



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

מספר בקשה: 34

בפני כב' השופטת ורדה מרז

אסף פינק

המבקש

נגד

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

המשיבה

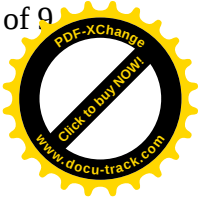
החלטה

1. בפני בקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית.

מהות התובענה

2. התובענה עוסקת בהטעיה שחברת בזק (להלן: "בזק" או "המשיבה") מטעה את לקוחותיה בהציעה להם מסלולי התקשורת חודשיים, לכאורה כדאיים, כאשר בפועל מסלולים אלה אינם מתאימים לצורכיהם ומסבים ללקוחות הפסד. נטען, כי ההטעיה באה לביטוי, בין היתר, בחשבונית הנשלחת ללקוח, בה מצוין סכום ה"חיסכון" לכאורה שחסך הלקוח עם הצטרפותו למסלול, בעוד שבפועל, פעמים, נגרם לו הפסד, קל וחומר שלא חסך מאומה. כן, נטען כי שיווק מסלולי התקשורת ללקוחות נעשה באמצעות חברות שיווק, אשר בזק מספק להן את פרטי הלקוחות, בניגוד לרישיון המוחזק על ידו, באורח שפוגע בפרטיותם של הלקוחות.

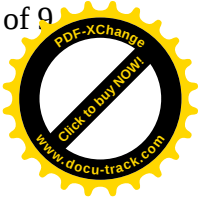
3. הקבוצה בשמה הוגשה התובענה הוגדרה כקבוצה "שתכלול את כל לקוחות המשיבה אשר מנויים או היו מנויים על אחד מהמסלולים שהמשיבה מציעה, אשר כוללים תשלום חודשי קבוע עבור מספר כלשהו של דקות שיחה, או בתעריף מוזל לדקה (... כל אלה יקראו להלן: מסלול חודשי), בתקופה שהחלה שבע שנים לפני הגשת בקשה זו, ועד למועד בו תוגש התביעה הייצוגית לאחר אישורה".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

4. המבקש ביסס את תביעתו על העילות הבאות: הטעיה, לפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 ולפי סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973; תרמית לפי סעיף 56 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], רשלנות לפי סעיף 35 לפקודת הנזיקין; עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט – 1979; הפרת החובה לנהוג בתום לב ובדרך מקובלת בקיום חיוב חוזי, לפי סעיף 39 לחוק החוזים; הפרת סעיף 11(א) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982; הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין; פגיעה בפרטיות לפי סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.
5. המבקש עתר לסעד של הפסקת ההטעיה הנטענת מכאן ולהבא וכן לפיצוי בגין הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה, על בסיס חישוב הפרש עלות המסלול לעלות השיחות שלא במסגרת המסלול.
6. בתגובתה, טענה בזק, בין היתר, כי ההודעה בחשבונית תוך שימוש בתיבה "חסכת" אינה מטעה, שכן ניתן להבין ממכלול נתוני החשבונית, כי חישוב ה"חיסכון" אינו לוקח בחשבון את העלות החודשית שכן עלות זו מצוינת מפורשות מספר פעמים, בנפרד, בחשבונית, לרבות במסגרת פירוט התשלומים הקבועים ואילו החיסכון מופיע במסגרת התשלומים השוטפים ומתייחס רק אליהם. עוד נטען, כי גם אם יש בהודעה כדי הטעיה, הרי שאין קשר סיבתי בין האמור בה לבין החלטת הלקוח להמשיך במסלול.
7. ביום 12.1.12 נשמעו חלק מהראיות בתיק ובהמלצת בית המשפט, הדיון נדחה לשם מתן הזדמנות לצדדים להידבר ביניהם. הצדדים ניהלו הליך של גישור בעטיו נדחה הדיון מעת לעת עד אשר ביום 13.6.12 הודיעו הצדדים לבית המשפט כי הגיעו להסדר פשרה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

