

החלטה	04/03/2012
בקשה 11 בתיק 30752-03-11	
ש' מיכל נד"ב	
אני מאשרת את תיקון בקשת האישור כמבוקש. המבקשים ימציאו בקשה מתוקנת בתוך 7 ימים.	
לאחר הגשת הבקשה המתוקנת יפעלו המבקשים בהתאם להוראת סעיף 6(א) בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 והוראת תקנה 3(א) בתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010.	
הצדדים יגישו הסדר פשרה מתוקן ויצרפו לו הודעה ראשונה מתוקנת בהתאם, ולפי הוראת סעיפים 18(ג) ו-25(ד) בחוק הנ"ל.	
ת.פ. 11.3.12	
מוסכמת מטעם הצדדים	

בת.א. 30752-03-11
 בקשה מס' 10
 בפני כב' השופטת מיכל נד"ב

ג'ייטי בע"מ, ח.פ. 514451327
 ד"ר, ת.ז. 27179720
 כ עוה"ד שגיא דותן ו/או מוטי וילבר
 היצירה 18, רמת-גן, 52521
 03-6127279; פקס: 03-612737

המבקשים
 (התובעים)

- נגד -

תקשורת בע"מ, ח.פ. 511076572
 כ עוה"ד ברקמן וקסלר בלוס ושות'
 עזריאלי 1, תל אביב, 67021
 03-6072220; פקס: 03-607222

המשיבה
 (הנתבעת)

בעקבות החלטת בית המשפט הנכבד מיום 2.2.12, במסגרת הבקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית שבכותרת, מתבקש בית המשפט הנכבד כדלקמן:

א. בהסכמת הצדדים ובהתחשב בנימוקים שיפורטו להלן, לתכן את הגדרת הקבוצה בבקשה לאישור התביעה כייצוגית, כך שהגדרת הקבוצה תהא כדלקמן:

"קבוצה של 794 מנויי פלאפון אשר נמנו על תוכנית Business Optimum 2010 בתקופה שהתל מתאריך 17.3.10 ועד לתאריך 25.7.10, ואשר נמנו על אחת מן ההסבות שלהלן:

א. הטבה במסגרתה הוצעו 500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך תודשי של 19.90 ₪.

ב. הטבה במסגרתה הוצעו 1,500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך תודשי של 39.90 ₪.

ב. בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 2.2.12, לזנק את הגדרות המונחים "עילות התביעה והבקשה" ו"ויתור וסילוק", שבעמי 3 להסדר הפשרה, כדלקמן:

כל הנושאים, הטענות, העילות והעניינים עליהם נסבה התביעה או הבקשה, או העולים ממנה, ולרבות כל עניין ו/או עילת תביעה ו/או טענה ו/או עובדה, הכול בקשר עם התוכנית וההטבה כפי הגדרתן להלן, עליהם מתבססת ו/או נשענת התביעה או הבקשה (בגין כל אלה יהיה ויתור וסילוק).

"עילות התביעה והבקשה"

ויתור סופי, מלא ומוחלט של כל אחד מחברי קבוצת התובעים בתביעה או בבקשה (לרבות של המבקשים עצמם) כלפי הנתבעת וכל מי מטעמה על כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה ו/או זכות מכל מין ו/או סוג שהוא הנוגעים ו/או הקשורים במישרין לענייני ולעילות התביעה או הבקשה, או העולים ממנה, בין אם מותלים ובין אם לאו, ובחס לכל חליך משפטי ו/או מעין משפטי (ובכלל זה חליך בוררות) ו/או תביעה שנובעת במישרין מן המעשים והמחדלים הנוטענים בתביעה או בבקשה.

"ויתור וסילוק"



בית המשפט המחוזי מרכז

28/03/2012

ת"צ 30752-03-11 אינוגרטי בע"מ ואח' נ'
פלאפון תקשורת בע"מ

מספר בקשה (رقم الطلب): 11

אישור על פתיחת בקשה
مُصادقة على تسجيل طلب

ניתן אישור כי ביום (نُصادق بهذا أنه في يوم) 28 מרץ 2012 בשעה (بالساعة) 18:11 הוגשה בקשה מסוג (قُدم طلب من نوع): כללית, לרבות הודעה בקשה של תובע 1 כללית, לרבות הודעה הודעה בדבר הגשת בקשת מתוקנת לאישור תובענה ייצוגית בתיק (بقضية) ת"צ 30752-03-11 אינוגרטי בע"מ ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ.

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): 11.

בכל פנייה לבית המשפט בנוגע לבקשה זו, יש לציין את מספר הבקשה.
 كل مراجعة للمحكمة المتعلقة في الطلب عليك أن تذكر رقم الطلب.

בית המשפט המחוזי מרכז

28/03/2012

ת"צ 30752-03-11 אינוגרטי בע"מ ואח' נ'
פלאפון תקשורת בע"מ**המבקשים:**

אינוגרטי אינוגרטי בע"מ

אברהם רוט

המשיבים:

פלאפון פלאפון תקשורת בע"מ

בקשה כללית

1. בהתאם להחלטת כבוד בית המשפט מיום 4.3.2012 ולארכה שניתנה על ידו בהחלטתו מיום 12.3.2012, מתכבדים בזאת המבקשים להגיש בקשה מתוקנת לאישור תובענה ייצוגית, אליה מצורף תצהיר מתוקן בהתאם של המבקש 2. יובהר, כי מעבר לנדרש הועברה הבקשה המתוקנת, טרם הגשתה, לעיונו של ב"כ המשיבה וכי המשיבה ביקשה להביע את הסתייגותה מטענת המבקשים שבסעיף 58 לבקשה המתוקנת. 3. המבקשים יפעלו כעת, לאחר הגשת הבקשה המתוקנת, בהתאם להוראות סעיף 6 (א) לחוק תובענות ייצוגיות והוראת תקנה 3(א) לתקנות תובענות ייצוגיות, ויעבירו את הבקשה המתוקנת לידי הגורמים הרלבנטיים. 4. הצדדים שוקדים בימים אלה על הכנת הסדר פשרה והודעה ראשונה מתוקנת ואלו יוגשו, כך הם מקוים, בימים הקרובים.

שגיא דותן, עו"ד

מגיש הבקשה

הוגש אלקטרונית על ידי: מספר זיהוי 028918183

בעניין:

1. אינוגריטי בע"מ, ח.פ. 514451327
2. אבי רוט, ת.ז. 27179720
שניהם מרח' דוד רוזיאל 4, גבעת שמואל 54427
על ידי עוה"ד שגיאה דותן ו/או מוטי זילבר
מרחוב היצירה 18, רמת-גן 52521
טל': 03-6127373; פקס': 03-6127279

המבקשים

- נ ג ד -

פלאפון תקשורת בע"מ, ח.פ. 511076572
מדרך יצחק רבין 33, גבעתיים
על ידי עוה"ד ברקמן וקסלר בלום ושות'
ממרכז עזריאלי 1, תל אביב 67021
טל': 03-6072222; פקס': 03-6072220

המשיבה

בקשה (מתוקנת) לאישור תובענה ייצוגית
לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006

בהתאם להחלטת כבוד בית המשפט מיום 4.3.2012, מתכבדים בזאת המבקשים להגיש בקשה מתוקנת לאישור התובענה אותה הגישו כתובענה ייצוגית, לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").

ההדגשות בצייטוטים השונים המופיעים בבקשה דנן אינן קיימות במקור והוספו כולן על ידי הח"מ, אלא אם נאמר אחרת.

על מנת שלא להכביד על כבוד בית המשפט במסמכים שכבר קיימים בתיק בית המשפט ואשר צורפו לבקשה המקורית, מצורף לבקשה מתוקנת זו רק נספח 2 – תצהיר המבקש, שכן אף הוא תוקן על מנת להתאימו לנוסח הבקשה המתוקנת.

המבקשים שומרים על זכותם לתקן את התובענה, לאחר שיתקבל בידיהם מידע נוסף מהמשיבה שאינו מצוי לפי שעה בידיהם.

✍ כתב התביעה מצ"ב כנספח 1 לבקשה זו.

✍ תצהיר המבקש מצ"ב כנספח 2 לבקשה זו.

התובענה דן, המוגשת כנגד המשיבה, מוגשת כתובענה ייצוגית בשם כל מי שנכלל בקבוצה, שהגדרתה היא כדלקמן:

"קבוצה של 794 מנויי פלאפון אשר נמנו על תוכנית Business Optimum 2010 בתקופה החל מתאריך 17.3.10 ועד לתאריך 25.7.10, ואשר נמנו על אחת מן ההטבות שלהלן:

א. הטבה במסגרתה הוצעו 500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך חודשי של 19.90 ₪.

ב. הטבה במסגרתה הוצעו 1,500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך חודשי של 39.90 ₪."

ואלו עובדות ונימוקי הבקשה:

א. מבוא

1. בקשה זו לאישור התובענה, המוגשת בצידה, כייצוגית, עניינה בהפרת חוזה ו/או קיום חוזה בחוסר תום לב ו/או הטעייה מכוונת בכריתת חוזה ו/או ניהול מו"מ לכריתת חוזה בחוסר תום לב ו/או עשיית עושר ולא במשפט ו/או עוולה של הפרת חובה חקוקה, אשר כולן, יחד ולחוד, מקימות לחברי הקבוצה, כמוגדר להלן, זכות לאכיפה, זאת לצד הזכות לפיצוי.

תמצית הדברים:

2. ביום 2.6.2010, במטרה שהמבקשים לא יעברו לרשת מתחרה, פתו המבקשים ע"י נציגי המשיבה להצטרף לתכנית של המשיבה בשם "Business Optimum 2010".

