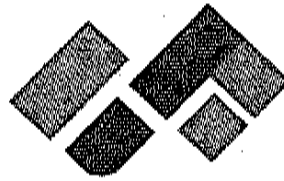


Malka, Liebovitch, Shaar & Co
Law Offices



Avishay Malka, adv, LLM
Avigdor Liebovitch, adv, LL.B
Snir Shaar, adv, LL.B (CPA)
Gilad Malka, adv, LLM
Yaniv Bonomo, adv, LLB
Lior Malka, adv, LLB
Meoz Tzionov, adv, LL.B
Kerit Malka, adv, LL.M
Keren Zivony, adv, LLB

מלכא, ליבוביץ, שער ושות'
משרד עורכי דין

אבישי מלכא, עורך-דין
אביגדור ליבוביץ, עורך-דין
שניר שער, עורך-דין (רואה)
גילעד מלכא, עורך-דין
יאנוב בונומו, עורך-דין
ליאור מלכא, עורך-דין
מעוז ציונוב, עורך-דין
קרית מלכא, עורכת-דין
קרן צבטוני, עורכת-דין

אל: _____ כב' השופט משה גל, מנהל מערכת בתי המשפט

מאת: _____ עו"ד מעוז ציונוב

תאריך: _____ 27/01/11

בפקס מספר: _____ 02-6513191

מספר דפים: _____ 1+17

שם השולח: _____ דנה

שעת השליחה: _____

שם מאשר קבלת הפקס: _____ תאריך אישור קבלת הפקס: _____

מצ"ב הודעה על הגשת תובענה ייצוגית מספר הליך הינו: 48400-01-11
אודה על רישומה בפקס תובענות ייצוגיות.

מעוז ציונוב
עורך-דין ומגשר
בכבוד רב,
מעוז ציונוב, עו"ד

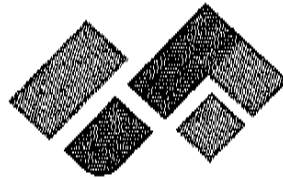
מלכא, ליבוביץ, שער, ושות' - משרד עורכי דין

חומר זה הינו חסוי ואם נשלח אליך בטעות, הינך מתבקש להשיבו לפקס המצויין בתחתית עמוד זה או להשמידו
סמך טרכי: בית עוג, רח' אבא הלל 14, קומה 6, רמת גן, מיקוד 52506. טלפון: 03-5751531, 03-5751532, פקס: 03-5751530.
סמך צפון: צומת אלחמות, פוריה עלית כתובת למשלוח דואר, ת.ד. 3471, טבריה עלית. טלפון: 077-2125522/77, 04-6709592/6, פקס: 077-2125552, 04-6750712.

Malka, Liebovitch, Shaar & Co

Law Offices

Avishay Malka, adv, LLM
 Avigdor Liebovitch, adv, LLB
 Snir Shaar, adv, LLB (CPA)
 Gilad Malka, adv, LLM
 Yaniv Bonomo, adv, LLB
 Lior Malka, adv, LLB
 Meoz Tzaronov, adv, LLB
 Kamit Malka, adv, LLM
 Keren Zivony, adv, LLB



מלכא, ליבוביץ, שאר ושות' משרד עורכי דין

אבישי מלכא, עורך-דין
 אביגדור ליבוביץ, עורך-דין
 שניר שאר, עורך-דין (רואת חשבון)
 גילעד מלכא, עורך-דין
 יניב בנאנו, עורך-דין
 ליאור מלכא, עורך-דין
 מעוז צירנוב, עורך-דין
 קמית מלכא, עורכת-דין
 קרן אבטום, עורכת-דין

27 בינואר, 2011

לכבוד

כבוד השופט משה גל,

מנהל מערכת בתי המשפט

בפקס: 02-6513191

נכבדי,

הנדון: הודעה על הגשת תובענה ייצוגית

בהתאם להוראות סעיף 6(א) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "החוק"), הריני לעדכןך בדלקמן:

- מצורפת בזאת בקשה לאישור תובענה ייצוגית כפי שהוגשה לבית משפט המחוזי בנצרת. הצדדים הינם עורכי הדין אבישי מלכא, אביגדור ליבוביץ ושניר שאר נגד בוק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.
- מספר ההליך הינו 48400-01-11.
- אודה על רישומה בפנקס תובענות ייצוגיות כמשמעותו בסעיף 28 לחוק.

מעוז צירנוב
 עורך דין
 מעוז צירנוב, שומגשר

סניף מרכז: בית עוז, רח' אבא הלל 14, קומה 6, רמת גן, מיקוד 52506. טלפון: 03-5751531, 03-5751532, פקס: 03-5751530.
 סניף צפון: צומת אלזמות, פוריה עלית. למשלוח דואר, ת.ד. 3471, טבריה עלית. טלפון: 04-777-2125522/777, פקס: 04-6709592/6, 04-677-2125552, 04-6750712.



