



פינק, קדם ושות', עורכי-דין  
Fintz, Kedem & Co. Law Offices

Haim Fintz, advocate  
Roy Kedem, advocate

חיים פינק, עו"ד (כלכלן)  
רוני קדם, עו"ד

Gibor Sport Tower, 15 fl, Menachem Begin St. Ramat-Gan ❖ 52681 מנחם בגין 7, רמת-גן 52681

Tel: +972-9-6777899 Fax: +972-3-6744777 ❖ טל: 03-6777899 פקס: 03-6744777

roy@hflaw.co.il

יום רביעי, 06 אפריל 2011

לכבוד

מנהל בתי המשפט

רחוב כנפי נשרים 22

ירושלים 95464

א.ג.נ,

בדוא"ל

**הנדון: הודעה על הגשת בקשה לאישור תובענה כייצוגית**


מצ"ב העתק בקשה לאישור תובענה כייצוגית (ת"צ 8862-01-11) שהוגשה על ידי פינק תקווה נ' **בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ** היום, 6.4.11, בבית המשפט המחוזי בתל-אביב יפו באמצעות משרד הח"מ.

כן מצורף אישור על הגשת כתב הטענות.

הקבוצה הוגדרה כ: "כל מנוי פרטי, כהגדרתו להלן, על שירותי טלפון של המשיבה, החל מיום 1.1.10 ואילך, אשר לא קיבל מן המשיבה חשבון טלפון לגביי תקופת חיוב מסוימת אשר כולל את פירוט השיחות שבוצעו באמצעות קו הטלפון עליו הוא מנוי, ללא תמורה".

בית המשפט התבקש לאשר את התובענה הייצוגית לפיצוי הקבוצה המיוצגת, בסך כולל של 126,570,593 ש"ח (קרוני בלבד).

נודה על עדכון פנקס התובענות הייצוגיות בהתאם.

  
בכבוד רב,  
רוני קדם, עו"ד



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

06 אפריל 2011

ת"צ 8971-04-11 פינץ נ' בזק החברה  
הישראלית לתקשורת בע"מ

אישור פתיחת תיק

مصادقة على تسجيل قضية

ניתן אישור כי ביום (מُصادق بهذا بأنه في يوم) 06 אפריל 2011 בשעה (الساعة) 11:38 נפתח בבית משפט זה (سجلت في المحكمة قضية تحمل الرقم) ת"צ 8971-04-11 פינץ 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 الأدياء 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 המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

06/04/2011

ת"צ 8971-04-11 פינץ נ' בזק החברה  
הישראלית לתקשורת בע"מ

מספר בקשה (رقم الطلب): 1

טלפון מרכז מידע: 077-2703333

**אישור על פתיחת בקשה**  
**مُصادقة على تسجيل طلب**

ניתן אישור כי ביום (تصادق بهذا أنه في يوم) 06 אפריל 2011 בשעה (بالساعة) 11:40 הוגשה בקשה מסוג (قُدّم طلب من نوع): אישור תובענה כתובענה ייצוגית בקשה של תובע 1 אישור תובענה כתובענה ייצוגית בתיק (بقضية) ת"צ 8971-04-11 פינץ נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): 1.

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

בעניין:

המבקשת:

פינץ תקווה ת.ז. 049978539  
טבנקין יצחק 53, חיפה

באמצעות ב"כ פינץ, קדם ושות', משרד עורכי-דין  
מרחוב מנחם בגין 7, רמת גן  
בית גיבור ספורט, קומה 15  
טל': 03-6777899; פקס: 03-6744777

- נ ג ד -

המשיבה:

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ח.צ. 52-0031931  
מרחוב מנחם בגין 132, מרכז עזריאלי 2 (הבניין המשולש)  
תל-אביב, 61620

מהות התובענה:

עשיית עושר ולא במשפט, נזיקת, חוזית, כספית. צו מניעה וצו  
עשה.

סכום התובענה האישית:

73 ₪ (קרן בלבד).

סכום התובענה הייצוגית:

126,570,593 ₪ (אומדן קרן).

## בקשה לאישור תובענה כייצוגית

המבקשת, המיוצגת כאמור לעיל, מתכבדת להגיש בזאת בקשה לאישור (להלן – **הבקשה**) תביעתה  
האישית (להלן – **התובענה**) נגד המשיבה כתובענה ייצוגית.

לשם תמיכה בבקשה מצורף לה תצהיר מטעם המבקשת (להלן – **התצהיר**).

כל הדגשים בציטוטים המובאים להלן אינם במקור, אלא אם נאמר אחרת.

לנוכח הדברים שיפורטו להלן, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן -

1. לאשר את התובענה כייצוגית בהתאם לפרטים 1 ו/או 4 לתוספת השניה לחוק תובענות  
יייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן – **חוק תובענות ייצוגיות**);

העתק התובענה, ללא נספחיה, מצורף לתצהיר ומסומן כ**נספח "1"**.

2. להגדיר את הקבוצה המיוצגת במסגרת התובענה הייצוגית כדלקמן –
- ”כל מנוי פרטי, כהגדרתו להלן, על שירותי טלפון של המשיבה, החל מיום 1.1.10 ואילך, אשר לא קיבל מן המשיבה חשבון טלפון לגביי תקופת חיוב מסוימת אשר כולל את פירוט השיחות שבוצעו באמצעות קו הטלפון עליו הוא מנוי, ללא תמורה”.
3. לקבוע את עילות התובענה כמפורט –
- א. עילות נזיקיות, בכלל זה הפרת חובה חקוקה ו/או רשלנות ו/או פגיעה באוטונומיה של הרצון.
- ב. עילה מכוח דיני ההגבלים העסקיים עקב ניצול מעמד לרעה בשוק.
- ג. עילות מכוח חוק הגנת הצרכן.
- ד. עילות חוזיות עקב הפרת חוזה לטובת צד ג’.
- ה. עילות מכוח דיני עשיית עושר ולא במשפט.
- ו. עילות מכוח הפרת חובות כלליות של נאמנות, הגינות ותום לב.
4. להגדיר את הסעדים הנתבעים כדלקמן –
- 4.1. השבה לכל אחד מיחידי הקבוצה את מלוא הסכומים אותם הוא שילם למשיבה בגין הזמנת תדפיסי פירוט שיחות טלפון ביחס לתקופה מיום 1.1.10 ואילך, בצירוף ריבית והפרשי הצמדה, החל ממועד התשלום ועד למועד השבת הכספים בפועל.
- 4.2. ליתן פיצוי כספי לכל אחד מיחידי הקבוצה בגין שלילת הזכות לקבל פירוט שיחות בכל חשבון טלפון שנשלח אליהם על ידי המשיבה החל מיום 1.1.10 ואילך. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע את סכום הפיצוי בהתאם לתעריף הקיים אצל המשיבה להנפקת תדפיס פירוט שיחות, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית לפי חוק.
- 4.3. מתן פיצוי כספי נוסף בגין פגיעה באוטונומיה של הרצון של הקבוצה המיוצגת ועצם שלילת המידע הכלול בפירוט השיחות והצגתו יחד ובמשותף עם יתר פרטי המידע הכלולים בכל חשבון טלפון הנשלח לחברי הקבוצה המיוצגת.
- 4.4. מתן פיצוי כספי נוסף על ידי המשיבה בגין נזק בלתי ממוני בדמות חוסר נוחות ובזבוז זמנם לריק של חברי הקבוצה המיוצגת לשם פניה למשיבה בבקשות לקבל תדפיסי פירוט שיחות החל מיום 1.1.10 ואילך.
- 4.5. ליתן צו מניעה נגד המשיבה המורה לה להימנע מלחייב מי מיחידי הקבוצה בגין הנפקת תדפיס כלשהו של פירוט שיחות טלפון שבוצעו החל מיום 1.1.10 ואילך, כל עוד מדובר בתקופת חשבון לגביה נמנעה המשיבה מלכלול את פירוט השיחות מראש בחשבון הטלפון בחינם.

