

בענין:

מירב תלרז

נושאת תעודת זהות מס' 42371351

יוסף תלרז

נושא תעודת זהות מס' 060697539

שניהם מרחוב ירדן 15 ראש העין 4861023

על ידי ב"כ גיל רון, קינן ושות', עורכי דין
וכן על ידי אביעד, סרן ושות', עורכי דין
שכתובתם לצורך ההליך תהא אצל גיל רון, קינן ושות'
מבית לסין, רחוב ויצמן 32, תל-אביב 6209105
מספר טל': 03-6967676; מספר פקס': 03-6967673

המבקשים

- נ ג ד -

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

חברה ציבורית מס' 520031931

מרחוב מנחם בגין 132 תל אביב 61620

המשיבה

בקשה לאישור תובענה ייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

בית-המשפט הנכבד מתבקש כדלקמן :

א. לאשר למבקשים להגיש תובענה ייצוגית בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן : חוק תובענות ייצוגיות), נגד המשיבה ;

נוסח התובענה הייצוגית שאת הגשתה מבוקש לאשר מצורף לבקשה זו כנספח 1 ;

ב. לקבוע, בהתאם לסעיפים 10 ו-14(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי התובענה תוגש בשם כל אדם אשר חויב בגין פנייה לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה (המוכר גם כשירות 144), בה התקבלו פרטים אודות מספרי טלפון מנותקים או לא נמסר המספר המבוקש, כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו, ועד מועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה ; לחילופין מבוקש לקבוע הגדרה אחרת לקבוצה ;

ג. לקבוע, בהתאם לסעיפים 4(א)(1) ו-14(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המבקשים יהיו התובעים הייצוגיים, וכי באי-כוחם החתומים על בקשה זו יהיו באי-הכח המייצגים ;

ד. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המעשים המתוארים בבקשה זו מגבשים עילות תביעה בגין הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן : פקודת הנזיקין), עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן : חוק עשיית עושר ולא במשפט) ; רשלנות לפי פקודת הנזיקין ; וכל עילה אחרת שעולה מן העובדות שמופיעות בבקשה זו ;

ה. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, כי אלה יהיו הסעדים בתובענה הייצוגית :

(1) צו, המורה למשיבה להשיב לחברי הקבוצה את הסכומים שהם שילמו בגין פניות לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, ביחס לשיחות בהן הם קיבלו פרטים אודות מספרי טלפון מנותקים, לרבות תשלום עבור הפניית השיחה אל מספר הטלפון המנותק, כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו ועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה ;

(2) צו, המורה למשיבה להשיב לחברי הקבוצה את הסכומים שהם שילמו בגין פניות לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, ביחס לשיחות בהן לא נמסר מספר טלפון של האדם או בית העסק שהתבקש ; כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו ועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה ;

(3) צו, האוסר על המשיבה לגבות תשלום בעד שיחה לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, אם המספר המבוקש אינו קיים או מנותק ;

(4) צו, המחייב את המשיבה לעדכן את מאגר הנתונים של מוקד המודיעין הטלפוני שלה (מוקד 144), כך שלא יכלול מספרי טלפון מנותקים ; וכן

(5) כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות ;

- ו. להורות, בהתאם לסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד, לרבות משלוח הודעה אישית לחברי הקבוצה בהתאם לכתובתם כפי שמופיעה ברישומי המשיבה, וכי המשיבה תישא בעלות משלוח ההודעות והפרסום;
- ז. לאשר, בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות, את התובענה כתובענה ייצוגית, בנוסח המוצע או בכל שינוי עליו בית-המשפט הנכבד יחליט, כפי שייראה בעיניו ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית; וכן
- ח. לחייב את המשיבה בהוצאות ובשכר טרחת עורכי הדין.