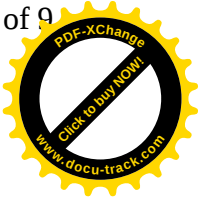
עיקרי הסדר הפשרה

הגדרת הקבוצה

8. הגדרת הקבוצה אשר עבורה נעשה הסדר הפשרה שונתה באופן שנכללים בה: "כל אדם ותאגיד אשר מנויים או היו מנויים על אחד ממסלולי התשלומים החלופיים (מסלולים) שהנתבעת מציעה או הציעה, ונשלחה לו הודעה בחשבונית החודשית בדבר חיסכון בשימוש במסלולים ("מסלול" דקות כולל דקות מתנה, נוצלו דקות, חסכת ש" וממועד כלשהו נכתב הודעה "חסכת ש" בתשלום על השיחות"... בתקופה שהחלה ביום 12 ביולי 2003" (להלן: "ההודעה").
9. הסכם הפשרה יהווה מעשה בית דין כלפי כל לקוחות המשיבה אשר קיבלו את ההודעה החל מיום 12 ביולי 2003 ועד חודש פברואר 2013 (כאמור, המועד בו חדלה המשיבה מהצגת ההודעה "חסכת" בחשבונית), למעט אלה שנתנו הודעת הסתלקות לבית המשפט כאמור בסעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "החוק").
10. בפועל ובשל קשיים טכניים, חברי הקבוצה יאותרו על פי הנתונים הקיימים במחשבי בזק לתקופה מנובמבר '09 ועד פברואר '13.

עיקרי ההסדר

11. מבלי להודות בטענות המבקש או באחריות מכל סוג שהוא, הוסכם כדלקמן:
- א. המבקש יסתלק מעילת התובענה הנוגעת לפגיעה בפרטיות.
- ב. המשיבה תחדל מלעשות שימוש בתיבה "חסכת ש", בהודעה.
- ג. הסעד הכספי המוסכם על הצדדים עומד על סכום של 5.4 מיליון ש"ח אשר יחולק כדלקמן:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- סכום של 5 מיליון ₪ יחולק בשווה בין כל חברי הקבוצה המנויים על אחד מן המסלולים במועד אישור הסכם הפשרה (או באחד הימים שיחולו תוך 15 ימים למועד אישור ההסכם, לפי קביעת המשיבה);

- סכום של 400 אלף ₪ יחולק בשווה בין ארבע העמותות שנקבעו בהסכם הפשרה;

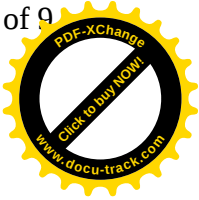
ד. בשתי החשבוניות שיוצאו לחברי הקבוצה לאחר אישור הסכם הפשרה תוצג הודעה, בפינת ההודעות, לפיה: "כדאיות המסלול תלויה בצרכי המשתמש. אנא בדוק התאמת המסלול לצרכיך".

ה. הצדדים המליצו לשלם לתובע גמול בסך 162,000 ₪ ולבאי כוח הקבוצה לשלם שכר טרחה בסך 810,000 ₪ בתוספת מע"מ (היינו 939,600 ₪).

עמדת היועמ"ש

12. לאחר שלא מצאתי לדחות את הסדר הפשרה על הסף, הוא פורסם ברבים ולא נתקבלו התנגדויות מצד חברי הקבוצה. ביום 31.10.12 הודיעה ב"כ היועמ"ש כי היא אינה מתנגדת להסכם הפשרה, אך ציינה כי להשקפתה, אין הצדקה להבחנה שנעשתה בין קבוצת הלקוחות שבעבר הייתה רשומה למסלולים החלופיים והיא נמנית עם חברי קבוצת הלקוחות שנוצר כלפיהם מחסום מעשה בי-דין (מבלי שיזכו לפיצוי) לבין הקבוצה שתהא מנויה על מסלולים אלו בעת אישור ההסכם. לשיטתה, יש להעניק את הפיצוי לכלל הלקוחות שהיו מנויים בתקופה המוגדרת בהסכם, גם אם אינם משיכים כיום או במועד הקובע, למסלול כלשהו לרבות כאלה שכבר אינם עוד לקוחות בזק.

