



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

19 ינואר 2011

ת"צ 36312-01-11 ריכטר נ' פלאפון  
תקשורת בע"מ

אישור פתיחת תיק

مصادقة على تسجيل قضية

ניתן אישור כי ביום (נُصادق بهذا بأنه في يوم) 19 ינואר 2011 בשעה (الساعة) 14:25 נפתח בבית משפט זה (سجلت في المحكمة قضية تحمل الرقم) ת"צ 36312-01-11 ריכטר נ' פלאפון תקשורת בע"מ.

יש להמציא את כתב הטענות הפותח לבעלי הדין שכנגד, בתוך 5 ימים, בדואר רשום עם אישור מסירה, אלא אם כן הורה בית המשפט אחרת.  
عليك تسليم لائحة الأذعاء للطرف الآخر خلال 5 ايام بالبريد المُسجل مع وصل تبليغ إلا إذا أمرت المحكمة غير ذلك.

פסקי דין והחלטות מתפרסמים באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט בכתובת [www.court.gov.il](http://www.court.gov.il)

**בית משפט מחוזי**

**תל אביב**

המבקשת: **ליאת ריכטר ת.ז. 040692527**  
(התובעת) ע"י עוה"ד מירה רשף ו/או יואב גותי  
מרחוב פלאוט 10 רחובות 76122  
טלפון: 08-9364956 פקסמיליה: 08-9461278  
-נגד-

המשיבה: **חברת פלאפון תקשורת בע"מ ח.פ. 511076572**  
(הנתבעת) דרך יצחק רבין 33 גבעתיים  
טל: 050-7078888; פקס: 050-7078000

**בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית**

בית המשפט הנכבד מתבקש:

- א. לאשר את התביעה אשר מוגשת בד בבד עם בקשה זו במסגרת התיק העיקרי (להלן: "התובענה") כתובענה ייצוגית, בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006 (להלן: "חוק התובענות הייצוגיות")
- ב. להורות על מתן סעדים כמפורט בבקשה זו.

ואלו הם נימוקי הבקשה:

**א. כללי**

1. עניינה של התובענה הינה בפיצוי לקוחות פלאפון בגין תקלה טכנית מערכתית שהתרחשה במחשבי החברה, בליל יום 31.10.2010 אשר בעטייה הוזז השעון במכשיר לקוחותיהם **שעה אחת אחורה**.
2. המבקשת איננה יודעת את נסיבות היווצרות התקלה. יחד עם זאת, וכפי שיובהר בהמשך, ייתכן ומדובר בתקלה צפויה ו/או שעל פלאפון היה לצפותה, וחרף זאת ועקב רשלנותה לא פעלה לתקנה מראש ו/או ליידע את לקוחותיה מראש-ועקב כך גרמה ללקוחותיה לנזקים.
3. המבקשת הינה לקוחה פרטית של חברת פלאפון משלהי 2009 - מצ"ב הסכם ההתקשרות **בנספח א**.
4. המשיבה הינה מפעילת תקשורת סלולרית בישראל וספק תקשורת.
5. כל הטענות הכלולות בבקשה זו ו/או בתובענה נטענות במצטבר או לחלופין הכל בהתאם לעניין ובהקשר הדברים.

6. תצהירי המבקשת ואביה מצורפים לבקשה זו לשם תמיכה בעובדות הנטענות במסגרתה.