3. בפגישה שנערכה בין המבקש לנציגי המשיבה, באחד ממרכזי השירות של המשיבה, שוכנעו המבקשים שלא לעבור לרשת מתחרה ולהצטרף לתכנית הנ"ל, זאת לאחר שהוצגו בפניהם עיקרי הדברים, בתחילה בע"פ ולאחר מכן באמצעות דף שכותרתו **"חשוב לנו לדעת שהתכנית אליה הצטרפת, ברורה ומובנת לך ולכן ריכזנו עבורך מספר פרטים חשובים"** (הדגשה במקור) (להלן: **"דף ריכוז פרטים חשובים"**).

4. במסגרת התכנית הנ"ל רכשו המבקשים מהמשיבה, תמורת סך של- 19.90 ₪ לחודש, 500 דקות שיחה, ל- 5 יעדים נבחרים אישיים, , מבלי שאיש מנציגי המשיבה טורח לציין קיומה של מגבלה מהותית בהגדרתם של אותם 5 יעדים נבחרים, **מגבלה כה מהותית שמונעת את הגדרתם של מרבית קווי הטלפון במדינת ישראל** - לא ניתן להגדיר את מנויי "סלקום", "אורנג'י" ו- "מירס" כיעדים נבחרים - ומבלי שהדבר מצוין בדף "ריכוז פרטים חשובים" ובפרטי ההסכם.

5. המשיבה הורתה למבקשים להגדיר את 5 היעדים באמצעות האתר האינטרנט של המשיבה. בבואם של המבקשים להגדיר, באמצעות אתר האינטרנט של המשיבה, את אותם 5 יעדים נבחרים, נתקלו המבקשים בהודעת שגיאה, הקובעת כי "עדכון היעדים נכשל" "המספר XXXXXXXX אינו יכול לשמש כיעד נבחר".
6. המבקשים, אשר כמובן הופתעו מתוכן הודעה זו, מיהרו ופנו לשירות הלקוחות של המשיבה, או אז לראשונה למדו על קיומה של אותה מגבלה מהותית בהגדרת היעדים, אשר לא צוינה בפני המבקשים ואשר מנוגדת וסותרת מפורשות את הרשום בדף ריכוז פרטים מהותיים ובחווה ההתקשרות עצמו.
7. במשך מספר שבועות התקיימו שיחות רבות בין המבקש ובין מוקד השירות של המשיבה, 4 פעמים אף הטריח עצמו המבקש אל מוקד השירות של המשיבה בפתח תקווה ונפגש עם מנהל הסניף איברהים והציף בפניו, בין היתר, את העניין דנן, כאשר כל שביקשו המבקשים היה כי המשיבה תקיים את התחייבותה החוזית ובשעה שנציג המשיבה לא הצליח להראות כיצד מגבלה כה מהותית באה לידי ביטוי בחווה ההתקשרות; המבקשים לא ביקשו פיצוי, לא ביקשו להתקשר במסלול משופר ולא ביקשו לצאת מן ההסכם, אלא אך את קיומו.
8. לאחר כחודש וחצי של טרטורים, בתאריך 15.7.2010, פנה המבקש אל מנכ"ל המשיבה דרך אתר האינטרנט של המשיבה.
9. לאחר מכן התקיימה אף פגישה שפרטיה יובאו בהרחבה להלן, עם נציגת הנהלה בכירה של המשיבה - גב' הדס צרפתי, אשר במקרה אף נכחה במרכז השירות במעמד חתימת החווה נשוא התובענה דנן.
10. ברוב ייאושם, **לפני כחצי שנה**, לאחר שהמבקשים חשו תסכול ועלבון מהצעות שונות שהועלו בפניהם ע"י גב' צרפתי ותוך התחמקות מלדון וליתן התייחסות עניינית לבעיה לגופה, ומשנאשו מלהתמודד עם נציגי המשיבה באמצעות ערוצי השירות המקובלים, שכרו את שירותיו של עורך דין ושלחו באמצעותו למשיבה מכתב בדואר רשום עם אישור מסירה, במסגרתו העלו בפני המשיבה את הפגמים שבאופן בהתנהלותה ואת החשש שמדובר בפגיעה ממשית במספר רב של צרכנים, אלא שעד היום, בחלוף למעלה מ- 6 חודשים לאחר הפנייה, לא זכו המבקשים למענה ענייני לפנייתם הנ"ל.
11. פנייה זו מוגשת לבית המשפט רק כעת, לאחר שהמבקשים נואשו והגיעו להכרה כי המשיבה מסרבת בתוקף לקיים את התחייבויותיה החוזיות, כל זאת מבלי להתייחס לטענות לגופן.
12. יצוין, כפי שיפורט בהרחבה להלן, כי עניין לנו בחווה חד משמעית, אשר הן בפרטיו והן בדף "ריכוז פרטים חשובים", אין מקום לטעות ו/או לדו-משמעות אשר לתוכנו; בנוסף, **נתמכות טענות המבקשים, כפי שיפורט להלן, בהקלטת שיחה שהתנהלה בין המבקש ובין גב' צרפתי.**
13. יצוין, כי המשיבה, במספר הזדמנויות וכפי שיפורט להלן, יותר מהעבירה רמז אודות התנהלותה הקלוקלת בעניין זה, תוך שהציעה למבקשים הצעות שונות ונחותות ליישוב המחלוקת, אלא שכל רצונם של המבקשים היה כי המשיבה תכבד את התחייבותה החוזית,

הכתובה בצורה ברורה ומפורשת שאינה ניתנת לפרשנות שונה, ותכבד אותה כלשונה, אלא שלכך לא הסכימה המשיבה.

ב. הצדדים

14. המבקשת, אינוגריטי בע"מ, הנה חברה פרטית המאוגדת כדין בישראל, בבעלותו של המבקש, אשר התקשרה עם המשיבה בהסכם ההצטרפות, המחייב אותה להיות לקוחת המשיבה במשך 36 חודשים ואשר מחויבת בקנסות יציאה בסך אלפי ש"ח, הכול כמפורט בהרחבה להלן, ומי שרשומה אצל המשיבה כ"לקוח" עסקי מס' 4668663.

15. המבקש, מר אבי רוט, הנו בעל המניות היחיד במבקשת, מנהלה ומי שחתם על הסכם ההצטרפות מול המשיבה בשם המבקשת, וכן מי שרשום אצל המשיבה כ"מנוי" ומחזיק במכשיר טלפון נייד ברשת המשיבה שמס' 050-7386287 וכן במכשירים נוספים.

16. המשיבה – פלאפון תקשורת בע"מ הנה חברה פרטית לשירותי תקשורת סלולארית, המאוגדת כדין בישראל ואשר מחזיקה ברישיון כללי מאת משרד התקשורת למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן), מכוח חוק הבזק, התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש), התשל"ב-1972.

ג. התובענה האישית

17. המשיבה התקשרה עם לקוחותיה בתכנית מסוג BUSINESS OPTIMUM 2010 (להלן: "התכנית"), במסגרתה הציעה ללקוחותיה, בין היתר ובמה שרלבנטי לתובענה דנן, חבילת תקשורת, מכוחה ולאחר ההצטרפות לחבילה היה זכאי הלקוח להגדיר 5 יעדים אישיים נבחרים אליהם יוכל להתקשר עד למכסה של 500 דקות בחודש, תמורת סך של- 19.90 ₪ לחודש (להלן: "החבילה").

18. ביום 2.6.2010 התקשרו המבקשים עם המשיבה, במוקד השירות של המשיבה בפתח-תקווה, בהסכם התקשרות, בעסקה שמספרה 17717633, לתקופה של 36 חודשים, במסגרתו הצטרפו לתכנית ובמסגרתה לחבילה כמפורט לעיל (להלן: "הסכם ההצטרפות").

19. במסגרתה של הפגישה כאמור במוקד השירות של המשיבה, ישבו נציגי השירות של המשיבה, ה"ה אסף, אביתר, מנהל הסניף איברהים, וכן גב' הדס צרפתי, אשר הזדהתה בפני המבקש כנציגת שירות בכירה מטעם הנהלת החברה אשר במקרה נמצאת בסניף, והסבירו למבקשים בכתב ובעל פה, בפגישה שארכה כשעה וחצי, אודות תנאי התכנית והחבילה, תוך שהם מסבירים למבקשים בפרוטרוט כי בנק הדקות בן 500 הדקות כולל שיחה לכל יעד נבחר, כשהם נמנעים בכל דרך מלציין כי היעד הנבחר יכול להיות אך ורק כזה הנמנה על רשת "פלאפון", "הוט" או "בזק" ואיננו יכול להיות ברשת "סלקום", "מירס" או "אורנג", המהווים יחד את מרבית היעדים הסלולריים (71%) במדינת ישראל.

העתק תרשומת שערך המבקש במהלך הפגישה, המציינת את פרטי ההצעה שהוצעה

למבקשים, מצ"ב ומסומן 3.

העתקי דו"ח של מרכז המחקר והמידע של הכנסת מיום 1.6.2009, המנתח את שוק הסלולר

בישראל, וכן "עיקרי התקציב 2011-2012" של משרד התקשורת, מצ"ב ומסומן 4.

20. נציגי המשיבה הורו למבקש, כי הגדרת 5 המספרים הנבחרים תיעשה על ידו לאחר הפגישה, באמצעות האינטרנט או באמצעות מוקד השירות הטלפוני ולא במהלך הפגישה.

21. לאחר שהמבקש ניסה להגדיר יעדים נבחרים באמצעות אתר האינטרנט וקיבל הודעת שגיאה סתמית "מספר 054-XXXXXX אינו יכול לשמש יעד נבחר", פנה המבקש אל מוקד השירות הטלפוני, שם הוסבר לו לראשונה כי קיימת מגבלה מהותית ביותר אודות הגדרת היעדים הנבחרים - לא ניתן להגדיר כיעד כ 71% מהנמענים הסלולאריים במדינת ישראל - לקוחות רשת "סלקום", "מירס" ו"אורנג'"; מגבלה, אשר יובהר, אף מנוגדת לאמור באתר האינטרנט של המשיבה, שם מצוין במפורש כי "ניתן להגדיר כל יעד".

העתק הדף הרלבנטי מאתר האינטרנט של המשיבה מצ"ב ומסומן 5.