13. בהתייחסה לסכום הפיצוי, טענה ב"כ היועמ"ש כי העיון בהסכם הפשרה מותיר את הרושם כי הסכום המוענק לזכאים הינו נמוך ואין הוא מהווה הטבה ראויה לכלל חברי הקבוצה, מה גם, שלשיטתה, חברי הקבוצה רבים יותר. זאת ועוד, הצדדים לא פרטו בפני בית המשפט כיצד נקבע סכום הפיצוי הכולל בסך 5.4 מיליון ₪ ולא הציגו נתונים



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

לענין זה. כן, תתכנה רמות שונות של נזק לחברי הקבוצה, בהתאם למאפייני צריכה מסוימים וקיימת אי בהירות לגבי גודל הקבוצה.

מינוי בודק

14. לנוכח הערות ב"כ היועמ"ש ולאחר בחינת הסדר הפשרה שהוצע, באתי לכלל מסקנה כי יש למנות בודק, אשר יבחן את הנתונים העומדים ביסוד ההסדר ויחוזה דעתו ביחס לפיצוי המוסכם, אם הינו ראוי ומאוזן. לפיכך הוריתי על מינויו של רואה חשבון, מר שלום פרץ כבודק.

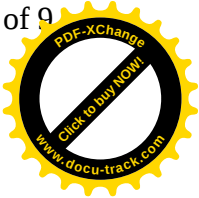
15. בחוות דעתו, ציין הבודק כי בזק חדלה מהשימוש בתיבה "חסכת" כבר מחודש מרץ 2013. לפיכך, נבחנה על ידו התקופה הרלוונטית מיום תחילת השימוש בתיבה "חסכת" ועד להפסקתו.

16. הבודק תיאר את אופן חישוב הנזק, תוך שציין כי חישוב אומדן הנזק במקרה דנא "אינו פשוט כלל ועיקר... וכן יש קושי עובדתי ומשפטי באיתור חברי הקבוצה שהסתמכו על ההודעה בחשבונית". להלן מסקנותיו והמלצותיו:

א. הפיצוי שנקבע במסגרת ההסכם נמצא במתחם הסבירות.

ב. הומלץ כי ההסכם יהווה מעשה בית דין כלפי כל לקוחות המשיבה אשר קיבלו את ההודעה בחשבונית החל מיום 12 ביולי 2003 ועד לפברואר 2013, המועד האחרון בו נעשה שימוש בתיבה "חסכת" (בניגוד לנאמר בהסכם – עד למועד חתימת ההסכם) – המלצה שהתקבלה על ידי הצדדים וההסכם שונה בהתאם.

ג. סכום הפשרה שנקבע יישא ריבית והצמדה לפי חוק פסיקת ריבית הגם שהדבר הושאר לשיקול דעת בית המשפט – ההמלצה התקבלה על ידי ב"כ הצדדים באורח חלקי והם הסכימו לשאת בהפרשי הצמדה וריבית מיום 27.6.12 (אז ניתנה ההחלטה בדבר פרסומו של הסדר הפשרה) ועד למועד מסירת חוות הדעת לב"כ הצדדים, 13.5.13. סכום הפשרה לאחר התיקון עומד על 5,421,846 ₪.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

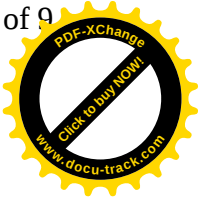
ד. סכום התרומה עבור חברי הקבוצה אשר הפיצוי יימנע מהם בשל סיבות שונות, בין היתר, אלו שחדלו להיות מנויים - יגדל לשיעור של 15% מסכום הפיצוי הכללי – המלצה שהתקבלה על ידי ב"כ הצדדים, אשר העמידו את סכום התרומה על סכום של 810,000 ש"ח. (לציין כי הואיל וסכום התרומה הועמד על 15% מסכום הפשרה הכללי, קטן בהתאם סכום הפיצוי שחולק בין קבוצת הזכאים לסך של 4,611,846 ₪).

ה. סכום הפיצוי יחולק באופן שווה בין חברי הקבוצה על פי הנתונים הקיימים במחשבי בזק לתקופה מנובמבר '09 ועד פברואר '13.