#### **ב. רקע עובדתי**

7. המבקשת, אזרחית ותושבת ישראל, הינה הבעלים של מכשיר נייד מסוג 900U אותו רכשה דרך פלאפון.
8. פלאפון, הפועלת ברשת CDMA ו-High Speed GSM, מאפשרת ללקוחותיה כבירית מהדל, למצער בחלק ממכשיריה, שירות של סנכון השעה בטלפון הסלולרי שלהם לשעון הרשת שלה [שעון זמן ו/או NTP (Network Time Protocol) ו/או אחר] - ראו תמלול והקלטת שיחה שערכה עם נציג טכני **כנספת ב.**
9. השעון במכשיר הנייד של המבקשת מסונכרן אוטומטית לשירותי שעון הרשת של פלאפון מהיום בו רכשה את מכשירה.
10. ביום 30.10.2010 בטרם שכבה לישון, הפעילה המבקשת את שעון המעורר שבמכשירה המכוון לשעה 6:30 בבוקר, כפי שהוא מכוון להעירה בכל יום.
11. ביום 31.10.2010 צלצל השעון בשעה הייעודה (כך סברה), וזו קמה והתארגנה לקראת יום עבודתה.
12. עת נכנסה למכוניתה ראתה כי שעון מכוניתה מורה שעה אחת קדימה.
13. המבקשת חשבה שמדובר בתקלה בשעון הרכב, אך למרבה תמיהתה ראתה הרבה כלי רכב נוסעים בכביש, כאשר בשעה זו התנועה לא אמורה להיות כבדה.
14. המבקשת שוחחה מהטלפון הנייד ברכבה עם אביה, גם הוא לקוח של פלאפון, ואז הבינו השניים כי השעון בנייד של שניהם אינו תקין.
15. בשלב זה נחרדה המבקשת לגלות כי היא מאחרת למקום עבודתה בלפחות שעה, זאת מבלי להתחשב בתנועה הכבדה בכביש באותה שעה. יודגש כי המבקשת עובדת לפי שעה ולא בשכר גלובאלי – מצ"ב תדפיס שעות עבודתה **כנספת ג.**
16. כתוצאה ממחדליה של פלאפון, המבקשת נאלצה להגיע למקום עבודתה ולתת הסברים מדוע איחרה ביותר משעה לעבודתה – והוברר לה כי שעת ההעדרות תורז ממשכורתה.
17. המבקשת התקשרה לשירות הלקוחות/התמיכה של פלאפון להבין את פשר התקלה, ואז ורק לאחר שלחצה על אינספור מקשים על מנת להגיע סוף סוף לנציג טכני לברר פשר התקלה- הופתעה לשמוע הודעה מוקלטת ולפיה השעון בחלק ממכשירי החברה אינו מעודכן עקב תקלה – מצ"ב הקלטת ותמלול השיחה **כנספת ד.**
18. במאמר מוסגר יצוין כי על פי ההודעה המוקלטת, יש להפעיל מחדש את הטלפון על מנת שהשעון יראה את השעה הנכונה. המבקשת פעלה כך אך הטלפון עדיין הראה שעה אחרת.
19. תטען המבקשת כי תקלה זו גרמה למבקשת, כמו גם ליתר ציבור לקוחותיה של פלאפון שבידיהם מכשירים שהשעון הוזז שעה אחרונית, לנוקים, ממונים ושאינם ממוניים – ועקב כך נפגם סדר יומם.

20. תטען המבקשת כי אין די באותה הודעה קולית של פלאפון, אשר על מנת לגלותה יש לעבור בין נתבי המרכזיה הקולית, כדי לפטור את פלאפון מנשיאה באחריות על הנוק שנוצר ללקוחותיה עקב הזזת השעון במכשירם שעה אחורנית.

21. תטען המבקשת כי, על אף שאינה יודעת בוודאות את סיבת התקלה, ידוע הוא כי ביום 31.10.2010 במדינות רבות בעולם (לרבות כל מדינות אירופה), מתחלף שעון הקיץ לשעון חורף – ומוזז שעה אחת אחורנית. מדובר בדבר ידוע ומקובל, והמונח המקובל לו נקרא DST (Daylight Saving Time). תטען המבקשת כי אם אכן זהו מקור התקלה – הרי שמדובר ברשלנות מצידה של פלאפון.

22. תטען המבקשת כי פלאפון - בניגוד לחברות אחרות - במפגן של זלזול בזמנם של לקוחותיה, היתה אדישה לתוצאות מחדלה, ונמנעה מלהערך מראש לעניין זה, ולמצער ליידע את לקוחותיה אודות אפשרות קרות התקלה, ומעשייה ומחדליה גרמו לבלבול ומהומה אצל המבקשת כמו גם לקוחות רבים נוספים.

23. תטען המבקשת כי היה על פלאפון לכל הפחות לשלוח לציבור לקוחותיה הודעת SMS מתאימה עת נודע לה אודות התרחשות התקלה, ובכך היה כדי להפחית את נזקי לקוחותיה והפחתת הבלבול וחוסר הוודאות לו היא גרמה. ואולם משלא עשתה אף זאת – פעלה ברשלנות רבתית.

24. עוד יצויין כי חודש ימים לפני התקלה בפלאפון פורסם בסיקור נרחב ברחבי העיתונות ובכלי התקשורת כי בעלי מכשירי בלקברי איתרו לעבודה, מכיון שהמכשירים הסתכרנו מחדש עם שעון הקיץ העולמי ולא עם שעון החורף שבישראל. הלא עניין זה לכל הפחות צריך היה לעורר אצל פלאפון את צורך לעשות בדק בית – מצ"ב כנספח ה.

25. תטען המבקשת כי כתוצאה ממעשייה ומחדליה ואי הערכותה של פלאפון מבעוד מועד - נגרמו בסופו של דבר נזקים ממוניים ושאינם ממוניים ללקוחותיה.

26. תטען המבקשת כי התקלה ארעה למצער בכל מכשירי סמסונג של פלאפון, כפי שעולה משיחת הטלפון שערך אביה עם נציגת פלאפון שתצהירו מצורף – ראו תמלול והקלטה כנספח ו.

