה (נ.ע.) בע"מ (להלן: "הנתבעות").

2. אני אזרח ותושב ישראל, בן 35, ועובד כיום. מפעם לפעם הייתי נוחג לבצע עסקאות בבורסה כפי שיתואר בהמשך, תוך שאני קונה ואו רוכש מניות ואו ניירות ערך מסוגים שונים, אך מעולם לא עסקתי בכך בחיקפים גדולים ומעולם לא התמקצתי בנושא זה מעבר לאדם מן הישוב הנוהג לעשות מדי פעם בפעם עסקאות שכאלה.

3. (א) בשנת 2003 או בסמוך לכך, הגעתי למשרדי הנתבעת מס' 2 בתל אביב, לצורך פתיחת תיק מסחר עצמאי בבורסה בת"א (חשבון מס' 41720). במסגרת אותה התקשרות, הוסכם בין הצדדים כי אני אוכל לבצע מסחר עצמאי בניירות ערך בבורסה, וזאת בתמורה לעמלה שתשולם על ידי לנתבעת מס' 2 עבור כל פעולה שאבצע, בהתאם לתעריפים שהוסכמו מראש.

\*\*\* רצ"ב מחידון העמלות שסוכס ביני לבין הנתבעת מס' 2 ומסומן ב', ובו נקבע בין היתר כי בנין כל פעולה של מכירה וקניה של נייע בישראל אשלים כעמלה סך של 0.12% משווי העסקה בתוספת עמלה קבועה של 15 נו לחדש.

(ב) לאחר שהתמתי על מסמכי פתיחת תיק שהוצגו בפני ע"י נציגי הנתבעת מס' 2, נמסר לי קישור לאתר האינטרנט של הנתבעות, דרכו החלתי לבצע מסחר עצמאי בניירות ערך. כתובת האתר שניתנה לי הינה <http://msh.ordemet.co.il/Main/main.asp> (הפורטל הראשי הינו <http://www.msh.co.il>) (להלן: "האתר"), שהוא אתר בעלותן של הנתבעות, ומופעל ומתוחזק על ידן, כאמור ומי שאחראי על פתרון הבעיות באתר זה כפי שיוסבר מיד בהמשך, הינה הנתבעת מס' 1.

(ג) במשך תקופה של כ- 6 שנים סחרתי לסירוגין דרך האתר הנ"ל ובלא שנתקלתי בבעיות טכניות מיוחדות או חריגות אשר מנעו ממנו לבצע את העסקאות השונות כראות עיני וכפי רצוני. גם לא נתקלתי בבעיות בעלות אופי מקצועי מנותני התמיכה לאתר.

4. (א) הדברים התנהלו על מי מנוחות במשך מספר שנים כאמור לעיל, עד שבסוף שנת 2009 החל האתר הנ"ל לסבול מבעיות טכניות רבות שהקשו על ביצוע המסחר בבורסה דרך האתר. בין היתר נתקלתי בבעיות התחברות לחשבון המסחר און-ליין שלי, דבר שמנע ממני מלבצע פעולות בבורסה.

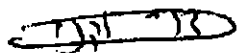
(ב) ביום 3.12.09 שלחתי אימייל לתמיכה הטכנית של הנתבעת מס' 1 ובו התלוננתי על הבעיות הנ"ל.

(ג) באותו יום שלחה אלי הנתבעת מס' 1 אימייל ובו נכתב בזו הלשון (ציטוט): "דוד שלום, אנו מודעים לבעיה שהיתה לחלק מהלקוחות להתחבר לאתר ואנו עושים את מירב המאמצים ע"מ לפתור את הבעיה בהקדם."

(ד) מדובר בבעיה שנמשכה מספר ימים ואני הבעתי את חוסר שביעות רצוני ממערכת זו בפני נציגי הנתבעת מס' 1.

\*\*\* רצ"ב התכתבויות האימייל מיום 3.12.09 ועד יום 7.12.09 עם הנתבעת מס' 1 בנדון הנ"ל ומסומנת ג'.

(ה) ביום 3.12.09 קיבלתי אימייל נוסף, הפעם מאת הנתבעת מס' 2, ובו נתבקשתי למלא טפסים מסויימים עבור חשבוני אצל הנתבעת מס' 2 שביגנו אני סוחר בבורסה באמצעות האתר הנ"ל.



**\*\*\* רצ"ב התכתבויות האימייל מיום 3.12.09 עם הנתבעת מס' 2 ומסומנות ד'.**

(ו) ביום 30.12.09 נתקלתי שוב בבעיות בכניסה לאתר של הנתבעות, ופניתי בנדון אל התמיכה הטכנית של הנתבעת מס' 1.

**\*\*\* רצ"ב האימייל מיום 30.12.09 ומסומן ה'.**

(ז) ביום 19.1.10 פניתי שוב בתלונה לתמיכה הטכנית של הנתבעת מס' 1, וצינתי כי מזה תקופה ארוכה שאני נתקל בקשיי גלישה ובתקלות רבות וכי אומרים לי תמיד שהעניין בטיפול אך הנושא אינו מטופל. כמו כן שאלתי האם יש לנתבעות פלטפורמה שונה שבה אוכל לבצע את המסחר בבורסה מבלי להיתקל בבעיות הנ"ל.

(ח) בתגובה שלחה אלי הנתבעת מס' 1 אימייל בו הודיעה כי הנתבעות שוקדות על פיתוח של מערכת מסחר חדשה ונוחה יותר שתעלה בקרוב, ומדובר במערכת חדשנית ויעילה.

**\*\*\* רצ"ב תכתובות האימיילים מיום 19.1.10 ומסומנת ו'.**

(ט) לנוכח החדשות המשמחות והמעודדות הנ"ל, העליתי את תדירות המסחר דרך המערכת באתר של הנתבעות, ובהמשך אף הזרמתי ממון נוסף לחשבון המסחרי שלי לשם ביצוע הפעולות כאמור.

5. ביום 24.2.10 שלחה אלי הנתבעת מס' 2 אימייל נוסף ובו נדרשתי לחתום על מסמכים נוספים עקב היותי תושב חוץ באותה עת (זמן לא רב לאחר מכן כבר שבתי להתגורר עם משפחתי בישראל).

**\*\*\* רצ"ב האימייל מיום 24.2.10 ומסומן ז'.**

6. (א) בחודש מרץ 2010 לערך פנו הנתבעות לקהל לקוחותיהן, ע"י פרסום באתר, לפיו הנתבעות השיקו אתר חדש בו פרסם בעמוד הראשי שהנתבעות מתגאות להציג לקהל לקוחותיהן מערכת מסחר בעלת ממשק חדשני ויחודי.

(ב) אני מצידו היתי שמח על הממשק החדש שהציעו הנתבעות לציבור, דבר שבעיני ישר קו עם המתחרים של הנתבעות, ולפיכך ביכרתי להישאר לקוח של הנתבעת מס' 1 ולהשתמש באתר החדש שלה ובתוכנה החדשה למסחר בבורסה אותו שיווקו הנתבעות.

(ג) כמו כן שלחתי ביום 11.3.10 אימייל לנתבעות ובו ציינתי את שמחתי לנוכח האמור לעיל, שכן נתקלתי בבעיות רבות באתר הישן ובתגובה נעניתי ע"י נציג הנתבעת מס' 2 כי מדובר במערכת חדשה שתיכנס לפעולה בעוד 2-3 שבועות.

**\*\*\* רצ"ב האימיילים מיום 11.3.10 ומסומנים ח'.**

(ד) בדיעבד התברר לי כי האתר החדש נכנס לפעולה רק בחודש יוני 2010 או בסמוך לכך, והנתבעות אף שלחו אלי בהתאם קישור לאתר החדש שכתובתו היא <https://migdaltest.ordermet.co.il/Default.aspx>.

7. (א) חרף השמחה המוקדמת, התבדתי במהרה. המערכת החדשה היתה רצופה בבעיות טכניות אשר הקשו על ביצוע פעולות שלשמן נוצרה התוכנה – קרי מסחר בבורסה.

(ב) יתר על כן, באתר החדש לא היה תקנון ו/או מדריך עזרה למשתמש ו/או המלצות על מערכת הפעלה ו/או ציון דרישות טכניות מינימליות לשם שימוש בתוכנה זו.

(ג) הבעיות התבטאו בין היתר בכך ששינוי בערך המניה לא הופיע בתחשיב סה"כ השווי של האחזקות באותו נייר ערך, ניתוקים תכופים מהמערכת ואי זמינותה להתחברות ומסחר, בעיות גרפיות שחסמו טבלאות ונתונים מה שמנע ניתוח מהיר של הנתונים ועוד.

117

(ד) פניתי בנדון זה לנציג שירות של הנתבעות וציניתי בפני את דבר התקלות הנ"ל, ובתגובה נעניתי כי הדבר ידוע לנתבעות והן עובדות לשם טיפול בעניין (אך עם זאת הן מתקנות "כאגיס" ותקלות רק אחת לשבוע), ואני חשבתי כי בכך יבואו דברים על תיקונים.

8. (א) אך כדועבד התברר כי לא בכך נסתיימו הדברים. ביום 28.10.10 נתתי דרך האתר החדש פקודת מכירה ל-759 מניות חברת "אלוריון" אותן רכשתי מספר ימים קודם לכן, ומדובר במכסה המקסימלית של המניות שהיתה בידי.

(ב) ההוראה שניתנה על ידי דרך מערכת המסחר החדשה כאמור הציגה בבירור על צג המחשב שלי כי מדובר בפעולת מכירה של 759 המניות הנ"ל, וכעבור זמן קצר הוצגה הודעה כי הפעולה בוצעה בהצלחה וכי הכסף הועבר לחשבוני.

(ג) ואולם, נדהמתי לראות כעבור שניות ספורות כי יתרת המניה הנ"ל בחשבוני נהפכה לשלילית, כלומר במקום להראות יתרה של 0 יחידות ממניות "אלוריון" מצאתי בחשבוני יתרה של 759- (מינוס) יחידות מאותה מניה, מה שבצעם הציב אותי על "שורט" מאותה מניה.

(ד) אני, שמעולם לא סחרתי ב"שורט" מימי בחשבוני במגדל, ניסיתי לברר את פשר המקרה הנ"ל. בתחילה חשבתי כי מדובר בטעות אך בשיחת טלפון שערכתי בו במקום עם נציגי הנתבעות התברר כי אכן נפתח "שורט" של 759 המניות הנ"ל, ונציג הנתבעות אף ציין בפני כי הדבר אינו חוקי על פי "תקנון מגדל" וגם אינו אפשרי טכנית מאחר והמערכת אינה מאפשרת שליחת פקודת "שורט".

(ה) אותו נציג הציג "תזה" משלו וטען בפני "אולי זו טעות שלך, אולי לחצת פעמיים על אנטר או השארתי משהו שלחץ על המקלדת בטעות" ובכך למעשה התעלם מהבעיה החמורה שהתעוררה, למרות הסבריי כי הדבר אינו אפשרי מבחינה טכנית ואו פיזית, שכן נרשמו שתי פעולות זהות באותה שניה בדיוק חרף העובדה שלפני דברי הנציג המערכת כלל אינה אמורה לאפשר ביצוע פעולות שכאלה (שורט) מלכתחילה!

(ו) הנציג ציין בפני כי זוהי הפעם הראשונה שהוא שומע על בעיה שכזו, ולכן אין בכוונתו להעמיק את הבדיקה.

(ז) מאחר ואני אינני בקיא בביצוע "שורטים" ביקשתי מהנציג שישגור את ה"שורט" ולאחר שהועברתי לנציג אחר של הנתבעות הפעולה בוצעה וה"שורט" נסגר.

(ח) בבדיקה שערכתי מאוחר יותר באתר של הנתבעות בו ניתן לראות את הפעולות שבוצעו, גיליתי לתדהמתי כי באותו רגע בדיוק (אותה שניה אפילו) ניתנו כביכול על ידי שתי הוראות נפרדות של מכירה, בסכום זהה של 759 מניות "אלוריון" במקום פעולה אחת בלבד.

(ט) על סך הפעולות הנ"ל נגרם לי נזק כדלקמן: הנתבעת מס' 1 גבתה ממני עמלה כוללת של 33.19 ₪ מתוכה 16.49 ₪ בגין שתי הפעולות הזרות יחדיו, וסך נוסף של 8.47 ₪ בגין סגירת ה"שורט".

(י) יצוין כי לא מן הנמנע שהיה נגרם לי נזק נוסף ברמות הפסדי שער של המניה ש"נמכרה" על ידי ביתר וכפי שקרה לי בהמשך) ואולם הפעם הספקתי לסגור בזמן את ה"שורט" באותו שער שבו הוא נפתח.

(יא) לעניין העמלות שנגבו ממני – מדובר למעשה בעמלה משולשת על פעולה אחת בלבד. אני הייתי צריך לשלם אך ורק שליש מהסכום הזה, שכן ביקשתי לבצע פעולה אחת ויחידה והיא מכירה של 759 מניות "אלוריון" שברשותי, ואולם בפועל נגבתה ממני עמלה כפולה על אותו אקט של מכירה ממש (שכן הפעולה נרשמה כשתי פעולות זהות ונפרדות) ואני אף נאלצתי לשלם עמלה בפעם השלישית כדי שהנתבעות תסגורנה את ה"שורט" שנפתח לי שלא באשמתי!

17

(יב) סה"כ היתה אמורה הנתבעת לגבות מאת התובע עמלה בסך 8.25 ₪ בלבד, אך בפועל גבתה ממני 33.19 ₪ כאמור, קרי הפרש של 24.94 ₪.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו ממני בתאריכים שבין 25.10.10 ועד 31.10.10 ומסומן ט'.

(יג) ניתן לראות בבירור מהמצ"ב לעיל כי ביום 28.10.10 בוצעה פעולה של מכירת 1,518 מניות "אלווריון" לקרי 759 כפול (2) ולאחר מכן פעולה של רכישה חוזרת של 759 מניות לשם סגירת ה"שורט".