בית המשפט המחוזי בנצרת

26 ינואר 2011

ת"צ 48400-01-11 מלכא ואח' נ' בזק
החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

אישור פתיחת תיק

مصادقة على تسجيل قضية

ניתן אישור כי ביום (נُصادق بهذا بأنه في يوم) 26 ינואר 2011 בשעה (الساعة) 10:16 נפתח בבית משפט זה (سجلت في المحكمة قضية تحمل الرقم) ת"צ 48400-01-11 מלכא ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת 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 الأدعاء للطرف الآخر خلال 5 أيام 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

ת"צ 48400-01-11

בבית משפט המחוזי

בנצרת

בעניין:

1. אבישי מלכא, עו"ד ת.ז. 032896763

טבריה עילית, תד. 3471 טבריה עילית

2. שניר שער, עו"ד ת.ז. 027186741

רח' אבא הלל 14 בית עוז קומה 6 רמת גן

3. אביגדור ליבוביץ, עו"ד ת.ז. 027490200

אבא הלל 14 בית עוז קומה 6, רמת גן

ע"י ב"כ עוה"ד אבישי מלכא ו/או אביגדור ליבוביץ ו/או שניר שער

ו/או מעוז ציונוב ו/או יניב בונמו ו/או קרנית מלכא ו/או קרן צבעוני

ממשרד עוה"ד מלכא, ליבוביץ, שער ושות'

סניף צפון: צומת אלומות, פוריה עלית

מרכז: בית עוז רחוב אבא הלל 14, קומה 6 רמת גן

כתובת למשלוח דואר: טבריה עלית, ת.ד. 3471

טלפון: 077-2125522 פקס: 077-2125552

המבקשים

- נגד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

ח.צ. 52-0031931

מרכז עזריאלי 2, הבניין המשולש

רח' מנחם בגין 132, תל אביב

טלפון: 03-000199, פקס: 03-6118221

מייל: sohoarzi@bezeqint.co.il

המשיבהמהות התביעה: כספית, נזיקין, חוזית, הגנת הצרכן, עשיית עושר שלא במשפטסכום התביעה: ₪ 104,000,000

בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

הערכת נזק לקוחות :

בהתאם לפרסומי החברה כפי שנקחו מאתר ynet - 500,000 לקוחות מתוכם כ - 20% לקוחות עסקיים.

פיצוי למשק בית בהערכה ממוצע שיחות בשעות הבוקר והצהריים כ - 10 ש.

לקוחות עסקיים - אובדן לקוחות עיכוב בביצוע עסקאות הפניית שיחות למכשירים הניידים - 1,000 ש.

סרום תביעה לכל מבקש הינו : 1,000 ש

סה"כ לקוחות עסקיים : 100,000,000

סה"כ לקוחות פרטיים : 400,000

סה"כ : 104,000,000 ש

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת על ידי המבקשים, מר אבישי מלכא, עו"ד, מר שניר שער עו"ד, מר אביגדור ליבוביץ עו"ד (להלן: "המבקשים") לעשות שימוש בסמכותו לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), ולאשר את התביעה האישית שהגישו המבקשים כנגד המשיבה, בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "בזק/המשיבה") המצורפת ומסומנת לבקשה זו בהתאמה (להלן: "התביעה האישית"), כתובענה ייצוגית ולהכיר במבקשים כמייצגי הקבוצה.

העתק מכתב התביעה האישית מצורף ומסומן בנספח א' לבקשה.

ואלו נימוקי הבקשה :

1. המשיבה הינה חברת המספקת שירותי ונקשורת ללקוחות פרטיים ועסקיים בפריסה ארצית.
2. המשיבה, בשונה מחברות אחרות המספקות קווים נייחים, מציגה עצמה כחברה בעלת תשתית קווית מבוססת היחידה בישראל.
3. המשיבה מציגה את עצמה כחברה המפעילה את הטכנולוגיה החדשה ביותר הקיימת כיום בעולם בתחום רשתות התקשורת הקוויות. הטכנולוגיה מבוססת על סיבים אופטיים הנפרשים בקרבת בית הלקוח, ומאפשרת אספקת שירוני פס רחב בקצבים גבוהים ושרותי טלפוניה מתקדמים מבוססי פרוטוקול IP. וכפי שמדגישה החברה בפרסומיה: "בישראל, בזק היא חברת התקשורת היחידה המשקיעה בתשתית חדישה זו".