27. תטען המבקשת כי עקב מעשייה ומחדליה של פלאפון גרמה למבקשת לנזק אישי ישיר הנאמד, לכל הפחות, בשעת עבודה אחת, בסכום של 27 ₪ - מצ"ב הסכם העסקתה כנספח ז.

וכמו כן תטען לפיצוי בגין עוגמת נפש עקב חוסר הנוחות שנוצר לה מול מעסיקיה, הלחץ שהיתה שרויה בו להגיע במהירות לעבודתה, כמו גם הצורך לנסוע בכביש עמוס תנועה בסך 50 ש"ח נוספים.

28. תטען המבקשת כי אילו היתה מקבלת הודעת ה-SMS מפלאפון עת התעוררה, המיידעת אותה אודות התקלה, לפחות היתה מזדרזת לצאת מהבית ומתקשרת מבעוד מועד למנהליה להודיע להם את דבר האיחור וסיבתו.

29. תטען המבקשת כי על בית המשפט הנכבד להורות לפלאפון לבצע עידכון שעון על פי שעון החורף והקיץ בישראל בלבד (עידכון בשעון הרשת שלה, ובמכשירי הסמסונג) כמו גם לשלוח מכתב לכל מי שכבר רכש מכשיר סמסונג ולזמנו לצורך ביצוע עידכון כאמור, שאם לא כן התקלה האמורה תישנה עוד מספר חודשים פעם נוספת, ותגרום לנזקים.

30. בנוסף מתבקש בית המשפט להורות בצו הצהרתי כי כתוצאה ממעשיה ומחדליה של פלאפון היא אחראית לנזקים שנגרמו לחברי הקבוצה כתוצאה מהתקלה הטכנית, ממנויים ושאינם ממנויים.

### ג. התביעה הייצוגית

31. סעיף 3 לחוק תובענות ייצוגיות מאפשר הגשת תובענות ייצוגיות בעניינים המנויים בתוספת השנייה. המבקשת תטען כי לאור הוראת סעיף 3(א) והוראת סעיף 1 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות, מן הדין להגיש את התביעה בדרך של תביעה ייצוגית.

32. על פי הוראת סעיף 1 דלעיל: "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו"

33. סעיף 19 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 מגדיר מיהו "עוסק" כדלקמן: "עוסק" – "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן"

34. לאור ההגדרה דלעיל ברור כי במקרה שלפנינו המשיבה עונה להגדרת "עוסק".

35. המבקשת תטען כי הינה זכאית שבית המשפט הנכבד יכיר בתביעתה כתובענה ייצוגית, בין היתר, מחמת שיש לה עילת תביעה אישית כנגד פלאפון, וזו אותה עילת תביעה שיש לכלל חברי הקבוצה כפי שתוגדר להלן.

36. המבקשת התקשרה עם פלאפון בהסכם התקשרות במסגרתו גם שילמה עבור המכשיר שרכשה מהחברה.

37. בין יתר השירותים שקיבלה מפלאפון היה סינכרון אוטומטי לשעון הרשת של החברה.

38. למותר לציין כי בשנים האחרונות הפך השעון במכשיר הנייד תחליף לשעון היד ו/או לכל שעון אחר. ראה כתבה אודות התופעה – נספת ה.

39. גם המבקשת במשך שנים נסמכה על השעה בשעון הטלפון הסלולרי שלה, המותאם לשעון הרשת, ובכלל זה על השעון המעורר.

40. פלאפון במחדלה לא פעלה למנוע משעון הרשת שבמערכתה ו/או השעון במכשירי פלאפון לזוז ביום 31.10.2010 שעה אחת אחורה, כפי שהיה מכוון לעשות כברירת מחדל.

41. המבקשת תטען כי פלאפון התרשלה וגרמה להטעיה של לקוחותיה לסבור כי השעה בטלפון הסלולרי שלהם היא השעה המדוייקת, על אף שהשעון איחר בשעה – וזאת אף מבלי ליידעם כי ייתכן וביום זו צפויה להתרחש תקלה.

42. ודוק: תקלה זו צפויה לחזור על עצמה גם להבא, כל עוד לא תפעל פלאפון לתיקון התקלה באופן תשתיתי ותתאים את שעון הרשת שלה אך ורק לשעון ישראל.

43. המשיבה ביצעה עוולות מדיני הנזיקין, ובכללן, הפרת חובות חקוקות.