22. המבקשים, אשר כמובן הופתעו מתוכן הודעה זו, בהיותה סותרת באופן מהותי את פרטי ההסכם החד משמעי, מיהרו ופנו לשירות הלקוחות של המשיבה, לאחר שלמדו כאמור על קיומה של אותה מגבלה מהותית כאמור לעיל בהגדרת היעדים, אשר לא צוינה בפני המבקשים ולא מופיעה לא בדף ריכוז פרטים מהותיים, לא בחוזה ההתקשרות עצמו ואף מנוגדת לאמור בהם.

23. במשך מספר שבועות התקיימו שיחות רבות בין המבקש ובין מוקד השירות של המשיבה, 3 פעמים אף הטריח עצמו המבקש אל מוקד השירות של המשיבה בפתח תקווה ונפגש עם מנהל הסניף איברהים והציף בפניו, בין היתר, את העניין דנן, כאשר כל שביקשו המבקשים היה כי המשיבה תקיים את התחייבותה החוזית ובשעה שאיברהים מנהל הסניף לא הצליח להראות כיצד מגבלה כה מהותית באה לידי ביטוי בחוזה ההתקשרות; המבקשים לא ביקשו פיצוי, לא ביקשו להתקשר במסלול משופר ולא ביקשו לצאת מן ההסכם, אלא אך את קיומו.

24. לאחר כחודש וחצי של טרטורים, בתאריך 15.7.2010, פנה המבקש אל מנכ"ל המשיבה דרך אתר האינטרנט של המשיבה.

25. כך יצא, כי חרף הצטרפותם של המבקשים לתכנית האמורה, לא יכולים היו המבקשים, חרף חיובם המלא עבור בנק הדקות, לנצל את בנק הדקות (500 דקות שיחה) במלואו ובאופן מיטבי, לרבות בדרך של שינוי מדי חודש את הגדרת היעדים הנבחרים, בהתאם לדפוס השימוש המשתנה שלהם, כאשר בד בבד חויבו בגין שיחות יוצאות ליעדים נבחרים אליהם מתקשרים המבקשים בתדירות גבוהה, אשר המבקשים היו סבורים לתומם כי יוגדרו במסגרת התכנית ויהיו משכך פטורים מתשלום, שהרי כך הוגדר בפגישה האמורה שבין הצדדים וכך מנוסח באופן חד-משמעי במסמכי החוזה המצורפים להלן.

26. יתרה מכך, עיון מדוקדק, רק בדיעבד, ב- 12 העמודים של הסכם ההצטרפות עליו חתמו המבקשים, ובכלל זה בטבלה שבעמ' 4 להסכם, ובעמוד הראשון, הראשי להסכם - בדף "ריכוז פרטים חשובים" ושגם עליו חתמו המבקשים (להלן יחד: "מסמכי ההצטרפות"),

מעלה כי לא בכדי סברו המבקשים, נוסף על שנאמר להם כאמור בע"פ על ידי נציגי המשיבה, כי ביכולתם להגדיר כל יעד שהוא.

העתק הסכם ההצטרפות מצ"ב ומסומן 6.

27. בדף בראשי, הראשון להסכם (דף ריכוז פרטים חשובים), שהוא היחיד שהוצג למבקש ושנציגי המשיבה עברו איתו על תוכנו ושכותרתו כאמור – **"חשוב לנו לדעת שהתוכנית אליה הצטרפת ברורה ומובנית לך ולכן ריכזנו עבורך מספר פרטים חשובים"** (הדגשה במקור), נאמר אך כך, באופן שאינו משאיר מקום לספק ושכל מטרתו לאפשר ללקוח לחתום על הסכם ההצטרפות כלאחר יד ומבלי לנבור בעמודים המפורטים של הסכם ההצטרפות, המנוסחים בשפה משפטית ובאותיות קטנות:

"כמות דקות שיחה פנים ארגוניות /או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי): תשלום

חודשי קבוע: 19.9 ₪

כמות דקות שיחה פנים ארגוניות /או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי): 500

תקופת ההטבה: עד חודשים 36"

28. אם לא די בעמוד הראשון והמרכז של הסכם ההצטרפות, הנושא את הכותרת "פרטים חשובים", הרי שגם עיון בדיעבד בעמ' 5-2 להסכם ההצטרפות, שכותרתם "נספח למנוי" ובייחוד הטבלה שבעמ' 4, חוזרת במדויק על שנאמר לעיל במסמך "ריכוז פרטים חשובים", כדלקמן:

תיאור	תשלום חודשי קבוע	כמות דקות שיחה פנים ארגוניות /או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי)	תקופת ההטבה
כמות דקות שיחה פנים ארגוניות /או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי)	19.9 ש"ח	500	עד חודשים 36

הווה אומר, גם כאן, עניין לנו בניסוח חד-משמעי, אשר אינו מציין ולו ברמז כי קיימת מגבלה כלשהי ובודאי שלא מגבלה כה מהותית, כמו הגבלה בהגדרת יעדים, המונעת התקשרות אל כ- 71% מהמספרים הניידים במדינת ישראל.

29. ואולם אם לא די בכל זה, אף עיון מעמיק מצד ב"כ המבקשים בעמ' 12-6 להסכם ההצטרפות, אשר נוסחו ע"י המשיבה, בוודאי בעצת עורכי דין מטעמה, בשפה משפטית ובאותיות קטנות, עיון שאין מצופה כי יעשה ע"י הלקוח ההדיוט והסביר טרם החתימה על הסכם ההצטרפות, קובע במה שרלבנטי לעניינינו, בעמ' 9 סעי' 4.ד., כדלקמן:

"ד. כמות דקות שיחה ראשונות בחודש אל מנוי הלקוח ואו אל 5 יעדים נבחרים

אישיים (למנוי):

**דקות שיחה ראשונות בחודש, ללא תשלום בחיגו מהמנוי שבמסלול/הטבה אל מנויי
הלקוח הרשומים במספר הלקוח בפלאפון ואו אל מנויים ברשתות ניידות וסלולאריות
בישראל.**

30. עיינו הרואות – לא רק שלא נאמר מפורשות כי אותם 5 יעדים נבחרים חייבים להיות ברשת המשיבה או ברשתות "הוט" או "בזק", הסכם ההצטרפות קובע במפורש אחרת, קרי: **"מנויים ברשתות ניידות וסלולאריות בישראל"**.

31. הווה אומר – כלל המצגים אשר הוצגו למבקשים טרם ההתקשרות, החל בהסכם ההצטרפות על כל נספחיו וכלה בשיחות שבע"פ שנערכו בין המבקשים לנציגי המשיבה השונים, מעידים ללא דופי כי המגבלה המהותית לה טוענת המשיבה, כלאחר יד ובלא כל נימוק ו/או הפנייה להסכם ההתקשרות, אינה קיימת ואין בה כל ממש, ואף ככל שהמשיבה תנמק כעת את המקור לקיומה של אותה מגבלה, אזי אין בכך כדי לסייע לה בהיתן האמור לעיל ובהיתן כי עניין לנו בחוזה אחיד המנוסח ע"י המשיבה, על כל המשתמע מכך.

32. ביום 11.08.2010 בשעה 09:00, נערכה פגישה בין המבקש לנציגה בכירה של הנהלת המשיבה, ממחלקת שירות לקוחות, אשר נכחה בעת הצעת החבילה וחתימת החוזה, גב' הדס צרפתי, שיחה שהוקלטה ע"י המבקש, ובמסגרתה יותר מרמזה נציגת הנהלת המשיבה, כי המשיבה מודעת לבעיה ומשכך מציעה למבקשים מסלול חלופי, לטענתה (המוכחשת על ידי המבקשים מכול וכל) יותר אטרקטיבי, כל זאת כתחליף תמוה לתכנית אליה הצטרפו המבקשים ומבלי שהיא טורחת ומנמקת מדוע בכלל, לשיטתה של המשיבה, מוצע למבקשים אותו מסלול חלופי, ותוך שהיא נמנעת במכוון מלהשיב לשאלות המבקש הנוגעות לתכנית הקיימת נשוא התובענה דנן ובכלל זה אף אינה טורחת להפנות את המבקש לסעיפים אשר לטעמה יוצרים את אותה מגבלה מהותית בהגדרת היעדים.

33. הפגישה הנ"ל הסתיימה באולטימטום מצד המשיבה, כי על המבקשים להודיע בתוך שבוע באם הם מסכימים לעבור למסלול החלופי שהוצע להם כאמור ע"י גב' צרפתי (שעלותו עבור המבקשים, כפי שגם נטען באוזני גב' צרפתי והוסכם על ידה, בוודאי גבוהה יותר).

34. כפי שעולה באופן חד משמעי מהפגישה האמורה, שתועדה ע"י המבקש ותומללה ע"י איש מקצוע, למשיבה אין תשובה לטענת המבקשים נשוא התובענה דנן, במשך כל השיחה, היא אינה מכחישה ולו פעם אחת את הטענה שבפגישת המכירה, בה היא השתתפה, המגבלה נשוא התובענה בבחירת יעדים לא הוצגה למבקש, והיא אף מודה, באמצעות נציגתה כאמור, כי זו הסיבה לקיום הפגישה וכי אלמלא כן הפגישה כלל לא הייתה מתקיימת.

35. להלן מספר ציטוטים נבחרים אשר נגזרו מהתמלול המלא (שהעתקו המלא מצ"ב להלן):

"אבי רוט: בואי נתחיל מדבר הכי פשוט. למה אני לא יכול לקבל את המסלול....

הדס צרפתי: כי המסלול שאתה הבנת שהובטח, זה לא מסלול קיים."

(ראה עמ' 6 שורות 162-163 לתמלול).

"אבי רוט: זה.. מה שנאמר לי בפגישה.. אני לא יודע מה באמת הזנתם לי במערכת והכל..

זה.. כתבתי שאיברהים סידר לי את המסלול.