9. (א) אני, שבאותה עת חשבתי כי יתכן ומזוכר בתקלה חד פעמית שלא תשוב, נדהמתי לגלות כי ביום 2.11.10 הדבר אירע לי בשנית.

(ב) באותו יום, נתתי פקודת מכירה ל- 300 מניות "אלווריון" שהיו ברשותי ועל צנ המחשב שלי הוצגה הודעה כי הפעולה בוצעה בהצלחה וכמבוקש אך כעבור מספר שניות נדהמתי לגלות כי שוב נכנסתי ל"שורט" של 300 מניות.

(ג) התקשרתי מיד למוקד התמיכה של הנתבעת, הסברתי לנציג את שאירע וצינתי שזו הפעם השניה שזה קרה לי. הנציג אמר כי הוא יעביר את הנושא לבדיקת הממונה עליו, וזה לא נשמע מופתע מטענותיי אך תשובתו אלי היתה כמו התשובה שקיבלתי שבוע קודם לכן: "אתה שלחת שתי פקודות מכירה ע"ס 300 מניות כל אחת ולכן נכנסת לשורט", תוך שהוא מתעלם לחלוטין מהעובדה שהמערכת אינה מאפשרת שליחת פקודות "שורט" וזאת עפ"י הצהרת הנתבעות עצמן!

(ד) בבדיקה לאחר השיחה הני"ל שוב גיליתי שבוצעו שתי פקודות מכירה ושתייהן נרשמו במערכת באותו זמן בדיוק: 10:37:44 על השנייה!! כמובן שגם במקרה זה הדבר אינו אפשרי טכנית ואו פיזית מאחר וכל פעולת מכירה דורשת פתיחת חלונת פקודות, הזנת כמות ושער וכמובן אישור הפקודה בחלון נוסף שנפתח, תהליך שלא יכול להתבצע בשניה אחת בלבד.

(ה) גם במקרה זה ביקשתי מנציגי הנתבעות לסגור את ה"שורט" ובגין כך נגרמו לי נזקים משני סוגים:

1) בעת סגירת ה"שורט" עלה שער המניות של "אלווריון", דבר שגרם לי לנזק בגין הפרשי השער בסך 27.99 ₪.

2) בנוסף, הנתבעות גבו ממני עמלה כוללת של 10.47 ₪, מתוכה 6.96 ₪ בגין שתי פעולות המכירה (היזומה והכפולה ששווי כ"א מהן 3.48 ₪) וסך נוסף של 3.51 ₪ בגין סגירת ה"שורט".

(ו) גם כאן, כמו במקרה הקודם, שילמתי למעשה עמלה משולשת: האחת על הפעולה שביצעתי ואותה ביקשתי, השניה על הפעולה הכפולה והמיותרת אותה לא ביקשתי, והשלישית על פעולה של סגירת "שורט" שנגרם שלא באשמת.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו ממני ביום 2.11.10 ומסומן י'.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המחשב שלי המעיד על ביצוע שתי פעולות לכאורה באותה שניה בדיוק ומסומן י"א.

(ז) ניתן לראות בבירור מהמצ"ב לעיל כי במערכת מופיע כי ביום 2.11.10 נרשמו שתי פעולות של מכירת 300 מניות "אלווריון" באותה שניה בדיוק, קרי 10:37:44.

10. (א) ביום 9.11.10 ביקשתי לרכוש ממניות חברת "קליל". לשם כך נתתי הוראה דרך הממשק החדש של הנתבעות לרכוש 50 מניות של החברה הני"ל. הפקודה ניתנה בשעה 12:31:55 והכל היה נראה כאילו הוא מתנהל כשורה.

ע"י [חתימה]

(ב) מה רבה היתח הפתעתי לגלות כי בשעה 12:31:56 כלומר שניה אחת בלבד לאחר ביצוע פעולת הרכישה הנייל, נרשמה לחובתי פעולת רכישה נוספת של 50 מניות של חברת "קליל" (בפועל בוצעה בפעם השניה רכישה של 35 מניות בלבד מתוך ה- 50 ש"נתבקשו" מאחר וזו הכמות המקסימלית שהיתה בהיצע לציבור באותו הרגע).

(ג) מדובר שוב בפעולה כפולה וזוהי שבוצעה ע"י המערכת של הנתבעות, בלא שהדבר נתבקש ע"י המשתמש בשירות (דהיינו - אני) וממילא מדובר בפעולה שטכנית אינה ניתנת לביצוע ע"י המשתמש עצמו, שכן כפי שתואר לעיל לא ניתן לבצע סדרת פעולות שכזו באופן מודע בפרק זמן של שנייה אחת בודדת.

(ד) הפעם כבר נואשתי מדובר עם נציגי הנתבעות שכן הבנתי שהישועה לא תצמח לי מכך, ונזקיי בגין הפעולה הנייל מסתכמים בשלב זה בעמלה בסך 14.48 ₪ ששולמה לנתבעות, מתוכה 8.52 ₪ בגין פעולת הרכישה היוזמה וסך נוסף של 5.96 ₪ בגין הפעולה הכפולה (בה "הוזמנו לרכישה" 50 מניות אך בפועל נרכשו רק 35).

(ו) יצוין, כי בשלב זה נגרם לי בנוסף נזק בגין הפרש שערי המניות בסך של כ- 280 ₪ ואולם מדובר כרגע בנזק פוטנציאלי בלבד.

(ז) הפעם חויבתי בעמלה כפולה - האחת בגין הפעולה שביקשתי והשניה בגין הפעולה הכפולה שלא ביקשתי ושבוצעה ע"י המערכת הקלוקלת של הנתבעות.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו ממני ביום 9.11.10 ומסומן י"ב.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המחשב שלי המעיד על ביצוע שתי פעולות לכאורה שניה לאחר שניה ומסומן י"ג.

(ח) ניתן לראות בבירור מהמצ"ב לעיל כי במערכת מופיע כי ביום 9.11.10 נרשמו שתי פעולות של רכישת 50 מניות "קליל" בהפרש של שניה אחת בלבד האחת מהשניה.

11. סה"כ נזקיי נכון להיום הינו כדלקמן:

(א) בגין הפרשי שערי המניות - 27.99 ₪.

(ב) בגין עמלות כפולות ומשולשות ששולמו ביתר - 37.89 ₪.

סה"כ 65.88 ₪.

12. (א) אני סמוך ובטוח כי אני אינני היחיד שנפגע מהתנהלותן זו של הנתבעות, בהשקתן מערכת עם תקלות רבות (ותקלות חמורות!) ובסירובן להתייחס ברצינות לתלונותיי ובסרבן לבדוק את המערכת ולתקן את הבעיות שגורמות לנזקים חמורים ביותר לציבור המשתמשים בשירותי הנתבעות.

(ב) אני סבור כי כמו שאני נפגעתי מהתקלות שתוארו לעיל, כך גם רוב, אם לא כל, לקוחות הנתבעות שהשתמשו בתוכנה שבאתר החדש לשם מסחר בבורסה, ולא מן הנמנע שאותם משתמשים הפסידו סכומי כסף ניכרים - הן בגין עמלות כפולות ומשולשות והן בגין הפסדי שער על מניות שאותן לא ביקשו לרכוש/למכור.

13. במאמר מוסגר אציין כי החוזה שנחתם ביני לבין הנתבעות מס' 2 עוד בשנת 2003 או בסמוך לכך לא נשמר בידי ולפיכך איני יכול להתייחס לעולה ממנו ישירות ואני שומר לעצמי את הזכות לתקן את בקשתי (ואת תביעתי) במידה ומהסכם זה יעלו עילות תביעה נוספות (עובדתיות ו/או משפטיות).

14. (א) להלן אפייין את גודלה של קבוצת התובעים: בהתאם לידיעתי, המערכת החדשה של הנתבעות החלה לעבור בחודש יוני 10' ובה משתמשים בהערכה סבירה וזהירה 100,000 משקיעים מסוגים שונים, אשר מכירים את הנתבעות כגופים גדולים ומוכרים במשק, והם מהווים את קבוצת התובעים המוערכת בתביעה זו.

777 777

(ב) עם זאת, מאחר ומלוא הנתונים בנתון זה מצויים בידי הנתבעות בלבד, והאמור לעיל מתבסס על הערכה סבירה מצידו, אני שומר לעצמי התובע את הזכות לתקן את בקשתי זו (ואת תביעתי) ולתקן את גודלה של קבוצת התובעים במידה ויתקבלו נתונים המורים אחרת על האמור לעיל.

15. להלן תוגדר קבוצת התובעים:

**"כל לקוח של הנתבעות /או מי מהן, אשר התקשר עימן בהסכם למתן שירותי מסחר גבורסה נאמצעות אתר האינטרנט שלהן במערכת החדשה שהושקה בחודש יוני 2010 או בסמוך לכך, וספג עקב כך נזקי ממון שנבעו מכשלים ו/או ליקויים במערכת (בין אם נזקים בגין תשלום עמלות מיותרות ובין אם אחרים)."**

16. (א) להלן אאפיין את נזקה של קבוצת התובעים, כאשר אשתמש בנזקים אותם ספגתי כבסיס לחישוב נזקה של קבוצת התובעים כולה: מדובר אם כן בקבוצת תובעים הכוללת 100,000 אנשים, כאשר נזקיי עומדים ע"ס 65.88 ₪, כאמור מתוכם 27.99 ₪ בגין הפסדי שער ו- 37.89 ₪ בגין עמלות מיותרות.

(ב) אי לכך אני מעריך את נזקי קבוצת התובעים לתקופה שמחודש יוני '10 ועד סוף חודש נובמבר '10 בסך של 6,588,000 ₪ (65.88 ₪ x 100,000 איש) (מתוך נזק זה ניתן לשייך 2,799,000 ₪ בגין הפסדי שער ו- 3,789,000 ₪ בגין עמלות מיותרות).

(ג) עם זאת, מאחר וגם נתונים אלה נמצאים בידי הנתבעות בלבד, (האמור לעיל הינו על בסיס הערכה סבירה שלי, אני שומר לעצמי את הזכות לתקן את בקשתי זו (ואת תביעתי) ולתקן את גובה נזקה של קבוצת התובעים במידה ויתקבלו נתונים המורים אחרת על האמור לעיל.

17. חשוב להדגיש כי הסעדים הנתבעים במסגרת תביעה ייצוגית זו, אינם סעדים כספיים גרידא. סעד נוסף שנתבע הינו צו עשה שמטרתו להורות לנתבעות לעשות את כל הפעולות הדרושות לשם תיקון הליקויים במוצר/שירות אותו הן משווקות, וכל עוד אינן מצליחות לאתר את הליקויים ולתקנם, יש להטיל עליהן את החובה לפרסם ברבים לקהל לקוחותיהן שלא יעשו שימוש באתר החדש (וישובו ככל שיש בכך צורך לאתר הישן ו/או יפנו לחברות מקבילות) וזאת כדי למנוע התגבשות נזקים נוספים.

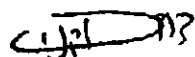
18. (א) לעניין צווי העשה המבוקשים כאמור לעיל – הרי שלפי יעוץ משפטי שקיבלתי, אין כל מניעה כי ביהמ"ש יורה על מתן צוים כאמור, צוים שדי בהם כדי למנוע התגבשות נזקים נוספים לקבוצת התובעים ו/או לתובעים פוטנציאליים אחרים.

(ב) לעניין הסעד הכספי המבוקש – הרי שלפי יעוץ משפטי שקיבלתי, לא צריכה להיות כל בעיה מצד הנתבעות לפצות את קבוצת התובעים על נזקיהם, לרבות להשיב להם את העמלות שנגבו מהם ביתר, שכן בידי הנתבעות מלוא הנתונים אודות הסכומים בהם חויב כל אדם מקבוצת התובעים לטובת מי מהנתבעות (בין אם לעניין העמלות ובין אם לעניין הפסדי השערים של המניות) וניתן על נקלה לערוך תחשיב ולהשיב לכל אדם ואדם את הסכומים בהם נידוק.

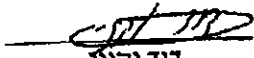
(ג) מן הדין ומן הצדק אף להורות לנתבעות לעשות את התחשיבים הנייל בעצמן, שכן הן אלה שגרמו לנזקים של קבוצת התובעים במעשיהן ו/או במחדליהן והן אלה בעלות גישה מוחלטת למסדי הנתונים של התוכנה אותה הן מפיצות ומשווקות והן אלה שיכולות להקדיש את כח האדם הדרוש לשם חישוב הפיצויים המגיעים לכל אדם ואדם.

(ד) עם זאת, במידה וביהמ"ש הנכבד יסבור מכל סיבה שהיא כי לא ניתן לפסוק את הסעדים הכספיים המבוקשים לעיל, כולם או מקצתם, לטובת קבוצת התובעים, הרי שלפי יעוץ משפטי שקיבלתי עדיין פתוחה בפניו הדרך לפסוק פיצוי אחר בין אם לקבוצת התובעים ובין אם לציבור בכללותו, בהתאם להוראות חוק תובעות ייצוגיות.

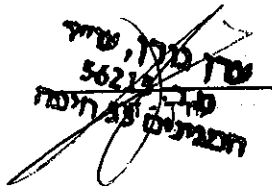
19. בקשתי זו ותביעתי זו מוגשות בתום לב מתוך רצון כנה להביא מזרז לקבוצת התובעים, ואני סבור כי אני אייצג את קבוצת התובעים בצורה טובה והולמת.



20. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

  
דוד וקנין

הנני מאשר בזה כי ביום 24.11.10 הופיע בפני עו"ד ערן גורן, מר דוד וקנין שזיהה עצמו על ידי ת.ז. מס' 037609047 ואחרי שהזרתיו כי עליו לחצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות החצהרה הנ"ל והתם עליה.