44. המבקשת תטען כי המשיבה הפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א 1981, ובכלל זה הוראות סעיף 2 (ובפרט הוראות סעיף 2(א)(1), 2(א)(4), 2(א)(14)) וסעיף 4 לחוק.
45. המבקשת תטען כי היה על פלאפון לגלות כל פגם בשירות, כל תכונה המחייבת שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה.
46. המבקשת תטען כי פלאפון פעלו בניגוד להוראת סעיף 7 לחוק המחשבים התשנ"ה-1995.
47. המבקשת תטען כי פלאפון במעשיה ו/או במחדליה התרשלה כלפיה וכלפי חברי הקבוצה אותם היא מבקשת לייצג. הנתבעת חייבת בחובת זהירות מושגית המוטלת על מוכר נכס ו/או שרות כלפי לקוחות וצרכנים. פלאפון חייבת גם בחובת זהירות קונקרטיית. קיים קשר ישיר בין מעשיה ו/או מחדליה של פלאפון לבין הנזק שנגרם למבקשת העונה גם על מבחן הצפויות הסבירה.
48. המבקשת תטען כי בענייננו יש מצג שווא רשלני, וחלות הוראות סעיף 35 ו-36 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש) תשכ"ח – 1968.
49. כמו כן חלה הוראת סעיף 41 לפקודת הנזיקין הדנה ב"הדבר מעיד על עצמו". למבקשת אין ידיעה ויכולת לדעת מה היו למעשה הנסיבות שגרמו לתקלה בשעון במכשירים הסלולקיים של לקוחותיה, אולם הנזק נגרם על ידי שירותים שלפלאפון היתה שליטה מלאה עליה, לרבות יכולת פיקוח אפקטיבית, יכולת גילוי ובקרה, לפיכך יש להטיל על פלאפון את נטל הראיה של התרשלה, בהתאם לכלל "הדבר מעיד על עצמו".
50. לעניין זה יפים דבריה של כבוד השופטת פלפל: "למה הדבר דומה? לאדם הנוסע במכונית, הוא נהנה להשתמש בה, אבל אינו יכול לתקנה או להבין תקלות שקורות בה. אם החברה המייצרת גילתה באקראי או בתוך תהליך של בקרה מתוכנן, שפס ייצוא מסויים נפגם, מוטלת עליה החובה להודיע ללקוחותיה אודות הפגם ולתקנו" ראו בשא (ת"א) 27467/05 גיר נ' בזק [פורסם בבנו, 6.3.08].
51. פלאפון הפרה את הסכם ההתקשרות עם לקוחותיה שעה שהציעה ללקוחותיה כחלק ממגוון השירותים שלה את האפשרות להיות מחוברים לשעון הרשת שלה, על מנת להנות משעון מדוייק עליו הם יוכלו לסמוך, ולא להיות תלויים יותר בשעון הסלולרי עצמו שיכול להיות לא מדוייק עקב כך שהסוללה התרוקנה.
- בנוסף, גרמה פלאפון לטעות ולהטעייה וקיימה את החוזה בחוסר תום לב ולכן חלות בעניינו הוראות סעיף 12, 14, 15, 39 לחוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג – 1973.
52. נוקה האישי של המבקשת מגיע לסך של 27 ש"ח, שהינו השכר לפי שעה שהינה משתכרת בו.
53. הגדרת קבוצת התובעים – "כל לקוחות פלאפון שהשעון במכשיר הנייד הוזז שעה אחורה, עקב התקלה הטכנית, ולא קיבלו הודעה יזומה מפלאפון אודות התקלה"
54. לחלופין, מתבקש בית המשפט הנכבד להגדיר את קבוצת התובעים באופן אחר ולפי שיקול דעתו.
55. יצויין כי מבירורים שערכה המבקשת עם מכריה המחזיקים אף הם מכשירים ברשת פלאפון מתברר כי גם הם הוטעו לחשוב כי השעה מוקדמת מזו שהיתה בפועל.
56. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות לפלאפון לפצות את חברי הקבוצה בגין נזיקיהם כמפורט להלן ו/או ליתן צו הצהרתי כי פלאפון אחראית לנזקים שנגרמו לחברי הקבוצה.