חלק ראשון - מבוא

1. המשיבה מפעילה מוקד שירות מודיעין טלפוני, המספק מידע אודות מספרי הטלפון של מנויי המשיבה (המוקד ידוע גם כמוקד 144). מוקד זה מופעל בהתאם להוראות הרישיון ששר התקשורת הוציא למשיבה. כמו כן, הפעלת המוקד מוסדרת בחקיקה.
2. ברישיון נקבע כי המשיבה מחוייבת לעדכן את מאגר המידע שמשמש את המוקד, מדי יום. בחקיקה המסדירה את פעילות המוקד קבועה חובה לעדכן את מאגר המידע שבעה ימים לאחר שנודע לה על שינוי. המשיבה מפרה חובות אלה. מספר רב של קווי טלפון מנותקים, כדבר שבשגרה. פניות ביחס למנויים אלה, באמצעות אתר האינטרנט של המשיבה, מקבלות מענה ברור – "לא נמצאו תוצאות לחיפוש". לעומת זאת, מי שפונה למוקד הטלפוני של המשיבה ממשיך לקבל את מספר הטלפון, שכבר מנותק. תופעה זו ממשיכה זמן רב לאחר ניתוק המנוי. זוהי הוכחה ניצחת לכך שהמשיבה מפרה את הוראות הרישיון והוראות החוק.
3. בגין כל פניה טלפונית לבירור מספר טלפון המשיבה מחייבת את הלקוח הפונה בתשלום. אם הפונה מבקש להפנות את השיחה למספר הטלפון שנמסר, הדבר כרוך בתשלום נוסף. על פי החקיקה המסדירה את פעילות המוקד, המשיבה אינה רשאית לגבות תשלום בעד השירות, כאשר לא נמסר מספר.
4. על כן, אם אין בידי המשיבה מספר הטלפון שהתבקש, משום שהוא מנותק, היא צריכה למסור זאת, ואסור לה לגבות עבור השירות. המשיבה מצאה דרך מקורית להתגבר על קושי זה. היא מוסרת לפונים מידע שגוי - את מספר הטלפון שכבר אינו פעיל, וגובה עבור השירות. חיוב זה אינו חוקי.
5. בנוסף, המשיבה גובה מהלקוחות עבור מקרים שבהם לא נמצא מספר הטלפון של האדם או בית העסק שהתבקש. אסור לה לגבות עבור שירות זה.
6. על המשיבה לעדכן את מוקד המודיעין הטלפוני, להפסיק את הגביה הלא חוקית, ולהשיב את הכספים שהיא גבתה שלא כדין.
7. זהו מקרה מתאים לבירור בדרך של תביעה ייצוגית. הנזק של כל אחד מחברי הקבוצה קטן יחסית, כך שאין תועלת בניהול הליך משפטי פרטני כדי לתבוע נזק בהיקף כזה. לקוח בוודאי לא ייצא למערכה משפטית כנגד גוף רב עוצמה כמו המשיבה, בשביל שקלים בודדים. מנגד, המשיבה מפיקה מההתנהלות הלא חוקית שלה סכומים נכבדים. בנוסף, מתברר כי יש צורך לאכוף על המשיבה לנהוג בהתאם לחובות המוטלות עליה. לשם השגת מטרות אלה נועדה התביעה הייצוגית.

חלק שני – העובדות – המשיבה מחייבת את הלקוחות עבור מידע שגוי שהיא מוסרת להם

8. המשיבה היא חברה ציבורית, בעלת רישיון כללי למתן שירותי בזק, שהוצא מכח חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: חוק התקשורת). לפי הוראות הרישיון, המשיבה מחויבת להפעיל מודיעין טלפוני, שנועד לספק פרטים עדכניים אודות מספרי טלפון של מנויים. העתק של חלקים מתוך רישיון המשיבה הרלוונטיים לבקשה זו מצורף לבקשה זו כנספח 2.
9. המבקשים הם זוג נשוי. גב' מירב תלרז (להלן: המבקשת) עובדת באוניברסיטת תל-אביב משנת 1971. מר יוסף תלרז (להלן: המבקש) הוא עורך דין, ושימש בין היתר כנשיא בית הדין למשמעת של נציבות שירות המדינה.
10. ביום 29 בדצמבר 2014 המבקשת פנתה אל מוקד המודיעין הטלפוני של המשיבה. המבקשת ביקשה לקבל את מספר הטלפון של מסעדה בשם אלבה, שפעלה ברחוב אבן גבירול בתל-אביב. נציגת השירות מסרה למבקשת מספר טלפון. אף הוצע לה להמשיך את השיחה אל המסעדה. חשבון הטלפון של המבקשים רשום, מטעמי נוחות בלבד, על שמו של המבקש. המבקש חויב בגין שיחה זו בסכום של 1.48 ש"ח בתוספת מס ערך מוסף. העתק חשבונית המבקש מצורף לבקשה זו כנספח 3.
11. סמוך לאחר השיחה התברר למבקשת כי נמסר לה מידע שגוי. מסעדת אלבה נסגרה זמן רב לפני השיחה, במהלך חודש מרץ 2014. מספר הטלפון שנמסר למבקשת איננו של המסעדה. העתקי כתבות מהעיתונות על סגירת מסעדת אלבה מצורפים לבקשה זו כנספח 4.
12. לאחר שהמבקשת נוכחה לגלות שהיא חוייבה בגין מסירת מספר מנותק, בנם של המבקשים, עו"ד אוהד תלרז, ביקש לבדוק האם מדובר בטעות חד פעמית. ביום 19 במרץ 2015 בנם של המבקשים פנה מספר פעמים למוקד המודיעין של המשיבה, וביקש לקבל את מספר הטלפון של בתי העסק קפה 48, פויקה, ימצ"ק נורטל נטוורקס ישראל (מכירות ושיווק) בע"מ ושירותי מזון אילת, וכן את מספר הטלפון של אישה שנפטרה. בתי עסק אלה אינם פעילים. קווי הטלפון של בתי העסק נותקו. מידע זה מעודכן במאגר המידע שמופיע באתר האינטרנט של המשיבה. העתק תוצאות החיפוש עבור בתי העסק שנסגרו באתר האינטרנט של המשיבה מצורפים לבקשה זו כנספח 5.
13. נציגות השירות של המשיבה מסרו למר תלרז את כל מספרי הטלפון שנותקו. מר תלרז חוייב בתשלום עבור השירות. תמלילים של השיחות שנערכו בין מר תלרז ומוקד המודיעין הטלפוני של המשיבה, ותקליטור שנושא את קבצי ההקלטה, מצורפים לבקשה זו כנספח 6. העתק החשבונית של עו"ד תלרז ופירוט השיחות שביצע מצורפים לבקשה זו כנספח 7.