  
ש"ד מרן, ש"ד  
56216  
ס"ד ח"מ  
חברתים



בעניין:

וקנין דוד, ת.ז. 037609047  
מקיבוץ מצובה  
ע"י ב"כ עוה"ד רונן קינן (מ.ר. 44183)  
ו/או ערן גורן  
מרח' המגינים 53 חיפה 33265  
טל: 04-8507223, פקס: 04-8553007

התובע

נגד

1. מגדל שוקי הון (1965) בע"מ, ח.פ. 520039371
  2. מגדל שרותי בורסה (נ.ע.) בע"מ, ח.פ. 512852211
- שתיהן מרח' סעדיה הגאון 26 תל אביב 67135

הנתבעות

סכום תביעה אישית: 65.88 ₪.  
סכום תביעה קבוצתית: 6,588,000 ₪.

כתב תביעה

(א) מבוא

1. עניינה של תביעה זו הינה במחדלים קשים ביותר מצידן של הנתבעות, מחדלים המתבססים בראש ובראשונה על כך שהנתבעות סיפקו ללקוחותיהן, תמורת תשלום עמלות, מוצר/שירות (מערכת למסחר בבורסה) בעלת פגמים וליקויים אשר גרמו ללקוחות לנזיקה, וחמור מכך – כאשר הנתבעות לא שהו לפניותיו של התובע אשר התריע בהן על התקלות ובחרו לשלח אותו מעל פניהן.
2. הנתבעות, אשר הינן חברות גדולות ומוכרות במשק, סיפקו לקהל לקוחותיהן מערכת בלתי תקינה כאמור אשר גרמה ועודנה גורמת לנזקים לציבור הלקוחות, על לא עוול בכפם.
3. במסגרת התביעה יתבקש ביהמ"ש לפסוק את הסעדים הבאים:
  - (א) ליתן צו עשה המורה לנתבעות לתקן את הליקויים במוצר/שירות אותו הן מספקות ולהודיע לקהל לקוחותיהן שלא לעשות שימוש במערכת זו עד לתיקונה עקב ליקויים בה ועקב נזקים שעלולים להיגרם למשתמשים בה.
  - (ב) להורות לנתבעות לפצות את קבוצת התובעים בגין נזיקהם משימוש במערכת של הנתבעות החל מכינונה ועד היום וכן בגין נזקים שיגרמו עד לתיקון הליקויים כאמור בסי"ק א' לעיל.

(ב) העובדות

4. התובע הינו אזרח ותושב ישראל, בן 35, ועיסוקו יזם. מפעם לפעם היה התובע נוהג לבצע עסקאות בבורסה כפי שיתואר בהמשך, תוך שהוא קונה ו/או רוכש מניות ו/או ניירות ערך מסוגים שונים, אך מעולם לא עסק בכך בהיקפים גדולים ומעולם לא התמקצע בנושא זה מעבר לאדם מן הישוב הנוהג לעשות מדי פעם בפעם עסקאות כגון דא.

5. (א) בשנת 2003 או בסמוך לכך, הגיע התובע למשרדי הנתבעת מס' 2 בתל אביב, לצורך פתיחת תיק מסחר עצמאי בבורסה בתי"א (חשבון מס' 41720). במסגרת אותה התקשרות, הוסכם בין הצדדים כי התובע יוכל לבצע מסחר עצמאי בניירות ערך בבורסה, וזאת בתמורה לעמלה שתשולם על ידו לנתבעת מס' 2 עבור כל פעולה שהוא יבצע, בהתאם לתעריפים שהוסכמו מראש.

\*\*\* רצ"ב מחירון העמלות שסוכם בין התובע לבין הנתבעת מס' 2 ומסומן ב', ובו נקבע בין היתר כי בגין כל פעולה של מכירה וקניה של ני"ע בישראל ישלם התובע כעמלה סך של 0.12% משווי העסקה בתוספת עמלה קבועה של 15 ש"ח לחודש.

(ב) לאחר שהתובע חתם על מסמכי פתיחת תיק שהוצגו בפניו ע"י נציגי הנתבעת מס' 2, נמסר לתובע קישור לאתר האינטרנט של הנתבעות, דרכו החל התובע לבצע מסחר עצמאי בניירות ערך. כתובת האתר שניתנה לתובע הינה <http://msh.ordernet.co.il/Main/main.asp> (הפורטל הראשי הינו <http://www.msh.co.il>) (להלן: "האתר"), שהוא אתר בבעלותן של הנתבעות, ומופעל ומתוחזק על ידן, כאמור ומי שאחראי על פתרון הבעיות באתר זה כפי שיוסבר מיד בהמשך, הינה הנתבעת מס' 1.

(ג) במשך תקופה של כ- 6 שנים סחר התובע לסירוגין דרך האתר הנ"ל ובלא שהוא נתקל בבעיות טכניות מיוחדות או חריגות אשר מנעו ממנו לבצע את העסקאות השונות כראות עיניו וכפי רצונו. התובע גם לא נתקל בבעיות בעלות אופי מקצועי מנותני התמיכה לאתר.

6. (א) הדברים התנהלו על מי מנחות במשך מספר שנים כאמור לעיל, עד שבסוף שנת 2009 החל האתר הנ"ל לסבול מבעיות טכניות רבות שהקשו על ביצוע המסחר בבורסה דרך האתר. בין היתר נתקל התובע בבעיות התחברות לחשבון המסחר און-ליין שלו דבר שמנע ממנו מלבצע פעולות בבורסה.

(ב) ביום 3.12.09 שלח התובע אימייל לתמיכה הטכנית של הנתבעת מס' 1 ובו התלונן על הבעיות הנ"ל.

(ג) באותו יום שלחה הנתבעת מס' 1 אימייל לתובע ובו נכתב בזו הלשון (ציטוט): "דוד שלום, אנו מודעים לבעיה שהיתה לחלק מהלקוחות להתחבר לאתר ואנו עושים את מירב המאמצים ע"מ לפתור את הבעיה בהקדם."

(ד) מדובר בבעיה שנמשכה מספר ימים והתובע הביע את חוסר שביעות רצונו ממערכת זו בפני נציגי הנתבעת מס' 1.

\*\*\* רצ"ב התכתבויות האימייל מיום 3.12.09 ועד יום 7.12.09 עם הנתבעת מס' 1 בנדון הנ"ל ומסומנת ג'.

(ה) ביום 3.12.09 קיבל התובע אימייל נוסף, הפעם מאת הנתבעת מס' 2, ובו הוא נתבקש למלא טפסים מסויימים עבור חשבונו אצל הנתבעת מס' 2 שבגינו סוחר התובע בבורסה באמצעות האתר הנ"ל.

\*\*\* רצ"ב התכתבויות האימייל מיום 3.12.09 עם הנתבעת מס' 2 ומסומנות ד'.

(ו) ביום 30.12.09 נתקל שוב התובע בבעיות בכניסה לאתר של הנתבעות, והוא פנה בנדון אל התמיכה הטכנית של הנתבעת מס' 1.

\*\*\* רצ"ב האימייל מיום 30.12.09 ומסומן ה'.

(ז) ביום 19.1.10 פנה התובע שוב בתלונה לתמיכה הטכנית של הנתבעת מס' 1, וציין כי מזה תקופה ארוכה שהוא נתקל בקשיי גלישה ובתקלות רבות וכי אומרים לו תמיד שהעניין בטיפול אך הנושא אינו מטופל. התובע אף שאל האם יש לנתבעות פלטפורמה שונה שבה יוכל לבצע את המסחר בבורסה מבלי להיתקל בבעיות הנ"ל.

(ח) בתגובה שלחה הנתבעת מס' 1 לתובע הודעה אימייל בו הודיעה כי הנתבעות שוקדות על פיתוח של מערכת מסחר חדשה ונוחה יותר שתעלה בקרוב, ומדובר במערכת חדשנית ויעילה.

**\*\*\* רצ"ב תכתובות האימיילים מיום 19.1.10 ומסומנת ו'.**

(ט) לנוכח החדשות המשמחות והמעודדות הנ"ל, העלה התובע את תדירות המסחר דרך המערכת באתר של הנתבעות, ובהמשך אף הזרים ממון נוסף לחשבון המסחרי שלו לשם ביצוע הפעולות כאמור.

7. ביום 24.2.10 שלחה הנתבעת מס' 2 לתובע אימייל נוסף ובו נדרש התובע לחתום על מסמכים נוספים עקב היותו תושב חוץ באותה עת (זמן לא רב לאחר מכן כבר שב התובע להתגורר עם משפחתו בישראל).

**\*\*\* רצ"ב האימייל מיום 24.2.10 ומסומן ז'.**

8. (א) בחודש מרץ 2010 לערך פנו הנתבעות לקהל לקוחותיהן, ע"י פרסום באתר, לפיה הנתבעות השיקו אתר חדש בו פורסם בעמוד הראשי שהנתבעות מתגאות להציג לקהל לקוחותיהן מערכת מסחר בעלת ממשק חדשני ויחודי.

(ב) התובע מצידו היה שמח על הממשק החדש שהציעו הנתבעות לציבור, דבר שבעיניו ישר קו עם המתחרים של הנתבעות, ולפיכך ביכר להישאר לקוח של הנתבעת מס' 1 ולהשתמש באתר החדש שלה ובתוכנה החדשה למסחר בבורסה אותו שיווקו הנתבעות.

(ג) התובע אף שלח ביום 11.3.10 אימייל לנתבעות ובו ציין את שמחתו לנוכח האמור לעיל, שכן הוא נתקל בבעיות רבות באתר הישן ובתגובה נענה ע"י נציג הנתבעת מס' 2 כי מדובר במערכת חדשה שתיכנס לפעולה בעוד 2-3 שבועות.

**\*\*\* רצ"ב האימיילים מיום 11.3.10 ומסומנים ח'.**

(ד) בדיעבד התברר לתובע כי האתר החדש נכנס לפעולה רק בחודש יוני 2010 או בסמוך לכך, והנתבעות אף שלחו לתובע בהתאם קישור לאתר החדש שכתובתו היא <https://migdaltest.order.net.co.il/Default.aspx>

9. (א) חרף השמחה המוקדמת, התובע התבדה במהרה. המערכת החדשה היתה רצופה בבעיות טכניות אשר הקשו על ביצוע פעולות שלשמן נוצרה התוכנה – קרי מסחר בבורסה.

(ב) יתר על כן, באתר החדש לא היה תקנון ו/או מדריך עזרה למשתמש ו/או המלצות על מערכת הפעלה ו/או ציון דרישות טכניות מינימליות לשם שימוש בתוכנה זו.

(ג) הבעיות התבטאו בין היתר בכך ששינוי בערך המניה לא הופיע בתחשיב סה"כ השווי של האחזקות באותו נייר ערך, ניתוקים תכופים מהמערכת ואי זמינותה להתחברות ומסחר, בעיות גרפיות שחסמו טבלאות ונתונים מה שמנע ניתוח מהיר של הנתונים ועוד.

(ד) התובע אף פנה בנדון לנציג שירות של הנתבעות וציין בפניו את דבר התקלות הנ"ל, ובתגובה נענה כי הדבר ידוע לנתבעות והן עובדות לשם טיפול בעניין (אך עם זאת הן מתקנות "באגים" ותקלות רק אחת לשבוע), והתובע חשב כי בכך יבואו דברים על תיקונים.

10. (א) אך בדיעבד התברר כי לא בכך נסתיימו הדברים. ביום 28.10.10 נתן התובע דרך האתר החדש פקודת מכירה ל-759 מניות חברת "אלווריון" אותן רכש מספר ימים קודם לכן, ומדובר במכסת המקסימלית של המניות שהיתה בידי התובע.

(ב) ההוראה שניתנה על ידי התובע דרך מערכת המסחר החדשה כאמור הציגה בבירור על צג המחשב של התובע כי מדובר בפעולת מכירה של 759 המניות הנ"ל, וכעבור זמן קצר הוצגה הודעה כי הפעולה בוצעה בהצלחה וכי הכסף הועבר לחשבונו של התובע.

(ג) ואולם, התובע נדהם לראות כעבור שניות ספורות כי יתרת המניה הנ"ל בחשבונו של התובע נהפכה לשלילית, כלומר במקום להראות יתרה של 0 יחידות ממניות "אלוריון" מצא התובע בחשבונו יתרה של 759- (מינוס) יחידות מאותה מניה, מה שבעצם הציב את התובע על "שורט" מאותה מניה.

(ד) התובע שמעולם לא סחר ב"שורט" מימיו בחשבונו במגדל, ניסה לברר את פשר המקרה הנ"ל. בתחילה חשב התובע כי מדובר בטעות אך בשיחת טלפון שערך בו במקום עם נציגי הנתבעות התברר כי אכן נפתח "שורט" של 759 המניות הנ"ל, ונציג הנתבעות אף ציין בפני התובע כי הדבר אינו חוקי על פי "תקנון מגדל" וגם אינו אפשרי טכנית מאחר והמערכת אינה מאפשרת שליחת פקודת "שורט".

(ה) אותו נציג הציע "תזה" משלו וטען בפני התובע "אולי זו טעות שלך, אולי לחצת פעמיים על אנטר או השארת משהו שלחץ על המקלדת בטעות" ובכך למעשה התעלם מהבעיה החמורה שהתעוררה, למרות הסבריי התובע כי הדבר אינו אפשרי מבחינה טכנית /או פיזית, שכן נרשמו שתי פעולות זהות בדיוק באותה שניה בדיוק חרף העובדה שלפי דברי הנציג המערכת כלל אינה אמורה לאפשר ביצוע פעולות שכאלה (שורט) מלכתחילה!

(ו) הנציג ציין בפני התובע כי זוהי הפעם הראשונה שהוא שומע על בעיה שכזו, ולכן אין בכונתו להעמיק את הבדיקה.

(ז) מאחר והתובע אינו בקיא בביצוע "שורטים" הוא ביקש מהנציג שיסגור את ה"שורט" ולאחר שהועבר לנציג אחר של הנתבעות הפעולה בוצעה וה"שורט" נסגר.

(ח) בבדיקה שערך מאוחר יותר התובע באתר של הנתבעות בו ניתן לראות את הפעולות שבוצעו, גילה התובע לתדהמתו כי באותו רגע בדיוק (אותה שניה אפילו) ניתנו כביכול על ידו שתי הוראות נפרדות של מכירה, בסכום זהה של 759 מניות "אלוריון" במקום פעולה אחת בלבד.

