



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1

לפני כבוד השופטת אסתר נחליאלי חיאט

מבקשים

1. מירב תלרז

2. יוסף תלרז

ע"י ב"כ עו"ד גיל רון ו/או מ. יודלמן-הרצברג ואו א. רבינוביץ
גיל רון, קינן ושות', עורכי דין

נגד

משיבה

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד דני כביר ו/או אורי קיסוס
מ. פירון ושות', עורכי דין

2

החלטה

3

4 בני הזוג מירב ויוסף תלרז (להלן: "המבקשת" ו-"המבקש", בהתאמה; ויחד – "המבקשים") הגישו
5 בקשה לאשר להם לנהל תובענה ייצוגית נגד "בזק" החברה הישראלית לתקשורת בע"מ (להלן:
6 "המשיבה" או "בזק").

7

8 על פי רישיון, חייבת המשיבה לספק שירותי איתור מספרי טלפון של מנויי בזק ושל מנויי כלל מפעילות
9 הסלולר והטלפונים הנייחים בישראל (להלן: "המפעילים הנוספים"), הן באמצעות אתר אינטרנט
10 והן באמצעות מוקד טלפוני הידוע כ"מודיעין 144"; השירות שניתן באתר האינטרנט הוא ללא תשלום
11 ואלו במוקד מודיעין 144 ניתן חלק מהשירות בתשלום, תלוי המספר שהתבקש, כפי שיפורט להלן.
12 שירות מודיעין 144 הוא בבסיס בקשת האישור דנא.

13

14

טענות המבקשים בבקשת האישור

15 1. טוענים המבקשים כי ביום 29.12.14 פנתה המבקשת למודיעין 144 וביקשה לקבל מספר
16 טלפון של מסעדה בשם "אלבה", במענה לבקשה קיבלה המבקשת מספר טלפון וחויבה בסך
17 של 1.48 ₪ בתוספת מע"מ בגין השירות שניתן לה. זמן מה לאחר מכן התברר למבקשת כי



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 מסעדת אלבה נסגרה וכי המספר שניתן לה אינו יכול לקשר אותה עם המסעדה מאחר
2 שהמספר מנותק.
3
- 4 2. את הדברים האלה שגילתה, סיפרה המבקשת לבנה, עו"ד אוהד תלרז (להלן: "אוהד"),
5 שביקש לבדוק האם מדובר בתקלה חד-פעמית, אם לאו, ולכן ערך מספר שיחות נוספות
6 למודיעין 144 וביקש מספרים של בתי עסק שידע כי אינם פעילים עוד, וכן ביקש מספר טלפון
7 של אישה שנפטרה. אוהד קיבל ממודיעין 144 מספרים במענה לבקשותיו ובדק האם הוא
8 מצליח לאתר את המספרים שביקש טלפונית גם באתר האינטרנט של המשיבה אך לטענתו
9 לא נתקבלה אף תוצאה (נספח 5 לבקשת האישור).
- 10 עוד טוענים המבקשים כי ערכו בחודש מרץ 2015 שתי שיחות נוספות בבקשה לקבל מספרי
11 טלפון ממודיעין 144, והתוצאה הייתה כי שיחה אחת התנתקה קודם למתן השירות ובשיחה
12 השנייה לא ניתן כל מספר, והגם שכך חויבו המבקשים בתשלום כאילו ניתן להם שירות.
13
- 14 3. לטענת המבקשים, הרישיון שניתן למשיבה (שחלקו צורף שנספח 2 לבקשת האישור), מחייב
15 אותה לספק את שירות מודיעין 144 וכן לעדכן את מאגר הנתונים המשמש את מודיעין 144
16 (להלן: "מאגר הנתונים"). לא רק זאת אלא שחובת העדכון מצויה גם בתקנה 7(ב) לתקנות
17 בזק (התקנה, תפעול ותחזוקה), התשמ"ה-1985 (להלן: "תקנות בזק"). לטענת המבקשים,
18 מהחובות הללו נלמד כי על המשיבה לעדכן את מאגר הנתונים כך שלא יכלול מספרי טלפון
19 "שנגרעו", כלומר "נותקו", ובכלל זה גם מספרי טלפון של בתי העסק שבדקו המבקשים
20 ונסגרו לפני שהמבקשים פנו למודיעין 144 בקשר למספרים הללו. לטענת המבקשים, הקו של
21 בתי העסק האלה ושל דומיהם שייך למשיבה, והיא זו שמנתקת את הקו או מקבלת בקשה
22 לניתוקו, ואף על פי כן מאגר הנתונים שלה אינו מעודכן.
23
- 24 4. המבקשים מפנים גם לתקנות התקשורת (בזק ושירותים) (תשלומים בעד שירותי בזק),
25 התשס"ז-2007 (להלן: "תקנות התשלומים"), שנחקקו מכוח סעיף 15(א) לחוק התקשורת
26 (בזק ושירותים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), והן הקובעות את התעריפים
27 שהמשיבה רשאית לגבות עבור שירותים שונים. בחלק ד' לתוספת השנייה לתקנות
28 התשלומים נקבע התשלום שרשאית המשיבה לגבות עבור שירות מודיעין 144 הוא 1.48 ₪
29 וזאת "אם ניתן מספר הטלפון המבוקש"; "אם המספר המבוקש נועד לפרסום במדריך
30 הטלפון של החברה וטרם פורסם, או אם הוא מספר חסוי, או לא ניתן מספר" - אז אין חיוב
31 וכלשון התקנות "ללא תשלום".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

עילות התביעה

5. לטענת המבקשים, מעשי המשיבה והמחדלים שתוארו לעיל מגבשים מספר עילות תביעה, שבגין כל אחת מהן ובוודאי בהצטבר כולן, יש לאשר את התובענה הייצוגית:

6. הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנזיקין") והטענה היא כי המשיבה מפרה את הוראת סעיף 61.4א(ג) לרישיון כמו גם את תקנה 7 לתקנות בזק, בכך שאינה מעדכנת את מאגר הנתונים; כך גם נטען כי המשיבה מפרה את הוראות תקנות התשלומים, ולפיכך גם את הוראת סעיף 15א(א) לחוק התקשורת, שכן היא גובה תשלום בגין מתן מספר שגוי במקרים בהם היא נותנת למבקש השירות מספר טלפון מנותק או שכלל לא נמסר לו מספר. לטענת המבקשים, בעשותה כן מפרה המשיבה גם את הוראת סעיף 11 לחוק התקשורת הקובע כי "בעל רישיון יבצע פעולות בזק ויתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר על פי הרשיון שהוענק לו ועל פי התקנות והכללים שנקבעו לפי חוק זה".

7. עשיית עושר ולא במשפט שכן לטענת המבקשים מוסרת המשיבה מידע לא נכון ואף על פי כן היא מקבלת תשלום על כך, והרי חיוב בניגוד לקבוע בתקנות הוא התעשרות "שלא על פי זכות שבדין". לחלופין טוענים המבקשים כי מעשי ומחדלי המשיבה עולים כדי רשלנות.

הגדרת הקבוצה

8. כך הגדירו המבקשים את הקבוצה (סעיף ב' לרישא בקשת האישור): "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".

הנזק האישי והקבוצתי הנטען

9. המבקשים עותרים להשבת הסכומים שהם שילמו בגין פניות למודיעין 144 בהן קיבלו מספרי טלפון שהתבררו כמנותקים; במסגרת ההשבה יש להורות גם על השבת התשלום עבור "השלמת השיחה" (כלשון תקנה 24 לחלק ד' לתוספת השנייה לתקנות התשלומים) והכוונה לשירות העברת השיחה למספר המבוקש אך במקרה זה למספר המנותק, שירות שנותנת



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

המשיבה, וכן השבה של הסכומים ששילמו חברי הקבוצה עבור מספרי טלפון לא נכונים שקיבלו, קרי, שניתן מספר שלא התבקש, והכל למשך 7 השנים האחרונות.

10. כן ביקשו המבקשים כי בית המשפט יורה למשיבה לחדול לאלתר מגביית תשלום בגין שירות מסירת מספר ממי שפונה לשירות מודיעין 144, מבקש ומקבל מספר שאינו קיים או מנותק; עוד מבוקש כי בית המשפט יורה למשיבה לעדכן את מאגר הנתונים כך שלא יכלול מספרי טלפון מנותקים.

11. לעניין היקף הנזק הקבוצתי, המבקשים מודים כי אינם יכולים לכמתו או להעריכו והגם שכן מציינים המבקשים כי מהנתונים שבידם עולה כי מדובר בעשרות מיליוני שקלים בשבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור וזאת על בסיס נתונים אלה: בשנת 2006 נערך סקר של מכון גיאוקרטוגרפיה עבור משרד התקשורת ונמצא כי 51% מהאוכלוסייה היהודית ו-34% מהאוכלוסייה הערבית מאתרים מספרי טלפון באמצעות מודיעין 144; בסקר נוסף של אותו מכון שנערך שנה לאחר מכן נמצא כי 75% מהציבור בישראל משתמשים בשירות מודיעין 144 וכ-9% נוהגים להשתמש בשירות לפחות אחת לשבוע; פרוטוקול דיון בכנסת שם דווח על ירידה בפנייה לשירות מודיעין 144 בהיקף של 10% בשנה, כאשר בשנת 2012 חלה ירידה של כ-20%. כן מציינים המבקשים כי על פי נתונים שבידם, נותקו בשנת 2003 כחצי מיליון מספרי טלפון של המשיבה, והמבקשים טוענים כי הדבר מלמד כי בשבע השנים שקדמו להגשת התביעה נותקו כארבעה מיליון קווי טלפון. עוד נתון הביאו לצורך הערכת הנזק הוא כי המשיבה גובה 1.75 ₪ בגין כל פניה למודיעין 144 וכן 0.61 ₪ בגין "השלמת השיחה" (הפנייה למספר שאותר), סכום כסף שגובה כאמור גם כאשר מוסרת מספר שנותק.