4. המשיבה גובה מדי חודש מלקוחותיה תשלומים קבועים בגין הקו אותו היא מפעילה וזאת, אף ללא תלות בכמות השיחות אווהם מבצע הלקוח וזאת, בגובה של כ-40 ₪ לכל קו.
5. המבקשים הינם עורכי דין ומפעילים משרד עורכי דין אשר מונה שלושה סניפים, האחד באזור תעשייה פולג, השני ברמת-גן והשלישי בצומת אלומות-חוריה.
6. המבקשים משלמים למשיבה מדי חודש בעבור 10 קווי טלפון הפרוסים בשלושת סניפיהם (וזאת, בהתאם לחשבוניות אותם מנפיקה המשיבה ואשר מצורפונן כנספח ב').
7. ביום ה- 25.01.2011 אירעו שיבושים קשים בקווי הטלפון המופעלים על-ידי המשיבה אשר הובילו לניתוקים רבים, חלק מקווי הטלפון לא פעלו כלל ובחלקם זוהתה שיחה נכנסת מבלי שהייתה אפשרות לקבל בפועל את השיחה והשיחה נותקה בתוך מספר שניות.
8. המשיבה לא הודיעה ללקוחותיה על הפגיעה האפשרית במתן השירות ויתרה מכך, עם קר'ס קווי הטלפון קרסו אף מוקדי השירות של החברה והלקוחות נותרו ללא מענה אנושי לבעייתם ואף ללא הודעה קולית המסבירה את מהות התקלה.
9. זאת ועוד, המבקשים שלחו הודעת דואר אלקטרוני לשירות הלקוחות של המשיבה אך, הודעה זו נותרה אף היא ללא מענה.
10. המשיבה לא השכילה לנסות ולצמצם את נזקי לקוחותיה ולא הציעה ללקוחות כל אלטרנטיבה להפניית השיחות לגורם אחר או אף לשירות מענה קולי זמין.
11. ויודגש, המבקשים מקבלים שיחות אינספור מדי יום למשרדם ועיקר עבודתם מתבצעת באמצעות התקשורת הטלפונית מה גם, שמרבית העבודה היומיומית מתבצעת באמצעות פקסים ועל-כן, היות ובשל התקלה לא עבדו מכשירי הפקס במשרדים פגע הדבר בפעילות המשרד השוטפת.
- הצגת הצדדים:**
12. המבקשים הינם, מוויים עסקיים של החברה, עורכי דין במקצועם, ולהם מספר קווי טלפון אותם מספקת המשיבה (בהתאם לחשבונית המשיבה עסקינן ב-10 קווי טלפון).
- 13 קווי הטלפון בגינם מחויבים המבקשים הינם: 03-5751532, 03-5751531, 03-5751548, 04-6709592, 04-6709596, 03-5751530, 09-8858105, 04-6750712, 09-8858105, 077-2125527, 077-2125557, 077-2125577 (קווי הוט אשר, נותבו לבזק).
14. בשל רשלנותה ו/או מחדלה של המשיבה, המבקשים נאלצו, לבטל פגישות, מבלי שתהא להם היכולת להודיע על כך, באמצעות משרדם, למעשה קורקע מבלי היכולת

לשליחת פקסים וכן, לקבלתם באופן מהיר זמין ומבלי האפשרות לנהל את יום עבודתם כרגיל. מה גם, שלקוחות רבים של המבקשים הינם מנויים גם כן אצל המשיבה ומשכך, עצמדו המבקשים מול שוקת שבורה עת התקשו ליצור קשר עם לקוחותיהם במשך שעות רבות.

15. כמו כן, בידי המבקשים טלפונים ניידים לשימוש המשרדי וכן, האישי על מנת ליצור קשר עם הסובבים אותם, מכשירי הטלפון הינם מכשירי חיוניים, עבורם לשם יצירת קשר אף עם בני משפחתם אשר נמצאים בכתייהם, והמשתמשים גם כן, במכשירי, הטלפון הקווי של המשיבה.

16. בחשבון, הטלפון של המבקשים קיים, בין היתר מרכיב תשלום קבוע. מרכיב, אותו משלמים המבקשים מדי חודש ועומד על סך של 435.59 ₪.

17. המבקשים עושים שימוש בקווי הטלפון אותם מספקת המשיבה באופן יומיומי וקבוע.

18. המשיבה, בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (הידועה בשמה המקוצר בזק), היא וזגרת תקשורת ישראלית. החברה הוקמה ב-1984 כחברה ממשלתית האחראית על שירותי התקשורת בישראל, שהופרדו ממשרד התקשורת שבמסגרתו פעלו עד להקמת החברה.

19. שירותי חברת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ כוללים: שרותי טלפוניה מקומיונ ובינעירונית PSTN, שירותי תקשורת בינלאומית באמצעות כבלים תת-ימיים, שירותי רט"ן באמצעות חברת הבת פלאפון, חיבור פס רחב לאינטרנט באמצעות הטכנולוגיות ADSL ו-NGN, שירות בזקנט להתחברות לאינטרנט דרך ספק באופן מזדמן (החול משנת 1996), שירות תא קולי בשילוב פקס, תקשורת נונונים, רשתות IP/VPN, שרותי תמסורת, מגוון רשתות תקשורת, אבטחת רשתות תקשורת, פתרונות תקשורת מגוונים, שירותי מידע ועוד.

20. מיום הקמתה תפקדה בזק כמונופול בכל תחומי התקשורת האלקטרונית. ממשלת ישראל החליטה על הפרטה של החברה ועל הפסקת המונופול שלה במרבית תחומי פעילותה.

21. יחד עם זאת, עד היום לחברה מנויים רבים הכוללים בין היתר, את חברת החשמל, מד"א, בתי חולים ושירותים חיוניים נוספים.