(ט) על סך הפעולות הנ"ל נגרם לתובע נזק כדלקמן: הנתבעת מס' 1 גבתה מאת התובע עמלה כוללת של 33.19 ₪ מתוכה 16.49 ₪ בגין שתי הפעולות הזהות יחדיו, וסך נוסף של 8.47 ₪ בגין סגירת ה"שורט".

(י) יצוין כי לא מן הנמנע שהיה נגרם לתובע נזק נוסף בדמות הפסדי שער של המניה ש"נמכרה" על ידיו ביתר (כפי שקרה לו בהמשך) ואולם הפעם הספיק התובע לסגור בזמן את ה"שורט" באותו שער שבו הוא נפתח.

(יא) לעניין העמלות שנגבו מאת התובע – מדובר למעשה בעמלה משולשת על פעולה אחת בלבד. התובע היה צריך לשלם אך ורק שליש מהסכום הזה, שכן הוא ביקש לבצע פעולה אחת ויחידה והיא מכירה של 759 מניות "אלוריון" שברשותו, ואולם בפועל נגבתה ממנו עמלה כפולה על אותו אקט של מכירה ממש (שכן הפעולה נרשמה כשתי פעולות זהות ונפרדות) והתובע אף נאלץ לשלם עמלה בפעם השלישית כדי שהנתבעות תסגורנה את ה"שורט" שנפתח לו שלא באשמתו!

(יב) סה"כ היתה אמורה הנתבעת לגבות מאת התובע עמלה בסך 8.25 ₪ בלבד, אך בפועל גבתה ממנו 33.19 ₪ כאמור, קרי הפרש של 24.94 ₪.

**\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו מאת התובע בתאריכים שבין 25.10.10 ועד 31.10.10 ומסומן ט'.**

(יג) ניתן לראות בבירור מהמצ"ב לעיל כי ביום 28.10.10 בוצעה פעולה של מכירת 1,518 מניות "אלוריון" (קרי 759 כפול 2) ולאחר מכן פעולה של רכישה חוזרת של 759 מניות לשם סגירת ה"שורט".

11. (א) התובע, שבאותה עת חשב כי יתכן ומדובר בתקלה חד פעמית שלא תשוב, נדהם לגלות כי ביום 2.11.10 הדבר אירע לו בשנית.

(ב) באותו יום, נתן התובע פקודת מכירה ל- 300 מניות "אלוריון" שהיו ברשותו ועל צג המחשב שלו הוצגה הודעה כי הפעולה בוצעה בהצלחה וכמבוקש אך כעבור מספר שניות נדהם התובע לגלות כי שוב הוא נכנס ל"שורטי" של 300 מניות.

(ג) התובע התקשר מיד למוקד התמיכה של הנתבעות, הסביר לנציג את שאירע וציין שזו הפעם השנייה שזה קרה לו. הנציג אמר כי הוא יעביר את הנושא לבדיקת הממונה עליו, וזה לא נשמע מופתע מטענותיו של התובע אך תשובתו לתובע היתה כמו התשובה שקיבל שבוע קודם לכן: "אתה שלחת שתי פקודות מכירה ע"ס 300 מניות כל אחת ולכן נכנסת ל"שורטי", תוך שהוא מתעלם לחלוטין מהעובדה שהמערכת אינה מאפשרת שליחת פקודות "שורטי" וזאת עפ"י הצהרת הנתבעות עצמן!

(ד) בבדיקה לאחר השיחה הני"ל שוב גילה התובע שבוצעו שתי פקודות מכירה ושתייהן נרשמו במערכת באותו זמן בדיוק – 10:37:44 על השנייה!! כמובן שגם במקרה זה הדבר אינו אפשרי טכנית ואו פיזית מאחר וכל פעולת מכירה דורשת פתיחת חלונת פקודות, הזנת כמות ושער וכמובן אישור הפקודה בחלון נוסף שנפתח, תהליך שלא יכול להתבצע בשניה אחת בלבד.

(ה) גם במקרה זה ביקש התובע מנציגי הנתבעות לסגור את ה"שורטי" ובגין כך נגרמו שוב לתובע נזקים משני סוגים:

(1) בעת סגירת ה"שורטי" עלה שער המניות של "אלוריון", דבר שגרם לתובע לנזק בגין הפרשי השער בסך 27.99 ₪.

(2) בנוסף, הנתבעות גבו מאת התובע עמלה כוללת של 10.47 ₪, מתוכה 6.96 ₪ בגין שתי פעולות המכירה (היזומה והכפולה ששווי כ"א מהן 3.48 ₪) וסך נוסף של 3.51 ₪ בגין סגירת ה"שורטי".

(ו) גם כאן, כמו במקרה הקודם, שילם למעשה התובע עמלה משולשת: האחת על הפעולה שביצע ואותה ביקש, השנייה על הפעולה הכפולה והמיותרת אותה לא ביקש, והשלישית על פעולה של סגירת "שורטי" שנגרם שלא באשמתו של התובע.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו מאת התובע ביום 2.11.10 ומסומן י"י.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המחשב של התובע המעיד על ביצוע שתי פעולות לכאורה באותה שניה בדיוק ומסומן י"א.

(ז) ניתן לראות בבירור מהמצ"ב לעיל כי במערכת נרשם כי ביום 2.11.10 נרשמו שתי פעולות של מכירת 300 מניות "אלוריון" באותה שניה בדיוק, קרי 10:37:44.

12. (א) ביום 9.11.10 ביקש התובע לרכוש ממניות חברת "קליל". לשם כך נתן התובע הוראה דרך הממשק החוזש של הנתבעות לרכוש 50 מניות של החברה הני"ל. הפקודה ניתנה בשעה 12:31:55 והכל היה נראה כאילו הוא מתנהל כשורה.

(ב) מה רבה היתה הפתעתו של התובע לגלות כי בשעה 12:31:56 כלומר שניה אחת בלבד לאחר ביצוע פעולת הרכישה הני"ל, נרשמה לחובתו פעולת רכישה נוספת של 50 מניות של חברת "קליל" (בפועל בוצעה בפעם השנייה רכישה של 35 מניות בלבד מתוך ה- 50 ש"נתבקשו" מאחר וזו הכמות המקסימלית שהיתה בהיצע לציבור באותו הרגע).

(ג) מדובר שוב בפעולה כפולה וזהה שבוצעה ע"י המערכת של הנתבעות, בלא שהדבר נתבקש ע"י המשתמש בשירות (דהיינו התובע) וממילא מדובר בפעולה שטכנית אינה ניתנת לביצוע ע"י המשתמש עצמו, שכן כפי שתואר לעיל לא ניתן לבצע סדרת פעולות שכזו באופן מודע בפרק זמן של שנייה אחת בודדת.

(ד) הפעם כבר נואש התובע מלדבר עם נציגי הנתבעות שכן הוא הבין שהישועה לא תצמח לו מכך, ונזקיו בגין הפעולה הנייל מסתכמות בשלב זה בעמלה בסך 14.48 ₪ ששולמה לנתבעות, מתוכה 8.52 ₪ בגין פעולת הרכישה היוזמה וסך נוסף של 5.96 ₪ בגין הפעולה הכפולה (בה "הוזמנו לרכישה" 50 מניות אך בפועל נרכשו רק 35)

(ו) יצוין, כי בשלב זה נגרם לתובע נזק בגין הפרש שערי המניות בסך של כ- 280 ₪ ואולם מדובר כרגע בנזק פוטנציאלי בלבד.

(ז) הפעם חויב התובע בעמלה כפולה – האחת בגין הפעולה שביקש והשנייה בגין הפעולה הכפולה שלא ביקש ושבוצעה ע"י המערכת הקלוקלת של הנתבעות.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המתאר את העמלות שנגבו מאת התובע ביום 9.11.10 ומסומן י"ב.

\*\*\* רצ"ב צילום מסך המחשב של התובע המעיד על ביצוע שתי פעולות לכאורה שניה לאחר שניה ומסומן י"ג.

(ח) ניתן לראות בבירור מהמצי"ב לעיל כי במערכת נרשם כי ביום 9.11.10 נרשמו שתי פעולות של רכישת 50 מניות "קליל" בהפרש של שניה אחת בלבד האחת מהשנייה.

13. סה"כ נזקו של התובע נכון להיום הינו כדלקמן:

(א) בגין הפרשי שערי המניות – 27.99 ₪.

(ב) בגין עמלות כפולות ומשולשות ששולמו ביתר – 37.89 ₪.

סה"כ 65.88 ₪.

14. (א) התובע סמוך ובטוח כי הוא אינו היחיד שנפגע מהתנהלותן זו של הנתבעות, בהשקטן מערכת עם תקלות רבות (ותקלות חמורות!) ובסירובן להתייחס ברצינות לתלונותיו בסרבן לבדוק את המערכת ולתקן את הבעיות שגורמות לנזקים חמורים ביותר לציבור המשתמשים בשירותי הנתבעות.

(ב) התובע סבור כי כמו שהוא נפגע מהתקלות שתוארו לעיל, כך גם רוב, אם לא כל, מלקוחות הנתבעות שהשתמשו בתוכנה שבאתר החדש לשם מסחר בבורסה, ולא מן הנמנע שאותם משתמשים הפסידו סכומי כסף ניכרים – הן בגין עמלות כפולות ומשולשות והן בגין הפסדי שער על מניות שאותן לא ביקשו לרכוש/למכור.

### (ג) עילות התביעה

#### (1ג) עוולות לפי חוק הגנת הצרכן

15. (א) חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 מסדיר את מישור היחסים שבין "עוסק" כהגדרתו בחוק, לבין "צרכן" כהגדרתו בחוק.

(ב) ההגדרות בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן הינן כדלקמן:

"עוסק" – מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן.  
"צרכן" – מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי.

(ג) אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי במקרה דנן התובע הינו "צרכן" כהגדרתו בחוק. כפי שפורט לעיל, התובע התקשר עם הנתבעת מסי' 2 בהסכם לפיו יסופקו לו שירותי מסחר בבורסה, באמצעות אתר האינטרנט והממשק המיוחד של הנתבעת מסי' 1, ובתמורה ישלם התובע לנתבעות (או מי מהן) עמלה בשיעורים שסוכמו בין הצדדים.

(ד) כמו כן אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי הנתבעות הינן "עוסק" כהגדרתו בחוק, שכן הינן תברות אשר נותנות שירות דרך עיסוק, שעניינו בין היתר שימוש בממשקים אותם יצרו כדי שלקוחותיהן יוכלו לסחור בבורסה תמורת תשלום עמלות.

16. עוד קובע חוק הגנת הצרכן כדלקמן:

"2. (א) 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 ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

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

...

(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;

...

(ב) לא ימכור עוסק, לא ייבא ולא יחזיק לצרכי מסחר נכס שיש בו הטעיה ולא ישתמש בנכס כאמור למתן שירות.

...

4. (א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;

אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

...

7. (א) היתה הטעיה בפרסומת, יראו כמפירים את הוראות סעיף 2 –

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו;

(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה – אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

...

31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד' או ד'1 כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.

(א2) פרק ו'1 לא יחול על עוסק שנפגע מעוולה כאמור במהלך עסקו.

17. (א) התובע יטען כי הנתבעות הפרו את הוראות סעיף 2 וסעיף 7 לחוק הגנת הצרכן, בכך שביצעו הטעיה כלפיו וכלפי ציבור לקוחותיהן, לפיה הינן מספקות נכס או שירות (ממשק לשם מסחר בבורסה) שהינו נכס או שירות טוב ותקין.

(ב) כמו כן הטעו הנתבעות את התובע ואת ציבור לקוחותיהן בכך שהטעו אותם לחשוב, בין אם באמצעות פרסומיהן ובין אם בכל דרך אחרת, שמדובר בנכס/שירות טוב ויעיל, מבלי שנתנו פרטים לגבי הסיכונים הכרוכים בשימוש בנכס/שירות זה (קרי שישנם פגמים בממשק שעלולים לגרום למשתמשים בו לנזקים כספיים).

(ג) הדבר חמור שבעתיים שעה שהתובע התריע מספר פעמים בנציגי הנתבעות כי ישנן תקלות בתוכנה וכי נגרמים לו נזקים, ואולם הנתבעות פטרו אותו פעם אחר פעם תוך השלכת האחריות לתקלות אלו על התובע – הגם שהדבר בלתי אפשרי מבחינה טכנית ו/או פיזית, כפי שתואר לעיל.

(ד) התובע יטען כי הנתבעות הפרו את הוראות סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן, בכך שלא גילו לו ולציבור לקוחותיהן כי הנכס/שירות אותו יצרו ואותו הן משווקות לקהל לקוחותיהן הינו למעשה מוצר פגום ו/או מוצר בעל איכות נמוכה מכפי שציירו אותו.

(ה) הדבר חמור שבעתיים שעה שהנתבעות השיבו לתובע, לאחר שהתלונן לגבי תקלות בממשק האתר הישן של הנתבעות, כי הינן שוקדות על אתר חדש בעל ממשק טוב ותקין ויציב יותר מהישן ושכנעו אותו, כמו גם לקוחות אחרים, בתואנות שווא להירשם לאתר החדש ולהשתמש בממשק החדש – דבר שהוביל לעוד תקלות ולנזקים לתובע.

18. (א) בע"א 1977/97 ברזני נ' בזק, פ"ד נה(4) 584 התווה ביהמ"ש העליון את הגדרת עילת ה"הטעיה" לעניין תובענה ייצוגית ופסק כדלקמן (ציטוט):

"סעיף 2(א) לחוק, שכותרתו "איסור הטעיה", אוסר על עוסק לעשות דבר "העלול להטעות" צרכן בבל עניין מהותי בעיסקה וסעיף 31 לחוק קובע כי הפרת "איסור ההטעיה" כדין עוולה בנזיקין, המזכה את הנפגע בסעד. משני הסעיפים עולה כי על-מנת שתקום לצרכן עילת תביעה נגד העוסק בגין הפרת "איסור ההטעיה" נדרש כי הצרכן יראה שהעוסק הפר את החובה שב"איסור ההטעיה", כי הצרכן נפגע מהפרת החובה וכי קיים קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2(א) לחוק לבין הפגיעה שסבל הצרכן."