14. בנוסף, מהבירור שערך מר תלרז עולה כי גם כאשר לא נמסר מידע אודות מספר טלפון, המשיבה מחייבת עבור הפניה. במסגרת הפניות של מר תלרז למוקד שירות המודיעין של המשיבה, ביום 19 במרץ 2015, אחת השיחות התנתקה טרם שניתן המספר המבוקש, ובאחרת לא נמסר המספר המבוקש. מר תלרז חוייב בגין שתי הפניות (ראו תמליל השיחה עבור בתי העסק קפה 48 ונטבריקס, נספח 6 לבקשה זו, וכן החשבונית ופירוט השיחות, נספח 7 לבקשה זו).
15. ציבור הפונים אל שירות המודיעין של המשיבה כולל הן את לקוחות המשיבה, והן לקוחות של חברות תקשורת אחרות (טלפון נייד או קווי). לקוחות החברות האחרות מחוייבים באמצעות אותן חברות. על כן, חברי הקבוצה כוללים גם כאלה שאינם מנויים של משיבה.
16. מכל אלה עולה כי המשיבה, באופן שיטתי וקבוע, מוסרת מידע מטעה, וגובה עבור מסירת המידע למרות שאסור לה לעשות כן.

חלק שלישי - המשיבה חייבת לעדכן את מאגר המידע ומותר לה לגבות רק אם נמסר מספר טלפון

17. המשיבה מחוייבת, על פי הרישיון שניתן לה (נספח 2 לבקשה זו), לספק לציבור שירותי מודיעין טלפוני. סעיף 61.1א לרישיון המשיבה מורה כך:
- "... החברה תספק, בעצמה או באמצעות אחר מטעמה, שירות מידע לבירור מספר הטלפון של כל מי שהוא מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן – "שירות מודיעין") כדלקמן:
- (א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר אינטרנט שבאמצעותו יינתן השירות;
- (ב) למנוייה, במחיר סביר, באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו תתבצע על-ידי קוד גישה רשתי שיקבע המנהל;
- (ג) שירות המודיעין יינתן בכל אחד מן האמצעים האמורים בהתבסס על אותם מאפייני מידע, אשר אותם ימסור המנוי הפונה לצורך קבלת השירות".
18. סעיף 61.4א(ג) לרישיון (נספח 2 לבקשה זו) מורה כך:
- "החברה תעדכן את מאגר הנתונים באופן שוטף, כך שכל שם, כתובת או מספר טלפון של מנוי שהתווסף, שונה או נגרע, יעודכן במאגר הנתונים תוך יום עבודה לאחר ביצוע העדכון במערכת של החברה המשמשת לשם מתן שירותי טלפוניה".
19. חובתה של המשיבה לעדכן את מאגר הנתונים באופן שוטף קבוע גם בתקנה 7(ב) לתקנות הבזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה-1985 (להלן: תקנות הבזק), לפיה "החברה תעדכן את שירות המודיעין באופן שוטף לענין כל מספרי הטלפון שהתווספו או שונו, כך שכל מספר טלפון ששונה או הוסף יכלל ברשימת מספרי המנויים שבשירות המודיעין, לא יאוחר משבעה ימים מיום השינוי או ההוספה". בהערת שוליים בסעיף 61 לרישיון המשיבה (נספח 2) נקבע כי אין בהסדר שברישיון כדי לגרוע מהשירות שניתן על ידי החברה בהתאם להוראת תקנה 7 לתקנות הבזק.