תגובת המשיבה

12. המשיבה טוענת כי יש לדחות את בקשת האישור, הן מאחר שהיא נעדרת בסיס עובדתי והן מאחר שאין הבקשה ממלאה את התנאים הקבועים בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"). ואלו עיקרי טענות המשיבה:

13. ביום 8.2.2007 החליט שר התקשורת דאז כי כל חברות הטלפוניה בישראל תספקנה שירות מודיעין אחד לאיתור מספרי טלפון, כלומר יהיה מודיעין אחד לביורר מספרי טלפון של כל לקוחות המשיבה ושל לקוחות המפעילים הנוספים. בזק נבחרה להפעלת המוקד האחד (הוא מודיעין 144 והשירות המקביל שניתן באתר האינטרנט), ולשם כך אף ניתן לבזק פטור



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

בתנאים מאישור הסדר כובל בעניין זה (נספח 2 לתגובת המשיבה לבקשת האישור; להלן: **"אישור הממונה על ההגבלים העסקיים"**).

14. לטענת המשיבה, מאגר הנתונים, המשמש הן את מודיעין 144 והן את שירות איתור המספרים באתר האינטרנט, מתעדכן מידי יום ביומו ומדובר במאגר אחד המשמש את שני המוקדים - הטלפוני והאינטרנטי. בהיות מאגר הנתונים מאגר אחד, חלק ניכר ממספרי הטלפון שנמצאים בו **אינם באחריות המשיבה** אלא באחריות המפעילים הנוספים שמעבירים את המידע לבזק, שאינה רשאית לאמת או לבצע בדיקות כלשהן בקשר לנתונים המתקבלים מהמפעילים האחרים, וזאת בהתאם לתנאים שנקבעו באישור הממונה על ההגבלים העסקיים. עוד מציינת המשיבה כי על פי רישיונות ההפעלה של המפעילים האחרים, הם מחויבים לעדכן את בזק באופן שוטף, כדי שבזק תעדכן את מאגר הנתונים מדי יום עבודה, אלא שלא כולם עושים כך.

15. המשיבה טוענת כי בקשת האישור דנא עוסקת בזוטי דברים. המשיבה אינה מוסרת מספרי טלפון שנותקו או מספרים שאינם מעודכנים, בוודאי שאינה עושה כן כ"שיטה" לגביית כספים שלא כדין, כפי שטוענים המבקשים. בכל מקרה, ככל שאדם קיבל מספר שגוי, כפי שאירע למבקשים לטענתם, הוא יכול לפנות למשיבה בבקשה לקבלת זיכוי על החיוב.

16. עוד מציינת המשיבה, כי יש **שני מצבים** בהם מספר שאינו נמצא בשימוש יופיע במאגר הנתונים וזאת מאחר שהלקוח הוא עדיין בגדר "מנוי" של המשיבה שכן הקו טרם הוסר סופית; רק הסרה סופית מביאה לגריעת המספר ממאגר הנתונים. **האחד**, הקו מנותק אך עדיין לא הוסר לחלוטין, לדוגמה במקרה בו אדם נמנע מלשלם את חשבון הטלפון אך במסגרת הדין והפרקטיקה של בזק מאפשרים לו פרק זמן לשלם את החשבון בטרם ינותק באופן סופי מבזק וממאגר הנתונים שלה, ועם הסדרת התשלום הקו חוזר לפעילות והופך שוב לשמיש. **השני**, במקרים בהם ישנם שני שמות על אותו קו. לדוגמה, כאשר אדם פרטי מפעיל גם בית עסק ומשתמש באותו מספר טלפון ב"שני הכובעים", אז ניתן לאתר את מספר הקו הן באמצעות בקשת מספרו של האדם הפרטי והן באמצעות בקשת מספר לפי שם בית העסק, וככל שאותו אדם יסגור את בית העסק ויבקש לנתק את קו הטלפון של בית העסק, אך לא יפנה באופן דומה גם בכובעו כאדם פרטי, הקו ימשיך להופיע תחת בעל המנוי הנוסף – הוא האדם הפרטי, וימסר לפונה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

17. עוד מסבירה המשיבה כי הסיבה לפער בין התוצאות המתקבלות לעיתים בשירות באתר האינטרנט לבין התוצאות שניתנות לפונים למודיעין 144, היא כי המוקדנים במודיעין 144 מיומנים יותר בביצוע החיפוש והאיתור של מספרים לעומת אדם פרטי שמבצע את החיפוש לבדו באתר האינטרנט. בנוסף, לעיתים המוקדנים מבצעים בדיקה נוספת ומורחבת במאגרי מידע פומביים ברשת האינטרנט (להלן: "**החיפוש המורחב**"), כדי לתת את השירות הטוב ביותר אך לאור העובדה כי המפעילים הנוספים אינם מעדכנים את מאגר הנתונים כנדרש נוצר הפער כאמור. המשיבה מדגישה כי החיפוש הנרחב כרוך בעלויות לא מבוטלות, אך נעשה כשירות.
- כפי שיפורט להלן, זמן מה לאחר הגשת בקשת האישור, ולאור תלונות בקשר עם שירות החיפוש המורחב, ובשים לב לעלויות הכרוכות במתן שירות שאין המשיבה מחויבת לספקו, החליטה המשיבה להפסיק לתת שירות זה.
18. אשר לטענות המבקשים בקשר למקרים המתוארים בבקשה לפיהם פנו המבקשים לקבלת שירות ממודיעין 144, מודה המשיבה כי אכן במועד המדובר התקשרו מהמנוי הרלוונטי בבקשה לקבל מספר טלפון של מסעדת אלבה אך המספר לא אותר והפונה הושב ריקם **ללא חיוב בגין השיחה**. כעבור מספר דקות, נעשתה פנייה נוספת מאותו מנוי, ושוב התבקש מספר הטלפון של אותה מסעדה, נעשו 12 ניסיונות חיפוש אך ללא הצלחה. ייתכן, כך בתשובת המשיבה, שנעשה חיפוש מורחב (בסיכומיה כבר טענה המשיבה כי אכן נערך חיפוש מורחב) ומספר נמסר לפונה שכל הנראה חויב בגין כך. אשר ליתר הבדיקות שנערכו על ידי אוהד, טוענת המשיבה כי אין בכך כדי להוכיח 'שיטתיות' או 'מגמה' וכי לא מדובר בפניה תמימה של צרכן ולא ניתן ללמוד מכך דבר בקשר עם התנהלות המשיבה. מדובר במקרה נקודתי בן ניתן מספר מנותק והתבצע חיוב. ברוב המקרים החריגים בהם ניתן מספר שגוי, בזק אינה מחייבת את הלקוח או לחלופין בזק מזכה את הלקוח בגין חיוב מוטעה.
19. עוד טוענת המשיבה, כי אף אם ימצא שיש דבר מה בטענות המבקשים הרי שמדובר בזוטי דברים שכן התועלת הרבה שבשירות מוקד 144 עולה על הנזק החד-פעמי שנגרם כביכול לתובע ולחברי הקבוצה הנטענת בסך של 1.48 ₪ בגין חיוב עבור מתן מספר שגוי.
20. המשיבה גם טוענת כי הבקשה אינה עומדת בתנאים לאישור תובענה ייצוגית ובין היתר ציינה בעניין זה כי לא הוכחה "שיטה" או מדיניות פסולה של המשיבה ולא הוכח קיומה של קבוצה ולא בכדי אפוא לא כימתו המבקשים את סכום התביעה הקבוצתית במסגרת הבקשה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

21. לעניין עילות התביעה מוסיפה המשיבה כי "רישיון" אינו מהווה חיקוק ולפיכך הוראותיו אינן בגדר "חובה חקוקה" שיכולה להוות בסיס לתביעה בעילה של הפרת חובה חקוקה, ובכל מקרה פועלת בזק בהתאם לרישיון; אין במקרה זה עשיית עושר ולא במשפט שכן בזק נוהגת על פי דין ועל פי הרישיון במתן השירות, ואף פועלת על פי מדיניות של זיכוי בגין חיוב עבור מספר שגוי. מאחר שבזק פועלת על פי דין, אין כל בסיס לטענה לרשלנות בהפעלת שירות מודיעין 144 בנסיבות שתוארו בבקשת האישור.

תשובת המבקשים

22. בתשובתם חזרו המבקשים על האמור בבקשת האישור והוסיפו כי מתגובת המשיבה עולה קיומה של תופעה פסולה עוד יותר מזו שהועלתה בבקשת האישור שכן עולה שכלל המשיבה אינה מאתרת את מספר הטלפון המבוקש במאגר הנתונים, היא מבצעת חיפוש מורחב ומחייבת בגינו את הפונה, הגם שהרישיון לא מתיר למשיבה לעשות כן, ובוודאי שאין היא זכאית לעשות את הפעולה כשהפונה אינו מודע לכך שבזק מחייבת אותו על פעולת איתור מספר בגין חיפוש במאגרים פומביים, ושבעתיים כך כשגם עולה כי חיפוש זה מביא את המשיבה למסור מספרים שגויים.

23. לעניין טענת המשיבה כאילו המקרים עליהם הצביעו המבקשים הם "בעיה נקודתית" ולא "שיטה" או בעיה רוחבית, טוענים המבקשים כי במקרה מעין זה, כאשר המשיבה אינה כופרת בתיאור האירועים כפי שמופיע בבקשת האישור, הנטל להבאת הראיות לעניין ההתנהלות הרגילה (והתקינה) מונח על כתפיה.