**ד. גודלה המשוער של קבוצת התובעים והנזק המשוער אשר נגרם לה**

57. למבקש אין אפשרות להעריך את הגודל המדויק של קבוצת התובעים, אם כי סביר להניח שמדובר בקבוצה גדולה המונה מאות אלפי לקוחות.
58. באתר האינטרנט של החברה היא מצהירה כי יש לה למעלה מ- 2.7 מליון לקוחות. להערכה שמרנית של המבקש, מספר הלקוחות שמתזיקים מכשירי סמסונג הוא 30 אחוזים, ואלה שהוטעו עומד ( על פי עקרון השמרנות) לפחות על 20 אחוזים מאלה – דהיינו 162,000 מנויים.
59. אובדן שעה זו יש לתמתר לכל הפחות על פי שכר המינימלי במשק, דהיינו 20.7 ש"ח.
60. אשר על כן, הנזק הממוצע שנגרם (על פי עקרון השמרנות) הינו שווה ערך לשעת עבודה (לפי תעריף שכר מינימום) כפול 162,000 מנויים – ובסך הכל 3,353,400 ש"ח.
61. ובנוסף לכך, נגרמה עוגמת נפש בסך של 50 ש"ח לאדם, ובסך הכל 8,100,000 ש"ח.
62. המבקשת תעתור בהמשך לקבלת מלוא הנתונים והפרטים מאת פלאפון אשר דרושים לצורך עריכת תחשיב מדויק באשר לנזקים שנגרמו לחברי הקבוצה, והמבקשת שומרת על זכותה לפנות ולתקן הנתונים לעיל ככל שידרש.
63. המבקשת תעתור ראשית לכל למתן צו להורות לפלאפון לפעול להסדרת סינכרון שעון הרשת שלה ו/או שעון מכשירי הסמסונג של לקוחותיה אך ורק לשעון הישראלי, וזאת על מנת להמנע מהישנות התקלה גם בעתיד.
64. לאחר מכן, תעתור המבקשת לחייב את פלאפון לפצות את קבוצת התובעים ו/או למתן צו הצהרתי ולפני פלאפון אחראית לנזקים שנגרמו למבקשת, ולכן כל לקוחות פלאפון שנגרם להם נזק עקב הזזת השעון שעה אחרונית, זכאים לקבל פיצוי מפלאפון בשיעור נזקם.
- ה. עמידת המבקשת בתנאים לאישור התביעה הייצוגית**
65. מן הראוי לאשר את התביעה כתובענה ייצוגית בשם כלל חברי הקבוצה, וזאת בעילות המפורטות לעיל ובכתב התביעה, ומכוח סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות.
66. לעניין אישור בית המשפט להגשת התביעה כתביעה ייצוגית, הרי שמתקיימים בתביעה זו התנאים המפורטים בסעיף 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות כדלקמן:
- (א) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- לאור האמור לעיל, תנאי זה מתקיים בענייננו שכן התובענה מעוררת שאלות זהות של עובדה ומשפט ביחס לכל חברי הקבוצה ולפי הערכת המבקשת ובאי-כוחה סיכויי ההצלחה של התובענה הינם טובים ביותר.
- כאמור עילת התביעה שיש למבקשת, הינה, בין היתר, ההתנהגות הבלתי הגיונית והלא תקינה של פלאפון, שבמעשה ו/או מחדל לא פעלה להסדרת סינכרון שעון הרשת שלה ו/או המכשירים שמכרה ללקוחותיה עם שעון ישראל בלבד, והותירה את השעון מסונכרן עם שעון החורף העולמי.
- תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה והחוגגת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין;

מאחר והנוק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה הינו קטן ואינו מצדיק ניהול תובענה בנפרד, ולמען ייעול ההליך וחסכון בזמנה של מערכת בתי המשפט, מן הראוי להכריע בעניינם של כלל חברי הקבוצה במסגרת הליך אחד, שהכרעתו תהיה תקפה ביחס לכלל הקבוצה. השאלות העובדיות והמשפטיות הדורשות הכרעה הן פשוטות וברורות מעיקרן.

(ב) קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב ובדרך הוגנת;

למבקשת וליתר חברי הקבוצה אינטרס זהה ומשותף וכי אין בינו לבין יתר חברי הקבוצה כל ניגוד אינטרסים.

מטרת התובענה הינה לתקן עוול שנעשה כלפי חברי הקבוצה, והמבקשת בתוכה, למנוע את הישנותו להבא ולפצותם בגין הנוק הכספי שנגרם לה על ידי פלאפון. ייצוג וניהול התובענה בידי המבקשת ובאי כוחם ייעשו בתום לב ומתוך ראיית טובתה של כלל הקבוצה.

באי כוחו של המבקשת הינם עורכי דין בעלי ותק ונסיון בליטיגציה לסוגיה בערכאות שונות. ייצוג קבוצת התובעים כולה על ידיהם תבטיח את הזכויות המלאות של כלל חברי הקבוצה ותעשה בנאמנות ובמסירות.

#### 1. הסעדים המבוקשים

67. לאור האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד לזמן את פלאפון לדין ולהורות על מתן הסעדים הבאים באופן מצטבר ו/או חליפי, לפי העניין:

- א. לאשר את התביעה כתובענה ייצוגית;
- ב. להגדיר את הקבוצה המיוצגת לצורכי התובענה הייצוגית, כאמור לעיל;
- ג. ליתן הוראות בדבר אופן פרסום ההחלטה בבקשה זו לכשתתקבל, לקבוע את נוסחה ולחייב את המשיבה בהוצאות פרסומה;
- ד. צו הצהרתי המורה לפלאפון להסדיר לאלתר את מנגנון הסכנון של שעון הרשת שלה ו/או מכשירי לקוחותיה כך שיותאם לשעון זמן ישראל בלבד.
- ה. לפסוק כי פלאפון צריכה לפצות את חברי הקבוצה בגין נזיקיהם המסתמכים בכ-11,453,400 ש"ח.
- ו. לחלופין ליתן פסק דין הצהרתי עבור המבקשת וכן חברי הקבוצה כי מעשיה ומחדליה של פלאפון מקימים לה אחריות, ולכן חברי הקבוצה זכאים לפיצוי כספי בגין הנוק שנגרם להם.
- ז. להורות על תשלום גמול הולם למבקש.
- ח. לקבוע את שכר טרחתם של באי כוחו המייצגים את המבקש בתוספת מע"מ כחוק.
- ט. לחייב את פלאפון לשלם את הוצאות המשפט.
- י. ליתן למבקש ולקבוצת התובעים כל סעד נכון וצודק בנסיבות העניין לפי שיקול דעתו של בית המשפט הנכבד.



מירה רשף, עו"ד

ב"כ המבקשת



## תצהיר

אני, ליאת ריכטר, בעלת ת.ז. 040692527, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת בלבד אחרת אשא בעונשים הקבועים בחוק, מצהירה בזאת בכתב כדלקמן:

1. אני נותנת תצהירי זה בתמיכה לעובדות המצויינות בבקשה לאישור התובענה כייצוגית.
2. תצהירי זה הינו נכון למיטב ידיעתי והבנתי. הטענות המשפטיות הכלולות בתצהירי זה הינן על פי ייעוץ משפטי שקיבלתי ולהם אני מאמינה.
3. עניינה של התובענה הינה בפיצוי לקוחות פלאפון בגין תקלה טכנית מערכתית שהתרחשה במחשבי החברה, בליל יום 31.10.2010 אשר בעטייה הוזז השעון במכשיר לקוחותיהם שעה אחת אחורה.
4. אינני יודעת את נסיבות היווצרות התקלה. יחד עם זאת, וכפי שיובהר בהמשך, ייתכן ומדובר בתקלה צפויה ו/או שעל פלאפון היה לצפותה, וחרף זאת ועקב רשלנותה לא פעלה לתקנה מראש ו/או לידע את לקוחותיה מראש-ועקב כך גרמה ללקוחותיה לנזקים.
5. אני לקוחה פרטית של חברת פלאפון משלהי 2009 - מצ"ב הסכם ההתקשרות כנספת א.
6. אני אזרחית ותושבת ישראל, והבעלים של מכשיר נייד מסוג 900U אותו רכשתי דרך פלאפון.
7. המשיבה הינה מפעילת תקשורת סלולרית בישראל וספק תקשורת.
8. פלאפון, הפועלת ברשת CDMA ו-High Speed GSM, מאפשרת ללקוחותיה כברירת מחדל, למצער בחלק ממכשיריה, שירות של סנכון השעה בטלפון הסלולרי שלהם לשעון הרשת שלה [שעון זמן ו/או NTP ( Network Time Protocol ) ו/או אחר] - ראו תמלול והקלטה שיחה עם נציג טכני כנספת ב.
9. השעון במכשיר הנייד שלי מסונכרן אוטומטית לשירותי שעון הרשת של פלאפון מהיום בו רכשתי את מכשירי.
10. ביום 30.10.2010 בטרם שכבתי לישון, הפעלתי את שעון המעורר שבמכשירי המכוון לשעה 6:30 בבוקר, כפי שהוא מכוון להעיר אותי בכל יום.