20. הנה, על פי הרישיון ותקנה 7 לתקנות הבזק, על המשיבה להעניק שירותי מודיעין טלפוני, ועליה לעדכן את המאגר באופן שוטף, כך שזה לא יכלול מספרי טלפון שנגרעו. כפי שהראינו, המשיבה איננה מקיימת חובה זו.

21. סעיף 15(א) לחוק התקשורת מסמך את שר התקשורת לקבוע בתקנות, "(1) תשלומים, תשלומים מרביים או תשלומים מזעריים בעד השירותים הניתנים בידי בעל רשיון...". בהתאם לכך, שר התקשורת קבע בתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), התשס"ז-2007 (להלן: תקנות התשלומים) תעריפים עבור שירותי המשיבה, ותנאים שונים לפיהם עליה לגבות את התשלום.

22. ביחס לשירותי מודיעין נקבע בפריט בחלק ד' לתוספת השנייה לתקנות התשלומים כך :

"בירור מספר טלפון באמצעות שירות מודיעין "144" -	
(א) בירור למעט בירור כאמור בפרט משנה (ב) -	
1.48 ש"ח	(1) בכפוף למפורט בפרט משנה (2), אם ניתן מספר הטלפון המבוקש –
	(2) אם המספר המבוקש נועד לפרסום במדריך הטלפון של החברה
ללא תשלום	וטרם פורסם, או אם הוא מספר חסוי, או לא ניתן מספר –
(ב) בירור מטצ"ג המופעל באמצעות כרטיס שיחות טלכרט	
יחידת חיוב אחת כמפורט בחלק ד' בתוספת הראשונה	(1) בכפוף למפורט בפסקת משנה (2), אם ניתן מספר טלפון מבוקש –
	(2) אם המספר המבוקש נועד לפרסום במדריך הטלפון של החברה
ללא תשלום	וטרם פורסם, או אם הוא מספר חסוי, או לא ניתן מספר –

23. המשיבה מסרה למבקשת ולמר תלרז מספרי טלפון, חודשים לאחר שקווי הטלפון נותקו. לא מדובר בתקלה נקודתית, אלא במספר רב של מקרים, שארכו במשך תקופה לא קצרה. לו הייתה המשיבה פועלת על פי הוראות הרישיון ותקנות הבזק, נציגיה צריכים היו להשיב כי מספרי הטלפון המבוקשים אינם נכללים במאגר. בהתאם לכך, אסור היה למשיבה לחייב את המבקשים ואת מר תלרז בתשלום בעד הבירור.

24. זוהי תופעה חמורה ביותר. המשיבה פועלת כך ביוזעין. הרי מדובר בקווי טלפון של המשיבה, היא זו שמנתקת את הקו, או מקבלת את ההודעה בדבר רצון הלקוח להתנתק. יתרה מכך, המשיבה כבר טורחת ומעדכנת את מאגר המידע שלה על גריעת המנוי. למרות זאת, לצורך מוקד השירות הטלפוני, המשיבה מקפידה לעשות שימוש במאגר מידע לא מעודכן, ובדרך זו היא מצליחה לגבות סכומי כסף שלא כדין.

25. לסיכום חלק זה, המשיבה מפרה את הוראות הדין, וגובה מציבור הפונים לשירותיה כספים שהיא אינה רשאית לגבות במסגרת שירות המודיעין הטלפוני שהיא מפעילה.