- 4.6. בנוסף, ליתן צו עשה נגד המשיבה המורה לה לשלוח בחינם לכל אחד מיתדי הקבוצה חשבון טלפון הכולל את פירוט השיחות שבוצעו בקו הטלפון אליו מתייחס החשבון במהלך תקופת החיוב החל ממועד קבלת הבקשה ואישור התביעה כייצוגית.
5. לקבוע את גמול המבקשת, אשר טרחה והסתכנה בהגשת התביעה דנן, בהתאם למפורט להלן.
6. לקבוע את שכר טרחתם של באי כוחה של המבקשת המייצגים אותה בהליך דנן, בהתאם למפורט להלן.
7. לקבוע כי עם אישור הבקשה על ידי בית המשפט הנכבד תפורסם החלטתו בעניין בשני עיתונים יומיים בשפה העברית וכי הוצאות הפרסום יחולו במלואם על המשיבה.
8. להורות למשיבה להמציא מסמכים ופרטים נוספים לצורך קביעת גודל הקבוצה וסכום הפיצוי הכולל, כמפורט להלן.
9. לתת הוראות נוספות ככל שימצא לנכון בדבר הדיון בתובענה הייצוגית עם אישור הבקשה, בכלל זה בדבר אופן הפרסום של החלטתו בבקשה כאמור.

## ואלה נימוקי הבקשה

### מבוא

10. עניינה של התביעה הוא הפרה בוטה של המשיבה את הוראות הדין, לרבות את תנאי הרישיון שניתן לה מטעם משרד התקשורת מכוח חוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב-1982 (להלן - החוק) למתן שירותי בזק פנים ארציים נייחים (להלן - הרישיון), ביחס לכללי גילוי נאותים שעל המשיבה למלא אחריהם ופירוט המידע שעל המשיבה לכלול בחשבונות הטלפון הנשלחים למנוייה.
11. על פי תנאי הרישיון, החל מיום 1.1.10 ואילך, הייתה מחויבת המשיבה לגלות ולספק בחינם למבקשת, כמו גם ליתר חברי הקבוצה המיוצגת, המונים למעלה ממיליון איש, חשבון טלפון ובו פירוט של כל אחת מהשיחות שבוצעו באמצעות קו הטלפון עליו מנויה המבקשת, אולם המשיבה נמנעה מלעשות כן ולו בחשבון טלפון אחד.
- יודגש כי אין מדובר בארוע חד פעמי שכוון על ידי המשיבה כלפי מבקשת דווקא, אלא מדובר במדיניות כוללת של המשיבה ותופעה צרכנית חובקת. בבדיקות שערכו הח"מ קודם להגשת התביעה והבקשה דנן, הם לא הצליחו למצוא ולו חשבון טלפון אחד שנשלח על ידי המשיבה למנוי פרטי כלשהו, אשר כולל את פירוט השיחות המלא שבוצעו בקו טלפון עליו הם מנויים.
12. המשיבה, לא רק שנמנעת למלא באופן פוזיטיבי אחר הוראותיו של הרישיון ולספק פירוט שיחות בכל חשבון טלפון, אלא אף גובה כספים בגין הנפקת תדפיסי פירוט שיחות אשר המבקשת ויתר חברי הקבוצה המיוצגת זכאים לקבל חינם אין כסף.
- במעשיה ומתדליה אלה העדיפה ומעדיפה המשיבה, מבחירה מושכלת ומתוך תועלת כלכלית

גרידא, לגלגל את העלויות הכרוכות בהפקת דפי פירוט שיחות אל המבקשת ויתר חברי הקבוצה המיוצגת.

13. בנוסף, במעשיה שלא כדין גרמה וגורמת המשיבה נזק המתבטא בחוסר נוחות וביטול זמנם לריק של המבקשת וחברי הקבוצה המיוצגת, כך שבמקום לקבל פירוט שיחות בכל חשבון טלפון, הם נאלצים לבזבז מזמנם לשם פניה למשיבה על מנת להזמין את פירוטי השיחות.

יתר על כן, נזקה של המבקשת וחברי הקבוצה המיוצגת נובע גם מעצם מניעת המשיבה מידע מלא ושלים בזמן אמת בנוגע לשימושים הנעשים בקו טלפון בזק עליו הם מנויים.

בכך פגעה ופוגעת המשיבה באוטונומיה של הרצון וזכויותיהם הצרכניות של המבקשת וחברי הקבוצה המיוצגת, בכלל זה ביכולתם לעקוב ולהתחקות בצורה מיטיבית על פרטי השירות והשיחות בגינם הם מחויבים מידי חודש על ידי המשיבה, על אופן שימושיהם והאפשרות לשליטתם על הוצאותיהם ועל עריכת בחירותיהם הצרכניות בצורה מושכלת יותר.

14. לאור האמור, הוגשה הבקשה דנן, בתקווה שזו תביא לריפוי מלוא הנזק שגרמה וגורמת המשיבה לציבור הצרכנים הגדול הנמנה על חברי הקבוצה ולתיקון דרכיה של המשיבה בעתיד.

### חלק ראשון - התובענה האישית

#### א. העובדות הצריכות לעניין

##### א.1. הצדדים

15. המשיבה הנה תאגיד הרשום בישראל כחברה ציבורית ובין היתר היא מהווה "עוסק", כהגדרת המונח בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א 1981 (להלן - חוק הגנת הצרכן).

המשיבה היא החברה הגדולה ביותר בתחום התקשורת בישראל והיא פועלת ומספקת שירותי תקשורת מגוונים, לרבות שירותי טלפוניה קווית ניחת מכוח הרישיון שניתן לה על ידי מדינת ישראל. המשיבה היא מונופול מוכרז בתחום זה של פעילותה, כמפורט להלן.

16. המבקשת עבדה בעברה כגננת וכיום הנה פנסיונרית.

17. המבקשת הנה לקוחה של המשיבה מזה שנים רבות ומקבלת ממנה שירותי טלפוניה ניחים באמצעות קו טלפון אחד בלבד הרשום על שם המבקשת ומותקן בביתה ברחוב יצחק טבנקין 53 בחיפה (להלן - קו הטלפון).

במובן זה מהווה המבקשת, בין היתר, "צרכן", כהגדרת המונח בחוק הגנת הצרכן.

אחת לתודשיים שולחת המשיבה למבקשת חשבון לתשלום עבור קו הטלפון, לרבות בגין שיחות טלפון שערכו המבקשת ויתר בני משפחתה באמצעותו.

18. כהערת אגב יצוין כי המבקשת היא אמו של אחד מעורכי הדין הח"מ - עו"ד חיים פינץ. מדובר בעובדה שאינה רלוונטית לתביעה, אולם היא מצוינת למען הגילוי הנאות.

## **א.2 סיפור המעשה (והמחדל)**

19. במהלך שנת 2010, פנתה המבקשת למשיבה בבקשות לקבל פירוטי שיחות שבוצעו בקו הטלפון בחודשים מסוימים של אותה שנה.
20. ביום 13.8.2010, במסגרת חשבון לקו הטלפון לתקופת החודשים יוני-יולי 2010, חייבה המשיבה את המבקשת בסך של 4.07 ש"ח (לא כולל מע"מ) בגין "הדפסת פירוט שיחות חד פעמי מ-20.6.2010".
- העתק חשבון לקו הטלפון עבור החודשים יוני-יולי 2010, מצורף לתצהיר ומסומן **כנספח "2"**.
21. ביום 13.12.10, במסגרת חשבון לקו הטלפון לתקופת החודשים אוקטובר-נובמבר 2010, חייבה המשיבה את המבקשת בסך של 4.09 ש"ח (לא כולל מע"מ) בגין תדפיס נוסף של פירוט שיחות שנערכו בטווח תקופות ספטמבר עד אוקטובר 2010.
- העתק חשבון לקו הטלפון עבור החודשים אוקטובר-נובמבר 2010, מצורף לתצהיר ומסומן **כנספח "3"**.
- העתק תדפיס פירוט השיחות בגינו חויבה המבקשת על ידי המשיבה ביום 13.12.10 מצורף לתצהיר ומסומן **כנספח "4"**.
22. הסיבה להזמנת תדפיסי פירוטי השיחות האמורים הייתה מכיוון שהמבקשת ביקשה לעמוד במדויק על מהות והיקף השימושים שנעשו בקו הטלפון והסכומים בהם חייבה אותה המשיבה בגין כל שיחה.
23. עקב נסיון העבר של המבקשת, ומשום שידעה שכל תדפיס פירוט שיחות שתבקש מהמשיבה יעלה לה כסף, נמנעה היא מלבקש מהמשיבה תדפיסי פירוט שיחות נוספים.
24. בדיעבד, אגב שיחה שערכה המבקשת עם הח"מ, עו"ד חיים פינץ, הסתבר למבקשת כי היא כלל לא הייתה אמורה לשלם למשיבה עבור קבלת פירוט השיחות, שכן המשיבה ממילא הייתה מחויבת לספק זאת למבקשת באופן מלא במסגרת כל אחד מהחשבונות לקו הטלפון שנשלחו אליה במהלך שנת 2010 ואילך.
25. יודגש, המבקשת הזמינה מהמשיבה את תדפיסי פירוט השיחות באמצעות פניה למוקד הטלפוני של המשיבה, 199, ובשום שלב לא גילתה המשיבה למבקשת כי היא הייתה זכאית לקבל את פירוטי השיחות, מלכתחילה ובחינם, במסגרת החשבונות השוטפים שנשלחו אליה החל מיום 1.1.10 ואילך.
26. לאור האמור, ביום 26.12.10, פנתה המבקשת למשיבה בבקשה כי זו תחזיר או תזכה את המבקשת בסכומים בהם חויבה בגין הנפקת תדפיסי השיחות כאמור לעיל.
- העתק פניית המבקשת למשיבה מיום 26.12.10 מצורף לתצהיר ומסומן **כנספח "5"**.
27. נכון למועד הגשת התביעה דנן, נמנעה המשיבה מלהשיב לפנייה האמורה באופן כלשהו, קל וחומר להשיב למבקשת את הכספים בהם היא חויבה, בכלל זה על דרך זיכוי בחשבון הטלפון



לתקופה העוקבת.