תמצית סיכומי הצדדים

24. בסיכומיהם חוזרים המבקשים על טענותיהם ומדגישים, בין היתר, כי המשיבה מפרה את חובתה לעדכן את מאגר הנתונים ולגבות תשלום רק אם המספר המבוקש נמסר. שכן, המשיבה מודה כי מיליוני מספרי טלפון אינם מעודכנים בו; המשיבה מוסרת מספרי טלפון שהיא עצמה ניתקה (אך מסבירה זאת בכך שהמספרים לא הוסרו סופית); מבצעת חיפוש מורחב באתר "גוגל" ללא ידיעת הפונה וללא שהוראות הרישיון מתירות לה לעשות כן, ואף מבלי לבדוק אם המידע שנותנת על בסיס המידע הפומבי הוא נכון, ובכל זאת היא גובה תשלום, בין אם המספר נכון ובין אם מנותק או שגוי.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

25. לעניין אי עדכון מספרי טלפון של מפעילים אחרים במאגר הנתונים, המבקשים מוסיפים כי מעדות נציג המשיבה עולה כי מיליוני מספרים של מפעילים אחרים אינם מעודכנים במאגר המידע וכן כי המשיבה לא עושה דבר על מנת שהמפעילים האחרים ימלאו אחר חובתם לעדכן את המשיבה בספרי הטלפון לצורך עדכון מאגר הנתונים האחד.
26. גם המשיבה חזרה בסיכומיה על הטענות שהופיעו בתגובתה לבקשה והוסיפה, בין היתר, כי במסגרת ההליך "נטשו" המבקשים את טענותיהם בבקשת האישור והתמקדו בשתי טענות אחרות שלא הופיעו בבקשת האישור והכוונה לחיפוש המורחב ולאי עדכון של מספרי טלפון המופעלים על ידי חברות הטלפוניה האחרות בישראל. לעניין זה טענה המשיבה כי מדובר בהרחבת חזית אסורה.
27. לגופן של טענות, אשר לאי עדכון מספרי טלפון של מפעילים אחרים, הוסיפה המשיבה על הנאמר בתגובתה, כי הטענה ממילא אינה רלוונטית שכן ככל שמספרי מפעילים אחרים אינם מעודכנים במאגר הנתונים, הרי שממילא אותם מספרים לא יאותרו על ידי מוקדן מודיעין 144, לא ימסרו לפונה ולפיכך אף אחד לא יחוייב בגין השירות של ניסיון האיתור.
28. אשר לחיפוש המורחב, טוענת המשיבה כי למבקשים אין עילת תביעה אישית בעניין זה. המשיבה הוסיפה לטעון כי היא רשאית לגבות תשלום בגין "השירות", גם כאשר הוא כרוך בחיפוש מורחב, שכן הוא גרר עלויות נוספות, ואף במקרה דנא המבקשים קיבלו את השירות שהרי קיבלו את מספר הטלפון של מסעדת אלבה, אך התברר שזו נסגרה. מכאן, לטענת המשיבה גם למבקשים לא נגרם כל נזק, ההיפך - נחסך מהם המאמץ הכרוך בהגעה למסעדה שתתברר כסגורה... המשיבה גם טענה כי הטענה שהמשיבה מחייבת את הפונים במקרים בהם לא נמסר מספר כלל, לא הוכחה.
29. בסיכומי התשובה הוסיפו המבקשים כי הטענה של המשיבה שהמספר המבוקש נמסר אינה עולה בקנה אחד עם הדין שכן מסירת מספר מנותק אינה מהווה מסירת ה'מספר המבוקש'.
- דיון והכרעה**
- התנאים לאישור תובענה כייצוגית**
30. בירור בקשה לאישור תביעה ייצוגית הוא הליך מקדמי הנועד להכריע בשאלה אם יש בכלל מקום לאפשר המשך הדיון לגוף התובענה הייצוגית. בהתאם לפסיקה שלב ההליך דנא הוא



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- ה"פרוזדור" שחובה לעבור דרכו כדי להיכנס ל"טרקלין" (רע"א 4556/94 **טצת נ' זילברשץ** [פורסם בנבו] (26.5.96)), כך גם נקבע כי יש לבחון בזהירות רבה את הבקשה לאישור והיא תתקבל רק במקרים מתאימים העונים לכל התנאים הקבועים בחוק תובענות ייצוגיות כדי למנוע ניהול תובענות סרק שאינן ראויות להתברר כתובענות ייצוגיות לאור מורכבות ההליך וההוצאות הכרוכות בניהולו.
31. התנאים לאישור תובענה ייצוגית קבועים בסעיפים 3, 4 ו-8 לחוק תובענות ייצוגיות. סעיף 3 מפנה לתוספת השניה לחוק וקובע את הנושאים שבעניינם ניתן להגיש תובענה ייצוגית "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח..." (פרט 1), והמשיבה אינה חולקת בענייננו על התקיימות התנאי; סעיף 4 עוסק במהות מגיש הבקשה ובשם מי מוגשת הבקשה.
32. לצד זה, יש לבחון את התנאים הקבועים בסעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות: האם התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה; האם יש אפשרות סבירה שהשאלות הנדונות יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה; האם תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין; וכן האם קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב.
33. הנחת תשתית עובדתית ומשפטית היא דרישה מהותית בהליך אישור תובענה ייצוגית "על התובע הייצוגי להניח בפני בית המשפט תשתית משפטית וראייתית התומכת לכאורה בתביעתו. בשונה מן התובע בתביעה רגילה, המבקש לאשר תובענה כייצוגית אינו יכול להסתפק בעובדות הנטענות בכתב התביעה, אלא מוטלת עליו החובה להוכיחן באופן לכאורי. במקרה הצורך, המבקש צריך לתמוך את טענותיו בתצהירים ובמסמכים הרלוונטיים" (רע"א 3489/09 **מגדל נ' חברת ציפוי מתכות עמק זבולון בע"מ**, [פורסם בנבו] (11.04.13), ע"א 5378/11 **פרנק נ' אולסייל** (22.09.14)). כך גם נקבע לאחרונה בבית המשפט העליון בעניין רע"א 3138/17 **חברת דואר ישראל בע"מ נ' אחמד אבו אל היג'א** (8.8.2017), כי בעוד שהמבקש אינו נדרש "להוכיח את מלוא טענותיו לגופן ודי בכך שלכאורה יש בהן ממש... ואולם, על המבקש לעמוד בנטל ראיתי מסוים ואין דיי בהעלאת האפשרות גרידא כי התובענה הייצוגית תוכרע לטובת הקבוצה המיוצגת. לצורך כך, על המבקש להציג בטיעונים ובראיות בסיס ממשי - עובדתי ומשפטי - התומך בתביעתו והמקים אפשרות סבירה לכך שתתקבל."



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

34. בקשת האישור דנא, הדיון שהתקיים לפני והסיכומים שהוגשו העלו מספר שאלות, שניתן לטעמי לחלקן לשלוש סוגיות מרכזיות:

א. חובת החברה לעדכן את מאגר הנתונים – האם המשיבה חייבת לעדכן מספרי טלפון של המפעילים הנוספים? האם חובת העדכון כוללת חובה לעדכן מספרים כ"מנותקים"? וככל שחובות אלו קיימות, האם המשיבה מקיימת אותן;

ב. גבייה כאשר לא ניתן כלל מספר – האם הוכח כי המשיבה גובה תשלום גם אם כלל לא ניתן לפונה מספר, שכן אין חולק כי למשיבה אסור לגבות תשלום עבור כך;

ג. החיפוש המורחב – האם הייתה המשיבה רשאית להפעיל את שירות החיפוש המורחב ולגבות תשלום בגין מסירת מספרי טלפון שמצאו בחיפוש המורחב.

אדון להלן בשאלות אלו וכן אבדוק התקיימות רכיבי העילות הנטענות במסגרתן:

מן הכלל אל הפרט

א. עדכון מאגר הנתונים

35. כפי שפרטתי לעיל, בקשת האישור העלתה שתי סוגיות נפרדות בעניין זה, ואליהן אתייחס להלן. הראשונה, שאלת עדכון מספרים של בזק, היינו קווים שהיא מפעילה ומצויים באחריותה ובגין הקצאתם למנוי והפעלתם מקבלת המשיבה תשלום מהמנוי (להלן: "קווי בזק"), לעומת קווים של המפעילים הנוספים; שנית, שאלת עדכון קו כ"מנותק" במאגר הנתונים, על מנת למנוע מסירת מספר מנותק לפונים למוקד מודיעין 144.

א.1. עדכון מספרי קווי בזק לעומת קווי המפעילים הנוספים

36. בפתח סיכומיה טוענת המשיבה כי מדובר בהרחבת חזית שכן טענה זו לא נזכרה בבקשת האישור. איני מקבלת טענה זו. אומנם, המבקשים לא ערכו בבקשת האישור הבחנה בין קווי בזק לקווי המפעילים הנוספים אך במסגרת בקשת האישור עתרו המבקשים, בין היתר, כי בית המשפט יורה למשיבה לעדכן את מאגר הנתונים, בלי שאבחנו בין מיהות מפעילי הקו. לאמור, טענת המבקשים בבקשת האישור היא כי מאגר הנתונים המשמש את מודיעין 144 אינו מעודכן ועל כן עותרים לעדכנו, ואין נפקא מינה איזה עדכון נדרש לכך.

37. אתייחס אפוא תחילה לטענה להפרת חובה חקוקה, היא העילה הראשית והמרכזית עליה מבססים המבקשים את בקשת האישור דנא. עוולת הפרת חובה חקוקה קבועה בסעיף 63 לפקודת הנזיקין:



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 "א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי
2 כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו
3 או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או
4 מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי
5 בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו
6 הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.
7 ב) לעניין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של
8 פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני
9 או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או
10 הגדר שעמם נמנה אותו פלוני".