חלק רביעי - עילות התביעה

26. מעשי המשיבה מקימים לחברי הקבוצה שלל עילות תביעה.
27. הראינו כי המשיבה מפרה את החיובים המוטלים עליה בסעיף 61.4א(ג) לרישיון, ואת תקנה 7 לתקנות בזק, לעדכן את מאגר הנתונים, ולגרוע ממנו כל מספר שנותק. מעבר לכך, תקנות התשלומים מעלות מיד את המסקנה כי המשיבה איננה רשאית לגבות עבור מסירת המידע הלא נכון. המשיבה רשאית לגבות "אם ניתן מספר הטלפון המבוקש". ברור כי מספר הטלפון שהיה נכון בעבר, איננו המספר המבוקש. לאיש אין עניין להתקשר למספר טלפון מנותק. המשיבה מבינה היטב כי מספר הטלפון המבוקש הוא העדכני. על כן, המשיבה גובה סכומי כסף כאשר לא ניתן מספר הטלפון המבוקש. בכך היא מפרה את תקנות התשלומים, וכן את סעיף 15 לחוק התקשורת.
28. אותה מסקנה נכונה ביחס לשיחות שבהן לא נמסר מידע, הואיל ומספר הטלפון חסוי או שהוא מנותק. גם במקרה זה לא "ניתן מספר הטלפון המבוקש". על כן, לפי תקנות התשלומים, אסור למשיבה לחייב בתשלום.
29. בכל אלה המשיבה גם מפרה את סעיף 11 לחוק התקשורת, לפיו "בעל רשיון יבצע פעולות בזק ויתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר על פי הרישיון שהוענק לו ועל פי התקנות והכללים שנקבעו לפי חוק זה".
30. הפרת חוק התקשורת, תקנות התשלומים, תקנות הבזק והוראות הרישיון מקימה לחברי הקבוצה עילת תביעה מכח הפרת חובה חקוקה. סעיף 63 לפקודת הנזיקין מורה כי "מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו".
31. חובת המשיבה לקיים את הוראות רישיונותיה קבועה בסעיף 11א(א) לחוק התקשורת. מעבר לכך, החובות הקבועות ברישיון המשיבה מוטלות מכוח חיקוק, שכן הרישיון ניתן מכוח חוק התקשורת. בנוסף, רישיון המשיבה מהווה חיקוק. סעיף 1 לפקודת הפרשנות [נוסח חדש] מגדיר "חיקוק" כך - "כל חוק וכל תקנה בין שניתנו לפני תחילת תקפה של פקודה זו ובין שניתנו לאחריה". "תקנה" מוגדרת כך - "תקנה, כלל, חוק עזר, מנשר, אכרזה, צו, הוראה, הודעה, מודעה, או מסמך אחר, שניתנו מאת כל רשות בארץ ישראל או בישראל ... מכוח חוק ... לרבות צו, הוראה, הודעה, מודעה או מסמך אחר שניתנו על יסוד תקנה, כלל או חוק עזר כאמור". רישיון המשיבה מהווה חיקוק על פי הגדרות מרחיבות אלה. המונח "חיקוק" כולל "לא רק חקיקה ראשית, חקיקת משנה וחוקי עזר אלא גם כל חובה לרבות חובה אישית המוטלת מכוחם" - ישראל גלעד **דיני נזיקין - גבולות האחריות** 1215 (2012). על כן, ברור כי החובות המופרות על ידי המשיבה מוטלות עליה על פי חיקוק.
32. לא ניתן לחלוק על כך שמכלול הוראות חוק אלה נועד לטובתם של חברי הקבוצה ולהגנתם. שר התקשורת קבע חובה לעדכן את מאגר המידע, וכן מחיר ותנאים לגביית המחיר - כל זאת אך ורק מתוך כוונה להגן על הצרכנים. מעבר לכך, בהיעדר שיקולים מיוחדים, יש לראות כל חובה שהוטלה מכוח חיקוק על אדם פרטי או על גוף ציבורי, כהוראה לטובתו של הנפגע מהפרתה - ע"א 2351/90 **לסלאו נ' ג'אמל**, פ"ד מז(1) 629, 636-637 (1993).

33. ההפרה גורמת לחברי הקבוצה נזק ברור. חברי הקבוצה משלמים עבור שירות שצריך להינתן ללא תשלום. נזק מסוג זה המחוקק ומחוקק המשנה התכוונו למנוע. הנה, כל יסודות עוולת הפרת חובה חקוקה מתקיימים.
34. פעולות המשיבה מקנות למבקשים וליתר חברי הקבוצה גם עילת תביעה בגין עשיית עושר ולא במשפט. סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט קובע כי "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, ...". המשיבה מוסרת מידע לא נכון, באופן המזכה אותה לכאורה בתשלום, כאשר מסירת המידע הנכון שוללת ממנה את הזכות לתשלום. זוהי התעשרות שלא כדין.
35. מעבר לכך, גם חיוב בתשלום בניגוד לקבוע בתקנות היא התעשרות "שלא על פי זכות שבדין" - ראו ת"צ (מחוזי מרכז) 5731-08-07 **קיכל נ' בזק – החברה הישראלית לתקשורת בע"מ** (פורסם בנבו, 18.10.2010) (להלן: עניין **קיכל**).
36. הפסיקה הכירה באפשרות לנהל תביעה ייצוגית בגין גבייה שלא כדין, על בסיס דיני עשיית עושר ולא במשפט – ת"צ (מחוזי מרכז) 1039-05-08 **סילורה נ' בנק לאומי לישראל בע"מ** (פורסם בנבו, 18.10.2009). יש להורות כך גם בענייננו.
37. המעשים המתוארים מקנים למבקשים ולחברי הקבוצה גם עילת תביעה בגין רשלנות. סעיף 35 לפקודת הנזיקין מורה כי "עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח-יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנות נזק לזולתו עושה עוולה".
38. מעשי המשיבה, המתוארים בבקשה זו, אינם סבירים ונעשו בחוסר זהירות. המשיבה עשתה מעשה שגורם עסקי ונבון לא היה עושה באותן הנסיבות – היא עשתה שימוש במאגר מידע לא מעודכן, בזמן שיש בידה מאגר מידע מעודכן. אותם דברים יפים ביחס לגביית תשלום כאשר לא נמסר לפונה מספר הטלפון המבוקש. חברת תקשורת סבירה הייתה מעדכנת את המאגר שמשמש את מוקד המודיעין שלה. היא גם לא הייתה מוסרת לפונים לשירות המודיעין שלה מידע שגוי. חברת תקשורת סבירה בוודאי שלא הייתה מחייבת כאשר לא נמסר מספר הטלפון המבוקש.
39. המשיבה נושאת בחובת זהירות כלפי הפונים לשירות המודיעין הטלפוני שלה. לא יכולה להיות על כך מחלוקת. על המשיבה כנותנת שירות תמורת מחיר, חלה חובת זהירות. ראו לעניין זה רע"א 5379/95 **סהר חברה לביטוח בע"מ נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, פ"ד נא(4) 464, 476 (1997). השוו גם לע"א 209/85 **עיריית קרית-אתא נ' אילנקו בע"מ**, פ"ד מב(1) 190, 203 (1988) בו נקבע כי רשות ציבורית חבה חובת זהירות מושגית כלפי אזרח הפונה בבקשה לספק לו מידע המצוי בידיעתה ובשליטתה של אותה רשות. חובת הזהירות מחייבת במסירת מידע מדויק ומהימן.
40. לסיכום חלק זה, מעשי המשיבה מקימים לחברי הקבוצה עילות תביעה מצוינות.