(ב) התובע יטען כי אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי הנתבעות ביצעו עוולה המזכה אותו ואת קבוצת התובעים שהוא תובע לייצג, בסעד בהתאם לחוק הגנת הצרכן.

(ג) התובע יטען כי הנתבעות, בתור אלו שהתקשרו עם התובע ועם קהל לקוחות בשירות שכל מטרתו הינו אך ורק (או כמעט אך ורק) לספק ללקוחותיהן שירותי מסחר בבורסה, היו יכולות וצריכות לצפות כי כל תקלה ולו פעוטה במערכת אותה הן מציעות, עלולה לגרום לנזקים למשתמשים בשירות זה.

(ד) הדבר לא הפריע לנתבעות לחודיע לקהל לקוחותיהן כי הינן מספקות שירות חדש ויעיל, טוב יותר אף מהשירות הקודם אותו הציעו, ושכנעו את הלקוחות להמשיך ולהשתמש בשירותיהן, חרף התקלות שהיו בממשק הישן, והכל תוך שימוש בפרסומים מטעים ובהודעות מטעות.

(ה) עיון באתר האינטרנט של הנתבעות מגלה אף את הפרסומים הבאים. באתר של הנתבעת מס' 1 נגלה תחת הכותרת "יתרונות מגדל שירותי בורסה" הפרטים הבאים (ציטוט):

"מגדל שירותי בורסה מבית מגדל שוקי הון, הינה אחת מחברות הברוקראז' הגדולות בישראל המתמחה במתן שירותי מסחר בבורסה בתל אביב ובבורסות זרות בעולם.

מגדל שוקי הון (הנתבעת מס' 1 – ע.ג.) הינה חברת בת של מגדל חברה לביטוח, חברת הביטוח והפיננסים הגדולה והמובילה בישראל. בשל היתרון לגודל אנו במגדל שירותי בורסה מתאימים לכל לקוח את העמלות התואמות את אופי פעילותו... מערכות המסחר במגדל שירותי בורסה הן מהמתקדמות, המהירות ובעלות המאפיינים הטכנולוגיים הרמה הגבוהה ביותר..."

\* לחברה מערכת מסחר חדישה המסופקת ללקוחותיה הסוחרים בארץ ובה ניתן ליהנות משימוש בטכנולוגיות מתקדמות כדוגמת:

\* פעולות מסחר מתקדמות take-profit/stoploss.

\* עדכון נתוני המסחר באופן עצמאי.

\* אפשרות לניתוח טכני און ליין.



### \*\*\* רצ"ב הפרסום מאת הנתבעות ומסומן י"ד.

(ו) מה ניתן ללמוד או להבין מהפרסום הנ"ל כי אם לא שמדובר בחברה הגדולה והטובה ביותר בישראל לשם מסחר בבורסה וכי הינה בעלת האמצעים הטכנולוגיים החדישים והמשוכללים ביותר לשם ביצוע המסחר כאמור !!

(ז) עוד יטען התובע כי אלמלא שוכנע ע"י הנתבעות להשתמש בשירותיהן בממשק החדש שאותו הציגו, אזי לא היו נגרמים לו הנזקים שנגרמו. במילים אחרות – באם התובע לא היה משתמש בשירות/נכס שהציגו לו הנתבעות, לא היו נגרמות הפעולות המיותרות במסחר (קניה/מכירה) שתוארו לעיל ומכאן שברור שלא היו נגרמים לתובע נזקיו, לא בגין תשלום עמלות מיותרות ולא בגין הפרשי שער בהפסד !

19. אי לכך יטען התובע כי הנתבעות הפרו את הוראות חוק הגנת הצרכן שצוטטו לעיל, דבר העולה כמצוין לעיל הן כדי עוולה נזיקית ואף כדי הפרת חובה חקוקה כמשמעה בסעיף 63 לפקודת הנזיקין.

### (גג) עוולות נזיקיות

#### הפרת חובה חקוקה

20. בהתאם לקביעת הפסיקה, יסודות עוולת הפרת החובה החקוקה המעוגנת בסעיף 63 לפקודת הנזיקין, הינם כדלקמן:

- (א) הפרת החובה החקוקה ע"י המזיק – כאשר המזיק מפר חובה המוטלת עליו בחיקוק שאינו פקודת הנזיקין.
- (ב) החובה החקוקה נועדה לטובת/הגנת הנפגע.
- (ג) הנזק הוא מהסוג אליו התכוון החיקוק – קרי שהחובה החקוקה נועדה למנוע אותו.
- (ד) קיים קשר סיבתי עובדתי ומשפטי בין הפרת החובה החקוקה לבין נזק שנבע ממנה.
- (ה) החיקוק לא התכוון לשלול את התרופה הנזיקית.

21. (א) כפי שפורט בהרחבה לעיל, הנתבעות פועלות תוך הפרת סעיפים חוק רבים מתוך חוק הגנת הצרכן, דבר המהווה עוולת הפרת חובה חקוקה בפני עצמו.

(ב) אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי מתקיימת במקרה דנן עוולה של הפרת חובה חקוקה, שכן מטרת הוראות חוק הגנת הצרכן, נועדו למנוע בדיוק את המקרים נשוא בקשה זו – קרי מניעת נזקים שנגרמו לצרכנים ע"י עוסקים (הנתבעות) על לא עוול בכפם בגין נכס/שירות שבשליטתן המוחלטת והבלעדית של הנתבעות.

22. (א) אך לא רק את הוראות חוק הגנת הצרכן מפרות הנתבעות. בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו נקבע כדלקמן (ציטוט):

3. אין פוגעים בקניינו של אדם."

(ב) כפי שעולה בבירור ממסכת העובדות שתוארה בבקשה זו, הנתבעות מפרות את הוראות חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו שכן במעשיהן ו/או במחדליהן הן פוגעות בקניינם של המשתמשים בשירותיהן (לקוחותיהן) וגורמות להן נזקי ממון עקב כך.

### עוולת הרשלנות

23. (א) סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין מעגנים את עוולת הרשלנות, ולשון:

35. "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 ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.

36. החובה האמורה בסעיף 35 מוטלת כלפי כל אדם וכלפי בעל כל נכס, כל אימת שאדם סביר צריך היה באותן נסיבות לראות מראש שהם עלולים במהלכם הרגיל של דברים להיפגע ממעשה או ממחדל המפורשים באותו סעיף.

(ב) מסכת העובדות שתוארה לעיל מלמדת כי הנתבעות פעלו כנגד התובעים ודומיחם ברשלנות, וזאת עוד בלשון המעטה, שכן לא רק שהציגו עצמם כמוכשרות למתן השירות/נכס אותן הן מציעות בצורה תקינה וטובה ויעילה, אלא שהן לא שעו לתלונותיו של התובע (וסביר להניח גם לקוחות אחרים) והמשיכו לפרסם את הנכס/שירות שלהן כטוב ותקין ויעיל חרף העובדה כי בפועל לא כך היה הדבר.

(ג) התובע, כמו גם רבים וטובים כמותו, אינו משקיע "מקצועי" בבורסה, והוא אינו נעזר ביעוץ כזה או אחר. הדבר מטיל על הנתבעות חובת זהירות הן מושגית והן קונקרטית (שכן הן אחראיות על המוצר/שירות אותו הן מספקות) ובמיוחד כאשר מדובר במשקיעים עצמאיים שבינם לבין הנתבעות אין דבר, וכל יהבם של המשקיעים הללו מוטל על הנתבעות ועל תקינות המערכות של הנתבעות ועל הנכס/מוצר אותו הן משווקות.

### הסגת גבול במיטלטלין

24. (א) סעיף 31 לפקודת הנזיקין מעגן את עולת הסגת הגבול במיטלטלין ובזו הלשון:

"הסגת גבול במיטלטלין היא לקיחת טובין שלא כדין מהחזקתו של אדם אחר, או הפרעה אלימה בהם בהיותם בהחזקתו של אדם אחר; אך אין תובע יכול להיפרע פיזיים על הסגת גבול במיטלטלין אלא אם סבל על ידי כך נזק ממון."

(ב) התובעים יטענו כי מסכת האירועים שתוארה לעיל עולה כדי הסגת גבול במיטלטלין מצידן של הנתבעות, שעה שהן עושות שימוש בהרשאתן לחייב ו/או לזכות את חשבון הבנק של התובע ודומיו, כדי לחייבו בגין פעולות אותן לא ביקש, דבר שגורם לו כאמור לנזקים הן בגין עמלות מיותרות והן בגין הפרשי שער של קנייה/מכירה של מניות אותן לא ביקש.

### גזל

25. (א) סעיף 52 לפקודת הנזיקין מעגן את עולת הגזל ובזו הלשון:

"גזל הוא כשהנתבע מעביר שלא-כדין לשימוש עצמו מיטלטלין שהזכות להחזיקם היא לתובע, על ידי שהנתבע לוקח אותם, מעכב אותם, משמיד אותם, מוסר אותם לאדם שלישי או שולל אותם מן התובע בדרך אחרת."

(ב) התובעים יטענו כי בכך שהנתבעות גוזלות מחשבונו כספים בגין עמלות בעבור ביצוע פעולות שהתובע לא ביקש ו/או פעולות "תיקון" לאותן פעולות שהתובע לא ביקש, ולוקחות כספים אלו אליהן, עוברות הן בכך את עבירת הגזל שבפקודת הנזיקין.

### (ג) עילות תביעה חוזיות

26. (א) חוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 קובע בין היתר כדלקמן (ציטוט):

"39. בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום-לב; והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה."

(ב) חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 קובע בין היתר כדלקמן (ציטוט):

2". הופר חוזה, זכאי הנפגע לתבוע את אכיפתו או לבטל את החוזה, וזכאי הוא לפיצויים, בנוסף על אחת התרופות האמורות או במקומן, והכל לפי הוראות חוק זה."

(ג) התובע יטען כי הנתבעות הפרו את סעיף 39 לחוק החוזים הני"ל, באשר לא קיימו את החוזה שנכרת בין הצדדים ולא נהגו בדרך מקובלת ובתום לב.

(ד) התובע יטען כי ההסכם שנכרת בינו לבין הנתבעות נועד לספק לו שירותי מסחר בבורסה בתמורה לתשלום עמלות לידי הנתבעות, ואולם הנתבעות לא עמדו בתנאי זה שכן לא אפשרו לתובע לבצע מסחר בבורסה בצורה תקינה וטובה, וגרמו לו בכך לנזקים רבים שפורטו לעיל.

(ה) התובע יטען עוד כי תנאי מפורש או משתמע בחוזה שנכרת בין הצדדים הינו כי במקרה של תקלה בשירות/מוצר אותו מספקות הנתבעות, שומא עליהן לפעול במלוא מרצן כי לברר את התקלה ולהסדיר את העניין ולאפשר לתובע להשתמש במוצר/שירות זה בצורה תקינה ויעילה בתמורה לכספו, אך לא עשו כן ובכך הפרו את החוזה שבין הצדדים.

27. (א) התובע יוסיף כי החוזה שנכרת בינו לבין הנתבעות מס' 2 אינו מצוי בידו כיום (עותק אינו נשתמר בידיה) ואולם מדובר בחוזה שנוסח באופן בלעדי ע"י הנתבעות מס' 2 ו/או מי מטעמה, ולפיכך יטען התובע כי מדובר בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982.

(ב) אי לכך יטען התובע לשם הזהירות כי ככל שיש בהסכם שנכרת בין הצדדים ו/או בכל מסמך אחר המהווה חלק מהחוזה שבין הצדדים תנאי הפוטר את הנתבעות או מי מהן מאחריות לתקלות במוצר/שירות שלהן כמתואר לעיל ו/או פוטר את הנתבעות או מי מהן מאחריות לנזקים כאמור, הרי שמדובר בתנאי מקפח בחוזה אחיד שהינו בטל לפי החוק.

28. מאחר וכאמור החוזה שנכרת בין הצדדים אינו מצוי בידיה של התובע, שומר לעצמו התובע את הזכות לעתור ולבקש את תיקון בקשתו זו (ותביעתו) במידה ויתבררו נתונים נוספים ו/או אחרים עם קבלת העתק החוזה לידיה.

#### (ג) עשיית עושר ולא במשפט

29. (א) חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשלי"ט-1979 קובע בסעיף 1 כדלקמן:

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

(ב) אחת היא אם באה הזכיה מפעולת הזוכה, מפעולת המזכה או בדרך אחרת."

(ב) התובע יטענו כי במעשיהן ו/או במחדליהן של הנתבעות כפי שתואר לעיל, נגבו ממנו כספים שלא כדין בעבור עמלות לפעולות אותן לא ביקש, ובכך התעשרו הנתבעות על חשבונו בצורה בלתי חוקית, ועליהן להשיב לו את הסכומים שנגבו ממנו.

#### (ד) קבוצת התובעים (גודלה, הגדרתה ונזקיה)

30. (א) להלן נאפיין את גודלה של קבוצת התובעים: בהתאם לידיעת התובע, המערכת החדשה של הנתבעות החלה לעבור בחודש יוני 10' ובה משתמשים בהערכה סבירה וזהירה 100,000 משקיעים מסוגים שונים, אשר מכירים את הנתבעות כגופים גדולים ומוכרים במשק, והם מהווים את קבוצת התובעים המוערכת בתביעה זו.

(ב) עם זאת, מאחר ומלוא הנתונים בנתון זה מצויים בידי הנתבעות בלבד, והאמור לעיל מתבסס על הערכה סבירה מצד התובע, שומרים לעצמו התובע את הזכות לתקן את בקשתו זו (ואת תביעתו) ולתקן את גודלה של קבוצת התובעים במידה ויתקבלו נתונים חמורים אחרת על האמור לעיל.