העתק חשבון מיום 13.2.11 לתקופה דצמבר 2010 - ינואר 2011 מצורף לתצהיר ומסומן **כנספח "6"**.

28. למותר לציין גם כי המבקשת מעולם לא קיבלה מהמשיבה, במסגרת התשובות השוטפים, פירוט של השיחות שבוצעו בקו הטלפון.

העתק חשבונות לקו הטלפון ששלחה המשיבה למבקשת החל מיום 1.1.10 ואילך מצורף לתצהיר ומסומן **כנספח "7"**.

## **ב. המסגרת המשפטית**

### **ב1. הוראות חוק התקשורת**

29. סעיף 2(ב) לחוק התקשורת קובע כי:

"לא יבצע אדם פעולות בזק ולא יתן שירותי בזק אלא אם קיבל מאת השר רישיון לכך או מכוח היתר כללי לכך".

30. סעיף 11(א) לחוק התקשורת קובע כי:

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

31. סעיף 1 לחוק התקשורת מגדיר את המונח "בזק" כ:

"שידור העברה או קליטה של סימנים, אותות, כתב, צורות חזותיות, קולות או מידע, באמצעות תיל, אלחוט, מערכת אופטית או מערכות אלקטרומגנטיות אחרות".

וכי "בעל רישיון" הנו: "מי שקיבל רישיון כללי או מיוחד לביצוע פעולות בזק ולמתן שירותי בזק".

32. המשיבה היא בעלת רישיון מכוח חוק התקשורת ומכאן שעליה לספק שירותי בזק, בכלל זה שירותי טלפוניה, על פי הוראות הרישיון, חוק התקשורת והתקנות לו.

### **ב2. הוראות הרישיון הצריכות לעניין**

33. ביום 7.5.09 נערך תיקון מספר 43 לרישיון (להלן - התיקון). התיקון נכנס לתוקף ביום 31.12.09 (זאת למעט שני סעיפים מסוימים, אשר אינם רלוונטיים לעניינינו ואשר נכנסו לתוקף מספר חודשים קודם לכן).

34. בתיקון תוקן סעיף 42 לרישיון, הנוגע לגילוי נאות בחשבונות טלפון ואמינות החיוב, ובמסגרתו הוסף סעיף 42.2 לרישיון הקובע כי: "חשבון המוגש למנוי פרטי יערך אף בהתאם להוראות נספח ג'1".

35. בעקבות תיקון סעיף 42 לרישיון תוקן גם סעיף 1.1 לרישיון ונוספה לו ההגדרה כי: "מנוי פרטי"

הינו "מנוי שאינו מנוי עסקי".

"מנוי עסקי" כשלעצמו מוגדר בסעיף 1.1 לרישיון כ: "מנוי שהוא כל אחד מאלה:

(א) תאגיד, כהגדרתו בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981;

(ב) משרדי ממשלה וגופי סמך ממשלתיים;

(ג) עוסק מורשה, למעט עוסק פטור;

(ד) גוף אשר הוקם בחוק או על פי חוק."

36. בנוסף, סעיף 42.3 לרישיון קובע כי:

"החשבון ישלח למען הרשום אצל בעל הרישיון או מען אחר, שמסר המנוי לבעל הרישיון או בכל אמצעי אחר במידה והמנוי נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש" וכי: "בעל הרישיון אינו רשאי לדרוש תשלום כלשהו בעד הנפקת החשבון ושליחתו למנוי".

העתק העמ' הרלוונטיים לרישיון מצורף לבקשה ומסומן כנספח "א".

37. על רקע האמור, במסגרת התיקון, הוסף לרישיון נספח ג'1 (להלן – הנספח לרישיון) שעניינו: "גילוי נאות בחשבון הטלפון".

העתק הנספח לרישיון מצורף במלואו לבקשה ומסומן כנספח "ב".

38. סעיף 1 לנספח לרישיון קובע כי: "חשבון טלפון שבעל הרישיון יגיש למנוי יהיה ברור, קריא ומובן" וכי הוא יכיל: "פירוט מדויק אודות רכיבי התשלום הנדרש, כמפורט בנספח".

39. סעיף 2 לנספח לרישיון קובע כי חשבון הטלפון יכלול שלושה חלקים שיוצגו למנוי בסדר הבא - סיכום חשבון, פירוט חשבון ופירוט שיחות.

40. סעיף 11 לנספח לרישיון קובע את המידע שעל המשיבה לכלול ולהציג בפני המנוי בחשבון הטלפון במסגרת החלק של "פירוט שיחות" והאופן שבו על המשיבה לעשות כן. בין היתר, קובע סעיף זה (סעיף 11ה). לרישיון) כי:

"לגבי כל פרט המופיע ב"פירוט השיחות" יצוינו, לכל הפחות, הנתונים הבאים:

(1) תאריך ביצוע השיחה או המסרון או הגלישה;

(2) שעה (hh:mm:ss);

(3) יעד נקרא (אם קיים);

(4) כמות;

(5) תעריף ללא מע"מ...;

(6) סכום לחיוב ללא מע"מ..."

41. על מנת להסיר כל ספק בנוגע לאופן שעל המשיבה לערוך ולשלוח חשבונות למנויים, בהם המבקשת, פרסם משרד התקשורת, בהתאם לסעיף 7 לנספח לרישיון, דוגמא לאופן שבו על המשיבה לערוך ולהגיש חשבון טלפון מעין זה.

דוגמא זו מציגה באופן ברור ומפורש כי החל מיום 1.1.10 ואילך על המשיבה היה לערוך ולשלוח כל חשבון טלפון למבקשת, כמו גם למנויים אחרים כדוגמתה, שהוא כולל פירוט של כל שיחה ושיחה שבוצעה בקו הטלפון ומכיל לכל הפחות את נתוני המידע שפורטו לעיל.

העתק הדוגמא האמורה מצורף לבקשה ומסומן כנספח "ג".

42. באי כוח המבקשת לא הסתפקו בכתוב שחור על גביי לכן ברישיון, אלא אף ערכו בירור נוסף מול משרד התקשורת ובמסגרתו הובהר לח"מ כי תנאי הרישיון הם מלאים ומחייבים ואין מסמך תיצוני כלשהו המעניק למשיבה ארכה או פטור מתחולת הוראות הרישיון, לרבות בנוגע לכללי גילוי נאותים בחשבון הטלפון.

עובדה זו מקבלת חיזוק גם לאור סעיף 91.2 לרישיון הקובע מפורשות כי:

"התברה (המשיבה - הערת הח"מ) תהא מנועה מלטעון לקיומה של כל זכות, רשות או סמכות בהקשר לביצוע פעולות בזק או למתן שירותי בזק, בהתבסס על כל מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ לרישיון, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני מתן הרישיון ובין לאחר שניתן, אלא אם כן באו לידי ביטוי מפורש ברישיון זה או על פיו".

דהיינו, למעט הוראות חקיקה כלליות, כדוגמת חוק התקשורת ותקנותיו, הרישיון הוא המסמך הממצה את זכויות וחובות המשיבה כלפיי לקוחותיה הצרכנים, בהם המבקשת.

## ג. עילות התביעה

### 1ג. עוולת הפרת חובה חקוקה

43. במעשיה האמורים ביצעה המשיבה עוולה של הפרת חובה חקוקה כלפי המבקשת כקבוע בסעיף 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש). דין מושרש הוא כי עוולת הפרת חובה חקוקה כוללת חמישה יסודות פוזטיביים שהם -

א. חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק;

ב. החיקוק נועד לטובתו של הנזוק;

ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו;

ד. ההפרה גרמה נזק לניזוק;

ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזק שאליו נתכוון החיקוק.