חלק חמישי – הסעדים

41. עילות התביעה מקימות לחברי הקבוצה זכאות לסעדים הבאים :
- 41.1 השבה לחברי הקבוצה של הסכומים שהם שילמו בגין פניות לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, אשר באותן שיחות התקבלו פרטים אודות מספרי טלפון שנותקו, לרבות תשלום עבור הפניית השיחה אל מספר הטלפון המנותק, כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו ועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה ;
- 41.2 השבה לחברי הקבוצה של הסכומים שהם שילמו בגין פניות לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, אשר באותן שיחות לא נמסר מספר טלפון של האדם או בית העסק שהתבקש ; כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו ועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה ;
- 41.3 הטלת איסור על המשיבה לגבות תשלום בעד שיחה לשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, אם המספר המבוקש אינו קיים או מנותק ; וכן
- 41.4 חיוב המשיבה לעדכן את מאגר הנתונים של מוקד המודיעין הטלפוני שלה, כך שלא יכלול מספרי טלפון שנותקו.
42. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות על מינוי בעל תפקיד, אשר יפקח על ביצוע פסק הדין.
43. בית המשפט הנכבד יתבקש לתת עוד כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שיראה לנכון, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.
44. המבקשים אינם יכולים להעריך את הסכום המדויק שנגבה שלא כדין מכל חברי הקבוצה. עם זאת, נוכח המספר הרב של הלקוחות העושים שימוש בשירות המודיעין של המשיבה, ברור כי מדובר בסכום גבוה. בסקר שנערך על ידי מכון גיאוקרטוגרפיה עבור משרד התקשורת בשנת 2006, נמצא כי 51% מהאוכלוסייה היהודית ו-34% מהאוכלוסייה הערבית מאתרים מספרי טלפון באמצעות שירות המודיעין הטלפוני של המשיבה. נתוני הסקר פורסמו בנספח למסמך רקע בנושא שירות מודיעין אחד לבירור מספרי טלפון שהוגש לוועדת הכלכלה של הכנסת.
- העתק מסמך הרקע בנושא שירות מודיעין אחד לבירור מספרי טלפון והנספח לו מצורפים לבקשה זו כנספח 8.
45. סקר נוסף שערך מכון גיאוקרטוגרפיה עבור המועצה הישראלית לצרכנות בשנת 2007 מלמד כי כ-75% מהציבור בישראל משתמשים בשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה, וכי כ-9% מהציבור נוהגים להשתמש בו לפחות פעם בשבוע.
- העתק תוצאות הסקר שערך מכון גיאוקרטוגרפיה מצורף לבקשה זו כנספח 9.
46. שירותי המודיעין של המשיבה נדונו בוועדת הכלכלה של הכנסת, בדיון שהתקיים ביום 30 בינואר 2012. גבי שרון פליישר בן יהודה, נציגת המשיבה, דיווחה על ירידה בשימוש בשירותי המודיעין הטלפוני, בהיקף של כ-10% בשנה. היא מסרה עוד כי בשנת 2012 חלה ירידה של כ-20% בהיקף השימוש בשירות.
- פרוטוקול מס' 732 של ועדת הכלכלה מיום 30 בינואר 2012 מצורף לבקשה זו כנספח 10.