ו. הוצע כי הפיקוח והבקרה על יישום ההסדר יוטל על מבקר הפנים של בזק אשר יגיש בסיום ההליך דו"ח מסכם לבית המשפט וזאת בנוסף על האמור בהסדר הפשרה.

17. לאחר שהסדר הפשרה תוקן בהתאם להמלצות הבודק, הוא נשלח בשנית לקבלת תגובת היועמ"ש לממשלה, אשר שבה על עמדתה ביחס לפער הבלתי מוצדק, לשיטתה, בין ההגדרה הרחבה של הקבוצה לבין החברים שיהנו בפועל מהפיצוי עפ"י ההסכם. לשיטתה, היה ראוי לצמצם את מעשה בית הדין כך שלא יחול על חברי קבוצה שאינם מקבלים כל סעד בהסדר הפשרה.

18. בהודעה שהוגשה ביום 29.7.13, הודיעו ב"כ הצדדים כי בהתאם להערת היועמ"ש לממשלה, תוקן הסכם הפשרה בשנית, באופן שקבוצת מקבלי הפיצוי תכלול את כל הלקוחות הרלוונטיים עד חודש פברואר 2013 (כאמור, המועד בו חדלה המשיבה מהצגת ההודעה "חסכת" בחשבונית). בעקבות התיקון, ב"כ היועמ"ש הודיעה כי אין היא עומדת עוד על הערותיה ומותירה את שאלת אישור הסכם הפשרה לשיקול דעת בית המשפט.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

אישור הסכם הפשרה

19. סעיף 19(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם כן מצא, כי ההסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה... כי קיימות, לכאורה, שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה וכי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין".

20. לאחר שבחנתי את הסדר הפשרה, הערות הבודק וטיעוני ב"כ הצדדים, התרשמתי כי ההסדר מניב תוצאה טובה עבור כלל חברי הקבוצה, אם על דרך חדילת השימוש בהודעה במונח "חסכת", באמצעותו הופסקה ההטעיה שעמדה ביסוד הבקשה לאישור ואם, על דרך הנפקה עתידית של חשבונות, בשני מועדים לאחר אישור ההסכם, בהן תופיע הערה שתסב את תשומת לב הלקוחות לאפשרות שעומדת בפניהם לבדוק את כדאיות המסלול החודשי בו בחרו עפ"י צרכיהם ובדרך זו להקטין את הסיכון להטעיה עתידית.

21. ביחס לסכום הפיצוי ואופן חלוקתו – לאחר שבזק קיבלה חלק ניכר מקביעות הבודק, סבורתי כי הסכום מבטא באורח ראוי וסביר את הנזק שנגרם, בהתחשב בסיכונים והסיכויים הכרוכים בניהול ההליך עד תומו, בעיקר, בקושי לאתר את כלל חברי הקבוצה.

22. ההסדר לוקח בחשבון, במידה ראויה, את הקושי בהוכחת הקשר הסיבתי בין ההטעיה שבהודעה לבין ההפסדים שנגרמו לחברי הקבוצה בפועל, קרי האם אלו הסתמכו על המונח "חסכת" שבהודעה כאשר בחרו במסלול החודשי? כן, קיים קושי טכני בהפקת הנתונים ממערכת המחשוב של בזק לאיתור חברי הקבוצה הזכאית, על רקע מעברים ממסלול אחד למשנהו. הבודק עמד בחוות דעתו, על הקושי באומדן גובה הנזק בשל קשיים אלו.

23. המלצת הבודק לחלק את סכום הפיצוי באורח שווה בין הזכאים לו – מקובלת עלי. הגם שבר, כי ההפסד שנגרם לחברי הקבוצה נגזר מהרגלי הצריכה של כל אחד מהם, הרי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

שלנוכח הקושי לאתר את כלל חברי הקבוצה - חלוקה שוויונית, היא הדרך הנכונה וההוגנת לילך בה.

24. הסכם הפשרה נותן מענה הולם לאותם חברים בקבוצה, שחרף היותם זכאים לפיצוי, בפועל, אין הם זוכים בו. בגין קבוצה זו, תועבר תרומה בסכום של 810,000 ₪, כהמלצת הבדוק. בעת מתן התרומות, על בזק להבהיר לעמותות המקבלות כי מדובר בפיצוי שהיא חייבת לשלם לפי הסכם פשרה זה.