היסוד הנגטיבי של עוולה זו קבוע בסיפא סעיף 63(א) והוא כי החיקוק לפי פירושו הנכון לא התכוון לשלול את הסעד בנזיקין.

בנסיבות עניינינו מתקיימים כל יסודות עוולת הפרת חובה חקוקה.

44. ראשית, תנאי סעיף 11א לחוק התקשורת והוראות סעיפים 42 והנספח לרישיון הנס בגדר "חיקוק", המטיל על המשיבה חובה ברורה ומפורשת לשלוח למבקשת, חניס אין כסף, כל

חשבון טלפון כשהוא כולל פירוט של כל שיחה ושיחה שחויבה בתקופת החשבון.

45. שנית, חיקוק זה נוצר במיוחד לטובת לקוחותיה של המשיבה, בהם גם המבקשת, כך שבין היתר הם יזכו לקבל מידע צרכני חשוב ומקיף על שיחות שבוצעו בטלפון עליו הם מנויים ובסמוך למועד ביצוען.

46. שלישית, המשיבה הפרה באופן בוטה את הוראותיו הברורות והמפורשות של סעיף 11א לחוק התקשורת והוראות הרישיון עת נמנעה מלערוך ולשלוח למבקשת, החל מיום 1.1.10 ואילך, אפילו חשבון אחד הכולל "פירוט שיחות" כדין (ראו נספח 6 לעיל).

47. רביעית, כתוצאה מהפרות המשיבה את הוראות חוק התקשורת ותנאי הרישיון נגרמו למבקשת מספר נזקים כמפורט להלן.

א. נזק ראשון מתבטא בסכומים שנאלצת המבקשת לשלם למשיבה בגין קבלת תדפיסי פירוט השיחות.

ברי כי אם המשיבה הייתה עומדת בחיוביה על פי הדין ומספקת למבקשת חשבונות טלפון ערוכים כדבעי החל מיום 1.1.10 ואילך, הרי שהמבקשת כלל לא הייתה צריכה להזמין תדפיסי פירוט שיחות כלשהם, וודאי שלא הייתה צריכה לשלם עבורם דבר.

במעשיה ומחדליה האמורים גרמה המשיבה למבקשת לחסרון כיס בסך של 9.43 ₪ (כולל מע"מ) בגין התשלום עבור תדפיסי פירוט השיחות

יודגש מראש כי הנתונים האמורים תקפים ונכונים כל עוד מדובר על פער של עד 18 חודשים בין מועד קבלת כל מנוי של המשיבה את חשבון הטלפון ועד הזמנתו את תדפיסי פירוט השיחות. במידה ומנוי של המשיבה חפץ בהזמנת פירוט שיחות ביחס לחשבון אחד אם מועדו חרג מעל 18 חודש מחייבת וגובה המשיבה עבור כך סך בלתי נתפס של כ- 1,800 ש"ח! ראו לדוגמא לעניין זה את האמור בפסק הדין בתק (י-ם) 3123/07 שוורץ יצחק נ' "בזק" החברה הישראלית לתקשורת בע"מ.

ב. בנוסף, במעשיה שללה המשיבה מהמבקשת את הזכות לקבל חינם פירוט שיחות בכל אחד מהחשבונות השוטפים של קו הטלפון אותם קיבלה מהמשיבה מיום 1.1.10 ואילך.

על פי דין, יש לראות את עצם שלילת הזכות האמורה כנזק לכל דבר ועניין. מדובר בזכות שיש לה שווי כספי העומד בפני עצמו, שכן עובדה היא כי המשיבה גבתה כספים מהמבקשת עבור עצם הנפקת תדפיסי פירוט שיחות בשתי הזדמנויות שונות כאמור לעיל.

נזק זה ניתן לכימות באופן פשוט בהתאם לתעריף אותו גובה המבקשת עבור הנפקת תדפיסי שיחות לכל תקופת חשבון. התעריף הידוע האחרון של המשיבה עבור הנפקת תדפיסי פירוט שיחות לכל תקופת חשבון הוא 4.09 ש"ח (ללא מע"מ).

נכון למועד הגשת התביעה, מספר חשבונות של קו הטלפון שנמסרו למבקשת ולא כללו פירוט שיחות כדין, הוא שבע (אחד לכל חודשיים מתחילת שנת 2010). על כן, מתבקשת פסיקת פיצוי בסך של 28.63 ₪ (7 X 4.09) בגין נזק זה.

ג. נזק נוסף שנגרם למבקשת הוא בעצם אי גילוי המידע הכלול בפירוט השיחות בכל חשבון לקו הטלפון באופן ובמועד המתחייב על פי הדין. במובן זה פגעה המשיבה באוטונומיה של הרצון הפרטי והחופשי של המבקשת.

אילו המשיבה הייתה מספקת למבקשת פירוט שיחות בכל חשבון של קו הטלפון, יחד ובמשותף עם המידע בדבר סיכום ופרטי חשבון הטלפון, הייתה יכולה המבקשת לעקוב, באופן מיטיבי ובזמן אמת, בסמוך למועד בו נעשו השיחות, אחר השימושים והחיובים בקו הטלפון ולעשות שימוש חופשי ונבון יותר בקו הטלפון.

כך, למשל, גילוי פירוט השיחות בכל חשבון לקו הטלפון, החל מיום 1.1.10 ואילך, היה מאפשר למבקשת להשוות, בקלות ובפשטות, כל חשבון וחשבון לתקופה קודמת ולבחון האם קיימות חריגות וסטיות של אותם נתונים ביחס לחשבונות אחרים.

כך גם, למשל, במידה ופירוטי השיחות היו כוללים מספרי טלפון ספציפיים שחוזרים על עצמם ומהווים חלק ניכר מחשבון הטלפון, הייתה יכולה המבקשת לאתר ספק שירותי טלפון המקנה שיחות חינם ליעדים ספציפיים או ליעדים מסויימים בתוך אותה הרשת.

יודגש לעניין זה כי המבקשת, כמו גם מנויים אחרים של המשיבה, מצויה בעמדת נחיתות משמעותית למול המשיבה. המשיבה היא בעלת המיומנות המקצועית וזו ששולטת ומפעילה את התשתית ומערכת הטלפוניה באמצעותה מסופקים השירותים למבקשת. בידיה של המשיבה מצויים גם הכלים הטכנולוגיים המקצועיים לאיסוף ועיבוד המידע הרלוונטי לצורך חיוב המבקשת מידי תקופה עבור שירותים הנצרכים בקו הטלפון.

לעומת זאת, למעט הסתמכות על זכרונה, למבקשת, כמו גם למנויים אחרים של המשיבה, אין את האפשרות, המיומנות והכלים המתאימים לנהל מעקב, לפקח ולבקר אחר צריכת השירות ותעריפי השירותים של המשיבה במדויק באופן שוטף והיא מסתמכת בעניין זה באופן מלא על המידע המוצג והנמסר לה על ידי המשיבה.

אחד התוצרים של מאזן הכוחות האמור הוא כי קיימים פערי מידע אדירים בין הצדדים. פערי מידע אלה מהווים פתח לניצול לרעה של הכוח והאמון הניתן למשיבה, בפרט בהתחשב במעמדה המונופוליסטי של המשיבה ובכך כי התקשרות לקבלת שירותי טלפוניה מהמשיבה הנה עסקה מתמשכת.

בהקשר זה יש לזכור גם כי אופן החיוב הסופי בגין קבלת השירותים מהמשיבה מבוסס על זמן צריכה כולל של כל שיחה ושיחה ואין מדובר בתשלום חד פעמי עבור מוצר שניתן לראותו, למשו ולחוש בו.

מטרות הוראות סעיף 42 רישיון והנספח לרישיון נועדו לנסות ולצמצם את פערי המידע האמורים באמצעות הגברת השקיפות ותוך יצירת אמינות בחיוב, כך שכל מנוי של המשיבה יוכל לקבל, באופן נהיר, פשוט, רציף ובזמן אמת, את כל המידע הרלוונטי המהווה בסיס לחיובו בכספים על ידי המשיבה.

**חשיבות מסירת מלוא המידע על ידי המשיבה אינה באה לידי ביטוי רק במסירת פירוט**

השיחות כשלעצמו, אלא גם באופן מסירת והצגת המידע בכללותו באותו חשבון טלפון, יחד ובמשותף עם יתר המידע הנדרש להצגה בחשבון, דהיינו – סיכום ופרטי החשבון.