47. למשיבה מאות אלפי מנויים, ואולי יותר מכך. ציבור רחב של אנשים ועסקים עושה שימוש בשירות המודיעין הטלפוני של המשיבה. מדובר הן במנויים של המשיבה, והן במנויים של חברות תקשורת אחרות. גם לאחר חישוב הירידה בהיקף השימוש שנעשה בשירות, ברור כי חלק משמעותי מלקוחות מהציבור במדינת ישראל עושה שימוש בשירות באופן תדיר.
48. המבקשים אינם יכולים להעריך בשלב זה את מספר המקרים בהם ניתן לפונים לשירות מספר מנותק. על פי מסמך שהוכן על ידי מרכז מחקר ומידע של הכנסת, שהוגש לוועדה לפניית הציבור ביום 10 בפברואר 2004, בשנת 2003 נותקו כ-550,000 מספרי טלפון של המשיבה. לפי נתון זה, בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה, נותקו קרוב ל-4 מיליון קווי טלפון.
- העתק מסמך רקע לקראת דיון בנושא ניתוק משירותים חיוניים בעקבות חובות וחיבור מחדש: חברת החשמל, רשויות מקומיות, חברות הגז, "בזק" וחברות הסלולר, מיום 10 בפברואר 2004, מצורף לבקשה זו כנספח 11.
49. על פי המחירון המפורט באתר המשיבה, המשיבה גובה 1.75 ש"ח בגין כל פניה לשירות המודיעין הטלפוני, וכן 0.61 ש"ח בגין הפניית השיחה למספר שאותר. סכומים אלה כוללים ככל הנראה מס ערך מוסף. המשיבה גובה סכומים אלה גם כאשר היא מוסרת מספרים מנותקים, במקום להודיע כי המספר המבוקש לא קיים, וגם כאשר לא נמסר המספר המבוקש.
- העתק המחירון המפורסם באתר האינטרנט של המשיבה מצורף לבקשה זו כנספח 12.
50. נוכח היקף השימוש שנעשה בשירות, המספר הרב של המנויים שנותקו ועלות השירות, המבקשים מעריכים כי המשיבה חייבה את ציבור הפונים לשירות המודיעין הטלפוני שלא כדין בעשרות מיליוני שקלים בשבע השנים האחרונות.
51. בהתאם לתקנות 2(א)11 ו-2(א)12 לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010, יש לציין בבקשת אישור את הגמול ושכר הטרחה המבוקשים. המבקשים עותרים לקבוע שכר טרחה לפי השיעורים שנקבעו על ידי בית המשפט העליון בע"א 2046/10 שמש נ' רייכרט (פורסם בנבו, 23.5.2012). באותו עניין נקבע כי "על כל סכום שנגבה בפועל עד ל-5 מיליון ש"ח, ייפסק לטובת בא-הכוח המייצג שכר טרחה בשיעור של 25%; על כל סכום שנגבה בפועל בין 5 מיליון ש"ח עד 10 מיליון ש"ח, ייפסק שכר טרחה בשיעור של 20%; ועל כל סכום שנגבה בפועל מעל 10 מיליון ש"ח, ייפסק שכר טרחה בשיעור של 15%" (פסקה 16). כן מבוקש לקבוע גמול למבקשים בשיעור של 7.5% מסכום ההטבה לחברי הקבוצה. לצורך קביעת שכר הטרחה והגמול, יש לחשב את ההטבה לחברי הקבוצה לפי הסכומים שיושבו להם, וכן לפי החיסכון בחיוב בהוצאות גבייה שייגרם כתוצאה מהדיון בבקשת האישור ובתביעה הייצוגית. הגמול ושכר הטרחה המבוקשים אינם כוללים את שכר הטרחה וההוצאות בגין הדיון בבקשת האישור.