התביעה האישית ראויה להתברר כתובענה ייצוגית

22. בהתאם לסעיפים 3(א) ו-4 לחוק תובענות ייצוגיות, אדם אשר עומדת לזכותו עילת תביעה לגביה נקבע בהוראות דין מפורשת, כי ניתן להגיש בגינה תובענה ייצוגית, המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט, המשותפות לכלל חברי הקבוצה- וישאי להגיש לבית המשפט בקשה לאישור התביעה האישית שלו כתביעה ייצוגית.
23. ביסוד התביעה האישית שהגישו המבקשים כנגד המשיבה עומדות עילות תביעה מכוח דיני עשיית עושר, דיני הגנת הצרכן וכן, עילות נוספות.
24. לאור האמור לעיל, נדרשת המשיבה להשיב למבקשים את התשלום אותו היא גבתה מהם שלא כדין, עת התחייבה לספק מוצר ללקוחותיה שהינו קו ניח תקין לשימושם השוטף ולא עמדה בהתחייבויותיה.
25. כמונבקש ולאור הנאמר לעיל, ההלכה הפסוקה קובעת, כי עילת התביעה העומדת ביסוד תביעתם האישית של המבקשים הינה עילה אשר ניתן להגיש בגינה תובענה ייצוגית.
26. סי' 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות מפרט את התנאים לאישור תובענה ייצוגית אשר חלים בענייננו וכדלקמן:
- 26.1 הוראות הדין השייכות, חלות על מערכת היחסים בין המשיבו לבין חברי הקבוצה, שכן שאלתם המשותפת הינה האם התעשרה שלא כדין המשיבה על חשבון המבקשים והאם פעלה בניגוד לחוק הגנת הצרכן עת לא סיפקה את השירות אותו הותחייבה ליתן ללקוחותיה.
- 26.2 העובדות רלוונטיות לכלל חברי הקבוצה, כך שעומדת תביעתם האישית בזהות מוחלטת האחת לשנייה.
- 26.3 הלכה למעשה, המשיבה במחדליה וברשלנותה, הביאה לכך שלכלל חברי הקבוצה, אלמנטים משותפים, לגבי כל יטודות התביעה.
27. כאמור לעיל, עומדת התביעה האישית בדרישות הן של חוק תובענות ייצוגיות והן של הפסיקה.

28. התביעה האישית של המבקשים מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות-ברמת זהות מוחלטת - לכלל חברי הקבוצה.

29. האפשרות הטובה ביותר לתביעה בה עסקינן הינה, להתברר במסגרת תובענה ייצוגית וזאת כנדרש מסעיף 8(א)(1):

- 29.1 התביעה המתבררת הינה מבוססת ומושתת על ראיות מוצקות.
- 29.2 כמו כן, עילת התביעה כנגד וזמשיבה הינה ברורה ופשוטה, ואף זהה לגבי כלל המבקשים.
- 29.3 בהתקיימם של כלל הנסיבות המפורטות לעיל ובהסתמך על ההלכות הפסוקות, קיימת אפשרות סבירה אם לא למעלה מכך, כי התביעה תוכרע באופן וודאי לטובת כלל החברי הקבוצה.
30. התובענה הייצוגית הינה הדרך הטובה הנכונה היעילה וכן, ההוגנת ביותר לשם לדיון ולהכרעה במחלוקת בין הצדדים וזאת, בהתאם לסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות:
- 30.1 ציבור משתמשי הטלפון הקווי הנמנים יחד עם כלל חברי הקבוצה, היוו קהל יעד גדול מאוד, הנמנה על מאות אלפי לקוחות.
- 30.2 עילת התביעה האישית הינה אישית ברם, אינה מצריכה ברור פרטני לגבי כל אחד מהמבקשים, שכן ההפרה מצד המשיבה מהווה בחכרח, הפוזו כלפי כלל חברי הקבוצה.
- 30.3 זהות כלל חברי הקבוצה איננה ידועה למבקש בשל הגשת הבקשה בה עסקינן, ואין אפשרות מעשית לאתרם ולצרפם במסגרת הגשת תובענה רגילה.
- 30.4 ראמצעות הגשת התובענה, וקבלת ההליך כתובענה ייצוגית יוכל בית המשפט הנכבד לדון בעילת בתביעה המשותפת לכלל חברי הקבוצה כנגד המשיבה במסגרת הליך אחד, שערכאות אחרות לא יידרשו לדון בתובענה מספר פעמים אשר תהיינה כרוכות בעלויות מיותרות, ובעומס על מערכת בית המשפט, ואף בשל כך קיים חשש, כי יינתנו פסיקות שונות, וכן, סותרות.
- 30.5 בשל סכום התביעה הנמוך, אין הצדקה כלכלית כי כל אחד מחברי הקבוצה יגיש תביעתו בנפרד, וזאוג על מנת למנוע ניהול מספר רב של הליכים בגין אותן נסיבות.

31. אחת הדרישות החשובות לאישור תובענה כייצוגית, מחייבת דרכי התנהגות ודרכי פעולה אשר אינן ניתנות להגדרה מראש והקביעה האם הללו עומדות במבחן תורח הלב, כנדרש בסעיפים 8(א)(3) ו-8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות:

31.1 התביעה האישית המוגשת על ידי המבקשים כנגד המשיבה מנוסחת בצורה ברורה בהירה ומבוססת על עילות תביעה טובות.