31. להלן תוגדר קבוצת התובעים :

**"כל לקוח של הנתבעות ו/או מי מהן, אשר התקשר עימן בהסכם למתן שירותי מסחר בבורסה באמצעות אתר האינטרנט שלהן במערכת החדשה שהושקה בחודש יוני 2010 או בסמוך לכך, וספג עקב כך נזקי ממון שנבעו מכשלים ו/או ליקויים במערכת (בין אם נזקים בגין תשלום עמלות מיותרות ובין אם אחרים."**

32. (א) להלן נאפיין את נזקיה של קבוצת התובעים, כאשר התובע ישתמש בנוזקים אותם ספג כבסיס לחישוב נזקה של קבוצת התובעים כולה: מדובר אם כן בקבוצת תובעים הכוללת 100,000 אנשים, כאשר נזקיו של התובע עומדים ע"ש 65.88 ₪, כאמור מתוכם 27.99 ₪ בגין הפסדי שער ו- 37.89 ₪ בגין עמלות מיותרות.

(ב) אי לכך מעריך התובע את נזקי קבוצת התובעים לתקופה שמחודש יוני '10 ועד סוף חודש נובמבר '10 בסך של 6,588,000 ₪ (65.88 ₪ x 100,000 איש) (מתוך נזק זה ניתן לשייך 2,799,000 ₪ בגין הפסדי שער ו- 3,789,000 ₪ בגין עמלות מיותרות).

(ג) עם זאת, מאחר וגם נתונים אלה נמצאים בידי הנתבעות בלבד, והאמור לעיל הינו על בסיס הערכה סבירה של התובע, התובע שומר לעצמו את הזכות לתקן את בקשתו זו (ואת תביעתו) ולתקן את גובה נזקיה של קבוצת התובעים במידה ויתקבלו נתונים המורים אחרת על האמור לעיל.

33. חשוב להדגיש כי הסעדים הנתבעים במסגרת תביעה ייצוגית זו, אינם סעדים כספיים גרידא. סעד נוסף שנתבע הינו צו עשה שמטרתו להורות לנתבעות לעשות את כל הפעולות הדרושות לשם תיקון הליקויים במוצר/שירות אותו הן משווקות, וכל עוד אינן מצליחות לאתר את הליקויים ולתקנם, יש להטיל עליהן את החובה לפרסם ברבים לקהל לקוחותיהן שלא יעשו שימוש באתר החדש (וישבו ככל שיש בכך צורך לאתר הישן ו/או יפנו לחברות מקבילות) וזאת כדי למנוע התגבשות נזקים נוספים.

34. (א) לעניין צווי העשה המבוקשים כאמור לעיל – הרי שאין מחלוקת כי אין כל מניעה כי ביהמ"ש יורה על מתן צוויים כאמור, צוויים שדי בהם כדי למנוע התגבשות נזקים נוספים לקבוצת התובעים ו/או לתובעים פוטנציאליים אחרים.

(ב) לעניין הסעד הכספי המבוקש – התובע יטען כי לא צריכה להיות כל בעיה מצד הנתבעות לפצות את קבוצת התובעים על נזקיהם, לרבות להשיב להם את העמלות שנגבו מהם ביתר, שכן בידי הנתבעות מלוא הנתונים אודות הסכומים בהם חויב כל אדם מקבוצת התובעים לטובת מי מהנתבעות (בין אם לעניין העמלות ובין אם לעניין הפסדי השערים של המניות) וניתן על נקלה לערוך תחשיב ולהשיב לכל אדם ואדם את הסכומים בהם ניזוק.

(ג) מן הדין ומן הצדק אף להורות לנתבעות לעשות את התחשיבים הנ"ל בעצמן, שכן הן אלה שגרמו לנזקים של קבוצת התובעים במעשיהן ו/או במחדליהן והן אלה בעלות גישה מוחלטת למסדי הנתונים של התוכנה אותה הן מפיצות ומשווקות והן אלה שיכולות להקדיש את כח האדם הדרוש לשם חישוב הפיצויים המגיעים לכל אדם ואדם.

(ד) עם זאת, במידה וביהמ"ש הנכבד יסבור מכל סיבה שהיא כי לא ניתן לפסוק את הסעדים הכספיים המבוקשים לעיל, כולם או מקצתם, לטובת קבוצת התובעים, הרי שעדיין פתוחה בפניו הדרך לפסוק פיצוי אחר בין אם לקבוצת התובעים ובין אם לציבור בכללותו, ובהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות כדלקמן (ציטוט):

**"20. (א) הכריע בית המשפט בתובענה הייצוגית, כולה או חלקה, לטובת הקבוצה שבשמה נוהלה התובענה הייצוגית, כולה או חלקה, רשאי הוא במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה להורות, בין השאר, הוראה כמפורט להלן, לפי העניין, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להכביד במידה העולה על הנדרש על חברי הקבוצה או על בעלי הדין:**

(1) על תשלום פיצוי כספי או על מתן סעד אחר, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור;

...  
(ג) מצא בית המשפט כי פיצוי כספי לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות הענין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, רשאי הוא להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות הענין.

### (ה) גמול התובע ושכ"ט עו"ד

35. תחילה יודגש, כי קיים יסוד סביר להניח, כי התובע מייצג בדרך נאמנה והולמת את עניינם של כל הנמנים עם קבוצת התובעים הפוטנציאליים, וכן באי כוחו של התובע אף הם כשירים לייצג בדרך נאמנה והולמת את עניינו של התובע שכן הינם עורכי דין בעלי ניסיון בליטיגציה אזרחית, וכבר התנסו בחגשת תביעות ייצוגיות.

36. מבוקש לפסוק גמול הולם לתובע עצמו אשר יזם את הגשת התביעה הייצוגית וטרם בנידון והגה את הרעיון שעשוי בסופו של יום לשרת את ציבור שלם של אנשים הנמנים על לקוחותיהן של הנתבעות, הנפגעים מהתנהגות הנתבעות כפי שפורט לעיל.

37. (א) בכפוף לזכייה בתובענה נהוג כי שכר טרחת עורכי הדין בתובענה ייצוגית, ייקבע כשיעור מסוים מהסכום שייפסק לטובת התובעים. שיטה זו משקפת את המגמה לפיה חברי הקבוצה כהגדרתה לעיל, נהנים מעמלם של התובעים המייצגים ובאי כוחם, משותפים בשכ"ט עוה"ד, בהתאם לגובה הסכום שייפסק לטובתם.

(ב) מנגד, קביעת שכרם של עוה"ד כחלק מהסכום שייפסק הופך את עורכי הדין לשותפים לאינטרס של התובעים להצליח בתביעה, דבר המחוזה אינטרס משותף לכל חברי הקבוצה.


(ג) שיעור שכ"ט שייפסק לעוה"ד ראוי שישקף את הסיכון הכרוך בניהול תובענה, השקעת זמן ומרץ, משאבים ורמת שקידה, התואמת את האחריות המוטלת על כתפיהם, בייצוג קבוצת התובעים כנגד גופים גדולים וחזקים כדוגמת הנתבעות.

(ד) כמו כן, ראוי כי בגובה שכ"ט תבוא לידי ביטוי התועלת הציבורית המופקת מניהול התביעה כתביעה ייצוגית, ומאכיפת החוק וההסכמים השונים על הנתבעות אשר פוגעות תדיר בזכויות יסוד בסיסיות של לקוחותיהן.

38. לבית המשפט הסמכות המקומית והעניינית לדון בתביעה זו לאור העובדה כי התובע מתגורר באזור הצפון, כי לנתבעות סניפים ברחבי הארץ וכי מקום המעשה ו/או המחדל הינו באתר האינטרנט של הנתבעות כאשר הפסיקה קבעה לא אחת כי במעשה ו/או מחדל המבוצע באמצעות האינטרנט, הסמכות המקומית נתונה בכל מקום בארץ.

39. לקבל את התביעה ולחייב את הנתבעות לבצע כאמור בסעיף 3 בתביעה זו בשילוב עם הפיצויים הנקובים בסעיף 18 לעיל לגבי הקבוצה הנקובה בסעיף 17 לעיל, וכן לחייב את הנתבעות בתשלום הוצאות משפט וכן גמול הולם למבקש ושכ"ט עו"ד בשיעור של 20% + מע"מ מגובה התביעה.

  
ערן גורן, עו"ד  
ב"כ התובע

  
רונן קינור, עו"ד  
ב"כ התובע

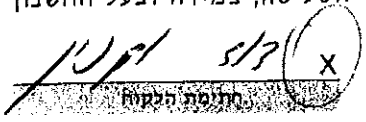
**זלק ב' 2 - פרטי בעל השליטה בתאגיד**

(במידה ותאגיד הוא בעל החשבון)

מס' מש/	שם	מס' חשבון	מיון	תאריך לידה/ התאגדות	מדינת אזרחות/ התאגדות
1.					
2.					
3.					
4.					

\* יש להשלים פרטים רק במידה ומידע זה אינו ידוע.

הלקוח מצהיר, כי ידוע לו והוא מתחייב בזאת לפנות לחברה, להודיע לה על כל שינוי בפרטים האמורים בחלקים ב', ב'1, ב'2 או ב'3 לטופס זה ולצורך כך לחתום על הצהרה בנוסח שבסופו של טופס זה בפני אחד האנשים המנויים בסעיף 1 לצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של חבר בורסה), התשס"ב-2001 (להלן - "צו איסור הלבנת הון"), וכי עד לחתימתו על הצהרה כאמור לא יהיה הלקוח רשאי להוסיף/לשנות בחשבון את בעלי החשבון, מורשי החתימה, הנהנים או בעלי השליטה, במידה ובעל החשבון הוא תאגיד.

חתימת הלקוח 

**חל ג' - שעורי עמלות חשבון מס' 41720**

**קניה/מכירה של ני"ע ונכסים פיננסיים בישראל**

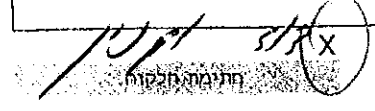
מניות והמירים	% 0.12 משווי העסקה
אג"ח	% 0.1 משווי העסקה
מק"מ	% 0.1 משווי העסקה
אופציות	ש"ח לאופציה 4
חוזים עתידיים	ש"ח לחוזה 8
אופציות 1CALL	% 0.12 משווי העסקה (והה לעמלת מניות והמירים)
עמלת הזמנה בהנפקה	20 ש"ח להנפקה
עמלת המרה	30 ש"ח לנייר

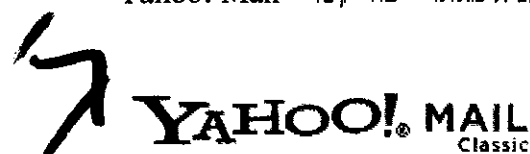
**קניה/מכירה של ני"ע ונכסים פיננסיים בחו"ל**

* מניות והמירים בארה"ב	1 למניה מינימום 5 דולר לעסקה + 0.15% משווי העסקה או 2 \$ לעסקה + 0.15% משווי העסקה
עמלת מינימום במידה וההורא במבצעות באמצעות חדר מסחר	10 \$ מינימום לעסקה + 0.15% משווי העסקה
מניות והמירים באירופה	0.25% מינימום 35 עפ"י המטבע בו בוצעה העסקה.
אג"ח	0.15% לעסקה מינימום 100 \$ לעסקה
* אופציות	6 \$ לכל אופציה, מינימום 6 \$ לעסקה
מימוש אופציות בחו"ל	+ \$25 עמלה כפי שמוגדרת בחשבון בהתאם לסוג הנייר
חוזים עתידיים	15 \$ לחוזה אחד

\* תוספת עמלת SEC FEE במכירה בלב  
 \* תוספת עמלות בורסת נאסדק - FEE  
 \* תוספת עמלת בורסת אופציות - FEE

כפוף לתעריפי ה- SEC בארה"ב.  
 TA כפוף לתעריפי הבורסה.  
 OF כפוף לתעריפי הבורסה.

חתימת הלקוח 



פניה מאתר - צור קשר - FW (תביעה מגדל שוקי הון)

Sunday, November 14, 2010 2:02 AM

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

---

From: davidvak@hotmail.com  
 To: customers@msh.co.il  
 Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר  
 Date: Mon, 7 Dec 2009 10:44:13 +0100

רגב,  
 אני ממש לא מרוצה מחוסר המקצועיות שלכם בפיתרון בעיה חמורה שכזו!  
 ההתעלמות מהתקשורת עם לקוחות היא ממש פתרון גרוע  
 אני לקוח חו"ל ואין באפשרותי להתקשר כל חמש דקות כדי לבדוק שערים  
 ! או לתת הוראות. הבעיה קיימת מיום רביעי ועדיין לא קיבלתי ממכם פתרון

---

From: customers@MSH.CO.IL  
 To: davidvak@hotmail.com  
 Date: Thu, 3 Dec 2009 13:58:49 +0200  
 Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר

דויד שלום

אנו מודעים לבעיה שהיתה לחלק מהלקוחות להתחבר לאתר ואנו עושים את מירב המאמצים ע"מ לפתור את הבעיה בהקדם.

אתה מוזמן ליצור קשר טלפוני עם חדרי המסחר שלנו בטלפונים הבאים.

מסחר בארץ  
 03-5194135 03-5194017 03-5194010  
 אופציות  
 03-5194172  
 מסחר בחול  
 03-5194178

רגב  
 שרות לקוחות | מגדל שוקי הון  
 5699\*  
 פקס. 03-5106708  
 customers@msh.co.il  
 www.msh.co.il

---

[From: DAVID VAKNIN [mailto:davidvak@hotmail.com]  
 Sent: Thursday, December 03, 2009 1:52 PM  
 To: שירות לקוחות  
 Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר]



פניה מאתר - צור קשר (תביעה מגדל שוקי הון) FW:

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

Sunday, November 14, 2010 2:02 AM

---

From: davidvak@hotmail.com  
To: customers@msh.co.il  
Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר  
Date: Sun, 6 Dec 2009 09:37:00 +0100

שלום,  
עכשיו יום ראשון בבוקר, השעה 10:30 שעון ישראל  
למרות שכבר הגיע לי אמייל ממכם שמאשר את פיתרון הבעיה אני עדיין לא  
!!!! מצליח להיכנס לחשבון און ליין שלי  
CTRL + ALT ניסתי עם לחיצה על  
! ובלי, אבל ללא הואיל. התוצאה זהה, אי אפשר להיכנס לחשבון  
! מצפה לפיתרון מהיר ומקצועי  
דוד וקנין  
ת.ד:  
037609047

---

From: customers@MSH.CO.IL  
To: davidvak@hotmail.com  
Date: Thu, 3 Dec 2009 13:58:49 +0200  
Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר

דויד שלום

אנו מודעים לבעיה שהיתה לחלק מהלקוחות להתחבר לאתר ואנו עושים את מירב המאמצים ע"מ לפתור את הבעיה בהקדם.  
אתה מוזמן ליצור קשר טלפוני עם חדרי המסחר שלנו בטלפונים הבאים.