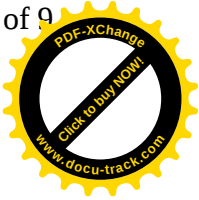
25. בנסיבות אלו, סבורתני כי ההסדר ראוי, הוגן וסביר ומביא לסיום ההליך בדרך יעילה. לפיכך, יש לאשרו.

גמול ושכר טרחה

26. בסעיפים 22 ו- 23 לחוק תובענות ייצוגיות, מותוות הדרך לקביעת גובה הגמול ושכר הטרחה לתובע הייצוגי ובא כוחו. בין היתר, יש להתחשב בטרחה שטרחו; בסיכון שלקחו על עצמם בניהול התביעה, במורכבות ההליך ובהוצאותיו; במידת החשיבות הציבורית של התובענה הייצוגית; באופן ניהול ההליך על ידי ב"כ התובע; ובפער בין הסעדים שנתבעו לבין אלו שנפסקו. כמו כן, יש לשקול שיקולים הנוגעים לתמריצים להגשת תובענה ייצוגית ראויה ולמניעת תביעות סרק. יש להימנע מפסיקת שכר טרחה שייעקר את טובת ההנאה אשר אמורה לצמוח לקבוצה או יפחית ממנה באופן בלתי סביר (ראה ע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' דן רייכרט, רע"א 2362/08 תדיראן מוצרי צריכה בע"מ נ' אמיר שהי שאול בפסקה 7, ע"א 10085/08 תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' ראבי). .

27. בעניינינו, כאמור, ממליצים הצדדים לפסוק לתובע גמול בסך 162,000 ₪ ולבאי כוח הקבוצה שכר טרחה בסך 810,000 ₪ בתוספת מע"מ (היינו 939,600 ₪).

28. בהתחשב בטובת ההנאה שצמחה לקבוצה ובחשיבותה הציבורית של התובענה הייצוגית מחד ומאידך, במורכבותה (שאינה עומדת על הרף הגבוה) ובדרך ניהולה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 11255-07-10 פינק נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- היעילה לרבות הסיכון שנלקח בעת הגשת התובענה (שאף הוא אינו מצוי ברף הגבוה) – החלטתי כי יש מקום להפחית קמעה מהתגמול המוצע לתשלום לתובע ולבא כוחו.
29. לפיכך, לאחר ששקלתי את כל השיקולים הרלבנטיים החלטתי להעמיד את שכר הטרחה על סכום של 700,000 ₪ בתוספת מע"מ ואת הגמול לתובע בסך של 130,000 ₪.
30. לצורך פיקוח על ביצוע ההסכם, יפוצל תשלום הגמול ושכר הטרחה לב"כ המבקש באופן ששיעור של 60% מהגמול שנקבע ישולם עם קבלת פסק הדין, והיתרה תשולם בכפוף לאישור בית המשפט, לאחר שיומצא תצהיר מנכ"ל בזק לפיו ההסדר בוצע במלואו.
31. בתום 6 חודשים מהיום על בזק למסור דיווח מלווה בתצהיר מאת מנכ"ל בזק שיפרט את פרטי עמידת בזק בהסדר. ב"כ המבקש יבחן את הדיווח ויודיע תוך 30 יום מקבלת ההודעה אם נחה דעתו כי ההסדר בוצע כהלכתו.
32. לאור כל האמור לעיל אני מאשרת את הסדר הפשרה, בכפוף לשינויים דלעיל, ונותנת לו תוקף של פסק דין.
33. פרסום הסדר הפשרה, על-פי הוראת סעיף 25(א)(4) לחוק, יבוצע על ידי המשיבה תוך 7 ימים ממועד מתן פסק דין זה, בשני עיתונים יומיים.
- המזכירות תמציא עותק מפסק דין זה בדואר רשום לב"כ הצדדים, ליועץ המשפטי לממשלה וכן למנהל בתי המשפט כאמור בסעיף 19(ה) לחוק.
- ניתנה היום, ה' אלול תשע"ג, 11 אוגוסט 2013, בהעדר הצדדים.

ורדה מרז, שופטת