31.2 בנסיבות העניין, התביעה האישית עשויה להביא לתועלת רבה לכלל חברי הקבוצה.

31.3 המבקשים נכונים ומוכנים להשקיע את כל מרצם, וכספם בכדי לייצג עניינם של כלל חברי הקבוצה.

31.4 במקרה בו עסקינן, אין כל ניגוד עניינים בין האינטרסים של המבקשים לבין אינטרסים של כלל חברי הקבוצה.

32. מכל האמור לעיל, קיים יסוד סביר, כי כל עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת וכן, בתום לב מלא על ידי המבקש ובאי כוחה.

33. המבקשים לא פנו פנייה רשמית קודם להגשת התובענה לערכה משפטית, מפאת העובדה כי במהלך כל יום העבודה הרגיל שירות הלקוחות לא היה פעיל ולא ניתן וזיה ניתן לפנות אל שירות הלקוחות בשום דרך וצורה כלשהיא מלבד, הודעת דואר אלקטרוני אשר נשלחה על ידי המבקשים אולם לא נענתה עד למועד זה.

34. לעניין זה, יפיעם הם דבריה של כבוד השופטת נ. אחיטוב בת.א. (ת"א) 2286/03, בשי"א 21100/03 זיקלין טורביאין נגד הנקל סוד בע"מ (פורסם בנבו מאדר משפטי 4.2.2007):

"אם בכך שהתביעה והבקשה הוגשו לבית המשפט בלא שקדמה לכך פניה מוקדמת למשיבה, אין בכך, "חוסר תום לב" לענייננו.

בפסיקה שקדמה לחוק תובענות ייצוגיות לא נקבעה הלכה מחייבת בעניין זה, ובתי המשפט בערכאות הדיוניות נתנו החלטות סותרות אלו את אלו. לגישתי אין להוסיף דרישה ספיציפית שכזו, אשר אינה נכללת בלשון החוק. ויצויין כי חוק זה חוקק זה לא מכבר בסופו של הליך חקיקתי ארוך ומעמיק, המחוקק לא ראה לנכון להכליל תנאי כזה בתניותיו. דבר המנוגד למטרתו של החוק (כאמור בסעיף 1 לחוק)"

מדינת ישראל וכל מי שיש לו קשר עם ישראל או עם ישראלים
 יודע כי אין זה מקרה ולא תאונה כי ישנו סיכוי גבוה מאוד
 88 כי יבואו עליהם אירועי טרור ופחדים רבים.

מדינת ישראל
 קיימת מאז 1948 והיא אחת המדינות המאוכלסות ביותר
 89 בעולם.

ארצות הברית והמדינות המערביות
 קיימות מאז 1776 והן אחת המדינות המאוכלסות ביותר
 בעולם. יש להן מערכת חוקים ומוסדות ממשלתיים
 מפותחים. יש להן מערכת חוקים ומוסדות ממשלתיים
 מפותחים. יש להן מערכת חוקים ומוסדות ממשלתיים
 מפותחים.

90 ארצות הברית והמדינות המערביות קיימות מאז 1776

לעומת זאת, מדינת ישראל היא אחת המדינות
 המאוכלסות ביותר בעולם. יש לה מערכת חוקים
 91 ומוסדות ממשלתיים מפותחים.

מדינת ישראל היא אחת המדינות המאוכלסות
 ביותר בעולם. יש לה מערכת חוקים ומוסדות
 92 ממשלתיים מפותחים.

מדינת ישראל – אחת המדינות המאוכלסות ביותר בעולם

מדינת ישראל

40. מוקד חברת החשמל 103 לא פעל, ובחברה ביקשו למסור שאפשר להתקשר למספרים חלופיים אחרים. גם מוקדי שירות לקוחות של חברות אחרות נפגעו מהתקלה. מוקדי ויזה כאל ולאומי קארד הודיעו על שיבושים בקו, והודיעו על כך ללקוחות במענה הקולי.

41. לא זו אף זאת, באתר האינטרנט YNET¹ פורסם כהאי לישנא:

"שר התקשורת, משה כחלון, קיבל עדכון ממנכ"ל בזק על התקלה ופעולות התיקון. השר הנחה את מנכ"ל המשרד להיות בקשר עם אנשי בזק ולעדכן את החברות הנוספות כדי שיהיו מוכנות לויסות העומסים. בנוסף, יצאו שני מהנדסים ממשרד התקשורת, למרכז הבקרה של בזק בראש"צ".

משרד התקשורת, שבודק מאז התקלה בסלקום, את שרידות רשתות התקשורת בארץ, מסר בתגובה: "עם היוודע דבר התקלה נמצא בקשר הדוק עם חברת בזק. חברת בזק יידעה את אגף הפיקוח של המשרד בדבר התקלה בקווי בזק עם תחילתה.

"החברה עדכנה אותנו מידי 15 דקות, אנשינו הגיעו לבזק על מנת לעקוב מקרוב ולהבין את מקור התקלה וזרכי הטיפול בה".