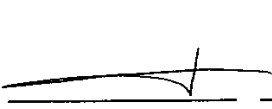
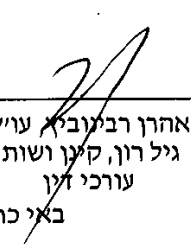
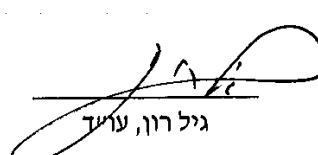
חלק שישי - מתקיימים כל התנאים לאישור התובענה ייצוגית

52. התובענה הייצוגית ממלאת אחר כל התנאים שנקבעו לצורך אישור הגשתה, לפי חוק תובענות ייצוגיות.
53. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית...". בסעיף 1 לתוספת השנייה נקבעה הקטגוריה הבאה – "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח". על כן ניתן להגיש תביעה ייצוגית בענייננו, ראו עניין **קיכל**, פסקה 31.
54. סעיף 4(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן: (1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה". כפי שהראינו, למבקשים עילת תביעה כלפי המשיבה. על כן הם רשאים להגיש תובענה ייצוגית נגדה.
55. סעיף 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה: (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה; (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין; (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; ... (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב". הבקשה ממלאת אחר דרישות אלה.
56. ברור כי יסודות עילת התביעה משותפים לחברי קבוצת התובעים. המשיבה, באמצעות שירות המודיעין הטלפוני שלה, סיפקה למבקשים מספר טלפון שנותק וחייבה אותם בגין השירות, בניגוד לדין. פניות נוספות של בנם של המבקשים טופלו באותו האופן. מכאן עולה כי מדובר בתופעה, לא במקרה חד פעמי. המשיבה נהגה עם המבקשים כפי שהיא נוהגת עם חברי קבוצה אחרים. לחברי הקבוצה עילות תביעה משותפות. הנסיבות המגבשות עילות תביעה אלה נוגעות באותו האופן לכל חברי הקבוצה.
57. לשם בירור עילת התביעה בית המשפט יידרש לדון ולהכריע בשאלות המשותפות הבאות – האם המשיבה רשאית לספק לחברי הקבוצה מספרים שנותקו; האם היא זכאית לחייב בתשלום בגין שירות המודיעין הטלפוני, כאשר המספר המבוקש נותק; האם המשיבה מבצעת עוולה של הפרת חובה חקוקה; האם המשיבה עושה עושר ולא במשפט; האם המשיבה נושאת באחריות בגין רשלנות; ועוד. שאלות אלה משותפות לכלל חברי הקבוצה.
58. למען הזהירות נוסף כי לא נדרשת זהות מוחלטת של כל השאלות הטעונות הכרעה. די בכך שהשאלות העיקריות הנדונות משותפות לחברי הקבוצה – ראו רע"א 8332/96 **שמש נ' רייכרט ואח'**, פ"ד נה(5) 276, 296 (2001); רע"א 4556/94 **טצת ואח' נ' זילברשץ**, פד"י מט (5) 774, 788 (1996). בנוסף, לפי סעיף 20(א) לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט יכול להכריע בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה ולחייב לאחר מכן כל חבר בקבוצה להוכיח את זכאותו לפיצוי כספי.

59. נוכח העובדות שהוצגו ועילות התביעה המבוססות, ברור כי קיימת אפשרות סבירה שהשאלות שבמחלוקת תוכרענה לטובת חברי הקבוצה, והרבה למעלה מכך.
60. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה קטן. חבר קבוצה בוודאי לא ייצא לניהול מערכה משפטית בגין סכום כזה, בוודאי לא נגד גוף רב עצמה כמו המשיבה. לכן, הדרך הנכונה לערוך את הבירור הוא ניהול תביעה ייצוגית.
61. עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב. המבקשים פועלים על מנת להשיג סעד הולם עבור חברי הקבוצה ולתקן את הליקויים בהתנהלות המשיבה. המבקשים פעלו, בעצמם ובאמצעות בנם, כדי לברר את העובדות הנוגעות לענין. האינטרסים של המבקשים זהים לאלה של כלל חברי הקבוצה.
62. לסיכום, כל הדרוש לשם אישור התובענה כייצוגית מתקיים בבירור.

חלק שביעי – סוף דבר

63. המחוקק ומחוקק המשנה טרחו וקבעו הוראות ברורות ומדויקות, בנוגע לשירות המודיעין של המשיבה ולזכותה לגבות סכומי כסף עבור השירות. המשיבה מפרה הוראות אלה באופן ברור ושיטתי. יש לשים סוף להתנהלות זו.
64. בקשה זו נתמכת בתצהירים של המבקשים ושל מר תלרז, המאמתים את העובדות המופיעות בה. למר תלרז עניין אישי בהליך זה.
65. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, ולהורות כמבוקש בפתח הבקשה.
66. מן הדין ומן הצדק לקבל את הבקשה.

 יעקב אביעד, עו"ד אביעד, סרן ושות' עורכי דין	 מיכל הרצברג, עו"ד	 גיל רון, קצין ושות' עורכי דין באי כח המבקשים	 גיל רון, עו"ד
--	--	---	---

תל אביב, 3 בספטמבר 2015.