מסחר בארץ  
03-5194135 03-5194017 03-5194010  
אופציות  
03-5194172  
מסחר בחול  
03-5194178

רגב  
שרות לקוחות | מגדל שוקי הון  
5699\*  
פ.ק. 03-5106708  
customers@msh.co.il  
www.msh.co.il



[From: DAVID VAKNIN [mailto:davidvak@hotmail.com]  
Sent: Thursday, December 03, 2009 1:52 PM  
To: שירות לקוחות  
Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר

שלום,  
אני שוב נתקל בבעיות התחברות לחשבון מסחר און ליין שלי  
!!!! מאתמול העמוד נפתח ונשאר ריק. מה שמונע ממני לבצע מכירה או רכישה בחשבון  
תודה  
דוד וקנין  
ת.ז: 037609047

---

From: davidvak@hotmail.com  
To: customers@msh.co.il  
Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר  
Date: Tue, 27 Jan 2009 10:00:31 +0100

אוקי  
תודה

---

Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר  
Date: Tue, 27 Jan 2009 10:42:56 +0200  
From: customers@MSH.CO.IL  
To: davidvak@hotmail.com

תנסה להיכנס עכשיו  
עובד ?

אלירן  
שרות לקוחות  
I מגדל שוקי הון  
5699\*  
פקס. 03-5106708  
[customers@msh.co.il](mailto:customers@msh.co.il)  
[www.msh.co.il](http://www.msh.co.il)

---

[From: DAVID VAKNIN [mailto:davidvak@hotmail.com]

**Sent:** Tuesday, January 27, 2009 10:32 AM  
**To:** שוקי הון - שירות לקוחות  
**Subject:** RE: פניה מאתר - צור קשר

מספר תעודת זהות  
037609047  
כתובת בישראל  
הרצל 56 נהריה  
מספר חשבון  
1050230549

אין לי קוד לזיהוי טלפוני, או לפחות אף פעם לא קיבלתי כזה

**Subject:** RE: פניה מאתר - צור קשר  
**Date:** Tue, 27 Jan 2009 10:29:40 +0200  
**From:** customers@MSH.CO.IL  
**To:** davidvak@hotmail.com

אוקי  
בוא תיתן לי פרטים מזהים  
מה מספר חן במגדל?  
מספר ת.ז שלך?  
קוד הזיהוי הטלפוני?



תשלח לי את שלושתם ואאפס לך את הסיסמא

אלירן

שירות לקוחות  
1 מגדל שוקי הון  
5699\*  
פקס. 03-5106708  
customers@msh.co.il  
www.msh.co.il

[**From:** DAVID VAKNIN [mailto:davidvak@hotmail.com]  
**Sent:** Tuesday, January 27, 2009 10:06 AM  
**To:** שוקי הון - שירות לקוחות  
**Subject:** RE: פניה מאתר - צור קשר

?אלירן אני מתגורר בחו"ל. אפשר לפתור את זה דרך המייל במקום להתקשר

- > **Subject:** RE: פניה מאתר - צור קשר
- > **Date:** Tue, 27 Jan 2009 08:23:30 +0200
- > **From:** customers@MSH.CO.IL
- > **To:** davidvak@hotmail.com
- >
- > דוד שלום

> כאשר חשבון נחסם זה אומר שהייתה טעות בסיסמה 5 פעמיים.  
> על מנת לשחרר  
> התקשר לשרות הלקוחות טל 03-5194111 ותקבל פתרון מיידי  
>  
> בברכה  
> אלירן  
> מגדל שוקי הון I שרות לקוחות  
>  
> \*5699  
>  
> פקס. 03-5106708  
>  
> customers@msh.co.il  
>  
> www.msh.co.il  
>  
>  
> -----Original Message-----  
> From: davidvak@hotmail.com [mailto:davidvak@hotmail.com]  
> Sent: Monday, January 26, 2009 8:28 PM  
> To: שוקי הון - שירות לקוחות  
> Subject: פניה מאתר - צור קשר  
>  
> השירות המבוקש : אחר  
> הערה :  
> שלום,  
> אני מנסה להתחבר לאתר מסחר און ליין אבל משום מה רשום לי שהכרטיס חסום. מחכה לפתרון.  
> תודה  
> דוד וקנין  
>  
> שם פרטי : דוד  
> שם משפחה : וקנין  
> מס' טלפון : 003934749266  
> davidvak@hotmail.com : e-mail

---

What can you do with the new Windows Live? [Find out](#)

---

See all the ways you can stay connected [to friends and family](#)

---

See all the ways you can stay connected [to friends and family](#)

---

Keep your friends updated— [even when you're not signed in.](#)

---

Windows Live: Keep your friends up to date [with what you do online.](#)

---

Windows Live: Make it easier for your friends to see [what you're up to on Facebook.](#)



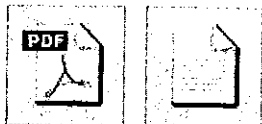
(תביעה מגדל שוקי הון) FW:

Sunday, November 14, 2010 2:03 AM

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

2 Files (390KB)



[Untitled]...   בת זטלפונים...

> From: chelial@MSH.CO.IL

> To: davidvak@hotmail.com

> Date: Thu, 3 Dec 2009 16:28:01 +0200

> Subject: FW:

>

> דוד צרפתי את המסמכים, אם תוכל גם למלא כתובת עדכנית ולשלוח לי תעודת תושב .

>

> חלי אלוש

> מגדל שרותי בורסה נ.ע בע"מ

> פרויקט טיוב נתונים

> פקס: 03-5162869

> טלפון: 035190669

>

> -----Original Message-----

> From: MSH [mailto:MSH@msh.co.il]

> Sent: Thursday, December 03, 2009 4:26 PM

> To: חלי אלוש

> Subject:

>

>

> Please open the attached document. This document was digitally sent to you using an HP Digital Sending device.



פניה מאתר - צור קשר FW: (תביעה מגדל שוקי הון)

Sunday, November 14, 2010 2:01 AM

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

---

From: davidvak@hotmail.com

To: customers@msh.co.il

Subject: פניה מאתר - צור קשר

Date: Wed, 30 Dec 2009 11:09:29 +0100

שלום,  
בזמן שאנחנו מחכים להפקדה אני נתקל בימים האחרונים בבעיה בעמוד אינטרנט של המסחר און ליין  
לאחר כניסה לחשבון הוא מציג לי רק את היתרות און ליין , ללא תיק אישי ושאר הטבלאות שערים של  
העמוד. שאר העמוד או שנשאר ריק או שמציג בעיה באתר

אני לקוח חו"ל ומשתמש בחלונות ויסטה עם קו אינטרנט מהיר שמחובר 24/7

תודה

דוד וקנין

חשבון 041720

---

Windows Live Hotmail: [Your friends can get your Facebook updates, right from Hotmail®.](#)



פניה מאתר - צור קשר FW: (תביעה מגדל שוקי הון)

Sunday, November 14, 2010 2:00 AM

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

---

From: customers@MSH.CO.IL

To: davidvak@hotmail.com

CC: CustomerOutBox@MSH.CO.IL

Date: Tue, 19 Jan 2010 12:48:35 +0200

Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר

דוד שלום ב,  
לצערנו כרגע אין לנו שום מערכת מסחר אחרת שבה ניתן לעבוד האורדרנט היא הבלעדית עכשיו.  
אנחנו כרגע עובדים על מערכת חדשה ונוחה יותר בתצא בזמן הקרוב לאויר.  
צר לנו על אי הנוחות כרגע ומקווים שהבעיות באמת ייפתרו כמה שיותר מהר.

תודה,

אודי

שרות לקוחות | מגדל שוקי הון

5699\*

פקס. 03-5106708

[customers@msh.co.il](mailto:customers@msh.co.il)

[www.msh.co.il](http://www.msh.co.il)

---

[From: DAVID VAKNIN [mailto:davidvak@hotmail.com]

Sent: Tuesday, January 19, 2010 12:25 PM

To: שירות לקוחות

Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר

שלום,  
בתקופה האחרונה אני ניתקל בקשיי גלישה ותקלות רבות בעמוד המסחר און ליין שלכם  
בפניות אליכם תמיד נענתי שידוע על בעיה והדבר בטיפול, אבל למרות שכבר עבר יותר  
מחודש מאז דיווחתי על התקלות לא חל שינוי. האם יש לכם פלטפורמה שונה בה אוכל  
? לבצע את המסחר ללא אותם תקלות ? ואולי ממשק יותר חדשני ומפורט

תודה

דוד וקנין

---

Windows Live Hotmail: [Your friends can get your Facebook updates, right from Hotmail®.](#)



(תביעה מגדל שוקי הון) FW:

Sunday, November 14, 2010 2:00 AM

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

1 File (350KB)



[Untitled]...

---

From: chelial@MSH.CO.IL  
To: davidvak@hotmail.com  
Date: Wed, 24 Feb 2010 11:42:34 +0200  
Subject:

חלי אלון  
מגדל שרתי בורסה נ.ע בע"מ  
פרויקט טיוב נתונים  
פקס: 03-5162869  
טלפון: 035190669

Name of Client: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Dear Sirs:

**Re: Client Declaration of Foreign Residency\* for Income Tax Purposes**

- 1) I hereby request to open a foreign resident's account with your company due to my status as a foreign resident for the purpose of income tax regulations.

Client details – Citizenship \_\_\_\_\_, Residency \_\_\_\_\_  
Passport Issued by \_\_\_\_\_, Valid until \_\_\_\_\_.

I hereby declare that I am a foreign resident based on the following (check the relevant item/s):

1)	<input type="checkbox"/>	My permanent residency is not in the State of Israel.
2)	<input type="checkbox"/>	The State of Israel is not the place of residency of myself or my family.
3)	<input type="checkbox"/>	My regular and permanent place of business is not located in the State of Israel.
4)	<input type="checkbox"/>	I do not work professionally in the State of Israel.
5)	<input type="checkbox"/>	I do not own an enterprise, or part of one, that is located in the State of Israel.
6)	<input type="checkbox"/>	I have not spent, and do not intend to spend, 183 days or more in the State of Israel this year.
7)	<input type="checkbox"/>	I have not spent, and do not intend to spend, 30 days or more in the State of Israel this year. The total amount of time that I have spent in Israel, this year and in the two preceding years, will not reach 425 days.
8)	<input type="checkbox"/>	I am not insured by the National Insurance Institute in the State of Israel.
9)	<input type="checkbox"/>	I do not hold an Israeli passport.
10)	<input type="checkbox"/>	I do not hold Israeli citizenship.

**2) Entitlement to exemption from tax on income deriving from deposits**

I declare that I am aware that I will be entitled to exemption from taxes on income from interest on deposits only in the event that the deposit fulfills all of the terms and conditions described below:

- a) The abovementioned income was not received by my fixed enterprise located in Israel.
- b) Regulations of the Income Tax Law (Adjustments for Inflation) of 1985 do not apply in determination of income.
- c) Instructions concerning management of foreign currency account books, as specified in Article 130A of Income Tax Regulations (New Format) 1961, do not apply in determination of income.

\*As defined in Article 1 of the Income Tax Decree



**3) Declaration**

- I declare that I understand the import stated in this form and that I have filled this form out exactly and according to the instructions.
- All the details I have provided in this form have been given correctly and in full.
- Should there be a change in any of the details declared in this form, I undertake to notify you of such change and to make a new declaration.
- It is known to me that deletion or delivery of incorrect or incomplete details constitutes a criminal offense under the Income Tax Regulations (New Format) 1961.