יו"ר ועדת הכלכלה לשעבר, ח"כ אופיר אקוניס, יוזם דיון דחוף בוועדת הכלכלה של הכנסת בעקבות התקלה בבזק. אקוניס פנה ליו"ר הועדה, כדי שיעלה זאת בהקדם לסדר היום בשל "הפגיעה בשירות למאות אלפי צרכנים בישראל".

42. המבקשים יטענו, כי העובדה, כי מאות אלפי מנויים ניזוקו במשך שעות עת היו מנועים מלעשות שימוש נאות בקווי הטלפון אשר ברשותם, מעידו, כי על הבקשה דנא להתברר כתובענה ייצוגית כלשון החוק. זאת ועוד, העובדה כי משרד התקשורת אף התערב ועקב אחר המתרחש בשעת התקלו; מעידה על הפגיעה הרחבה בקרב מנויי המשיבה.

עילה שנייה – עשיית עושר ולא במשפט

¹ <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-4018765,00.html>

43. המבקשים יטענו, כי על המשיבה היה להתריע מראש בדבר היתכנות בעיות בפעילות הקווים, וזאת נוכח עבודת תשתית לילית שבוצעה יום קודם ליום בו התרחשה התקלה. המבקשים יטענו, כי גביית זמי השירות החודשיים בגין אחזקת קו הנגבית מהמבקשים /או מלקוחות אחרים אשר מספרם אינו ידוע למבקשים, הינו בבחינת עשיית עושר ולא במשפט.

44. באתר האינטרנט YNET² פורסם כהאי לישנא:

"נראה כי מוקד הבעיה היה ברשת ה-NGN, בעקבות עבודות תשתית ליליות. גורמים מסרו ל-ynet כי בזק ערכה אתמול (ב') עבודות תשתית גדולה, פעולה הנדסית בהיקף גדול, שככל הנראה גרמה לתקלה ברשת החשה, המתג שמחבר בין חברות התקשורת השונות לרשת ה-NGN. התוצאה: לקוחות רשת ה-NGN יכלו לשוחח ביניהם, אולם לא יכלו לשוחח עם לקוחות הרשת הישנה או עם לקוחות חברות הסלולר."

45. סעיף 1 לחוק עשיית עושר קובע כהאי לישנא:

"חובת ההשבה 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 – ישלם לו את שוויה".

46. סעיף 2 לווק עשיית עושר קובע:

"בית המשפט רשאי לפטור את הזוכה מחובת ההשבה לפי סעיף 1, כולה או מקצתה, אם ראה שהזכיה לא היתה כרוכה בחסרון המזכה או שראה נסיבות אחרות העושות את ההשבה בלתי צודקת".

47. שלושה הם היסודות שהתקיימותם מבססת חובת השבה בגין עילת עשיית עושר ולא במשפט: קבלת נכס, שירות או טובת הנאה – היא ההתעשרות; ההתעשרות באה לזוכה מן המזכה; ההתעשרות נתקבלה על-ידי הזוכה "שלא על פי זכות שבדין". (ראה רע"א Buffalo Boots GmbH נ' גלי – רשת חנויות נעליים, גלי שלום נח(5) 487).

² <http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,1-4018765,00.html>

48. כבוד השופט, כתוארו אז, אהרון ברק קבע בד"י 20/82 אדרס חומרי בנין בע"מ נ' הרלו אנד ג'ונס ג.מ.ב.ה, פ"ד מב(1) 221, בעמ' 273 כי לא קיימת רשימה סגורה של קטגוריות במסגרת חוק עשיית עושר וכלשונן:

"הקטגוריות של עשיית עושר ולא במשפט לעולם אינן סגורות ולעולם אינן שוקטות על השמרים... על השופט לפרש את הוראת המחוקק על פי תכלית החקיקה. התכלית היא, בין השאר, מניעת התעשרות שלא כדין... ביסוד תכלית זו עומדת התפיסה... לפיה יש להורות על השבה מקום שתחושת המצפון והיושר (ex aequo et bono) מחייבת השבה" כך גם הבהירה כב' השופטת נתניהו בע"א 442/85 משה זוהר ושות' נ' מעבדות טרבנול (ישראל) בע"מ, פ"ד מד(3) 661, בעמ' 669: "היתרון בכלי שנותן בידינו החוק הוא בגמישותו... אנו חופשיים להעניק את הסעד בכל מקרה ראוי שבו ההתעשרות מקוממת את חוש הצדק וההגינות והיא עונה בכך על היסוד 'שלא על פי זכות שבדין' שבסעיף 1(א) לחוק".

49. היסודונו שיש להוכיח בעילה של עשיית עושר ולא במשפט, על פי סעיף 1 לחוק, הם שלושה: (א) קבלה של נכס, שירונו או טובת הנאה אחרת על ידי הזוכה (התעשרות); (ב) ההתעשרות באה לזוכה מן המזכה או על חשבון המזכה (קשר סיבתי); (ג) התעשרות הזוכה נעשתה "שלא על פי זכות שבדין" (יסוד נורמטיבי) (ראה: ד"נ 20/82 הנ"ל, בעמ' 275, ורע"א 5768/94 א.ש.י.ר ייבוא ייצור והסצה נ' פורום אביזרים ומוצרי צריכה בע"מ, פ"ד נב(4) 289, בעמ' 362-358).