בנוסף, קיימת חשיבות גדולה להקפדה על מסירה וגילוי כלל המידע הנדרש להצגה בכל חשבון בהיבט של רציפות ועקביות המידע על בסיסו מחייבת המשיבה את המבקשת ומנויים אחרים.

כך גם לגילוי המידע בכל חשבון קיימת חשיבות גבוהה ביותר בהיבט של עיתוי מסירת המידע. דהיינו, כי מידע זה יימסר למנוי בסמוך למועד בו בוצעו השיחות נשוא החיוב.

את כל האמור מנעה ומונעת המשיבה מהמבקשת ומצרכנים אחרים שלא כדין, ובכך גרמה וממשיכה היא לגרום להם לנזקים, תוך פגיעה באוטונומיה של הרצון.

לאור מהותו של הנזק האמור, הרי שעל פי דין ניתן לכמתו רק בדרך של אומדנה והערכה כללית. בעניין זה מעמידה המבקשת את נזקה מאי גילוי המידע כאמור, באופן צנוע, גם כן על סך של 4.09 ₪, לכל חשבון טלפון אשר לא נכלל בו פירוט שיחות, ובסך הכל סך של 28.63 ₪.

ד. בנוסף, גרמה המשיבה למבקשת לנזק המתבטא בחיסור זמן יקר אותו נדרשה המבקשת לבזבז מחייה לשם פניה למוקד המשיבה להזמנת פירוטי השיחות, במקום שאלה פשוט ישלחו אליה מראש על ידי המשיבה במסגרת כל אחד מחשבונות הטלפון.

נזק מעין זה לא ניתן לכמת ולשום במדויק ולכן גם אותו יש לקבוע על דרך האומדנא. המבקשת מעמידה נזק זה באופן צנוע על סך של 6.08 ש"ח בהתבסס על הנתונים ואופן החישוב הבא -

על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה השכר הממוצע במשק במהלך שנת 2010 עמד על סך של 8,430 ש"ח.

העתק דו"ח הלמ"ס מצורף לבקשה ומסומן כנספח "ד".

על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951, מספר שעות העבודה החודשי הנו 186 שעות. דהיינו, שעת עבודה שווה בממוצע לסך של 45.32 ש"ח לשעה ומכאן כי דקת עבודה שווה לסך של כ- 0.76 ש"ח בקירוב. המבקשת סבורה כי יש באמת מידה זו כדי להעריך באופן זהיר את שוויה של דקה אחת מבוזבזת מחייו של אדם עקב מעשים ומחדלים שלא כדין.

המבקשת מעריכה את הזמן שנאלצה לבזבז על פניות למשיבה בבקשה לקבלת פירוטי השיחות, החל ממועד החלטתה לפנות למוקד המשיבה ועד לסיום השיחה עם המוקדן, בכ- 4 דקות בכל פעם בממוצע. גם זאת מעריכה המבקשת באופן צנוע ושמרני.

הערכה זו גם עולה בקנה אחד עם סקר שערך העיתון גלובוס במהלך שנת 2010 ולפיו זמן המתנה למענה על ידי מוקד המשיבה בנושאי שירות, עומד על כ- 2:16 דקות בממוצע.

העתק הכתבה בעניין זה מצורף לבקשה ומסומן כנספח "ה".

לאור האמור, זכאית המבקשת לקבל מן המשיבה סך של 3.04 ש"ח בגין ביטול זמנה לריק בכל פניה (0.76 ש"ח לדקה מבוזבזת X 4 דקות), ובסך הכל סכום של 6.08 ש"ח בגין שתי הפניות למוקד המשיבה.

48. לסיכום, בסך הכל, כתוצאה ממעשיה ומחדליה של המשיבה והפרת חובותיה החקוקות נגרמו למבקשת נזקים בסך של 73.07 ש"ח.

49. הנזקים שגרמה המשיבה למבקשת הם מסוג הנזקים שאליהם נתכוון החיקוק. החיקוק נועד למנוע מצב בו על מנאי לקוח של המשיבה, כדוגמת המבקשת, לשלם עבור פירוט שיחות שאמור להיות כלול בכל חשבון טלפון וליתן לו זאת בחינם פעם אחת ביחס לכל חשבון טלפון, ללא כל עלות נוספת. דבר זה נלמד מההוראה המפורשת ברישיון הקובעת כי על החשבון להישלח לכתובת המנאי בחינם.

בבסיס הוראות הרישיון והנספח לו עומדת התכלית להגן על זכותו של כל צרכן למעקב ראוי אחר השימוש בשירותי הטלפוניה של המשיבה ואחר התשלומים שהוא נדרש לשלם בגין אותם שירותים, וליתן בידי הצרכן את מלוא המידע הרלוונטי המשפיע על יכולתו לממש ולבצע בחירות צרכניות חופשיות מושכלות.

בנוסף, מטרת החלת חובת הגילוי על המשיבה את פירוט השיחות באופן פוזיטיבי מדברת בעד עצמה כי זו נועדה למנוע מהצרכן, בכלל זה המבקשת, את הצורך להידרש ולבזבז את זמנו לשם פניה למשיבה על מנת לקבל את אותו מידע.

50. לגבי היסוד הנגטיבי של עוולת הפרת חובה חקוקה, לא ניתן למצוא, ולו ברמז, הוראה כלשהי בחוק התקשורת ו/או ברישיון השוללת את מתן הסעד המבוקש בנוזיקין למבקשת.

51. למבקשת עילת תביעה מוצקה ומבוססת אם כן נגד המשיבה בגין עילת הפרת חובה חקוקה.

## **ג2. עוולת רשלנות**

52. בנוסף, באי גילוי פירוט שיחות של קו הטלפון בכל חשבון, תוך חיובה בסכומים בגין תדפיסי פירוט השיחות, ביצעה המשיבה כלפי המבקשת עוולה ברשלנות, כקבוע בסעיפים 35 ו-36 לפקודת הנוזיקין.

53. למשיבה קיימת הן אחריות מושגית והן אחריות קונקרטית כלפי המבקשת. על המשיבה היה לצפות את העובדה כי אי עמידתה בהוראות חוק התקשורת והרישיון יגרום למבקשת את הנזקים שפורטו לעיל, בכלל זה כי המבקשת תאלץ לבזבז את זמנה על מנת לפנות למשיבה לשם קבלת פירוטי שיחות בקו הטלפון.

## **ג3. פגיעה באוטונומיה של הרצון הפרטי**

54. לחילופין או בנוסף, עומדת למבקשת עילה עצמאית נגד המשיבה בגין פגיעה באוטונומיה של הרצון הפרטי. היסודות לעילה זאת פורטו בהרחבה לעיל במסגרת עוולת הפרת חובה חקוקה, אך למען הסר ספק, מבקשת המבקשת להכיר בעילה זאת כעילה עצמאית חלופית.

דין מושרש הוא כי פגיעה באוטונומיה של רצון הפרט, דהיינו, עצם שלילת כוח בחירה מן הצרכן, מהווה ראש נזק עצמאי המקיים לניזוק עילת תביעה כלפי המזיק - הפוגע באוטונומיה, לפיצוי בגין נזקו זה.

ראו לעניין זה פסיקתו של בית המשפט העליון בע"א 1338/97 **תנובה נ' ראבי**, פ"ד נז(4), 673, בעמ' 684 ויישום לדוגמא של הדברים על ידי בית המשפט הנכבד בת.א 2150/07 **אורלי פרנקל נ' הנקל סוד** (פורסם בנבו ביום 31.12.07; להלן – **עניין הנקל**), סעיף 35 לפסק הדין.

#### **4. ג. ניצול המשיבה לרעה את מעמדה המונופוליסטי בשוק**

55. המשיבה הנה מונופול מוכרז בתחומי פעילותה ובמתן שירותי טלפוניה.

העתק צו הממונה על ההגבלים העסקיים מצורף לבקשה ומסומן **כנספח "ו"**.

56. במעשיה ומחדליה יש לראות את המשיבה כמי שמנצלת את מעמדה בשוק לרעה: "באופן העלול **להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור**" כקבוע בסעיף 29א. **לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988** (להלן - **חוק ההגבלים**).

57. ברי כי כאשר המשיבה אינה מגלה למבקשת, כמו גם ליתר הציבור המנוי על שירותיה, את מלוא המידע הנדרש בדבר השירות אותו היא מספקת לה בכל תקופת חשבון, בכלל זה הסכום בו חויבה המבקשת בגין כל שיחה ושיחה, והמשיבה עוד גובה על קבלת מידע זה כסף נוסף, הרי שהמשיבה פוגעת באופן אנוש ביכולת הציבור, ובתוכו המבקשת, לעקוב באופן שוטף אחר העלויות הכרוכות בשימוש בשירותי המשיבה ולהשוותן ביחס לגורמים מתחרים בשוק.