11
12 38. כדי לבסס את עילת התביעה על עוולה של הפרת חובה חקוקה, מוטל על הטוען להוכיח את
13 קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק; כי החובה הופרה על ידי המזיק; כי החובה
14 נועדה להגן על הנפגע; כי נגרם נזק הנובע מהפרת אותה חובה; וכי הנזק שנגרם הוא מהסוג
15 אליו התכוון החיקוק (ראו גם: ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית, בית שמש (1982)).

16
17 קיומה של חובה בחיקוק לעדכן מספרי קוים של המפעילים הנוספים במאגר הנתונים
18 39. ראשית לשאלה האם חלה על המשיבה חובה לעדכן במאגר הנתונים פרטים בקשר לקווים של
19 המפעילים הנוספים. אקדים מסקנה לדיון ואומר כי אני למדה מהוראות הדין כי המשיבה
20 נדרשת לעדכן מספרים אלו במאגר ככל שעדכונים כאלו מגיעים אליה מאותם מפעילים, והרי
21 אין טענה כי היא לא עושה כן. אלא שדרישת המבקשים היא כי המשיבה תפעל באופן אקטיבי
22 מול המפעילים הנוספים ותגרום להם לשלוח לה עדכונים שוטפים אך זו אינה עולה מהוראות
23 הרישיון והתקנות, ולדעתי גם אינה סבירה, המשיבה אמנם **רשאית** לפעול לקבלת מספרים
24 מעודכנים מאותם מפעילים אך לא מצאתי כי חלה עליה חובה לעשות כן.

25
26 40. כך עולה לטעמי, מההוראות הרלוונטיות לסוגית עדכון מאגר הנתונים שברישיון המשיבה
27 ובתקנות בזק. ברישיון שניתן למשיבה נקבעו, בין היתר, כללים בקשר להפעלת מוקד מודיעין
28 144 כדלהלן (נספח 2 לבקשת האישור):

61"א. שירות מידע לבירור מספרי טלפון

30 61.1א מבלי לגרוע מהוראות סעיף 61, החברה תספק, בעצמה או
31 באמצעות אחר מטעמה, שירות למידע לבירור מספרי הטלפון של כל מי



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 שהוא מנוי של מפ"א או של מפעיל רט"ן, למעט מנוי שהינו חסוי (להלן
2 – "שירות מודיעין"), כדלקמן:
3 (א) לכלל הציבור וללא תשלום, באמצעות אתר האינטרנט שבאמצעותו
4 יינתן השירות;
5 (ב) למנויה, במחיר סביר, באמצעות מוקד טלפוני שהגישה אליו
6 תתבצע על-ידי קוד גישה רשתי שיקבע המנהל;
7 (ג) שירות המודיעין יינתן בכל אחד מן האמצעים האמורים בהתבסס
8 על אותם מאפייני ידע, אשר אותם ימסור המנוי הפונה לצורך קבלת
9 השירות.

10 [...]

11 61.4א. לצורך ביצוע האמור בס"ק 61.1א, 61.3א:

12 (א) **רשאית החברה לפנות בשאילתה מטעמה לכל מאגר נתונים של**
13 **מפ"א אחר או של מפעיל רט"ן (להלן בסעיף זה – "בעל רשיון אחר") או**
14 **לקבל מידע ממאגר הנתונים של בעל רשיון אחר בכל דרך אחרת**
15 **ובהסכמתו של בעל הרשיון האחר, והכל בכפוף לחובה בדבר שמירה**
16 **על פרטיות המנוי;**
17 (ב) לצורך מתן שירות מודיעין על ידי בעל רשיון אחר על-פי רשיונו
18 הכללי, תאפשר החברה לכל בעל רשיון אחר גישה אל מאגר הנתונים
19 של החברה;
20 (ג) **החברה תעדיכן את מאגר הנתונים באופן שוטף, כך שכל שם, כתובת**
21 **או מספר טלפון של מנוי שהתווסף, שונה או נגרע, יעודכן במאגר**
22 **הנתונים תוך יום עבודה לאחר ביצוע העדכון במערכת של החברה**
23 **המשמשת לשם מתן שירותי טלפוניה."**
24

25 41. על פי האמור ברישיון, המשיבה **רשאית, ואינה חייבת**, לפנות בשאילתה למאגרים של
26 המפעילים הנוספים או לקבל מהם את המידע בכל דרך אחרת, **ובהסכמת בעל הרישיון**
27 **האחר**. עולה אפוא כי על פי הוראות הרישיון אין המשיבה חייבת לבצע פניה כלשהי לאותם
28 מפעילים נוספים; יתכן והמבקשים סבורים כי מצופה מהמשיבה לעשות כן על מנת לעדכן
29 את מאגר הנתונים שבידה כדי ליתן שירות מיטבי לפוני מודיעין 144, אך לא ראיתי להביע
30 עמדותי בעניין שאינה נצרכת למתן ההחלטה ודי אם אומר כי לא חלה על המשיבה חובה
31 לעשות כן ואוסיף כי ממילא מתן המידע מאותם מפעילים נוספים כפוף להסכמתם ולפיקד



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

נמצא בשיקול דעתם הבלעדי. משכך, ברי כי רישיון המשיבה אינו קובע חובת עדכון כללית של כל קווי המפעילים הנוספים, וחובת העדכון הכללית הכלולה בס"ק ג' לעיל, חלה בקשר עם המספרים המגיעים לידי בזק על דעת המפעילים הנוספים, בין אם מיוזמתם ובין אם במענה לפניה של המשיבה, על פי ס"ק א' לאותו סעיף.

42. תקנה 7 לתקנות בזק העוסקות גם היא בעדכון מאגר הנתונים **אינה** קובעת את החובה שלקיומה טוענים המבקשים. וזו לשון התקנה:

7. (א) החברה תקיים, בכל ימות השנה ובכל שעות היממה, למעט ביום הכיפורים, שירות מודיעין לבירור מספרי טלפון של מנויים אשר שמם פורסם, או שניתן לפרסמו לפי תקנה 9(א) במדריך הטלפון.

(ב) 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.

(ג) החברה תקיים את שירות המודיעין האמור בתקנת משנה (א) באופן שכל מנוי במדינה יוכל לקבל את השירות.

43. ודוק. ככל שמחוקק המשנה היה מעוניין להורות למשיבה לבצע עדכון מספרי טלפון של מפעילים אחרים, היה עליו לעשות כן באופן מפורש במסגרת התקנות וכן היה עליו לחייב במסגרת התקנות או בכל אופן מפורש אחר את המפעילים הנוספים להעביר למשיבה את הנתונים על פי דרישתה. הדברים נכונים ביתר שאת מקום בו הוראת הרישיון הרלוונטית קובעת במפורש כי המשיבה אך **רשאית** לפנות למפעילים האחרים וכי הסכמת המפעילים האחרים נדרשת לשם העברת נתונים אלו למאגר הנתונים של המשיבה.

44. במאמר מוסגר אעיר כי לטענת המשיבה רישיונות המפעילים הנוספים כוללים חובה להעברת נתונים עדכניים למשיבה באופן יומיומי, בקשר לקווים שהם מפעילים. עוד טענה המשיבה כי המפעילים הנוספים אינם מקיימים חובתם באופן מלא (לדוגמה, סעיפים 36 ו-40 לסכימוי המשיבה; הדבר גם עולה מעדות אליהו – עמ' 26 ש' 24-27; עמ' 39 ש' 10-11; עמ' 40 ש' 8-28). אומנם רישיונות המפעילים הנוספים לא הוצגו בהליך זה, אך מעיון בהחלטת הממונה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

להגבלים עסקיים בקשר עם הקמת המודיעין האחד (נספח 2 לתגובת המשיבה לבקשת האישור) עולה כי חובה כזו אכן כלולה ברישיונות של המפעילים הנוספים עוד מהתקופה הקודמת להקמת המודיעין האחד בניהול המשיבה, כלומר בעת שכל אחת מהחברות (בזק והמפעילים הנוספים) חויבו לספק שירות מודיעין שיכלול את מספרי הטלפון של כל חברות התקשורת. כך נכתב שם:

"...חייב תיקון הרישיונות את המפעילים למסור את הנתונים הנדרשים הנוגעים למנוייהם לכל מפעיל אחר לצורך הפעלת מודיעין אחד גם על ידו. במילים אחרות, כל המפעילים חויבו להעביר האחד לשני את הנתונים הנדרשים לצורך הפעלת מודיעין אחד על ידי כל אחד מהם."

הדעת נותנת כי רישיונות המפעילים הנוספים כוללים אף כיום חובת העברת נתונים לבזק, שנבחרה לנהל את המודיעין האחד היחיד, וככל שהמפעילים הנוספים לא מקיימים את חובתם הרי שלא ניתן להטיל על המשיבה את האחריות החלה על אלה הצריכים לקיים את החובה. אני ערה לכך שייתכן שקביעה זו משמרת את המצב הנטען לפיו מספרים רבים אינם מעודכנים במאגר הנתונים (והכוונה למספרי המפעילים הנוספים) אך על מנת שמוקד מודיעין 144 יכלול את כלל הנתונים המעודכנים, צריך הפתרון לכך להינתן באמצעות אכיפת החובה המוטלת לכאורה על המפעילים הנוספים, בין אם באמצעות בעל התפקיד האחראי למתן הרישיון, הוא שר התקשורת (סעיף 2 לחוק התקשורת), ובין אם בדרך של חקיקת משנה.

45. לסיכום עניין זה, אני דוחה את טענת המבקשים כי חלה חובה על המשיבה לעדכן מספרי קווים של מפעילים אחרים במאגר הנתונים; אני בדיעה כי חובת המשיבה היא לעדכן את הנתונים כפי שהם מועברים אליה (AS IS) מאותם מפעילים נוספים, ובעניין זה אין כל טענה כי המשיבה לא עושה כן.