11. ביום 31.10.2010 צלצל השעון בשעה הייעודה (כך סברתי), וקמתי והתארגנתי לקראת יום עבודתי.
12. עת נכנסתי למכוניתי ראתי כי שעון מכוניתי מורה שעה אחת קדימה.
13. חשבתי שמדובר בתקלה בשעון הרכב, אך למרבה תמיחתי ראתי הרבה כלי רכב נוסעים בכביש, כאשר בשעה זו התנועה לא אמורה להיות כבדה.
14. שוחחתי מהטלפון הנייד ברכבי עם אבי, גם הוא לקוח של פלאפון, ואז הבנו כי השעון בנייד של שנינו אינו תקין.
15. בשלב זה נחרדתי לגלות כי אני מאחרת למקום עבודתי בלפחות שעה, זאת מבלי להתחשב בתנועה הכבדה בכביש באותה שעה. יודגש כי אני עובדת לפי שעה ולא בשכר גלובאלי – מצייב תדפיס שעות עבודתי **בנספח ג**.
16. כתוצאה ממתדליה של פלאפון, נאלצתי להגיע למקום עבודתי ולתת הסברים מדוע איחרתי ביותר משעה לעבודתי – והוברר לי כי שעת ההעדרות תורד ממשכורת.
17. התקשרתי לשירות הלקוחות/התמיכה של פלאפון להבין את פשר התקלה, ואז ורק לאחר שלחצתי על אינספור מקשים על מנת להגיע סוף כל סוף לנציג טכני לברר את פשר התקלה- הופתעתי לשמוע הודעה מוקלטת ולפיה השעון בחלק ממכשירי החברה אינו מעודכן עקב תקלה – מצייב הקלטת ותמלול השיחה שערכתי עם בעלי אלי ריכטר **בנספח ד**.
18. במאמר מוסגר יצוין כי על פי ההודעה המוקלטת, יש להפעיל מחדש את הטלפון על מנת שהשעון יראה את השעה הנכונה. פעלתי כך אך הטלפון עדיין הראה שעה אחורה.
19. תקלה זו גרמה לי, כמו גם ליתר ציבור לקוחותיה של פלאפון שבידיהם מכשירים שהשעון הוזה שעה אחורנית, לנזקים, ממונים ושאינם ממוניים - ועקב כך נפגם סדר יומנו.
20. אין די באותה הודעה קולית מטעם פלאפון אשר על מנת לגלותה יש לעבור בין נתבי המרכזיה הקולית כדי לפטור את פלאפון מנשיאה באחריות על הנזק שנוצר ללקוחותיה עקב הזזת השעון במכשירים שעה אחורנית.

21. על אף שאינני יודעת בוודאות את סיבת התקלה, ידוע הוא כי ביום 31.10.2010 במדינות רבות בעולם (לרבות כל מדינות אירופה), מתחלף שעון הקיץ לשעון חורף – ומוזה שעה אחת אחורנית. מדובר בדבר ידוע ומקובל, והמונח המקובל לו נקרא DST (Daylight Saving Time). אם אכן זהו מקור התקלה – הרי שמדובר ברשלנות מצידה של פלאפון.

22. אטען כי פלאפון - בניגוד לתברות אחרות - במפגן של זלוול בזמנם של לקוחותיה, היתה אדישה לתוצאות מחדלה, ונמנעה מלהערך מראש לעניין זה, ולמצער ליידע את לקוחותיה אודות אפשרות קרות התקלה, ומעשיה ומחדליה גרמו לבלבול ומהומה אצלי, כמו גם לקוחות רבים נוספים שהשעה בשעון הנייד שלהם הוזז אחורנית.
23. היה על פלאפון לכל הפחות לשלוח לציבור לקוחותיה הודעת SMS מתאימה עת נודע לה אודות התרחשות התקלה, ובכך היה כדי להפחית את נזקי לקוחותיה והפחתת הבלבול וחוסר הוודאות לו היא גרמה. ואולם משלא עשתה אף זאת - פעלה ברשלנות רבתית.
24. עוד יצויין כי חודש ימים לפני קרות התקלה הנ"ל, פורסם בסיקור נרחב ברחבי העיתונות ובכלי התקשורת כי בעלי מכשירי בלקברי איחרו לעבודה, מכיון שהמכשירים הסתנכרנו מחדש עם שעון הקיץ העולמי ולא עם שעון החורף שבישראל. הלא עניין זה לכל הפחות צריך היה צריך לעורר אצל פלאפון את צורך לעשות בדיק בית כפי שעשו חברות אחרות - מצ"ב כנספח ה.
25. כתוצאה ממעשיה ומחדליה ואי הערכותה של פלאפון מבעוד מועד - נגרמו בסופו של דבר נזקים ממוניים ושאינם ממוניים ללקוחותיה.
26. התקלה ארעה למצער בכל מכשירי סמסונג של פלאפון - ראו תמלול והקלטה כנספח ו.
27. אטען כי עקב מעשיה ומחדליה של פלאפון היא גרמה לנזק אישי ישיר הנאמד, לכל הפחות, בשעת עבודה אחת, בסכום של 27 ₪ - מצ"ב הסכם העסקתי כנספח ז.
- וכמו כן לעוגמת נפש בגין חוסר הנוחות שנוצרה מול מעסיקי, הלחץ שהייתי שרויה בו להגיע במהירות לעבודתי, כמו גם הצורך לנסוע בכביש עמוס תנועה וזאת בסך 50 ש"ח נוספים.
28. אילו קיבלתי הודעת ה-SMS מפלאפון עת התעוררתי, לפחות היתה מזדרזת לצאת מהבית ומתקשרת מבעוד מועד למנהלי הודיע להם את דבר האיחור וסיבתו.
29. על בית המשפט הנכבד להורות לפלאפון לבצע עידכון שעון (בין אם בשעון הרשת שלה ובין אם במכשירי הסמסונג) על פי שעון החורף והקיץ בישראל בלבד, אחרת התקלה האמורה תישנה ותוסיף לגרום לנזקים גם בעתיד, כמו גם להורות בצו הצהרתי כי פלאפון אחראית כלפי לקוחותיה לנזקים שנגרמו להם בגין התקלה הטכנית זכאים, ממוניים ושאינם ממוניים.
30. אני זכאית שבית המשפט הנכבד יכיר בתביעתה כתובענה ייצוגית, בין היתר, מחמת שיש לי עילת תביעה אישית כנגד פלאפון, וזו אותה עילת תביעה שיש לכלל חברי הקבוצה כפי שתוגדר להלן.
31. התקשרתי עם פלאפון בהסכם התקשרות במסגרתו גם שילמתי עבור המכשיר שרכשתי מהחברה.
32. בין יתר השירותים שקיבלתי מפלאפון היה שירות סינכרון אוטומטי לשעון הרשת של החברה.
33. למותר לציין כי בשנים האחרונות הפך השעון במכשיר הנייד תחליף לשעון היד ו/או לכל שעון אחר. ראה כתבה אודות התופעה - נספח ח.