58. על כן, מכוח הוראות סעיף 50 לחוק ההגבלים, הרי שיש לראות במעשיה ומחדליה האמורים של המשיבה כעוולה נוספת בנוזיקין.

59. יובהר כי הנזק שנגרם למבקשת, כמו גם למנויים נוספים של המשיבה, על בסיס עילה זו חופף במידה מסוימת לנזק בגין הפגיעה באוטונומיה של הרצון אותו מעריכה המבקשת בסך של 28.63 ש"ח כמבואר לעיל.

60. יפים לעניין זה דברי בית המשפט העליון בע"א 2247/95 **הממונה על הגבלים עסקיים נ' תנובה מרכז שיתוף לשיווק תוצרת חקלאות בישראל בע"מ**, פ"ד נב(5), 213 בעמ' 229-230:

"התחרות החופשית היא אבן יסוד בכל שיטת משטר דמוקרטי, בהיותה סממן בולט של חירות הפרט להגשמת האוטונומיה שלו. בהגשמת התחרות החופשית ובשמירה עליה יש משום ביזור מוקדי ההכרעה התברתיים ומניעת ריכוז-יתר של כוח בידי השלטון או גופים מונופוליים פרטיים. היו שראו בשמירה על התחרות החופשית כמנגנון הכרעה דמוקרטי בקבלת החלטות חברתיות בתחום הכלכלי, כאשר שמירת כוחו של הצרכן להכריע בין אלטרנטיבות כלכליות מקנה לו, למעשה, כוח להשפיע ולהכריע גם בהכרעות כלכליות כלליות של החברה... חופש התחרות ויתרונותיו אינם אך יתרונות של היצרנים המתחרים זה מול זה. תחרות חופשית וההגנה עליה באים להגן גם על הצרכן. דיני ההגבלים העסקיים הם ה'מגנא כרטא' של זכויות הצרכן והתחרות החופשית..."



## 5ג. עילות מכוח חוק הגנת הצרכן

61. במעשיה ומחדליה הפרה המשיבה גם את הוראות חוק הגנת הצרכן, אשר תכליתן הנה:

"...הגנה על הצרכן מפני העוסק בעל המעמד הכלכלי העדיף וצימצום פערי הכוחות וחוסר השוויון בעמדות המיקוח של הצדדים. מטרתו להשליט אורחות התנהגות ראויות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. הוא נועד לחזק את האוטונומיה האישית של הצרכן ואת זכותו לכבוד על-ידי הבטחת יכולתו לבחור בחירה מושכלת במוצר ובשירות על-ידי כך שיקבל את כל המידע האמיתי הרלבנטי ולמנוע ניצול לרעה של מעמדו החלש יותר של הצרכן. הוא נועד להוציא מידי של העוסק את אשר גבה שלא כדין מן הצרכן עבור מוצר או שירות ובדרך זו להחזיר לצרכן את אשר נגבה ממנו שלא כדין ולהפוך גביה כזו לא רק לבלתי ראויה אלא גם לבלתי משתלמת. ההגנה על הצרכן משמשת גם אמצעי לקידומה של תחרות הוגנת בין עוסקים, המהווה גורם חשוב בפעילות משקית וכלכלית תקינה..."

דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, פ"ד נו(6), 385, בעמ' 432, פסקה 2 לפסק דינה של כב' השופטת ט' שטרסברג-כהן.

62. סעיף 1 לחוק הגנת הצרכן מגדיר "עוסק" כ: "מי שמוכר נכס או נותן שירות דרך עיסוק כולל יצרן". על כן, אין חולק כי המשיבה באה בגדר "עוסק" על פי חוק הגנת הצרכן.

63. המבקשת הנה בגדר "צרכן" כמשמעותו בסעיף 1 לחוק, שכן היא קיבלה ומקבלת שירותים שונים מן המשיבה באופן שוטף "לשימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי". על כן, הוראות חוק הגנת הצרכן חלות בקשר לשירותים אותה סיפקה ומספקת המבקשת למשיבה.

64. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כי:

"לא יעשה עוסק דבר במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן - הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו עניינים אלה כמהותיים בעסקה:

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

...

(3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;

המונח "עסקה" מוגדר בסעיף 1 לחוק הגנת הצרכן כ: "מכירת נכס או מתן שירות".

מן המפורסמות כי: "הטעיה היא הצהרה כוזבת. הטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שוא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; והשניה, הטעיה במחדל, קרי: אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם".

רע"א 2837/98 ארד נ' בזק, פ"ד נד(1), 600 בעמ' 607.

65. בנסיבות עניינינו עולה כי המשיבה סיפקה למבקשת מספר שירותים ולגבי כל אחד מהם הפרה המשיבה את הוראות סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.

א. ראשית, המשיבה סיפקה ומספקת למבקשת שירותי טלפוניה באופן שוטף, בכלל זה ביצוע שיחות. במסגרת זו כמות השיחות, סוגן, משכן, מועדן, יעדן והתעריף בה חויבה כל שיחה מהווה "מידע מהותי" בעסקה אותו הסתירה ומסתירה המשיבה מהמבקשת.

למעשה, אם היה ספק כי מדובר במידע מהותי, תוקן הרישיון כך שמידע זה נכנס כחלק בלתי נפרד מן המידע שעל המשיבה לספק למבקשת ולמנויים נוספים באופן שוטף, כחלק ממתן השירותים.

דהיינו, על פי דין, עצם הפרת המשיבה את חובתה לפעול בהתאם לרישיון ושליחת מידע מן המבקשת כוללת בחובה באופן אינהרנטי גם את הנזק שארע למשיבה. ראו עניין הנקל לעיל.

ב. שנית, המשיבה סיפקה למבקשת שירות של פירוט תדפיסי שיחות אותם נאלצה המשיבה להזמין על חשבונה. המבקשת עשתה כן באמצעות פניה למוקד הטלפוני של המשיבה, אולם בשום שלב לא גילו נציגי המשיבה למבקשת כי היא כלל לא צריכה לשלם עבור תדפיסים אלה והיא זכאית לקבל אותם בחינם במסגרת כל חשבון של קו הטלפון הנשלח אליה. מעשים ומחדלים אלה מהווים הטעיה לכל דבר ועניין של המשיבה את המבקשת.

66. זאת ועוד, מעשיה ומחדליה של המשיבה מהווים גם "ניצול מצוקת הצרכן" כקבוע בסעיף 3 (ב) לחוק הגנת הצרכן הקובע כי:

"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, הכל כדי לקשור עסקה בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת".

המבקשת אינה עורכת דין ואינה מתמצאת בנבכי חוק התקשורת והוראות רישיונה של המשיבה. רק בדיעבד גילתה המבקשת כי היא אינה אמורה לשלם כלל עבור קבלת פירוט שיחות טלפון מהמשיבה החל מיום 1.1.10 ואילך.

ברי כי כאשר עוסק גובה מצרכן כסף עבור שירות אותו הוא אמור להעניק בחינם, הרי שמדובר בתנאי בלתי מקובל ובודאי מדובר בתנאי בלתי סביר.

## **ג6. עשיית עושר ולא במשפט**

67. סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט - 1979 (להלן - חוק עשיית עושר) קובע כי: "מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזוכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה".

68. כמבואר, במידה ובכל חשבון טלפון ששלחה המשיבה למבקשת היה נכלל פירוט שיחות כמתחייב על פי דין, הרי שהמבקשת כלל לא הייתה נזקקת לפנות בעצמה למשיבה ולשלם עבור תדפיסי פירוט שיחות.

69. על כן, בנוסף או לחילופין, בגביית כספים עבור תדפיסי פירוט שיחות (בסך של 9.43 ₪) עשתה המשיבה עושר ולא במשפט על גבה של המבקשת ולפיכך עליה להשיב סכומים אלה למבקשת גם מכוח חוק עשיית עושר.

### **7. הפרת הסכם לטובת צד ג'**

70. בנוסף, במעשיה ומחדליה יש לראות את המשיבה כמי שהפרה הסכם לטובת המבקשת ועל כן גם על בסיס עילה חוזית זו יש לפצות את המבקשת בסכום הנתבע.

71. המבקשת תטען לעניין זה כי על פי דין, יש לראות את הרישיון גם בגדר הסכם סטטוטורי בין המדינה לבין המשיבה הנועד לטובת הציבור, בכלל זה המבקשת, המהווה צד ג' לעניין זה.