א.2. עדכון מאגר המידע בקשר עם מספרים "מנותקים"

קיומה של חובה בחיקוק לעדכן במאגר המידע מספרים מנותקים

46. המשיבה אינה חולקת על חובתה לעדכן את מאגר המידע אשר לקווים המופעלים על ידי בזק, ולא הוכח בפני כי ככלל אין המשיבה מבצעת חובה זו וטענתה, שלא נסתרה, כי היא עושה כן באופן יומיומי, מקובלת עלי אפוא.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

47.

גדר המחלוקת בעניין זה הוא הטענה כי המשיבה אינה מעדכנת מספרים "מנותקים" והכוונה לכך שאינה גורעת אותם ממאגר הנתונים, ולפיכך הפונים המבקשים לקבל טלפון של אדם או של בית-עסק מקבלים לעיתים מספר של קו בזק שמתברר כי הוא מנותק, הפונה מחוייב בגין השירות (ולעיתים גם בגין השירות הנלווה של הפניית השיחה) הגם שברור כי אין ולא יכול להיות מענה בצד השני שכן המספר שניתן מנותק. כפי שיתואר להלן, שאלת עדכון מאגר הנתונים בדרך של גריעת מספר "מנותק", קשורה בטבורה לשאלה האם המשיבה רשאית לגבות תשלום מהפונים אליה בגין מסירת מספרי טלפון מנותקים (שעדיין מנויים), ואתיחס לשאלות אלו במאוחד.

48.

קודם שאכנס לגופם של דברים, אומר כי במסגרת בקשת האישור נטען, הגם שבלשון רפה, כי המשיבה מנהלת שני מאגרי נתונים – אחד לצורך המודיעין האינטרנטי והשני מאגר הנתונים המשמש את מוקד מודיעין 144, וכי המשיבה נוהגת שלא לעדכן את מאגר הנתונים המשמש את המוקד הטלפוני בכוונת מכוון על מנת לקבל כספים שלא כדין, היינו כדי לגבות כספים עבור מסירת מספרי טלפון מנותקים, בעוד שהמאגר האינטרנטי החינמי מעודכן (לדוגמה, סעיפים 12-13, 24 לבקשת האישור). הגם שאיני סבורה כאמור כי טענה זו עומדת בבסיס בקשת האישור כטענת המשיבה בסיכומיה, שכן הטענה המרכזית היא כי המשיבה אינה מעדכנת כדין את מאגר הנתונים, אומר כי המבקשים לא הוכיחו שהמשיבה מפעילה ומתחזקת שני מאגרים נפרדים. אמנם, עולה מטענות המבקשים כאילו בחיפוש שערכו באתר האינטרנט בניסיון לאתר מספרים שסברו כי הם מנותקים על מנת לבדוק את טענותיהם, לא נמצאו תוצאות למספרים המבוקשים בעוד שבמודיעין 144 דווקא נמצאו, אך המשיבה הסבירה ופירטה את הנסיבות שבגינן יש לעיתים שוני בין התוצאה שמקבל פונה בבדיקתו באתר האינטרנט לעומת התוצאה שמקבל הפונה בפנייתו למודיעין 144. כך, המשיבה טענה כי הבדיקה במודיעין 144 נעשית על ידי מוקדנים המיומנים בחיפוש ומבצעים חיתוכים נרחבים. טענה זו נתמכת אף בעדותו של אליהו מטעם המשיבה (עמ' 28 ש' 31-עמ' 29 ש' 1; גם בעמ' 25 ש' 1-8 בקשר עם חיתוכים אפשריים לאיתור מסעדת אלבה). לעומת זאת, אדם המחפש באתר האינטרנט אינו יודע בהכרח לבצע את החיתוכים הללו. סיבה נוספת, המוקדנים עורכים לעיתים "חיפוש מורחב", המביא לתוצאות נוספות ואחרות מאלו הניתנות במאגר האינטרנטי, נושא בו אדון להלן. מכאן, שלא השתכנעתי כי יש בסיס לטענה של ניהול מאגרים נפרדים וטענות המשיבה בעניין זה מקובלות עלי, בעיקר כשהמבקשים לא הניחו תשתית רלוונטית ובוודאי שלא ברמה מספקת לצורך אישור הבקשה בעניין הטענה כי המשיבה מנהלת שני מאגרים נפרדים.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
- 2 49. משהסרתי נושא זה, אשוב לדיון המרכזי והוא בחינת השאלה האם חלה על המשיבה חובה
- 3 בחיקוק לעדכן קווי בזק כ"מנותקים" כדי שאלו לא ימסרו לפונים לבירור המספר וכדי
- 4 שהפונים לא יחויבו עבור שירות בו ניתן מספר טלפון מנותק.
- 5
- 6 50. אזכיר את עניינם של המבקשים שהיווה תשתית לתובענה. המבקשים פנו למודיעין 144
- 7 בבקשה לקבל מספר טלפון של מסעדה בשם 'אלבה', שהמשיבה לא חלקה שהוא קו בזק,
- 8 קיבלו מספר שהתברר כמנותק ואף על פי כן הם חויבו בתשלום עבור השירות. המשיבה לא
- 9 הכחישה זאת בתגובתה ולא הביאה ראיות לסתור את הטענה (סעיפים 62.1-62.5 לתגובת
- 10 המשיבה לבקשת האישור). המבקשים באמצעות בנם ערכו בדיקות נוספות ופנו למשיבה
- 11 בבקשה לקבל מספרי טלפון של בתי עסק שנסגרו לפי הידוע להם, ובמענה קיבלו מספרי טלפון
- 12 שהתברר לטענתם כמספרים מנותקים. בחקירת אליהו מטעם המשיבה התברר כי חלק
- 13 מהמספרים המנותקים שקיבלו המבקשים ניתנו להם מתוך מאגר הנתונים וחלקם לאחר
- 14 ביצוע חיפוש מורחב במנוע החיפוש "גוגל" (עמ' 30 ש' 1-עמ' 31 ש' 6).
- 15
- 16 51. בפתח ההכרעה בעניין זה ראיתי להקדים ולומר כי מצאתי שעל המשיבה חלה חובה, הקבועה
- 17 בחיקוק, לעדכן את מאגריה באופן שהמאגר לא יכלול מספרים מנותקים, בלי קשר לסיבת
- 18 הניתוק, וזאת כדי שלא ינתן לפונים מספר טלפון שיתברר כמנותק. מסקנה זו נתמכת
- 19 בהוראות הרלוונטיות לעדכון מאגר הנתונים, הן ברישיון המשיבה והן בתקנות בזק, כמו גם
- 20 בהוראות הקובעות את אופן גביית התשלום על ידי המשיבה בגין מתן שירות. מסקנה זו
- 21 מתיישבת אף עם הרציונל בבסיס הקמת מודיעין 144 ועם השכל הישר.
- 22
- 23 52. הצדדים טענו טענות מכאן ומכאן אשר להיותו של הרישיון, כשלעצמו, דבר חיקוק שיש בו
- 24 להניח בסיס המאפשר תביעה בגין הפרת איזו מהוראותיו בעוולת המסגרת של הפרת חובה
- 25 חקוקה, ואולם מאחר שהוראות העדכון ממילא נכללו גם בתקנות בזק, שאין חולק כי הן
- 26 מהוות חיקוק, ברי כי השאלה אינה נדרשת להכרעה. ראיתי בכל זאת לומר כי אני סבורה,
- 27 כפי שבצדק טענו המבקשים, כי אפילו נניח שהרישיון אינו מהווה דבר חיקוק, הרי שסעיף 11
- 28 לחוק התקשורת קובע כי על המשיבה חובה לפעול על פי הוראות הרישיון, והפרת הוראות
- 29 הרישיון מהוות הפרה של הוראה זו המצויה בחוק כאמור, ואולם כפי שכבר ציינתי ממילא
- 30 הוראות העדכון כלולות בתקנות בזק ואין צורך בהכרעה בנקודה זו.
- 31



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

53.

בנוסף להפרת חובה העדכון כאמור, נטען כי המשיבה גם הפרה את ההוראות הנוגעות לתקנות התשלומים וגבתה כספים שלא כדין. להלן הדברים ביתר פירוט: המבקשים טוענים בקצרה כי העובדה שקיבלו מהמשיבה מספר של קו בזק מנותק, מלמדת כי המשיבה אינה מעדכנת את מאגר הנתונים כנדרש וממילא היה אסור לה לחייב את המבקשים בתשלום בגין ה"שירות" של מתן מספר שהוא מנותק. על כך השיבה בזק כי מסירת מספרים מנותקים אינה פעולה שלא כדין והיא הייתה רשאית לעשות כן ואף לגבות תשלום על כך. המשיבה טוענת כי מספר "מנותק" שלא הוסר סופית מהמאגר עודנו מנוי של בזק שכן הניתוק יכול להיות זמני, לדוגמה ניתוק בשל אי תשלום חשבון לפרק זמן מסויים שרק בסופו ורק אם בעל החשבון לא משלם את החשבון גם לאחר שחלף אותו פרק הזמן שנקבע – מוסר הקו לחלוטין, ורק הסרה סופית שכזו מביאה לגריעת הקו מרשימת מנוייה והוא מוסר ממאגר הנתונים. המשיבה גם נתנה דוגמה נוספת, כאשר לקו הטלפון רשומים שני בעלים ורק בעלים אחד של הקו מבקש את ניתוקו, כי אז הקו ימשיך להיות מקושר לבעליו השני של הקו, שלא פנה בבקשה לבצע את הניתוק. מנימוקים אלו טוענת המשיבה כי מסירת מספר קו בזק מנותק אינו שגוי ועל פי "הדין והפרקטיקה של המשיבה" מדובר במנויים של בזק שכל עוד לא הוסרו לחלוטין מרשימת המינויים אין לגרוע אותם ממאגר הנתונים.