הדס צרפתי: זה מה ש...? זה מה שחתמתם עליו גם? אני יכולה לראות שניה מה חתמתם?
אבי רוט: אני מעריך שכן, האמת היא שעוד לא.. אפילו לא השוויתני.. זה מה שאיברהים..
 מכר לי.

הדס צרפתי: אוקי. זה מה שהסכמת לקנות..

(ראה עמ' 7 שורות 184-188).

"אבי רוט: כן, הבעיה שגם פה כתבתם, את רואה? קיבלתי הדפסה מכס.

הדס צרפתי: בשביל אנחנו יושבים פה יחד. אם לא היה כתוב את זה, לא היינו באים
 לשבת כאן יחד. אתה מסכים איתי?"

(ראה עמ' 21 שורות 602-604).

"אבי רוט: אז..כמות דקות שיחה עם חמישה יעדים נבחרים. חמש מאות. אני חושב
 שלהכליל..לא יודע, שישים, שבעים אחוז מאוכלוסית המדינה, אה..אולי זה פרט חשוב
 שמן הראוי היה שיוסבר כאן.

הדס צרפתי: בסדר (לא ברור) בשביל זה אנחנו יושבים כאן יחד..

(ראה עמ' 22, שורות 634-637).

"אבי רוט: אבל אני היחיד ששאל את השאלה הזאת? כאילו, מתוך המיליון מנויים של
 פלאפון רק אני שמת לי לב לזה? כאילו..זה מוזר לי.

הדס צרפתי: זה משהו שאתה..אתה חידשת לי..

(ראה עמ' 24 שורות 705-707).

הדס צרפתי: כן, אבל יש כאן עוד כמה דברים, אני פשוט. עזוב.. זה לא נמצא את זה שם,
 אין טעם.

(ראה עמ' 29 שורה 832).

אבי רוט: בית..בית. לא צריך לחפור. יש את העמוד המרכזי.

הדס צרפתי: כן, זה מספיק, נכון.

אבי רוט: וזה מספיק, נכון?

הדס צרפתי: ואמרתי לך שזאת הסיבה שאנחנו יושבים פה.

אבי רוט: יפה.

הדס צרפתי: זה פעם שלישית.

אבי רוט: כן. ואני לא מזכיר חלילה דברים כמו מה שנאמר לי כש.. כשמכרו לי את זה.

הדס צרפתי: כי הי לך הסיבוכים שהיה..

אבי רוט: כי אין לי.. הם בסופו של דבר אמרו, על זה חתמתם.. על זה חתמנו שנינו.

הדס צרפתי: אוקי..

(ראה עמ' 36 שורות 1045-1036).

העתק ההקלטה ותמלול מקצועי מלא שלה, מצ"ב ומסומנים 7.

36. המבקשים, שלא נענו לאולטימטום כאמור שהוצב להם ע"י המשיבה ושכל מבוקשם היה כי המשיבה תעמוד בהתחייבותיה החוזיות, פנו לב"כ הח"מ והלה פנה בכתב למשיבה ביום 17.8.2010, לצד פנייה בגין הפרות נוספות מצד המשיבה, בדרישה כי המשיבה תעמוד בהתחייבותה המפורשת ותפעל לאכיפתה של ההתחייבות.

העתקי מכתב הדרישה מאת עו"ד זילבר ואישור המסירה מצ"ב ומסומנים 8.

37. חרף חלוף זמן ארוך ממועד קבלת מכתב הדרישה לידיה והימנעותה של המשיבה מלהשיב לפניית המבקשים כאמור, נמנעו המבקשים מלנקוט בהליכים משפטיים.

38. בחלוף כחודשיים נוספים, לכשבחרה המשיבה סוף כל סוף להגיב לפניית המבקשים כאמור, אך פנתה לח"מ – עו"ד זילבר וביקשה כי יעביר לה יפויי כוח, אשר נמסר לה זה מכבר, שאם לא כן לא תוכל לשוב אליו עם תשובה, זאת תחת התמודדות עם טענות המבקשים לגופן.

העתק פניית המשיבה מצ"ב ומסומן 9.

39. עו"ד זילבר מיהר מיד לשלוח למשיבה, בשנית, יפויי כוח, ואולם תשובת המשיבה טרם ניתנה עד למועד הגשת תובענה זו, משך כ- 6 חודשים, ונראה מהאמור לעיל, כי לא בכדי, שכן ניכר מהתנהלות והתחמקות המשיבה כי אין בפייה תשובה הולמת וכי ככל הנראה גם היא מבינה כי היא מפרה את ההתחייבות הפרה יסודית ואולם כי משיקולי מדיניות ו/או שיקולים פנימיים כאלה ואחרים, שאינם מעניינם של המבקשים, היא מנועה מלעמוד בהתחייבותה כלפי המבקשים.

העתק תשובתו של עו"ד זילבר מצ"ב ומסומן 10.

40. בדרך זו הפרה המשיבה ברגל גסה ובחוסר תום לב משווע את התחייבותיה החוזיות כלפי המבקשים ובכך הפרה את הסכם ההצטרפות הפרה יסודית, זאת תוך כדי שהיא אף מפרה את חובתה לקיומו של חיובה מכוח החוזה בדרך מקובלת ובתום לב (סעי' 39 לחוק החוזים (חלק כללי) ואת חובתה לניהול מו"מ לקראת כריתתו של חוזה בתום לב (סעי' 12 לחוק החוזים (חלק כללי), באופן המקים למבקשים את הזכות לאכיפה בהתאם להוראת סעי' 3 לחוק החוזים (תרופות) ולפיצויים בעד הנזק שנגרם להם עקב כך בהתאם להוראות סעיפים 10 ו-13 לחוק החוזים (תרופות);

כמו-כן, בהטעותה את המבקשים כאמור, הפרה המשיבה את הוראת סעי' 2 לחוק הגנת הצרכן, באופן שמקים למבקשים את הזכות לפיצוי;

בהפרתה את הוראות הדין כאמור, אף ביצעה המשיבה כלפי המבקשים עוולה של הפרת חובה חקוקה (סעי' 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש), המקימה למבקשים את הזכות לפיצוי בעבור נזיקיהם שעקב ההפרה;

וכן התעשרה שלא כדין על חשבון המבקשים, באופן שמקים למבקשים את הזכות להשבת הכספים שנגבו מהם שלא על פי דין בהתאם להוראת סעי' 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט וכפי שיפורט להלן.

ד. הסעד האישי

41. בהינתן כל האמור לעיל, קמה למבקשים הזכות לדרוש את אכיפתו של ההסכם וכן לפיצויים ע"י המשיבה בעבור הפרות יסודיות של הסכם ההצטרפות ובעבור נזקיהם, וכן להשבת הכספים בהם התעשרה המשיבה שלא כדין ועל חשבונם של המבקשים.

42. עפ"י הערכת המבקשים, מוערך סך נזקיהם לתקופת ההתחייבות (בת 36 החודשים), עקב הפרת המשיבה את חוזה ההתקשרות עמה, בסך של- 4,305.18 ₪ (לפני מע"מ), זאת עפ"י חישוב כדלקמן:

א. עבור החודשים אשר קדמו למועד הגשת בקשה זו (להלן: "תקופת העבר") – נוסחת חישוב הנזק מבוססת על הטענה כי ככל שחברי הקבוצה יכולים היו להגדיר 5 יעדים נבחרים לכל הרשתות, הם היו מנצלים את מלוא הדקות שבהטבה, מדי חודש משך כל תקופת העבר.

ב. עבור החודשים שלאחר הגשת בקשה זו (להלן: "תקופת העתיד"): אכיפת ההתחייבות החוזית, קרי: מתן האפשרות להגדרת 5 יעדים נבחרים לכל הרשתות ו/או פיצוי בהתאם לנוסחת החישוב לתקופת העבר.

ג. לנזק הממוני הנ"ל יש לצרף נזק מינימאלי שאינו ממוני של המבקש, בגין טרחתו המיותרת ועוגמת הנפש הרבה שנגרמה לו עקב התנהלותה של המשיבה, המוערך לצרכי תביעה זו בסך של- 50 ₪ לכל תקופת ההתחייבות, בין היתר בהתאם להוראת סעיף 20 (ה) סיפא לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006 ולפסיקה, אשר הכירה, בנסיבות של העדר גילוי, בזכות לפיצוי נפרד שאינו ממוני נוסף לנזק הממוני.

ה. תביעתה של הקבוצה

43. כאמור לעיל, הקבוצה מוגדרת כ-"קבוצה של 794 מנויי פלאפון אשר נמנו על תוכנית Business Optimum 2010 בתקופה החל מתאריך 17.3.10 ועד לתאריך 25.7.10, ואשר נמנו על אחת מן ההטבות שלהלן:

א. הטבה במסגרתה הוצעו 500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך חודשי של 19.90 ₪.

ב. הטבה במסגרתה הוצעו 1,500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך חודשי של 39.90 ₪.

44. אך טבעי הוא, כי אין ברשות המבקשים מידע אודות היקף הלקוחות שהצטרפו לחבילה האמורה ולחבילות דומות וכי בהתאם לכך אין בידיהם כלים ממשיים להעריך במדויק את היקפה וסכומה של התובענה הייצוגית, ואולם לכבוד בית המשפט ו/או למומחה מטעמו - אין ולא תהיה כל מניעה לקבל מהמשיבה נתונים אודות כך בהמשך וככל שהדבר יידרש; להלן בהמשך תפורט הערכתם של המבקשים את סכום התובענה הייצוגית.

ו. חוסנה הכלכלי של המשיבה

45. ככל שבית המשפט הנכבד ייעתר לתובענה ייצוגית זו במלואה, למשיבות לא צפוי להיגרם נזק משמעותי, זאת נוכח חוסנה הכלכלי של המשיבה, בייחוד בשעה שחברת האם שלה - "בזק", הנה אחת החברות הגדולות והעשירות בישראל.
46. לכבוד בית המשפט ו/או למומחה מטעמו - אין ולא תהיה כל מניעה לקבל מהמשיבה ו/או מחברת האם שלה נתונים ודוחות מרוכזים אודות רווחיה העצומים.