**4) Claim of Tax Treaty Benefits (if applicable)**

- I certify that the beneficial owner is a resident of \_\_\_\_\_ within the meaning of the income tax treaty between Israel and \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Name of the Client

\_\_\_\_\_  
Name of Authorized Signatory

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Client's Signature

\_\_\_\_\_  
Signature of Authorized Signatory



פניה מאתר - צור קשר (תביעה מגדל שוקי הון)

Sunday, November 14, 2010 1:59 AM

From: "DAVID VAKNIN" <davidvak@hotmail.com>

To: kenan.ronen@gmail.com, erangoren@yahoo.com

From: customers@MSH.CO.IL  
To: davidvak@hotmail.com  
CC: CustomerOutBox@MSH.CO.IL  
Date: Thu, 11 Mar 2010 10:59:15 +0200  
Subject: RE: פניה מאתר - צור קשר

דוד מדובר על המערכת החדשה שעדיין לא יצאה לפועל פשוט אומרים ללקוחות שעד שיפתחו חשבון אז תהיה מערכת חדשה (זה עניין של שבועיים 3 שבועות)

אהוד גוגול | נציג קשרי לקוחות  
מגדל שירותי בורסה (נ.ע) בע"מ

טל: 03-5194111 שלוחה 1 פקס: 03-5106708

ehudg@MSH.CO.IL , www.msh.co.il  
הבלוג הפיננסי: www.money-talks.co.il



באגרה התחזתה  
מגדל שוקי הון

[DAVID VAKNIN [mailto:davidvak@hotmail.com] :From  
Thursday, March 11, 2010 9:42 AM :Sent  
:To שירות לקוחות  
:Subject פניה מאתר - צור קשר

שלום,  
הבחנתי בכך שבאתרכם מופיעה פרסומת ללקוחות חדשים בה אתם מציינים שקיימת מערכת  
ORDERNET מסחר חדשה ומתקדמת, אני עדיין משתמש ב  
שכמו שאתם יודעים סובלת ממספר בעיות שמקשות על השימוש בה, בעיות שכבר ציינתי כאן  
? ספור מיילים. איך אני יכול לקבל גישה אל המערכת החדשה  
תודה  
דוד וקנין  
037609047

Your E-mail and More On-the-Go. Get Windows Live Hotmail Free. [Sign up now.](#)

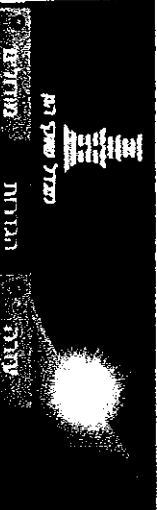


מס' חשבון: 000-041720 | תאריך: 31/10/2010 | סטטוס: פעיל

מס' חשבון	תאריך	מס' חשבון	תאריך	מס' חשבון	תאריך	מס' חשבון	תאריך	מס' חשבון	תאריך	מס' חשבון	תאריך	מס' חשבון	תאריך
000-041720	2,765.30	000-041720	6,719.56	000-041720	2,597.58	000-041720	5,513.48	000-041720	-1,553.69	000-041720	12,546.77	000-041720	18,000.22
000-041720	17,983.22	000-041720	17,983.22	000-041720	17,983.22	000-041720	17,983.22	000-041720	17,983.22	000-041720	17,983.22	000-041720	17,983.22
000-041720	17,990.63	000-041720	17,990.63	000-041720	17,990.63	000-041720	17,990.63	000-041720	17,990.63	000-041720	17,990.63	000-041720	17,990.63

3

מספר חשבון	סכום	תאריך	מספר חשבון	סכום	תאריך	מספר חשבון	סכום	תאריך	מספר חשבון	סכום	תאריך
000-041720	17,990.63	02/11/2010	000-041720	0.00	01-11-2010	000000000	0.00	01-11-2010	000000000	0.00	01-11-2010
000-041720	14,676.90	02/11/2010	000-041720	3,737.836	01-11-2010	01084458	3,737.836	01-11-2010	01084458	3,737.836	01-11-2010
000-041720	12,563.42	02/11/2010	000-041720	2,78	01-11-2010	01093293	2,78	01-11-2010	01093293	2,78	01-11-2010
000-041720	6,487.19	02/11/2010	000-041720	3,511.974	02-11-2010	01084458	3,511.974	02-11-2010	01084458	3,511.974	02-11-2010
000-041720	3,561.63	02/11/2010	000-041720	5,295.04	02-11-2010	01084458	5,295.04	02-11-2010	01084458	5,295.04	02-11-2010
000-041720	9,356.67	02/11/2010	000-041720	2,246.30	02-11-2010	01093293	2,246.30	02-11-2010	01093293	2,246.30	02-11-2010
000-041720	11,602.97	02/11/2010	000-041720	2,70	02-11-2010	01093293	2,70	02-11-2010	01093293	2,70	02-11-2010
000-041720	8,835.90	02/11/2010	000-041720	3,32	03-11-2010	01101732	3,32	03-11-2010	01101732	3,32	03-11-2010



מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מגדל טסט

מזהה	שם	מחיר	כמות	סה"כ	מס' חשבונית	תאריך חשבונית	מס' חשבונית	תאריך חשבונית	מס' חשבונית	תאריך חשבונית
967	LMT	300	300	967	01084458	04-17-20	01084458	04-17-20	01084458	04-17-20
967	LMT	300	300	967	01084458	04-17-20	01084458	04-17-20	01084458	04-17-20
972	LMT	300	300	972	01084458	04-17-20	01084458	04-17-20	01084458	04-17-20
173	LMT	1300	1300	173	01093290	04-17-20	01093290	04-17-20	01093290	04-17-20

מזהה	שם	מחיר	כמות	סה"כ	מס' חשבונית	תאריך חשבונית	מס' חשבונית	תאריך חשבונית	מס' חשבונית	תאריך חשבונית
512803				512803						
0				0						
1257301				1257301						
1907954				1907954						



דאס פראקטע וועלט וויקימעדיע קאמאנס דאס פראקטע וועלט וויקימעדיע קאמאנס דאס פראקטע וועלט וויקימעדיע קאמאנס

מאנאט	דאטום	צייט	אידענטיפיקאציע	אומקוואנטיגטע	אומקוואנטיגטע	אומקוואנטיגטע	אומקוואנטיגטע	אומקוואנטיגטע	אומקוואנטיגטע	אומקוואנטיגטע
17.08.10	10:41:07	10:13:7:44	776.9072	2,901	967	300	LMT	967	300	12.5
20.08.10	10:41:33	10:13:7:44	776.9072	2,901	967	300	LMT	967	300	13.0
22.08.10	12:46:31	12:4:3:120	776.9072	2,922	974	300	LMT	974	300	
22.08.10	13:32:38	13:29:58	776.9072	2,249	173	1500	LMT	173	1500	

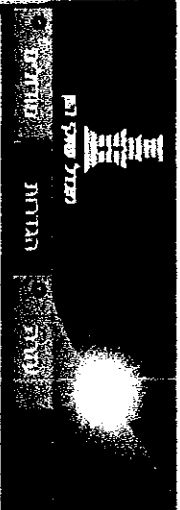


מנהל שירות המבחן

22/11/2010 12:20 | VER:V1\_20101118 | 1050230549

מנהל שירות המבחן

מחלקת	מספר	שם	תאריך	מחלקת	מספר	שם	תאריך
000-041720	8,835.50		05-11-2010	000000000	05-11-2010		
000-041720	6,254.81		07-11-2010	01094119	07-11-2010		
000-041720	-5,829.57		09-11-2010	00797035	09-11-2010		
000-041720	4,494.96		09-11-2010	03082379	09-11-2010		



09/11/2010 13:14

שנה	חודש	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר
2009	10	10123123	10,336.5	571.4	1809	LMT	571.4	1809	50	LMT	14,200	50	50	00797085	041720
2009	10	10131155	7,100	14,200	50	LMT	14,200	50	50	LMT	14,200	50	50	00797085	041720
2009	10	10131156	4,970	14,200	95	LMT	14,200	50	50	LMT	14,200	50	50	00797085	041720

שנה	חודש	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר	מספר	מחיר
2009	10	10131155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	10	10131156	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Windows taskbar with Start button, Internet Explorer icon, and system tray showing date and time.





מיקרוסופט אינטרנט אקספלוור | 09/11/2010 13:14 ארבעה עשר | VER:VI\_20101107 | 1050230549

מדינת ישראל | משרד הביטחון

2.000.000.000

000-6647730

מס' עסקה	תאריך	שם	מחיר	מס' עסקה	תאריך	שם	מחיר	מס' עסקה	תאריך	שם	מחיר	מס' עסקה	תאריך	שם	מחיר	מס' עסקה	תאריך	שם	מחיר
10:27:57	10:23:23	מדינת ישראל	10,336.6	10:27:57	10:23:23	מדינת ישראל	10,336.6	10:27:57	10:23:23	מדינת ישראל	10,336.6	10:27:57	10:23:23	מדינת ישראל	10,336.6	10:27:57	10:23:23	מדינת ישראל	10,336.6
15:09:10	12:31:55	מדינת ישראל	7,100	15:09:10	12:31:55	מדינת ישראל	7,100	15:09:10	12:31:55	מדינת ישראל	7,100	15:09:10	12:31:55	מדינת ישראל	7,100	15:09:10	12:31:55	מדינת ישראל	7,100
15:09:10	12:31:56	מדינת ישראל	4,970	15:09:10	12:31:56	מדינת ישראל	4,970	15:09:10	12:31:56	מדינת ישראל	4,970	15:09:10	12:31:56	מדינת ישראל	4,970	15:09:10	12:31:56	מדינת ישראל	4,970

מס' עסקה: 10:27:57  
 תאריך: 10/23/2010  
 שם: מדינת ישראל  
 מחיר: 10,336.6  
 מס' עסקה: 15:09:10  
 תאריך: 12/31/2009  
 שם: מדינת ישראל  
 מחיר: 7,100  
 מס' עסקה: 15:09:10  
 תאריך: 12/31/2009  
 שם: מדינת ישראל  
 מחיר: 4,970



דף הבית | אותות שירות לקוחות מה חדש | סוכנים יעוצים | מסיקים

עמוד הבית | **שירותים פיננסיים** | מגדל שוקי הון

יום רביעי 17.11.10

החשמה | שכחתי סיסמא | תמיכה | הפעלה ראשונית

החשבון שלי | שם משתמש | סיסמא | נגישה

היסטור פנסיוני | פתרונות ביטוח | שירותים פיננסיים | החשבון שלי | שם משתמש | סיסמא | נגישה

מגדל שירותים פיננסיים מסחר בבורסה

אודות | נדבקות להשקעות | ניהול תיקים | שירותי בורסה | קצ'וח נאמנות

**מסחר בבורסה**

מגדל שירותי בורסה מבית מגדל שוקי הון, הנה אתה מחבבת הבורסאות הגדולות בישראל המתמחה במתן שירותי מסחר בבורסה בתל אביב ובבורסות זרות בעולם.

איזה סוג לקוח אתה?

אני מנהל תיקים | אני עוסק במסחר בבורסה | אני רוצה להתחיל לסחור בבורסה

אני מנהל תיקים | אני עוסק במסחר בבורסה | אני רוצה להתחיל לסחור בבורסה

לקוח מוסדי | חברת פרטית | חברת צבורית

**למה מגדל שירותי בורסה?**

מגדל שירותי בורסה חברה בבורסה למיחית ערך בתל אביב ובמסלוקת הבורסה החל משנת 1965 ומובילה בזנות מערכות מסחר אינטרנטיות מתקדמות, סוחרים מקצועיים, שירות מהיר, חדר מסחר מתקדמים ציפון רב בעבודה עם מגוון רב של לקוחות.

מגדל שירותי בורסה מאפשרת ללקוחותיה להנות משירותי מסחר בבורסה ולסחור בכל השוקים ובכל המוצרים: מסחר בירות ערך ונכסים פיננסיים בבורסת תל-אביב: אופציות וגורם, מט"ח וחוזים עתידיים, פניות, אג"ח ומק"מ, וכן מסחר בשוקים בחו"ל ואג"ח חו"ל.

במגדל שירותי בורסה פועלים חדר מסחר ישראל, חדר מסחר בינלאומי, מחלקת ברוקראז' מוסדי ישראל וכן מחלקת אג"ח חו"ל ומוצרים מובנים.

יתרונות מגדל שירותי בורסה:

1. מגדל שוקי הון הנה חברה בת של מגדל חברה לביטוח, חברת הביטוח והפיננסים הגדולה והמובילה בישראל. בשל היתרון לגודל אנו במגדל שירותי בורסה מתאימים לכל לקוח את העמלות והתאמות את אופי פעיל

2. פיקדונות הלקוחות מוחזקים בחשבון נאמנות על שם הלקוח ומופקדים באחד הבנקים הגדולים.

3. קיימת הפרדה מוחלטת בין נכסי ונכסי הלקוחות לבין נכסי וכספי החברה.

4. צוות הסוחרים נגיש וזמין לאורך כל שעות המסחר בארץ ובחו"ל.

5. מערכות המסחר במגדל שירותי בורסה הן מהמתקדמות, המהירות ובעלות המאפיינים הטכנולוגיים ברמה הגבוהה ביותר.

6. אנו מספקים טיפול פרטני בסוחרים מתחילים, סוחרים פעילים, מנהלי תיקי לקוחות, חברות ציבוריות ופרטיות ולקוחות מוסדיים.

7. אנו מבינים את חשיבות המידע לסוחרים ועל כן מפורסמות כתבות וסקירות בבלוג Money Talks של קצועני מגדל שוקי הון.

8. ניסיון מוכח רב שנים במסחר בשוק ההון בארץ ובחו"ל.

\* לחברה מערכת מסחר חדישה המסופקת ללקוחותיה הסוחרים בארץ ובה ניתן להנות משימוש בטכנולוגיות מתקדמות כדוגמת:

- פשלות מסחר מתקדמות take-profit/stoploss
- המאפשרות ללקוח שליטה מלאה גם כשאינו זמין למחשב.
- עדטן נותני המסחר באופן עצמאי.
- אפשרות ליישום טכני און ליין.

**איך מצטרפים?**

שירות הלקוחות במגדל שירותי בורסה, בא לידי ביטוי במענה אנושי מהיר ומקצועי לפנייתך במקרה השירות ובחזר המסחר. זאת בכדי שחווית המסחר בבורסה שלך תהיה מקסימלית ואתה תקבל ערך מוסף וקשר ישיר לבהקרים שלם.

אנו מחמינים אותך ליצור עימנו קשר! <<

צור קשר לקבלת הצעה:

שם: [ ]  
 (בחר נשאי)  
 שם מלא: [ ]  
 טלפון נייד: [ ]  
 דוא"ל: [ ]

[ ] הניח מספיק לקבל פרמטרים וסקירות י"פ חוק המסחר

מסחר Online

צפייה בתיק האישי

אנחנו לרבות מעוררים

מחכים לך אצלנו 250 ש"ח

תעריפי עמלות

חדשות שוק ההון

12:38:26 17/11/2010

לקראתו של נושבר סחורתי?

"דאנו מה קרה בעכבות - המסמלה חיבת להתערב"

12:24:37 17/11/2010

בורסות אסיה נעלו בירידות:

האינפלציה בסין הממשיכה באילור הפילו את בורסת שוחאי ב-1.9%

תנאי שימוש פרטיות ואבטחת מידע דף הבית צור קשר דרושים אודות קשרי משקיעים תנאי פוליטיה סוכני ביטוח ביטוח ביטוח רכב  
ביטוח נסיעות לחו"ל ביטוח ננהלים ביטוח חיים קרנות פנסיה קופות גמל קרנות השתלמות ביטוח בריאות ביטוח תאונות אישיות פאני  
בית השקעות ניהול תיקים קרנית ואננות מסחר בבורסה מגדל נקפת מגדל פלטינום ביטוח דירה איחוד ישיר מבטח סימון



כל הזכויות שמורות © מגדל חברה לביטוח בע"מ