54.

יצוין כי במסגרת טענותיהם התמקדו הצדדים בפרשנות תקנות התשלומים, אך לא מצאתי בטענותיהם התייחסות של ממש להוראות הנוגעות לעדכון מאגר הנתונים בעניין זה. אני סבורה כי הדיון בשאלה זו חייב להיות נתמך בהוראות אלו ועל כן אתייחס אליהן אני. ההוראות הרלוונטיות לעניין עדכון מאגרי המידע פורטו כבר לעיל, ולענייננו רישיון המשיבה קובע כך:

"(ג) 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."

תקנה 7 לתקנות בזק, שעוסקת גם היא בעדכון מאגר המידע, קובעת בזו הלשון:

"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."



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

הנה כי כן, רישיון המשיבה והוראת תקנת בזק הרלוונטית קובעים כי על המשיבה לעדכן כל מספר ששונה או הוסף (והרישיון אף מוסיף מספר שנגרע). אני סבורה כי הדיבור "שינוי" הוא רחב וכולל את כל השינויים שיכולים לחול בקשר עם קו טלפון, בין אם השינוי נוגע למספר עצמו (לדוגמה אדם שהחליף מספר טלפון) ובין אם השינוי מתייחס לסטאטוס של הקו, כלומר אם נותק, או אינו מחובר מכל סיבה שהיא, על אף שבזק רואה בו עדיין מנוי, בין אם רק בסופו של יום הוסר או נגרע סופית ממאגר הנתונים ובין אם לאו.

55. המשיבה טענה כי "אנחנו ב-144 לא יודעים אם המנוי מנותק" (עדות אליהו, עמ' 37) טענה זו אין בידי לקבל ואני סבורה כי מצב זה אינו עולה בקנה אחד עם הוראות בדבר עדכון מאגר הנתונים ואינו מתיישב עם האופן הרחב שבו מנוסחות ההוראות והרישיון. אין נפקא מינה מאיזו סיבה המנוי מנותק, בין אם מאחר שהמשיבה בוחרת שלא להסיר את המנוי פרק זמן כלשהו ומאפשרת לו זמן נוסף לתשלום החוב ובין אם יש לאותו מספר שני 'בעלי-קו' מנויים. כאשר קו הופך ל'מנותק', משמע שבזק משנה את הסטאטוס שלו באופן שאינו מאפשר להתקשר לאותו מנוי, הרי שהקו "שונה", כלשון התקנה, ממצב "פעיל" למצב "מנותק" ועל המשיבה לעדכן את השינוי במאגר הנתונים כנקוב בתקנות וברישיון.

56. לעניין אופן העדכון, כמו המבקשים אף אני סבורה כי מספר שהוא 'מנותק' צריך להיות מוסר ממאגר הנתונים, גם אם באופן זמני (לציין כי ממילא המשיבה טוענת כי היא מעדכנת את מאגר הנתונים באופן יומיומי) וזאת על מנת שלא ימסרו לפונים מספרי טלפון מנותקים. מסקנה זו מתיישבת עם התכלית שבבסיס מודיעין 144 ועם מקבילו המוקד באתר האינטרנט שעניינה שירות לאיתור מספרי טלפון, ואין חולק על כך. השכל הישר מלמד כי איתור מספר טלפון לא נעשה לשם עצם האיתור, אלא לשם שימוש במספר הטלפון המבוקש לצורך יצירת קשר עם אותו גורם שאת מספר הטלפון שלו ביקש הפונה. הותרת קווים מנותקים במאגר הנתונים תביא לכך שפונים יקבלו מספר שאינו מאפשר להם ליצור קשר עם הגורם המבוקש, באופן המנוגד לתכלית הקמתו של מודיעין 144. אומר כי הגם שהמשיבה אינה חולקת על כך שמוקד מודיעין 144, נועד לתת "שירות לאיתור מספרים", הרי שהיא בחרה להדגיש בסיכומיה בהדגשה יתרה את המילה "שירות" כשלעצמה, ולפי טענותיה המבקשים אכן קבלו שירות שכן הם למדו כי מסעדת אלבה סגורה בעקבות קבלת המספר המנותק וכך לא נאלצו להגיע לשווא למסעדה סגורה כך שלמעשה ניתן להם "שירות" על ידי המשיבה. אודה כי לא ידעתי כיצד להתייחס לטענה זו של המשיבה, על כן אסתפק באמירה כי טענה זו מוטב שלא היתה נטענת ולכל היותר ובמקרה הטוב מדובר בשימוש במילים ריקות ולא מצאתי כל היגיון