ז. טענות משפטיות ועילות התביעה

47. התובענה הייצוגית דן, עניינה הטעייה מהותית וחסרת תום לב מצד המשיבה, תוך כדי עשיית עושר ולא במשפט ותוך הפרה שיטתית ומתמשכת של התחייבויותיה החוזיות והחוקיות כלפי לקוחותיה, הכול כפי שנטען בהרחבה בבקשה זו לעיל.
48. המבקשים יטענו להתקיימותן כנגד המשיבה של עילות תביעה, מצטברות או חלופיות, כדלקמן:

- א. הטעיה לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן");
 - ב. הפרת חובת הגילוי הקבועה בסעיף 4 לחוק הגנת הצרכן;
 - ג. הפרת הוראות חוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים");
 - ד. הפרת חובת תום הלב הקבועה בסעיף 12 לחוק החוזים;
 - ה. הפרת הוראת סעיף 39 לחוק החוזים ולפיו בקיומו של חיוב יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב;
 - ו. הטעיה כאמור בסעיף 15 לחוק החוזים;
 - ז. הפרת חובה חקוקה- כפי הוראת סעיף 63 לפקודת הנוזיקין, זאת בהפרתה כאמור את הוראות חוק החוזים, חוק הגנת הצרכן וחוק עשיית עושר ולא במשפט;
 - ח. גזל – כאמור בסעיף 52 לפקודת הנוזיקין;
 - ט. רשלנות- כפי הוראת סעיף 35 לפקודת הנוזיקין;
 - י. עשיית עושר ולא במשפט, לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.
49. התנהגות המשיבה כמפורט דלעיל מהווה הפרת חוזה, המזכה את המבקשים ואת כלל חברי הקבוצה בזכות לפיצוי, מכוח כל אחת מהוראות החוק המפורטות לעיל ובכלל זה מכוח סעיפים 10 ו-13 לחוק החוזים תרופות בשל הפרת חוזה, תשל"א-1970.

2ז. התקיימות התנאים לאישורה של

התובענה כייצוגית

50. בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת, ליתן את אישורו לניהולה של התובענה כתובענה ייצוגית, לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006, זאת בהתקיים כל התנאים הדרושים לכך עפ"י דין וכפי שיפורט להלן בהרחבה.

51. חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו 2006, קובע בסעיף 3(א), כי תובענה ייצוגית לא תוגש אלא בתביעה כמפורט בתוספת השנייה לחוק.

52. התובענה הייצוגית דן עונה על דרישת סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, כדלקמן:

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

"עוסק" מוגדר בחוק הגנת הצרכן, כ- "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק, כולל יצרן".

53. בשלב זה של הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, על המבקש לשכנע את בית המשפט הנכבד, כי עומדת לו לכאורה עילת תביעה אישית, אך אין להעמיד בהקשר זה דרישות מחמירות (ראה החלטתה של כבי' השופטת שטרסברג כהן בע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ' טמפו, פ"ד נא(2) 312 (פסקה 19).

54. אף לעניין הוכחת הנזק קובע סעי' 4(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי די לו למבקש בהוכחה כי לכאורה נגרם לו נזק.

55. בנוסף, סעי' 20(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע מנגנון מגוון במסגרתו רשאי כבוד בית המשפט לקבוע כיצד יידרשו החברים בקבוצה להוכיח את נזקם האישי, כאשר אף וככל שקיים קושי לזהות את חברי הקבוצה ולפצותם באמצעות מידע המצוי בידי המשיבה (והמבקשים יטענו כי בעניינינו מדובר במידע אשר המשיבה יכולה להמציא על נקל), אזי ניתן ליישם את עקרון הפיצוי לטובת הציבור המצוי בסעי' 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

56. התובענה הייצוגית עונה על כל דרישות סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, משהיא:

"מעוררת שאלות מהותיות של עובדה המשותפות לכלל חברי הקבוצה, אשר יש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה";

א. "תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין";

"קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של ככל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת"; ו;

"קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של ככל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב".

57. התובענה דן מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה. בבסיס התובענה הייצוגית דן עולות שאלות משותפות של עובדה הנוגעות לקבוצת התובעים כולה:

- א. האם הפרה המשיבה את חוזה ההתקשרות בינה ובין חברי הקבוצה ?
- ב. האם הטעתה המשיבה את חברי הקבוצה ו/או נהגה כלפיהם בחוסר תום לב ?
- ג. האם התקשרו חברי הקבוצה עם המשיבה בהסכם בשל הטעייה מצד המשיבה ?
- ד. האם נגרם נזק לחברי הקבוצה בשל מעשי ו/או מחדלי המשיבה ?
- ה. האם המשיבה עומדת בדרישות החוק והפסיקה בנוגע להתנהלותה מול לקוחותיה ?
- ו. האם המשיבה הפרה את הוראות חוק החוזים ?
- ז. האם המשיבה הפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן ?
- ח. האם המשיבה הפרה את הוראות חוק עשיית עושר ולא במשפט ?
- ט. האם המשיבה הפרה חובות חקוקות ?
- י. האם המשיבה הפרה הוראות פקודת הנזיקין והאם המשיבה התרשלה מול חברי הקבוצה ?
- יא. האם קמה חובה למשיבה לפצות את חברי הקבוצה או להשיב להם כספים ?

58. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין וחשיבותה הציבורית רבה, כפי שיפורט להלן. במקרה שלפנינו גודל הקבוצה גדול – 794 לקוחות אשר התקשרו עם המשיבה בהסכם הצטרפות לתוכנית (חבילת תקשורת) בשם BUSINESS OPTIMUM 2010, המזכה את הלקוח, כנגד תשלום חודשי קבוע, בבנק דקות לשימוש עבור יעדים אישיים נבחרים.

המבקשים יטענו, כי אלמלא תלונותיהם בפני נציגי פלאפון אודות הפרת התחייבותה של פלאפון, טרם הגשת תביעה ייצוגית זו על ידם, נקל להניח כי מספר חברי הקבוצה היה גדול הרבה יותר, שכן רק בעקבות תלונות המבקשים והדין ודברים שהתנהל בינם ובין נציגי פלאפון, חדלה פלאפון מלשווק את החבילה דן.

המבקשים יוסיפו ויטענו, כי חרף העובדה שפלאפון חדלה מלשווק את התכנית האמורה ובכך למעשה הכירה בטענות המבקשים וב"טעותה", נמנעה פלאפון מלפצות את חברי הקבוצה ולאכופן את התחייבותה החוזית לעתיד, ואלמלא התביעה הייצוגית דן קיים ספק רב אם היתה עושה כן.

59. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת, שכן המבקשים משוכנעים כי בהיותם לקוחות ישרים והגונים של המשיבה, כפי שאף מוכיחה התנהלותם כמפורט לעיל, ידאגו הם לנהל את ההליך בדרך הולמת ולטובת כלל חברי הקבוצה. המבקשים אף מיוצגים ע"י ב"כ הח"מ, המתחייבים להעמיד לרשות הקבוצה ייצוג

משפטי הולם וראוי וכל שיידרש על מנת לממש את זכויות החברים בקבוצה כלפי המשיבה ובשעה שלח"מ ניסיון קודם בתחום התובענות הייצוגיות.

60. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב, ולראיה כי במקרה דנן לא מיהרו המבקשים בהגשת תביעתם, נענו לבקשתה של נציגת הנהלת המשיבה, הגבי צרפתי, להיפגש עימה ואף היו קשובים להצעתה החלופית ובחנו אותה בכובד ראש מן ההיבט הכלכלי שלה לגופה ואף הקדימו ופנו בדרישה מתאימה בכתב למשיבה, כל זאת בניסיון כן ואמיתי להימנע ככל הניתן מן הצורך בנקיטת הליכים משפטיים.

ח. עילת התובענה האישית

61. סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות קובע, כי מי שרשאי להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית הוא אדם:

"שיש לו עילה בתביעה או בעניין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה".

62. המשיבה, כמפורט בהרחבה בבקשה זו לעיל, הפרה את התחייבויותיה החוזיות כלפי המבקשים, הפרה את חובת הגילוי המוטלת עליה עפ"י חוק הגנת הצרכן, ביצעה כלפי המבקשים עוולה של הפרת חובה חקוקה והתעשרה שלא כדין על חשבונם של המבקשים וגרמה בכל אלה למבקשים הפסדים כספיים, נזקים מיותרים, טרחה ועוגמת נפש רבים, כל זאת ממניעים, עניינים ושיקולים זרים שבטובתה האישית ותוך העדפתם של אלה על פני טובתם של המבקשים.

ט. הסעדים המתבקשים

63. המבקשים יטענו כי מעשי המשיבה הסבו להם ולכלל חברי הקבוצה נזק בגין אי קיום התחייבות חוזית להגדרת יעדים אישיים נבחרים, כפי בחירת הלקוח, שאינה מוגבלת אך ליעדים ברשת המשיבה, ברשת "הוט" וברשת "בזק", תוך שהיא מוסיפה וגובה שלא כדין משך כל תקופת ההתחייבות את התעריף החודשי הקבוע לו התחייב כל לקוח בגין חבילת דקות שיועדה לשמש את הלקוח להוצאת שיחות לכל אותם יעדים נבחרים.

64. לאחר הגשת הבקשה המקורית, המשיבה סיפקה דו"ח אודות רשימת הניזוקים; ומשכך התברר היקף התביעה.