72. הפרת המשיבה את חוק התקשורת והוראות הרישיון מהווה אם כן הפרה של הסכם חוזי לכל דבר ועניין ועל כן מוזכה את המבקשת במלוא סכום הפיצוי הנתבע, כפי שפורט לעיל.

### **8. הפרת חובות של תום לב והוגנות מסחרית**

73. המשיבה הנה בין החברות הגדולות במשק הישראלי בכלל ובתחום התקשורת בפרט. המשיבה, נמצאת בעמדת כוח עצומה למול לקוחותיה, בהם המבקשת.

74. על פי דין, מתוקף מעמדה האמור הרי שעל המשיבה מוטלים חובות מוגברים של אמון, תום לב והוגנות מסחרית כלפי המבקשת ויתר לקוחותיה.

75. במעשיה ומחדליה הפרה המשיבה את חובותיה לפעול באופן מסחרי הוגן, תם לב ובנאמנות כלפי המבקשת עת ניצלה ומנצלת היא לרעה את כוחה, נמנעת מלגלות באופן פוזטיבי את פירוט השיחות שבוצעו בקו הטלפון בכל חשבון וגובה כספים בגין הפקת תדפיסים אלה.

76. לאור האמור גם על בסיס עילה זו זכאית המבקשת להרפא מהמשיבה את מלוא סכום נזקיה המפורטים לעיל.

## **חלק שני - התובענה הייצוגית**

### **א. הצדדים לתובענה הייצוגית והסמכות העניינית - תנאי סעיפים 3 ו-4 לחוק**

#### **תובענות ייצוגיות מתקיימים בנסיבות העניין**

77. תנאי סף להגשתה של תביעה ייצוגית הוא כי זו תהיה מנויה באחד העניינים הקבועים בתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות כהוראת סעיף 3(א) לחוק זה.

78. בנסיבות עניינינו, התובענה דנן באה בגדר פרטים 1 ו-4 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות.

פרט 1 לתוספת השניה קובע כי ניתן להגיש בקשה לאישור תביעה כתובענה ייצוגיות נגד:

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

ברי כי אי משלוח פירוט שיחות בחינם בחשבון הטלפון וגביית המשיבה כספים עבור תדפיסי השיחות שנשלחו למבקשת בדיעבד, חוסה תחת פרט 1 לתוספת השניה.

79. פרט 4 לתוספת השניה קובע כי ניתן להגיש בקשה לאישור תביעה כתובענה ייצוגית: "בעילה לפי חוק ההגבלים העסקיים".

כמבואר, המשיבה הנה מונופול מוכרז בתחום של אספקת שירותי טלפוניה בישראל. ברי כי המשיבה מנצלת לרעה את מעמדה בשוק, כקבוע בסעיף 29א. לחוק ההגבלים, כאשר היא אינה שולחת למעלה ממיליון צרכנים את פירוט השיחות בחינם בכל חשבון טלפון, כמתחייב מחוק התקשורת ותנאי רישיונה.

ברי כי כאשר מונעת המשיבה מכלל לקוחותיה את המידע בדבר פירוט השיחות וגובה על כך כסף, הרי שיכולתם לעקוב באופן מיטיבי אחר שימושיהם בטלפון ואחר תעריפי המשיבה ביחס לשיחות שהם עורכים לעומת חברות אחרות נפגעת באופן מהותי וודאי "באופן שהדבר עלול לפגוע בציבור ו/או להפחית את התחרות בעסקים".

80. בנוסף, גם תנאי סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות, בדבר קיומה של עילת תביעה אישית של המבקשת נגד המשיבה אשר בגינה זכאית היא לתבוע בשם כלל הקבוצה המיוצגת, מתקיים בנסיבות העניין.

אין חולק כי המבקשת הנה לקוחה של המשיבה, כי המשיבה לא גילתה ולא כללה פירוט שיחות ולו באחד מחשבונות הטלפון שנשלחו למבקשת החל מיום 1.1.10 ואילך וכי המבקשת אף נאלצה לשלם מכספה עבור קבלת תדפיסי פירוט שיחות.

אין חולק גם כי אין כל הבדל משפטי ועובדתי בין המבקשת ללקוחות פרטיים אחרים של המשיבה אשר זכאים היו לקבל מן המשיבה, חנם אין כסף, פירוט שיחות בכל אחד מחשבונות הטלפון שלהם מיום 1.1.10 ואילך ולא קיבלו ו/או שילמו עבור תדפיסי פירוט השיחות.

מכאן, למבקשת עילת תביעה אישית נגד המשיבה, אשר בגינה רשאית היא להגיש בקשה לאישור תביעה ייצוגית בעניין זה בשמם של כלל יחידי הקבוצה.

## **ב. תנאי סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות מתקיימים במלואם בנסיבות**

### **ענייניו**

81. סעיף 8(א) לחוק מציב ארבעה תנאים מצטברים, אשר בהתקיימם יאשר בית המשפט הנכבד את התובענה כייצוגית. תנאים אלה מתקיימים במלואם במקרה דנן, כמפורט להלן -

81.1. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה,

ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה -

העובדות המתוארות בתובענה זהות לגבי כל חבר בקבוצה המיוצגת, למעט מספר הפעמים שכל חבר בקבוצה הזמין מהמשיבה תדפיסי שיחות טלפון וכנגזרת מכך הסכום הכולל אותו הוא שילם למשיבה בשל כך. לשוני זה אין נפקות משפטית כלשהי על העילות העומדות בבסיס התובענה והסעדים המבוקשים בה.

ודוק – על פי דין, אין צורך שהתובענה תעורר שאלות זהות משותפות לכלל חברי הקבוצה, אלא די בכך כי קיימת חפיפה בין השאלות.

דהיינו, גם אם קיים שוני כלשהו בין חברי הקבוצה, בנסיבות העניין, אין לו כל משמעות כל עוד לא דאגה המשיבה לספק לכל אחד ממנוייה את פירוטי שיחות הטלפון בחינם בכל חשבון טלפון שנשלח אליו.

כפי שעמדנו על כך לעיל בפרק העובדתי, אין מדובר במקרה חד פעמי, אלא מדיניות כוללת של המשיבה עת היא אינה טורחת לכלול פירוט שיחות בחשבונות טלפון הנשלחים למנוייה החל מיום 1.1.10 ואילך.

העובדות והסוגיות המשפטיות הן מהותיות, משום שעסקינן באי גילוי מידע צרכני חשוב מאין כמוהו לציבור צרכנים רחב, המונה למעלה ממיליון איש, תוך גבייה של תשלום עבור שירות שאמור היה להינתן בחינם לכל חברי הקבוצה.

הסוגיות המשפטיות, בכלל זה עילות התביעה והסעד המבוקש, זהות לגבי כל חברי הקבוצה וכולן מבוססות על אותן חיקוקים.

כפי שבואר לעיל, הוראות חוק התקשורת ורישיונה של המשיבה קובעים, באופן מפורש ובלתי משתמע לשני פנים, כי עליה לספק ולגלות פירוט שיחות בחינם בכל חשבון טלפון הנשלח לכל מנוי פרטי.

כעניין שבעובדה, המשיבה אינה פועלת בהתאם לאמור והדבר מלמד בעד עצמו על כך כי קיימים סיכויים גבוהים ביותר להשגת הכרעה בשאלות משותפות אלה לטובת הקבוצה, וודאי שקיימים לכך סיכויים "סבירים".

מסקנה זו היא בעלת משנה תוקף עת המשיבה אף גובה כסף ממנוייה עבור הנפקת תדפיסי פירוט שיחות אותם היא אמורה מלכתחילה לספק בחינם.

#### 81.2. התביעה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת -

לא ידוע למבקשת על תביעה אישית שהוגשה בעילה זו נגד המשיבה. גודלה של הקבוצה, המונה למעלה ממיליון צרכנים, בצירוף העובדה כי לכל מנוי של המשיבה אין תמריץ לתבוע אותה בנפרד בשל סכום התביעה האישית, הנמוך לכאורה, לעומת המאמצים הכרוכים בדבר, מצדיק, על פי דין, להגיש את התביעה ולנהלה בדרך של תובענה ייצוגית.

ברי כי ברור התובענה כייצוגית הוא היעיל ביותר להכריע בסוגיות שהועלו בתובענה זו, שכן ברור משותף כאמור יחסוך בהכרח זמן שיפוטי יקר, משאבים והוצאות נוספות מן

הצדדים לעומת בירור פרטני של כל מקרה ומקרה ואף ימנע הכרעות סותרות באותו עניין.