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 בטענה. המשיבה אינה סתם נותנת "שירות" איזה שהוא אלא אמורה לתת שירות ספציפי -
2 הוא שירות לאיתור מספרי טלפון, בהתאם לתכלית עליה כבר עמדתי לעיל.
3
- 4 57. טענה נוספת בפי המשיבה היא כי "על פי הדין והפרקטיקה" נעשית הבחנה בין ניתוק סופי
5 לניתוק זמני וכי "לא יעלה על הדעת כי מנוי ייגרע בניגוד לדין ממאגר בו עליו להופיע, יושב
6 חזרה ואין מן הנמנע כי ייגרע בעתיד שוב לזמן קצר" (סעיפים 47-48 לסיכומי המשיבה). אך
7 מהו אותו דין? המשיבה לא טרחה להצביע על כך ולא הציגה כל הוראת דין האוסרת על
8 מחיקת מספר מנותק ממאגר הנתונים **המשמש את מודיעין 144** גם לא הבהירה מהי אותה
9 פרקטיקה נוהגת ועל יסוד מה היא נוהגת כך והיכן, למעט הבחירה של המשיבה לנהוג כך,
10 כפי שעולה מטענותיה ומעדותה על התנהגותה שלה. היינו, המשיבה לא יצקה כל תוכן
11 לטענותיה וממילא לא הוכיחה אותן. כפי שכבר ציינתי ההוראות שאזכרתי לעיל בעניין עדכון
12 מאגר הנתונים מביאות דווקא למסקנה אחרת והיא כי יש לעדכן את המאגר כאשר מספר
13 הופך מנותק ולא חשובה הסיבה לניתוקו. כבר אומר כי אין בפני מידע ולא הובאו ראיות בדבר
14 עצם האפשרות להסיר מספרים מנותקים והעלויות והתשומות שיש להשקיע בכך ואין זה מן
15 הנמנע כי ככל שהמשיבה תציג ראיות לפיהן יש למשיבה קושי אובייקטיבי וממשי להסיר
16 מספרים מנותקים זמנית ממאגר הנתונים או שהדבר גורם לעלויות כבדות או כל סיבה אחרת
17 (הגם שדווקא מטענותיה עולה כי ניתן לבצע את ההפרדה בין מאגר הנתונים לסטאטוס של
18 הקו מבחינת מחלקת הגביה שכן "מערכת המודיעין ומערכת החיוב (בילינג), הן מערכות
19 נפרדות ושונות בתכלית" (שם)), ייתכן שיהיה מקום לשנות ממסקנתי שלעיל או לחלופין
20 להורות למשיבה לפעול באופן בו מאגר הנתונים יכלול את המספרים המנותקים אך לצידם
21 הוראה המאפיינת אותם כמנותקים לצורך הימנעות ממסירתם לפונים למודיעין 144. מכאן,
22 שבשלב זה אני קובעת כי יש לגרוע ממאגר הנתונים מספרים מנותקים מכל סיבה שהיא ולא
23 למסור את המספר המנותק לפונים לבקש מספרים אלו.
24
- 25 58. אשר לתקנות התשלומים, אלו קובעות בחלק ד' לתוספת השנייה את הכללים לחיוב לקוחות
26 עבור שירות מודיעין 144, כך:
27 "בירור מספר טלפון באמצעות שירות מודיעין "144" –
28 (א) בירור למעט בירור כאמור בפרט משנה (ב)-
29 (1) בכפוף למפורט בפרט משנה (2), אם ניתן מספר הטלפון המבוקש – 1.48 ש.
30 (2) אם המספר המבוקש נועד לפרסום במדריך הטלפון של החברה וטרם פורסם,
31 או אם הוא מספר חסוי, או לא ניתן מספר – ללא תשלום.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 (ב) בירור מטצ"ג המופעל האמצעות כרטיס שיחות טלכרט
2 (1) בכפוף למפורט בפסקת משנה (2), אם ניתן מספר טלפון מבוקש – יחידת חיוב
3 אחת כמפורט בחלק ד' בתוספת הראשונה.
4 (2) אם המספר המבוקש נועד לפרסום במדריך הטלפון של החברה וטרם פורסם,
5 או אם הוא מספר חסוי, או לא ניתן מספר – ללא תשלום".
6
7 59. המשיבה טוענת כי מקום בו נמסר למבקשים "מספר טלפון מבוקש" הגם שהיה מנותק, היא
8 זכאית לתשלום שכן, בין היתר, המספר לא היה שגוי אלא "רק" מנותק ולפיכך אינו נכנס
9 בגדר אחד מהמקרים המנויים בסעיף א(2) לתוספת לתקנות התשלומים. גם טענה זו אינה
10 מסוג הטענות שראוי היה להביאן ואינני בדעה כי מסירת מספר מנותק היא מסירת מספר
11 מבוקש! אומנם, תקנות התשלומים אינן קובעות כי במקרה של מסירת מספר מנותק לא יחול
12 חיוב אך בוודאי שלא ניתן במסגרת התקנות הללו היתר למשיבה לגבות תשלום עבור מסירת
13 מספר מנותק. זאת ועוד, פרשנות ראויה של התקנות, בראי התכלית שכבר הזכרתי לעיל, קרי,
14 לאפשר איתור מספרי טלפון לשם יצירת קשר ולא לשם קבלת מספר טלפון "סתם", מביאה
15 למסקנה כי הדיבור מתן "מספר טלפון מבוקש", הכוונה למספר טלפון שבאמצעותו ניתן
16 ליצור קשר עם אותו בעל מספר טלפון מבוקש. מסקנה זו מתחייבת מהגיוון בסיסי ואין נפקא
17 מינה לענייננו שהמונח "מנותק" לא נזכר במפורש בתקנות. לכך יש להוסיף כי גם הגיונה של
18 המשיבה הוא כזה שכן במסגרת תגובתה לבקשת האישור מודה המשיבה כי אילו המבקשים
19 היו פונים אליה בבקשה לקבל זיכוי עבור החיוב, הם היו זכאים לקבלו (כך עולה מסעיף 64
20 לתגובת המשיבה לבקשת האישור), ברי אפוא, כי גם המשיבה סבורה כי לא ראוי לחייב את
21 מי שפונה אליה לקבל מספר טלפון פעיל ומקבל מספר מנותק.
22
23 60. מסקנה זו גם מתיישבת עם המסקנה שצינתי לעיל בקשר עם חובת עדכון קו כמספר מנותק.
24 שכן, ככל שהמשיבה הייתה מעדכנת כדין את המאגר, ברי כי המספר המנותק לא היה מופיע
25 בו, וממילא לא היה נמסר, ולא היה מתבצע כל חיוב בהתאם לסעיף א(2) לתוספת לתקנות
26 התשלומים כאמור.
27
28 הנזק הנטען שנגרם כתוצאה מהפרת החובה
29 61. קיומו של נזק כתוצאה מהפרת החובה הוא אחד מרכיבי עוולת הפרת חובה חקוקה. סעיף
30 4(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות מתייחס לנושא הנזק ובו נקבע כי מקום בו מוגשת בקשה
31 לאישור תובענה ייצוגית שאחד מרכיביה הוא נזק "די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 לו נזק". בהמשך אתייחס לשאלה בדבר משמעות אותה "דיות" ומה הכוונה לצבר המילים
2 'די שיראה לכאורה כי נגרם לו נזק' והאם בעצם הצבעה על קרות נזק כלשהו מסיר המבקש
3 הייצוגי את הנטל להוכיח את היקף הנזק, דרכים לחישובו, וכו'.
4
5 תחילה אתייחס לסוגיית קיומה של 'עילה אישית' בגין נזק פרטני למבקשים. כפי שפורט לעיל,
6 אין מחלוקת עובדתית כי במענה לפנייתם קיבלו המבקשים מספר טלפון של קו בזק מנותק
7 וחויבו על כך. ברי כי אילו המשיבה הייתה מעדכנת את מאגר הנתונים כמתחייב בדין כפי
8 שכבר פרטתי לעיל, ולא הייתה מפרה את חובתה לבצע עדכון מאגר הנתונים כמתחייב לא
9 היה נמסר למבקשים המספר המנותק והנזק הממוני היה נמנע. גם המשיבה במסגרת תגובתה
10 לבקשה האישור סברה כי אילו היו המבקשים פונים למשיבה בבקשה לקבל זיכוי בגין
11 השירות, הם היו זכאים לקבלו. מדברים אלה אני סבורה כי המבקשים הראו כי נגרם להם
12 לכאורה נזק כתוצאה ממסירת מספר טלפון של קו בזק מנותק ודי בכך בשלב הזה של אישור
13 התובענה כייצוגית. במקרה דנא, לא יכול להיות חולק כי החיקוק, תקנות בזק ותקנות
14 התשלומים, נועדו לטובת צרכני מודיעין 144 וברי כי המבקשים הוכיחו ברמה המספקת
15 לאישור תובענה ייצוגית כי הם בעלי עילת תביעה אישית (לטענה כאילו למבקשים אין עילת
16 תביעה אישית משום מעורבותו הניכרת של בנם, אתייחס להלן).
17
18 וכדי להסיר את הטענה בדבר היות הנזק הפוטנציאלי של הקבוצה זוטי דברים, ראיתי לציין
19 כי ככלל, ועל פי דין יכול שטענה של זוטי דברים תתקבל במסגרת תובענה ייצוגית, ואולם יש
20 להיזהר בקביעה מעין זו כנימוק לדחיית בקשה לאישור תובענה ייצוגית שכן "הכלל בדבר
21 'זוטי דברים' אינו חל כפשוטו על יסוד הנזק בתובענה ייצוגית טיפוסית משום ש'מאפיין
22 מרכזי שלה הוא הצטברות של נזקים קטנים אשר בנפרד לא היו מניעים הליך משפטי'" (בע"א
23 6339/09 תנובה נ' עיזבון תופיק ראבי ז"ל (4.12.11)). הדברים נכונים ביתר שאת בענייננו שכן
24 המשיבה אינה חולקת על כך שציבור רחב עושה שימוש במודיעין 144, הגם שהשימוש הולך
25 ופוחת עם השנים (ראו לדוגמה, סעיפים 18-19, 69 לתגובה לבקשת האישור) וכפי שכבר
26 ציינתי לעיל המשיבה נוהגת בפרקטיקה של הותרת מספרים מנותקים כחלק ממאגר הנתונים
27 המשמש את מודיעין 144, ומכאן נלמדת האפשרות כי מדובר בקבוצה רחבה בעלת זכות
28 השבה, הגם שכפי שיפורט להלן, אין בנתונים אלו לבדם כדי להוכיח, ולו באופן לכאורי, את
29 מספר חברי הקבוצה את מיהותם ולא את גובה הנזק הקבוצתי, אך בשלב זה של ההליך לא
30 ראיתי כי יש די בנסיבות אלו כדי לדחות את הבקשה מטעם של זוטי דברים.
31



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

64.

הגם שיכולתי לסיים את הדיון בשאלת הנזק כאן, לאחר שהשתכנעתי (גם לאור הודאת המשיבה, כאמור) כי נגרם נזק למשתמשי מודיעין 144 שקבלו מספרי טלפון מנותקים, ואולם מאחר שבבקשה לאישור דנא מתעוררת שאלת כימותו של הנזק הקבוצתי וכן שאלת זיהוי מיהות חברי הקבוצה, ומאחר שהמבקשים לא הניחו כל תשתית לשאלות אלו ולאופן שבו ניתן לתת מענה לשאלות אלה, הרי שבמסגרת הדיון בשאלת הנזק ראיתי אני להתייחס לכך לרבות בהיבט האם כבר בשלב זה יש להניח תשתית רלוונטית לאפשרות למתן תשובה בקשר לכימות הנזק ולזיהוי חברי הקבוצה. ואבאר את דבריי: בבקשת האישור הציגו המבקשים נתונים כלליים בדבר אחוז האוכלוסייה המשתמש בשירות מודיעין 144 בשנים 2006 ו-2007, וכן נתונים בדבר ירידה באחוז המשתמשים בשירות במשך השנים כפי שנראה בדו"ח משנת 2012 (נתון המלמד לכאורה כי הנתונים משנים 2006 ו-2007 אינם מעודכנים); לצד זה הציגו המבקשים נתון לפיו לכאורה בשנים 2003 ו-2004 נותקו, בכל שנה, כחצי מיליון קווי בזק. מנתונים אלו, המתאייסים לשנים רבות עובר להגשת הבקשה שממילא לא ניתן ללמוד מהם דבר, אולי רק על מגמת הירידה בשימוש, מסיקים המבקשים, ללא כל הסבר לעניין אופן עריכת החישוב כי "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**" (סעיף 50 לבקשת האישור) מדוע ולמה? כיצד התגלגל הסכום המוערך ל"עשרות מיליוני שקלים" לא אדע, ונראה כי גם המבקשים לא שהרי ציינו במסגרת בקשתם כי הנזק אינו ניתן להערכה; ואומר כי למצער לא הניחו ולו תשתית לכאורית ראשונית לשאלת כימות הנזק הנטען. המבקשים לא ראו לפנות למשיבה במסגרת ההליך ולא בקשו לקבל מסמכים כדי לנסות לצקת תוכן להערכה סתמית זו. וכך - גם בסיכומי המבקשים אין כל תוספת לאמור בבקשת האישור בעניין הנזק הנטען ובעניין האפשרות לאתר את חברי הקבוצה. יצוין כי בסיכומיהם הזכירו המבקשים קיומם של כלים נוספים שבאמצעותם ניתן לפסוק השבה במסגרת תובענה ייצוגית (סעיפים 60-64 לסיכומים), אך לבד מאזכורם לא נימקו ולא הציגו את האפשרויות כיצד ניתן לעשות שימוש בכלים אלו בתובענה דנא; המבקשים גם הפנו להחלטתי בעניין ת"צ 5474-01-15 **המרכז הישראלי לכירורגיה גניקולוגית ומיילדותית בע"מ נ' פריים-ליס ניהול ציי רכב בע"מ** (19.3.2017) (להלן: "**פריים-ליס**") וטענו על פיה כי ניתן לאשר תובענה ייצוגית על בסיס הערכה ראשונית של היקף הקבוצה ונזקה - אלא שהנסיבות בהחלטה בעניין **פריים-ליס** שונות עד מאוד מענייננו, ולו בלבד כי במקרה דנא אין אפילו הערכה ראשונית של היקף הקבוצה ושל הנזק. אדרבא, בבקשת האישור שלפני המבקשים טענו כי הם "**אינם יכולים להעריך את הסכום המדויק שנגבה שלא כדין מכל חברי הקבוצה**" (סעיף 44 לבקשת האישור)



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

וכן כאמור לא הצביעו על כל דרך לזהות את חברי הקבוצה. באותו אופן וכהמשך לאמירה כי "אינם יכולים להעריך" את גובה הנזק, הרי שבכותרת התובענה הייצוגית ציינו המבקשים "סכום התביעה: אינו ניתן להערכה". אך הדבר לא מנע מהמבקשים לטעון כי נגרם לקבוצה נזק של עשרות מיליוני שקלים, הגם שלא ערכו כל תחשיב על בסיס הנתונים שהם הביאו, ושיכול היה להוביל לתוצאה זו או אפילו לרמז עליה. המבקשים גם לא הציעו כל "דרך" לביצוע החישוב; אין זה תפקידו של בית משפט להציע דרכים לאופן חישוב הנזק ולכימותו, ועל הצדדים להציג לבית המשפט דרך כזו או אחרת שתסייע לפסוק בנושא הנזק, אך המבקשים כאמור נמנעו לחלוטין מעשות כך והסתפקו באמירה סתמית כי 'אינם יכולים להעריך את הנזק' ובהפרחת השערות בנושא כימות הנזק והיקף הקבוצה.