65. בהתאם לכל האמור בתובענה זו לעיל, בית המשפט הנכבד יתבקש לזמן את המשיבה לדין ולהורות כדלקמן:

א. לאשר למבקשים לנהל את התובענה כייצוגית, בשםם של חברי הקבוצה כהגדרתה לעיל;

ב. להורות למשיבה לגלות למבקש מהו ההיקף של חברי הקבוצה;

- ג. לחייב את המשיבה לאכוף את התחייבויותיה החוזיות וכן להשיב ולפצות את חברי הקבוצה בסכום ההפסדים האמורים, כאשר סכומים אלה צמודים למדד יוקר המחיה ונושאים ריבית כדין;
- ד. להורות על כל סעד אחר לטובת חברי הקבוצה, כפי שימצא לנכון לעשות בנסיבות העניין ובהתאם לשיקול הדעת הרחב המוענק לו במסגרת תובענה ייצוגית כאמור בסעי' 20 לחוק תובענות ייצוגיות;
- ה. לעשות שימוש בסמכות שהוענקה לו מכוח סעיף 22 לחוק תובענות ייצוגיות ולפסוק, כי המשיבה תשלם למבקשים (התובעים הייצוגיים) גמול על מאמציהם במסגרת ההליך דנן, התועלת הרבה והחשיבות הציבורית שבניהול ההליך דנן;
- ו. לעשות שימוש במסכות שהוענקה לו מכוח סעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות ולפסוק, כי המשיבה תשלם לבאי כוחם של המבקשים שכר טרחה בעד הטיפול בתובענה הייצוגית, לרבות בבקשה לאישורה.

י. טענות כלליות

66. הבקשה המקורית הוגשה לבית המשפט הנכבד לאחר שבמשך 6 חודשים פלאפון התעלמה כאמור מפניית המבקשים אליה בשאלת בירור תנאי התכנית ובירור אוכלוסיית הנפגעים, עד כי לא נותרה בידם כל ברירה אלא לפנות לבית המשפט הנכבד, על מנת שייתן את דעתו על התנהלותה חסרת תום לב והמפרה של פלאפון וידאג כי תיתן את הדין על כך.
67. לבית המשפט הנכבד, הסמכות המקומית והעניינית לדון בתובענה זו ובבקשה לאישורה כייצוגית, לאור מהותה, סכומה, מקום כריתת העסקה ומקום המצא משרדיה הראשיים של המשיבה.
68. עובדות בקשה זו נתמכות בתצהירו של המבקש, מר אבי רוט.
69. אשר על כן, מתבקש כבוד בית המשפט הנכבד לזמן את המשיבה לדין ולאשר את התובענה דנן כייצוגית.

שגיא דותן, עו"ד
בא - כוח המבקשים

מוטי זילבר, עו"ד
בא - כוח המבקשים

ת צ ה י ר

אני הח"מ, **אבי רוט, ת.ז. 027179720**, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני המנכ"ל והבעלים של חברת אינוגריטי בע"מ (להלן יחד: "**המבקשים**"), מוסר תצהירי זה כתצהיר תמיכה לבקשתנו המתוקנת, שלי ושל המבקשת, לאישור תובענה שהוגשה על ידנו בבית המשפט המחוזי בפתח-תקווה, כנגד פלאפון תקשורת בע"מ (להלן: "**המשיבה**"), כייצוגית, ת.א. 30752-03-11 (להלן בהתאמה: "**הבקשה**", "**התובענה**").
2. **המבקשת, אינוגריטי בע"מ**, הנה חברה פרטית המאוגדת כדין בישראל, בבעלותי ובניהולי, אשר התקשרה עם המשיבה בהסכם ההצטרפות, המחייב אותה להיות לקוחת המשיבה במשך 36 חודשים ואשר מחויבת בקנסות יציאה בסך אלפי ש"ת, הכול כמפורט בהרחבה להלן, ומי שרשומה אצל המשיבה כ"לקוח" עסקי מס' 4668663.
3. **אני** הנני בעל המניות היחידי של המבקשת, מנהלה ומי שחתם על הסכם ההצטרפות מול המשיבה בשם המבקשת, וכן מי שרשום אצל המשיבה כ"מנוי" ומחזיק במכשיר טלפון נייד ברשת המשיבה שמס' 050-7386287 וכן במכשירים נוספים.
4. **המשיבה – פלאפון תקשורת בע"מ** הנה חברה פרטית לשירותי תקשורת סלולארית, המאוגדת כדין בישראל ואשר מחזיקה ברישיון כללי מאת משרד התקשורת למתן שירותי רדיו טלפון נייד בשיטה התאית (רט"ן), מכוח חוק הבזק, התשמ"ב-1982 ופקודת הטלגרף האלחוטי (נוסח חדש), התשל"ב-1972.
5. המשיבה התקשרה עם לקוחותיה בתכנית מסוג BUSINESS OPTIMUM 2010 (להלן: "**התכנית**"), במסגרתה הציעה ללקוחותיה, בין היתר ובמה שרלבנטי לתובענה דנן, חבילת תקשורת, מכוחה ולאחר ההצטרפות לחבילה היה זכאי הלקוח להגדיר 5 יעדים אישיים נבחרים אליהם יוכל להתקשר עד למכסה של 500 דקות בחודש, תמורת סך של- 19.90 ₪ לחודש (להלן: "**החבילה**").
6. ביום 2.6.2010 התקשרו המבקשים עם המשיבה, במוקד השירות של המשיבה בפתח-תקווה, בהסכם התקשרות, בעסקה שמספרה 17717633, לתקופה של 36 חודשים, במסגרתו הצטרפנו לתכנית ובמסגרתה לחבילה כמפורט לעיל (להלן: "**הסכם ההצטרפות**").
7. במסגרתה של הפגישה כאמור במוקד השירות של המשיבה, ישבו נציגי השירות של המשיבה, ה"ה אסף, אביתר, מנהל הסניף איברהים, וכן גבי' הדס צרפתי, אשר הזדהתה בפני כנציגת שירות בכירה מטעם הנהלת החברה אשר במקרה נמצאת בסניף, והסבירה לי, **בכתב ובעל פה**, בפגישה שארכה כשעה וחצי, אודות תנאי התכנית והחבילה, תוך שהם מסבירים לי בפרוטרוט כי בנק הדקות בן 500 הדקות כולל שיחה **לכל יעד נבחר**, כשהם נמנעים בכל דרך מלציין כי היעד הנבחר יכול להיות אך ורק כזה הנמנה על רשת "פלאפון", "הוט" או "בזק" ואיננו יכול להיות ברשת "סלקום", "מירס" או "אורנג'", המהווים יחד את מרבית היעדים הסלולריים (71%) במדינת ישראל.

העתק תרשומת שערכתי במהלך הפגישה, המציינת את פרטי ההצעה שהוצעה למבקשים,

מצ"ב ומסומן 3.

העתקי דו"ח של מרכז המחקר והמידע של הכנסת מיום 1.6.2009, המנתח את שוק הסלולר

בישראל, וכן "עיקרי התקציב 2011-2012" של משרד התקשורת, מצ"ב ומסומן 4.

8. נציגי המשיבה הורו לי, כי הגדרת 5 המספרים הנבחרים תיעשה על ידי לאחר הפגישה, באמצעות האינטרנט או באמצעות מוקד השירות הטלפוני ולא במהלך הפגישה.

9. לאחר שניסיתי להגדיר יעדים נבחרים באמצעות אתר האינטרנט וקיבלתי הודעת שגיאה סתמית "מספר 054-XXXXXX אינו יכול לשמש יעד נבחר", פניתי אל מוקד השירות הטלפוני, שם הוסבר לי לראשונה כי קיימת מגבלה **מהותית ביותר** אודות הגדרת היעדים הנבחרים - **לא ניתן להגדיר כיעד כ 71% מהנמענים הסלולאריים במדינת ישראל** – לקוחות רשת "סלקום", "מירס" ו"אורנג"; מגבלה, אשר יובהר, אף מנוגדת לאמור באתר האינטרנט של המשיבה, שם מצוין במפורש כי **"ניתן להגדיר כל יעד"**.

העתק הדף הרלבנטי מאתר האינטרנט של המשיבה מצ"ב ומסומן 5.

10. אני, שכמובן הופתעתי מתוכן הודעה זו, בהיותה סותרת באופן מהותי את פרטי ההסכם החד משמעי, מיהרתי ופניתי לשירות הלקוחות של המשיבה, לאחר שלמדתי כאמור על קיומה של אותה מגבלה מהותית כאמור לעיל בהגדרת היעדים, **אשר לא צוינה בפני ולא מופיעה לא בדף ריכוז פרטים מהותיים, לא בחוזה ההתקשרות עצמו ואף מנוגדת לאמור בהם.**

11. במשך מספר שבועות התקיימו שיחות רבות ביני ובין מוקד השירות של המשיבה, 3 פעמים אף הטרחתי עצמי אל מוקד השירות של המשיבה בפתח תקווה ונפגשתי עם מנהל הסניף איברהים והצפתי בפניו, בין היתר, את העניין דנן, כאשר כל שביקשתי היה כי המשיבה תקיים את התחייבותה החוזית ובשעה שאיברהים מנהל הסניף לא הצליח להראות כיצד מגבלה כה מהותית באה לידי ביטוי בחוזה ההתקשרות; לא ביקשנו פיצוי, לא ביקשנו להתקשר במסלול משופר ולא ביקשנו לצאת מן ההסכם, אלא אך את קיומו.

12. לאחר כחודש וחצי של טרטורים, בתאריך 15.7.2010, פניתי אל מנכ"ל המשיבה דרך אתר האינטרנט של המשיבה.

13. כך יצא, כי חרף הצטרפותנו לתכנית האמורה, לא יכולים היינו, חרף חיובנו המלא עבור בנק הדקות, לנצל את בנק הדקות (500 דקות שיחה) במלואו ובאופן מיטבי, לרבות בדרך של שינוי מדי חודש את הגדרת היעדים הנבחרים, בהתאם לדפוס השימוש המשתנה שלהם, כאשר בד בבד חיובנו בגין שיחות יוצאות ליעדים נבחרים אליהם אני מתקשר בתדירות גבוהה, אשר הייתי סבור לתומי כי יוגדרו במסגרת התכנית וכי משכך פטורים מתשלום בגינם, שהרי כך הוגדר בפגישה האמורה שבין הצדדים וכך מנוסח באופן חד-משמעי במסמכי החוזה המצורפים להלן.