50. וזיסוד השלישי שבסעיף 1 לחוק, קרי: היותה של ההתעשרות "שלא על פי זכות שבדין", הוא המעורר קושי מבין שלושת היסודות, והוא גם זה שמקנה לעילה של עשיית עושר את גמישותה. המקרים היותר קשים להכרעה הם אלו בהם לא ניוון להצביע במפורש על דין המקנה לזוכה זכות להתעשר, או שולל זאת ממנו; "במקרים אלה, המבחן לשאלה אם ההתעשרות אינה כדין הוא בבחינה אם התעשרות זו היא בלתי צודקת" (דברי כב' הנשיא מ. שמגר ברע"א 371/89 הנ"ל בעניין ליבוביץ', בעמ' 323, המפנה לדברים הנאמרים בספרו הנ"ל של ד. פרידמן, בעמ' 51, ודברי כב' השופט מ' חשין ברע"א 5768/94 הנ"ל, בעמ' 360-361). מכאן, ששאלת קיומו של היסוד הנוגע להתעשרות "שלא על פי זכות שבדין" תוכרע על פי מבחן הצדק: "התעשרות אינה כדין אם היא נוגדת את תחושת המצפון והיושר" (דברי כב' הנשיא א' ברק ברע"א 5768/94 הנ"ל בעניין א.ש.י.ר, בעמ' 465, ודברי כב' הנשיא מ' שמגר ברע"א 371/89 הנ"ל, בעמ' 323). כפי שהבהיר כב' הנשיא א' ברק בעניין א.ש.י.ר הנ"ל, בעמ' 467: "בין התעשרות 'שלא על פי זכות שבדין', לבין דיני תום הלב (כביטויים בסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי) קיים קשר ישיר והדוק... חובת ההשבה על פי חוק עשיית עושר ולא במשפט היא ביטוי לתפיסת היסוד של התנהגות בתום-לב ביחסים הבין-אישיים".

51. בעניין מבחן הצדק הדגיש כבי' השופט מי' חשין ברע"א 5768/94 הנ"ל, בעמ' 362: "לעניין יצירתה של עילה בעשיית עושר לא ניתן דעתנו אך ורק לצדק וליושר בין בעלי-הדין – ביניהם לבין עצמם – אלא ליסודות כלל-חברתיים העשויים להשפיע במישרין על בעלי-הדין אף-הם".

52. המשמעות של חוק עשיית עושר ולא במשפט בעניין הנוכחי, הנה העובדה כי המשיבה לא מספקת את המוצר עליו משלט הצרכן, בשעה בה נגבה תשלום לאחזקת קווי טלפון בפועל.

עילה שלישית – הפרת הסכם והטעייה

53. העילה השלישית הינה מכוח דיני החוזים; בהתאם להוראות חוק החוזים (כללי), התשל"ג-1973, (חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970. עילה זו באה לידי ביטוי בכך שהמשיבה יצרה כלפי לקוחותיה מצג שווא לפיו הם משלמים בגין שירות שיינתן להם ללא רבב, שירות הניתן במשך שנים רבות, ונותן תחושה למנויי המשיבה לפיה, אין ולא יהיו תקלות בקווי הטלפון של המשיבה.

54. במקרה דנן, קצרה ידה של המשיבה לאפשר למבקשים כמו גם ללקוחות אחרים רבים של המשיבה לעשות שימוש בטלפון, כך שאל לה לגבוח את רכיב דמי המנוי הכי פשוט והכי ברור שכעת הלקוח לא יכול לצרוך אותו.

55. מבדיקה של החוזה האחיד שנחתם עם המבקשים בעת רכישונ המנויים (הקווים) המשיבה לא התייחסה לאפשרות של קריסת מערכת הטלפון לשעות וימים ואו יצרה מצג ממושך לפיו לא תיתכן תקלה כגון דא.

העילה הרביעית רשלנות

56. העילה הרביעית הינה רשלנות לפי סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש), התשכ"ח-1968, וזאת בכך שהמשיבה לא נקטה בחובת הזהירות כלפי אירוע בסדר גודל כגון דא. מפרסומים שונים בתקשורת כאמור לעיל עולה, כי המשיבה ביצעה פעולות הנדסיות בהיקף גדול לרשת האינטרנט. בהתנהלות זו יטענו המבקשים, המשיבה הביאה לפגיעה חמורה בלקוחותיה, עת לכל הפחות נמנעה מלהודיע על תקלה אפשרית.

הפרת חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981

57. המבקשים יטענו כי הם וחברי הקבוצה מהווים צרכן כהגדתו בחוק הגנת הצרכן וכי המשיבה הינה עוסק וכן כי התנהגות המשיבה מהווה הטעיה עקיפה כהגדרתה בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.