במידה וכל חבר בקבוצה היה נאלץ להגיש תביעה אישית בעניין, היה נוצר עומס כבד על בית המשפט.

התועלת הצפויה מניהולה של התובענה כתובענה ייצוגית עבור כלל חברי הקבוצה גבוהה עשרות מונים מן הנזק האפשרי שייגרם למשיבה, ככל שנזק מעין זה אכן ייגרם ואין דרך הוגנת יותר מכך כי תיקון התנהלות בלתי חוקית כוללת של המשיבה כלפי ציבור הצרכנים הרחב יעשה באחת, באופן כולל במסגרת תביעה ייצוגית.

#### 81.3. עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת -

הח"מ, משמשים כפרקליטים מזה למעלה משבע שנים ולהם ניסיון נרחב בניהול הליכים משפטיים, לרבות תובענות ייצוגיות בתחומים שונים, בכלל זה בתחומי הצרכנות והנסח חברים בוועדת תובענות ייצוגיות של לשכת עורכי הדין בישראל.

למעשה, רק בזכות ערנותם של הח"מ הסתבר כי המשיבה מפרה את הוראות רישיונה ופוגעת במבקשת ובציבור רחב של צרכנים.

#### 81.4. עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב -

המבקשת ניזוקה מהתנהגות המשיבה ומעשיה הבלתי חוקיים באופן בו נפגעו יתר חברי הקבוצה. המבקשת מייצגת נאמנה את האינטרס של יתר חברי הקבוצה והיא הגישה את התובענה דנן בתום לב ומתוך כוונה ליכות בה.

### ג. אומדן גודל הקבוצה וכימות סכום התובענה הייצוגית

82. על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, במהלך השנים 2007 – 2009, שיעור אחוז הבעלות על קו טלפון בכ-2,100,000 משקי בית בישראל היה כדלקמן –

שנה	אחוז בעלות בקו טלפון נייד אחד	אחוז בעלות בקו טלפון נייד נוסף
2007	84.3%	6.6%
2008	83.6%	6.7%
2009	82.4%	6.8%

העותק דו"ח הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מצורף לבקשה ומסומן כנספח "ז".

בהנחה כי במהלך שנת 2010 חל שינוי יחסי זהה לשנים קודמות בנוגע לשיעור אחוז הבעלות על קו טלפון נייד במשקי הבית בישראל, אזי מדובר על שיעור של כ-81% המחזיקים קו טלפון אחד ו-6.9% המחזיקים בקו טלפון נוסף.

דהיינו, בסך הכל, נכון לשנת 2010, מספר המנויים פרטיים על קו טלפון נייד במדינת ישראל עמד על כ-1,845,900 ((81% מ-2,100,000) + (6.9% מ-2,100,000)).

83. על פי דוחותיה הכספיים השנתיים של המשיבה לשנת 2010, נכון לסוף שנת 2009 החזיקה המשיבה בנתח של כ-72% מהשוק הפרטי בתחום הטלפוניה הניידת ונכון לסוף שנת 2010 החזיקה המשיבה בנתח של כ-65% משוק זה.

העתק העמ' הרלוונטיים לדו"חות הכספיים של המשיבה לשנת 2010 מיום 7.3.11 מצורף לבקשה ומסומן כנספח "ח".

84. אם ניישם את נתוני נתח השוק של המשיבה ביחס נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, הרי שנכון לשנת 2010 ואילך היו למשיבה סך של כ-1,199,835 מנויי טלפון פרטיים (65% מתוך 1,845,900 קווים פרטיים).

85. המשיבה נוהגת לשלוח חשבונות טלפון לחיוב למנוייה אחת לחודש או לפחות אחת לחודשיים. אין בידי המבקשת נתונים טובים דיים על מנת להעריך בשלב זה לכמה מנויים נשלחים חשבונות טלפון כל חודש ולכמה מנויים אחת לחודשיים. נתונים אלה, כמו גם אתרים, יתבררו על פי מסמכים ופרטים נוספים שהמשיבה תתבקש ליתן.

בשלב זה, לצורך החישוב, ההנחה היא כי מחצית מן המנויים מקבלים חשבון טלפון מן המשיבה אחת לחודש ואילו מחציתם השניה פעם בחודשיים. על כן, נכון למועד הגשת הבקשה דנן, על המשיבה היה לשלוח במוצע 11 חשבונות טלפון למנוי ובו כלול פירוט שיחות (ממוצע של 7 חשבונות דו חודשיים + 14 חשבונות חודשיים).

86. בנוסף, לצורך חישוב הנוק, הנחה יותר מסבירה היא כי כל חבר בקבוצה המיוצגת ביקש מהמשיבה תדפיסי שיחות טלפון פעמיים במוצע החל מיום 1.1.10 ואילך ולפיכך גם הוא שילם למשיבה סכום כולל בסך של 9.43 ₪, שלא היה צריך לשלם.

87. על כן, בהתאם לנתונים האמורים סכום הפיצוי הכולל לקבוצה צריך להיות כדלקמן -

סך של 11,314,444.05 ₪ בגין סכומים שהמשיבה גבתה מחברי הקבוצה המיוצגת שלא כדין עבור הנפקת תדפיסי שיחות טלפון מיום 1.1.10 ואילך (9.43 ש"ח X 1,199,835).

סך נוסף של 53,980,576 ₪ בגין שלילת שווי הזכות לקבל תדפיס פירוט שיחות בחינם לחברי הקבוצה בכל חשבון טלפון (11 חשבונות במוצע X 1,199,835 מנויים X 4.09 ש"ח לתדפיס).

בנוסף, סך של 53,980,576 ₪ כפיצוי לחברי הקבוצה בגין חוסר נוחות ופגיעה באוטונומיה של הרצון (1,199,835 מנויים X פיצוי בסך של 44.99 ש"ח (4.09 ש"ח X 11 חשבונות למנוי במוצע).

בנוסף סך של 7,294,996.8 ₪ כפיצוי לכלל חבר בקבוצה בגין ביטול זמנו לריק (סך של 6.08 ש"ח, בהתבסס על הנתונים שהובאו לעיל X 1,199,835 מנויים).

**בסך הכל מתבקש פיצוי כולל לקבוצה המיוצגת בסך של 126,570,593 ש"ח.**

88. הסכומים האמורים יעודכנו כמובן בהתאם למסמכים שיגולו ויומצאו במסגרת ההליך דן על ידי המשיבה והנתונים המדויקים שיש בידי המשיבה החל מיום 1.1.10 ואילך בדבר כמות המנויים הפרטיים, מספר חשבונות טלפון הנמסרים בכל חודש, תעריף הנפקת תדפיס פירוט שיחות בכל חודש וסכום הכולל שחייבה המשיבה את המנויים בגין הנפקת תדפיסי שיחות.

89. לפיכך, עם אישור הבקשה דן יתבקש בית המשפט הנכבד להורות על גילוי מסמכים ופרטים נוספים כאמור על ידי המשיבה - נתונים המצויים מטבע הדברים בשליטתה המלאה.

#### **ד. גמול לתובע הייצוגי ושכר טרחתם של פרקליטי התובע הייצוגי**

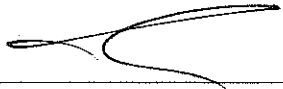
90. בע"א 8430/99 אנליסט אי.אמ.אס. ניהול קרנות בנאמנות (1986) בע"מ נ' ערד השקעות ופיתוח תעשייה בע"מ, עמד כבוד הנשיא (בדימוס) א. ברק על הרציונל והשיקולים העומדים בבסיס קביעת סכומי הגמול ושכר הטרחה.

בהתאם לפסק דין זה ולפסקי דין רבים אחרים שעסקו בענין, מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את המשיבה לשלם גמול למבקשת בשיעור של 7% מהסכום הפיצוי שיינתן לכל חברי הקבוצה המיוצגת ולשלם שכר טרחה לבאי כוחה של המבקשת בשיעור של 20% מסכום הפיצוי הכולל.


91. בבדיקה שערכו הח"מ בפנקס התובענות הייצוגיות המפורסם באתר בתי המשפט, נמצא כי, נכון למועד הגשת הבקשה דן, לא הוגשה תובענה ייצוגית נגד המשיבה בעניין דומה לתובענה הייצוגית נשוא הבקשה.

#### **ה. סיכום**

92. לאור הנימוקים המפורטים בבקשה לעיל, מתבקש בית המשפט להורות כמבוקש וכמפורט בכלל הסעיפים ברישא הבקשה.

  
רועי קדס, עו"ד

**ב"כ המבקשת**

  
חיים פינץ, עו"ד