14. יתרה מכך, עיון מדוקדק, רק בדיעבד, ב- 12 העמודים של הסכם ההצטרפות עליו חתמו, ובכלל זה בטבלה שבעמ' 4 להסכם, ובעמוד הראשון, הראשי להסכם – בדף "ריכוז פרטים חשובים" ושגם עליו חתמו (להלן יחד: "מסמכי ההצטרפות"), מעלה כי לא בכדי סברתי, נוסף על שנאמר לי כאמור בע"פ על ידי נציגי המשיבה, כי ביכולתנו להגדיר כל יעד שהוא.

העתק הסכם ההצטרפות מצ"ב ומסומן 6.

15. בדף בראשי, הראשון להסכם (דף ריכוז פרטים חשובים), שהוא היחיד שהוצג לי ושנציגי המשיבה עברו איתי על תוכנו ושכותרתו כאמור – **"חשוב לנו לדעת שהתוכנית אליה הצטרפת ברורה ומובנית לך ולכן ריכזנו עבורך מספר פרטים חשובים"** (הדגשה במקור), נאמר אך כך, באופן שאינו משאיר מקום לספק ושכל מטרתו לאפשר ללקוח לחתום על הסכם ההצטרפות כלאחר יד ומבלי לנבור בעמודים המפורטים של הסכם ההצטרפות, המנוסחים בשפה משפטית ובאותיות קטנות:

"כמות דקות שיחה פנים ארגוניות ו/או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי): תשלום

חודשי קבוע: 19.9 ₪

כמות דקות שיחה פנים ארגוניות ו/או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי): 500

תקופת ההטבה: עד חודשים 36"

16. אם לא די בעמוד הראשון והמרכז של הסכם ההצטרפות, הנושא את הכותרת "פרטים חשובים", הרי שגם עיון בדיעבד בעמ' 2-5 להסכם ההצטרפות, שכותרתם "נספח למנוי" ובייחוד הטבלה שבעמ' 4, חוזרת במדויק על שנאמר לעיל במסמך "ריכוז פרטים חשובים", כדלקמן:

תיאור	תשלום חודשי קבוע	כמות דקות שיחה פנים ארגוניות ו/או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי)	תקופת ההטבה
כמות דקות שיחה פנים ארגוניות ו/או אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי)	19.9 ש"ח	500	עד חודשים 36

הווה אומר, גם כאן, עניין לנו בניסוח חד-משמעי, אשר אינו מציין ולו ברמז כי קיימת מגבלה כלשהי ובודאי שלא מגבלה כה מהותית, כמו הגבלה בהגדרת יעדים, המונעת התקשרות אל כ- 71% מהמספרים הניידים במדינת ישראל.

17. ואולם אם לא די בכל זה, אף עיון מעמיק מצד ב"כ המבקשים בעמ' 6-12 להסכם ההצטרפות, אשר נוסחו ע"י המשיבה, בוודאי בעצת עורכי דין מטעמה, בשפה משפטית ובאותיות קטנות, עיון שאין מצופה כי יעשה ע"י הלקוח ההדיוט והסביר טרם החתימה על הסכם ההצטרפות, קובע במה שרלבנטי לעניינינו, בעמ' 9 סעי' 4.ד., כדלקמן:

ד. כמות דקות שיחה ראשונות בחודש אל מנויי הלקוח ואו אל 5 יעדים נבחרים אישיים (למנוי):

דקות שיחה ראשונות בחודש, ללא תשלום בחיגוג מהמנוי שבמסלול/הטבה אל מנויי הלקוח הרשומים במספר הלקוח בפלאפון ואו אל מנויים ברשתות ניידות וסלולאריות בישראל.

18. עינינו הרואות – לא רק שלא נאמר מפורשות כי אותם 5 יעדים נבחרים חייבים להיות ברשת המשיבה או ברשתות "הוט" או "בזק", הסכם ההצטרפות קובע במפורש אחרת, קרי: **"מנויים ברשתות ניידות וסלולאריות בישראל"**.

19. הווה אומר – כלל המצגים אשר הוצגו לי טרם ההתקשרות, החל בהסכם ההצטרפות על כל נספחיו וכלה בשיחות שבע"פ שנערכו ביני לנציגי המשיבה השונים, מעידים ללא דופי כי המגבלה המהותית לה טוענת המשיבה, כלאחר יד ובלא כל נימוק ו/או הפנייה להסכם ההתקשרות, אינה קיימת ואין בה כל ממש, ואף ככל שהמשיבה תנמק כעת את המקור לקיומה של אותה מגבלה, אזי אין בכך כדי לסייע לה בהינתן האמור לעיל ובהינתן כי עניין לנו, כפי שנאמר לי ע"י ב"כ, בחוזה אחיד המנוסח ע"י המשיבה, על כל המשתמע מכך.

20. ביום 11.08.2010 בשעה 09:00, נערכה פגישה ביני ובין נציגה בכירה של הנהלת המשיבה, ממחלקת שירות לקוחות, אשר נכחה בעת הצעת החבילה וחתומת החוזה, גב' הדס צרפתי, שיחה שהוקלטה ע"י, ובמסגרתה יותר מרמזה נציגת הנהלת המשיבה, כי המשיבה מודעת לבעיה ומשכך מציעה לנו מסלול חלופי, לטענתה (המוכחשת על ידי מכול וכל) יותר אטרקטיבי, כל זאת כתחליף תמוה לתכנית אליה הצטרפנו ומבלי שהיא טורחת ומנמקת מדוע בכלל, לשיטתה של המשיבה, מוצע לנו אותו מסלול חלופי, ותוך שהיא נמנעת במכוון מלהשיב לשאלותיי בנוגע לתכנית הקיימת נשוא התובענה דנן ובכלל זה אף אינה טורחת להפנות אותי לסעיפים אשר לטעמה יוצרים את אותה מגבלה מהותית בהגדרת היעדים.

21. הפגישה הנ"ל הסתיימה באולטימטום מצד המשיבה, כי עלינו להודיע בתוך שבוע באם אנו מסכימים לעבור למסלול החליפי שהוצע לנו כאמור ע"י גב' צרפתי (שעלותו עברונו, כפי שגם נטען באוזניי גב' צרפתי והוסכם על ידה, בוודאי גבוהה יותר).

22. כפי שעולה באופן חד משמעי מהפגישה האמורה, שתועדה ע"י ותומללה לבקשתי ע"י איש מקצוע, למשיבה אין תשובה לטענתנו נשוא התובענה דנן, במשך כל השיחה, היא אינה מכחישה ולו פעם אחת את הטענה שבפגישת המכירה, בה היא השתתפה, המגבלה נשוא התובענה בבחירת יעדים לא הוצגה לי, והיא אף מודה, באמצעות נציגתה כאמור, כי זו הסיבה לקיום הפגישה וכי אלמלא כן הפגישה כלל לא הייתה מתקיימת.

23. להלן מספר ציטוטים נבחרים אשר נגזרו מהתמלול המלא (שהעתקו המלא מצ"ב להלן):

"אבי רוט: בואי נתחיל מדבר הכי פשוט. למה אני לא יכול לקבל את המסלול...."

הדס צרפתי: כי המסלול שאתה הבנת שהובטח, זה לא מסלול קיים."

(ראה עמ' 6 שורות 162-163 לתמלול).

"אבי רוט: זה.. מה שנאמר לי בפגישה.. אני לא יודע מה באמת הזנתם לי במערכת והכל.. זה.. כתבתי שאיברהים סידר לי את המסלול.

הדס צרפתי: זה מה ש...? זה מה שחתמתם עליו גם? אני יכולה לראות שניה מה חתמתם?

אבי רוט: אני מעריך שכן, האמת היא שעוד לא.. אפילו לא השוויתי.. זה מה שאיברהים.. מכר לי.

הדס צרפתי: אוקי. זה מה שהסכמת לקנות."

(ראה עמ' 7 שורות 184-188).

"אבי רוט: כן, הבעיה שגם פה כתבתם, את רואה? קיבלתי הדפסה מכם.

הדס צרפתי: בשביל אנחנו יושבים פה יחד. אם לא היה כתוב את זה, לא היינו באים לשבת כאן יחד. אתה מסכים איתי?"

(ראה עמ' 21 שורות 602-604).

"אבי רוט: אז.. כמות דקות שיחה עם חמישה יעדים נבחרים. חמש מאות. אני חושב שלהכליל.. לא יודע, שישים, שבעים אחוז מאוכלוסית המדינה, אה..אולי זה פרט חשוב שמן הראוי היה שיוסבר כאן.

הדס צרפתי: בסדר (לא ברור) בשביל זה אנחנו יושבים כאן יחד."

(ראה עמ' 22, שורות 634-637).

"אבי רוט: אבל אני היחיד ששאל את השאלה הזאת? כאילו, מתוך המיליון מנויים של פלאפון רק אני שמת לי לב לזה? כאילו.. זה מוזר לי.

הדס צרפתי: זה משהו שאתה..אתה חידשת לי."

(ראה עמ' 24 שורות 705-707).

הדס צרפתי: כן, אבל יש כאן עוד כמה דברים, אני פשוט. עזוב.. זה לא נמצא את זה שם, אין טעם.

(ראה עמ' 29 שורה 832).

אבי רוט: בית.. בית. לא צריך לחפור. יש את העמוד המרכזי.

הדס צרפתי: כן, זה מספיק, נכון?

אבי רוט: וזה מספיק, נכון?

הדס צרפתי: ואמרתי לך שזאת הסיבה שאנחנו יושבים פה.

אבי רוט: יפה.

הדס צרפתי: זה פעם שלישית.

אבי רוט: כן. ואני לא מזכיר חלילה דברים כמו מה שנאמר לי כש.. כשמכרו לי את זה.

הדס צרפתי: כי הי לך הסיבוכים שהיה..