"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;
- (2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;
- (3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;
- (4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם;"

58. המבקשים יטענו, כי המשיבה הפרה את סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, וכי המשיבה הטעתה את קהל לקוחותיה.

59. המבקשים יטענו, כי הם וחברי הקבוצה מהווים צרכן כהגזיתו בחוק הגנת הצרכן וכי המשיבה הינה עוסק וכי התנהגות המשיבה מהווה ניצול מצוקת הצרכן כהגדרתה בסעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן.

60. המשיבה הפרה את סעיף 3(ב) לחוק הגנת הצרכן אשר קובע:

"לא יעשה עוסק דבר- במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה, או בכל דרך אחרת שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורותו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכול כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים, או בלתי סבירים, או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת".

61. בפנינו מקרה בו המשיבה הטעתה את המבקשים וכל אחד ואחד מחברי הקבוצה בכך שהציגה מצג כי הינה פועלת על פי הוראות החיקוק השונים.

62. המבקשים יטענו, כי המשיבה הפרה את סעיף 4 (א) לחוק הגנת הצרכן. סעיף זה מחיל את החובה לגלות כל פגם או איכות נחותה המפחיתים באופן ניכר את ערכו של הנכס. בפנינו מקרה של המשך גביית כספים למרות שהמוצר ו/או הסחורה לא מסופקת וזאת, אף ללא כל הודעה מראש מצד המשיבה כי עלולה להיות תקלה כאמור.

63. על רקע התנהלות זו של המשיבה, חלה על המשיבה החובה לפצות את המבקשים ושאר חברי הקבוצה גם מכוח סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן.

64. כמו כן המבקשים טוענים כי לרשימת העילות ותווסף כל עילה אשר עולה מהבקשה ומכתב התביעה או כל עילה אשר כבוד בית המשפט ימצא לנכון להוסיף לפי סמכויותיו מכוח סעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות.

65. המבקשים שומרים לעצמם את הזכות להגיש כל חוות דעת כלכלית ו/או שמאית ו/או חשבונאית וזאת לעניין פירוט ו/או גובה הנזק הנתבע בתובענה עסקינה.

הסעדים המבוקשים

66. **אישור התובענה כתובענה ייצוגית** – בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לאשר את התובענה דנא כתובענה ייצוגית.

67. **אישור הגדרת הקבוצה** – בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לאשר את הגדרת הקבוצה כמבוקש בגוף התובענה.

68. **צו עשה** – בית המשפט הנכבד מתבקש ליתן צו עשה המחייב את המשיבה שלא לחייב את התשלומים הקבועים לכל קהל לקוחותיה באותן שעות במהלך היום בהן לא התאפשרה הספקת השירות ללקוח אשר לא הייתה באפשרותו לדבר ו/או להוציא שיחות. לשם כך אף יתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את המשיבה ליתן דוח מפורט ביחס להיקף הלקוחות אשר נפגעו מהתקלה והזמן בו אירעה התקלה.

69. **סעז כספי** – הסעדים הכספיים המבוקשים בתובענה זו הינם:

69.1 סכום של 1000 ₪ לכל מבקש.

69.2 עלות יחסית של דמי השימוש בקו בגובה של כ- 20 ₪ לכל הקווים בגין גבייה שלא כדין.

69.3 בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע את גובה שיעור הפיצוי בגין התקלה כמפורט לעיל, עבור כל לקוח ולקוח של המשיבה, וזאת בהתאם לסיווג הלקוח- הן באשר ללקוח פרטי והן באשר ללקוח עסקי.

70. **סעד ציבורי**- בית המשפט הנכבד מתבקש לתורות על מתן פיצוי לחברי הקבוצה במישרין, או על ידי מתן סעד לטובת כלל הקבוצה או לטובת הציבור כפי שימצא לנכון בנסיבות העניין, הכל כפי שיקבע בית המשפט לפי סעיף 20 (ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

סיכום

71. לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית לדון בתובענה לאור הסעדים המותבקשים בה וסמכות מקומית לדון בתביעה, נוכח מקום ביצוע העוולות נשוא הבקשה.

72. בית המשפט הנכבד מתבקש לזמן את המשיבה לדין ולאשר את התובענה הייצוגית.

73. בית המשפט הנכבד מתבקש ליתן לזכות המבקשים ולזכות חברי הקבוצה את הסעדים המפורטים לעיל.

74. בית המשפט הנכבד מתבקש לפסוק כל סעד ו/או פיצוי אחר, כפיי שיימצא לנכון בנסיבות העניין, ולחייב את המשיבה, בקיום סעדים אלה.

75. בית המשפט הנכבד מתבקש לחייב את המשיבה בתשלום הוצאות בקשה זו והוצאות המשפט, לרבות שכ"ט עו"ד.

מעוז ציונוב עו"ד
מ.ד. 53450
מעוז ציונוב, עו"ד

אבישי מלכה, עו"ד
ABISHAY MALKA, ADV
מ.ד. 53450
אבישי מלכה, עו"ד

מלכה, ליבוביץ, שער ושות' - משרד עורכי דין
ב"כ המבקשים