34. גם אני סמכתי במשך שנים על השעה בשעון הטלפון הסלולרי שלי, המותאם לשעון הרשת, ובכלל זה על השעון המעורר.

35. פלאפון במחדלה לא פעלה למנוע משעון הרשת שבמערכותיה ואו השעון במכשירי פלאפון לזוז ביום 31.10.2010 שעה אחת אחורה, כפי שהיה מכוון לעשות כברירת מחדל.

36. פלאפון התרשלה וגרמה להטעיה של לקוחותיה לסבור כי השעה בטלפון הסלולרי שלהם היא השעה המדוייקת, על אף שהשעון איחר בשעה – וזאת אף מבלי ליידעם כי ייתכן וביום זו צפויה להתרחש תקלה.

37. ודוק: תקלה זו צפויה לחזור על עצמה גם להבא, כל עוד לא תפעל פלאפון לתיקון התקלה באופן תשתיתי ותתאים את שעון הרשת שלה אך ורק לשעון ישראל.

38. המשיבה ביצעה עוולות מדיני הנוזיקין, ובכללן, הפרת חובות תקוקות.

39. היה על פלאפון לגלות כל פגם בשירות, כל תכונה המחייבת שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה.

40. נזקי האישי מגיע לסך של 27 ש"ח, שהינו השכר לפי שעה שאני משתכרת בו – מצ"ב כנספח ט.

41. הגדרת קבוצת התובעים – "כל לקוחות פלאפון שהשעון במכשיר הנייד הוזז שעה אחורה, עקב התקלה הטכנית, ולא קיבלו הודעה יזומה מפלאפון אודות התקלה".

42. לחלופין, מתבקש בית המשפט הנכבד להגדיר את קבוצת התובעים באופן אחר ולפי שיקול דעתו.

43. יצויין כי מבירורים שערכתי עם מכרי המחזיקים אף הם מכשירים ברשת פלאפון מתברר כי גם הם הוטעו לחשוב כי השעה מוקדמת מזו שהיתה בפועל.

44. במידה והתובענה תאושר, יוכלו חברי קבוצת התובעים לקבל פיצוי בגין הנוק שנגרם להם.

45. זהו שמי זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

  
ליאת ריכטר

#### אישור

אני, עו"ד שי זהר מאשר כי ביום 06.12.10 הופיעה בפני הגבי ליאת ריכטר, בעלת ת.ז. 040692527 המוכרת לי אישית, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר אמת אחרת תשא בעונשים הקבועים בחוק, חתמה על תצהירה בפני.



### תצהיר

אני, אילן מרגונינסקי, מספר ת.ז. 3711363 לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת בלבד אחרת אשא בעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. אני נותן תצהירי בתמיכה לעובדות המצויינות בבקשה לאישור התובענה כייצוגית.
2. אני לקוח של פלאפון ויש ברשותי מכשיר של פלאפון.
3. בעקבות שיחה עם בתי, ליאת ריכטר, גיליתי גם אני כי השעון בטלפון הנייד שלי איננו מדוייק ומאחר בשעה.
4. אציין כי בבוקר בו גיליתי את התקלה, הייתי אמור לקחת את נכדתי למעון על מנת שבני ייסע מוקדם לעבודתו, אך עקב המחדל של המשיבה, בני לקח את נכדתי למעון בעצמו.
5. ערכתי שיחה עם נציג פלאפון המצורפת כנספת ו.
6. זהו שמי זוהי חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

  
אילן מרגונינסקי

### אישור

אני, עו"ד שי זהר מאשר כי ביום 06.12.10 הופיע בפני מר אילן מרגונינסקי, מספר ת.ז. 3711363 המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר אמת אחרת ישא בעונשים הקבועים בחוק, חתם על תצהירו בפני.