אבי רוט: כי אין לי.. הם בסופו של דבר אמרו, על זה חתמתם.. על זה חתמנו שנינו.

הדס צרפתי: אוקי."

(ראה עמ' 36 שורות 1045-1036).

העתק ההקלטה ותמלול מקצועי מלא שלה, מצ"ב ומסומנים 7.

24. משלא נענינו לאולטימטום כאמור שהוצב לנו ע"י המשיבה ושכל מבוקשנו היה כי המשיבה תעמוד בהתחייבותיה החוזיות, פניתי לב"כ הח"מ והלה פנה בכתב למשיבה ביום 17.8.2010, לצד פנייה בגין הפרות נוספות מצד המשיבה, בדרישה כי המשיבה תעמוד בהתחייבותה המפורשת ותפעל לאכיפתה של ההתחייבות.

העתקי מכתב הדרישה מאת עו"ד זילבר ואישור המסירה מצ"ב ומסומנים 8.

25. חרף חלוף זמן ארוך ממועד קבלת מכתב הדרישה לידיה והימנעותה של המשיבה מלהשיב לפנייה כאמור, נמנענו מלנקוט בהליכים משפטיים.

26. בחלוף כחודשיים נוספים, לכשבחרה המשיבה סוף כל סוף להגיב לפנייתנו כאמור, אך פנתה לב"כ – עו"ד זילבר וביקשה כי יעביר לה יפויי כוח, אשר נמסר לה זה מכבר, שאם לא כן לא תוכל לשוב אליו עם תשובה, זאת תחת התמודדות עם טענותינו לגופן.

העתק פניית המשיבה מצ"ב ומסומן 9.

27. עו"ד זילבר מיהר מיד לשלוח למשיבה, בשנית, יפויי כוח, ואולם תשובת המשיבה טרם ניתנה עד למועד הגשת תובענה זו, משך כ- 6 חודשים, ונראה מהאמור לעיל, כי לא בכדי, שכן ניכר מהתנהלות והתחמקות המשיבה כי אין בפיה תשובה הולמת וכי ככל הנראה גם היא מבינה כי היא מפרה את ההתחייבות הפרה יסודית ואולם כי משיקולי מדיניות ו/או שיקולים פנימיים כאלה ואחרים, שאינם מעניינינו, היא מנועה מלעמוד בהתחייבותה כלפינו.

העתק תשובתו של עו"ד זילבר מצ"ב ומסומן 10.

28. עפ"י הערכתי, מוערך סך נזקינו לתקופת ההתחייבות (בת 36 החודשים), עקב הפרת המשיבה את חוזה ההתקשרות עמנו, בסך של- 4,305.18 ₪ (לפני מע"מ), זאת עפ"י חישוב כדלקמן:

א. עבור החודשים אשר קדמו למועד הגשת בקשה זו (להלן: "תקופת העבר") – נוסחת חישוב הנזק מבוססת על הטענה כי ככל שתברי הקבוצה יכולים היו להגדיר 5 יעדים נבחרים לכל הרשתות, הם היו מנצלים את מלוא הדקות שבהטבה, מדי חודש משך כל תקופת העבר.

ב. עבור החודשים שלאחר הגשת בקשה זו (להלן: "תקופת העתיד"): אכיפת ההתחייבות החוזית, קרי: מתן האפשרות להגדרת 5 יעדים נבחרים לכל הרשתות ו/או פיצוי בהתאם לנוסחת החישוב לתקופת העבר.

ג. לנזק הממוני הנ"ל יש לצרף נזק מינימאלי שאינו ממוני של המבקש, בגין טרחתו המיותרת ועוגמת הנפש הרבה שנגרמה לו עקב התנהלותה של המשיבה, המוערך לצרכי

תביעה זו בסך של- 50 ₪ לכל תקופת ההתחייבות, בין היתר בהתאם להוראת סעיף 20 (ה) סיפא לחוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006 ולפסיקה, אשר הכירה, בנסיבות של העדר גילוי, בזכות לפיצוי נפרד שאינו ממוני נוסף לנוק הממוני.

29. הקבוצה מוגדרת כ- **"קבוצה של 794 מנויי פלאפון אשר נמנו על תוכנית Business Optimum 2010 בתקופה החל מתאריך 17.3.10 ועד לתאריך 25.7.10, ואשר נמנו על אחת ההטבות שלהלן:**

א. **הטבה במסגרתה הוצעו 500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך חודשי של 19.90 ₪.**

ב. **הטבה במסגרתה הוצעו 1,500 דקות שיחה ל- 5 יעדים נבחרים, תמורת סך חודשי של 39.90 ₪."**

30. אך טבעי הוא, כי אין ברשותי מידע אודות היקף הלקוחות שהצטרפו לחבילה האמורה ולחבילות דומות וכי בהתאם לכך אין בידי כלים ממשיים להעריך במדויק את היקפה וסכומה של התובענה הייצוגית, ואולם עפ"י יעוץ משפטי שניתן לי, לכבוד בית המשפט ו/או למומחה מטעמו - אין ולא תהיה כל מניעה לקבל מהמשיבה נתונים אודות כך בהמשך וככל שהדבר יידרש;

להלן בהמשך תפורט הערכתי את סכום התובענה הייצוגית.

31. ככל שבית המשפט הנכבד ייעתר לתובענה ייצוגית זו במלואה, למשיבות לא צפוי להיגרם נזק משמעותי, זאת נוכח חוסנה הכלכלי של המשיבה, ביחוד בשעה שחברת האם שלה - "בוק", הנה אחת החברות הגדולות והעשירות בישראל.

32. לכבוד בית המשפט ו/או למומחה מטעמו - אין ולא תהיה כל מניעה לקבל מהמשיבה ו/או מחברת האם שלה נתונים ודוחות מרוכזים אודות רווחיה העצומים.

33. **תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין וחשיבותה הציבורית רבה, כפי שיפורט להלן.** במקרה שלפנינו גודל הקבוצה גדול – 794 לקוחות אשר התקשרו עם המשיבה בהסכם הצטרפות לתוכנית (חבילת תקשורת) בשם BUSINESS OPTIMUM 2010, המזכה את הלקוח, כנגד תשלום חודשי קבוע, בבנק דקות לשימוש עבור יעדים אישיים נבחרים.

הנני סבור, כי אלמלא תלונותיי בפני נציגי פלאפון אודות הפרת התחייבותה של פלאפון, טרם הגשת תביעה ייצוגית זו על ידי, נקל להניח כי מספר חברי הקבוצה היה גדול הרבה יותר, שכן רק בעקבות תלונותיי והדין ודברים שהתנהל ביני ובין נציגי פלאפון, חדלה פלאפון מלשווק את החבילה דן.

אוסף ואטען, כי חרף העובדה שפלאפון חדלה מלשווק את התכנית האמורה ובכך למעשה הכירה בטענותיי וב"טעותה", נמנעה פלאפון מלפצות את חברי הקבוצה ולאכוף את התחייבותה החוזית לעתיד, ואלמלא התביעה הייצוגית דן קיים ספק רב אם היתה עושה כן.

34. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת, שכן אנו משוכנעים כי בהיותנו לקוחות ישרים והגונים של המשיבה, כפי שאף מוכיחה התנהלותנו כמפורט לעיל, אנו נדאג לנהל את ההליך בדרך הולמת ולטובת כלל חברי הקבוצה.
35. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב, ולראיה כי במקרה דנן לא מיהרנו בהגשת תביעתנו, נענינו לבקשתה של נציגת הנהלת המשיבה, הגבי צרפתי, להיפגש עימה ואף היינו קשובים להצעתה החלופית ובחנו אותה בכובד ראש מן ההיבט הכלכלי שלה לגופה ואף הקדמנו ופנינו בדרישה מתאימה בכתב למשיבה, כל זאת בניסיון כן ואמיתי להימנע ככל הניתן מן הצורך בנקיטת הליכים משפטיים.
36. מעשי המשיבה הסבו לנו ולכלל חברי הקבוצה נזק בגין אי קיום התחייבות חוזית להגדרת יעדים אישיים נבחרים, כפי בחירת הלקוח, שאינה מוגבלת אך ליעדים ברשת המשיבה, ברשת "הוט" וברשת "בזק", תוך שהיא מוסיפה וגובה שלא כדין משך כל תקופת ההתחייבות את התעריף החודשי הקבוע לו התחייב כל לקוח בגין תבילת דקות שיועדה לשמש את הלקוח להוצאת שיחות לכל אותם יעדים נבחרים.
37. אנו נעדרים כל יכולת אמיתית למדוד בשלב זה את מספר הלקוחות אשר התקשרו עם המשיבה והוטעו על ידה כאמור, ומאידך המשיבה יכולה לספק ובקלות דו"ח מדויק אודות רשימת הניזוקים; ומשכך היקף התביעה יוכל להתברר רק לאחר שהמשיבה תמסור נתונים ביחס לכלל לקוחותיה אשר התקשרו עמה בתבילת תקשורת מסוג זה נשוא התובענה דנן.
38. לאחר הגשת הבקשה המקורית, פלאפון סיפקה לנו דו"ח אודות רשימת הניזוקים; ומשכך התברר היקף התביעה.
39. הבקשה המקורית הוגשה לבית המשפט הנכבד לאחר שבמשך 6 חודשים פלאפון התעלמה כאמור מפנייתנו אליה בשאלת בירור תנאי התכנית ובירור אוכלוסיית הנפגעים, עד כי לא נותרה בידנו כל ברירה אלא לפנות לבית המשפט הנכבד, על מנת שיתן את דעתו על התנהלותה חסרת תום לב והמפרה של המשיבה וידאג כי תיתן את הדין על כך.

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

אבי רוט

אישור

הריני לאשר בזאת, כי בתאריך 28.03.2012 הופיע בפני עו"ד שגיא דותן מר אבי רוט, המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

שגיא דותן, עו"ד
מסי רשיון 27531
טל' 03-6127373
היצירה 52521

חתימה