65. שאלה היא אפוא האם גם במקרה מעין זה, יש לאשר בקשה לאישור תובענה ייצוגית? ובמילים אחרות, האם ניתן להסתפק לצורך אישור בקשה לניהול תובענה ייצוגית בקיומו של נזק אישי ומכך להסיק כי קיימת קבוצה כלשהי וכי נגרם נזק קבוצתי כלשהו, הגם שהוצהר כי לא ניתן להעריכו והגם שלא סופק כל נתון שמוכיח כי ניתן יהיה, בסופו של ההליך, להצביע על חברי הקבוצה ועל הנזק שנגרם להם?

66. עיון בפסיקת בית המשפט העליון מהעת האחרונה מעלה דעות לכאן ולכאן. כך, ברע"א 1621/16 Mega Advanced Mathematical System Ltd נ' עו"ד עמית זילברג (14.6.2016) (להלן: "מגה"), אמרה כבוד השופטת חיות בקשר לבקשה לאישור תובענה ייצוגית בעילה לפי סעיף 30א לחוק התקשורת, כי על מבקש בקשת האישור להציג כבר במסגרת הליך הבקשה תחשיבים המבססים את גודל הקבוצה ואת שיעור הנזק. אלה דבריה:

"על המגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית לפעול בשקידה סבירה כדי להציג תחשיבים המבססים לכאורה את טענותיו בנוגע לגודל הקבוצה ושיעור הנזק. משעשה כן, על משיב המעוניין לסתור את טענותיו בעניינים אלו להציג תחשיבים משל עצמו ולתמוך אותם בנתונים כלשהם. אין די בהקשר זה בטענות סתמיות וכלליות לפיהן סכומי הפיצוי בהם נקב המבקש מופרזים (ראו והשוו: רע"א 2282/15 פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ נ' לוי, [פורסם בנבו] בפסקה 18 (8.7.2015)). במקרה דנן המבקשים אינם מציגים כל תחשיב חלופי בנוגע לגודל הקבוצה ושיעור הנזק שנגרם לה ולפיכך אין מקום להתערב בהחלטתו של בית המשפט קמא לאמץ את התחשיב שהוצע על ידי המשיבים."



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

קביעה ברוח זו ניתנה גם מספר שנים קודם לכן בפסק הדין של השופט בנימיני בת"א (ת"א) 1437-09 סהר פלד עו"ד נ' אול יו ניד בע"מ (11.6.2012) (להלן: "פלד"), שם החיל בית המשפט את קביעת בית המשפט העליון בעניין שטנדל, שעליו ארחיב את הדיבור להלן, רק אומר שעניינו בעילת ההטעיה במסגרת הליך בעילה לפי סעיף 30א לחוק התקשורת:

"עם זאת, לפי דרישת סעיף 8 לחוק, צריך המבקש להוכיח כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות המשותפות לכלל חברי הקבוצה, וכי יש אפשרות סבירה שהן תוכרענה לטובת הקבוצה. כמו כן, על המבקש להראות כי תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין (סעיף 8(א)(2) לחוק). לפיכך, ההלכה היא כי מבקש אישור התובענה צריך להראות כבר בשלב אישורה שהנזק שלכאורה נגרם לו משותף לכלל חברי הקבוצה, ואף להציג דרכים מעשיות להערכת הנזק; לשם כך עליו להציע – **כבר בשלב הבקשה לאישור** – הצעות מעשיות ומשביעות רצון למנגנון על פיו ניתן יהיה להוכיח אילו צרכנים, חברי הקבוצה התובעת, נפגעו ממעשי הנתבע וכיצד יוכח שיעור נזקם (ע"א 458/06 עו"ד יובל שטנדל נ' חב' בזק בינלאומי בע"מ, [פורסם בנבו] תק-על 2009(2) 1297, כב' השופט ס' גובראן; אושר בדנ"א 5035/09 שטנדל נ' בזק, [פורסם בנבו] תק-על 2009(4) 2861).

וכך, הגם שבית המשפט שם קבע כי הוכח לכאורה שהמשיבות שם הפרו את הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת, דחה את התובענה מאחר שהמבקש לא הצביע בבקשת האישור על אופן איתור חברי הקבוצה ועל מנגנון לחישוב הנזק הקבוצתי, וכך קבע בית משפט שם:

"חרף כל האמור לעיל, הגעתי למסקנה כי יש לדחות את הבקשה לאישור התביעה כייצוגית. הטעם העיקרי לכך הינו שהמבקש לא הראה כי הוא זכאי לסעד כלשהו בתובענה זו, ואין מדובר בכשל הנוגע אך ורק לגבי העילה האישית. המבקש לא התייחס בבקשה כלל לנזק שלו או של חברי הקבוצה, ולא ניסה כלל להציע מנגנון לפיו יקבע אילו מבין חברי הקבוצה התובעת נפגעו ממעשי המשיבות וכיצד יוכח שיעור נזקם.

כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק, "די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק" (סעיף 4(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות). במילים



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 אחרות, בשלב אישור התובענה אין המבקש נדרש להוכיח אלא את נזקו
2 הוא (ראה פסקה 14 לעיל). עם זאת, המבקש חייב להוכיח כי התובענה
3 מעוררת שאלות מהותיות **המשותפות לכלל חברי הקבוצה**, וכי תובענה
4 ייצוגית היא הדרך היעילה להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין (סעיף
5 8(א)1(1) ו-2(2) לחוק). לפיכך נפסק כי מבקש אישור התובענה צריך
6 להראות כבר בשלב אישורה שהנזק שלכאורה נגרם לו משותף לכלל
7 חברי הקבוצה, ואף להציג דרכים מעשיות להערכת הנזק; לשם כך עליו
8 להציע הצעות מעשיות וניאותות למנגנון על פיו ניתן יהיה להוכיח אילו
9 צרכנים, חברי הקבוצה התובעת, נפגעו ממעשי הנתבע וכיצד יוכח
10 שיעור נזקם (ראה הלכת **שטנדל**, פסקה 14 לעיל).

11 חובתו של המבקש להוכיח נזק לשם קבלת פיצוי בתובענה כספית
12 נלמדת לא רק מהוראת סעיף 4(ב)1(1) לחוק, אלא גם מהוראת סעיף
13 20(ה) לחוק, הקובעת: **"בית המשפט לא יפסוק בתובענה ייצוגית**
14 **פיצויים לדוגמה, וכן לא יפסוק פיצויים בלא הוכחת נזק, למעט**
15 **בתביעה כמפורט בפרט 9 בתוספת השניה** [תביעות הנסמכות על חוק
16 שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – ע.ב.], **ואולם אין באמור כדי**
17 **למנוע פסיקת פיצויים בשל נזק שאינו נזק ממון"**.

18 23. המבקש התעלם בבקשה כליל מסוגיית הנזק שלו ושל חברי
19 הקבוצה, מתוך הנחה משפטית שגויה שהוא רשאי לתבוע בתובענה
20 ייצוגית פיצויים לכל חברי הקבוצה ללא הוכחת נזק, מכוח הוראת
21 סעיף 30א.א(י) לחוק התקשורת."

22 קביעה ברוח דומה ניתנה גם על ידי השופטת שטמר בת"צ (מרכז) 32609-01-14 **גולן נ' פלאפון**
23 **תקשורת בע"מ** (20.4.2017) (להלן: **"גולן"**):

24 "ככלל, שלב אישור התובענה הייצוגית אינו השלב לרדת לעומקה של
25 שאלת הנזק, **אולם המבקש נדרש להראות שניתן להוכיח נזק** (ע"א
26 345/03 דן **רייכרט נ' יורשי המנוח משה שמש** פסקאות 59-66 בפסק
27 הדין של כב' הש' עדיאל (7.6.2007); ת"צ (מחוזי י-ם) 9177/07 **ראובן**
28 **ברון נ' "אגד" אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ** בפסקה 90
29 (18.7.2010), השופט י' ענבר) (בקשת רשות ערעור על ההחלטה נדחתה
30 ברע"א 7319/10, תוך שנשמרה זכות המבקשות להעלות טיעוניהן בתום
31 ההליך בערכאה הדיונית). [...]"



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

בסיכומיו טען המבקש כי הוא "לא יכול להצביע על נזק מסוים, אך אין לו ספק כי אם החשבוניות היו מוצגות באופן נהיר וברור, המבקש וחברי הקבוצה היו יכולים לגלות לא מעט חיובים שנעשו שלא בהתאם למוסכם ושנמנעה מהם האפשרות לבטל או לקבל זיכוי עבורם" (סעיף 11 בסיכומים; ההדגשה שלי – א"ש).

במילים אחרות, המבקש טען כי אינו יכול להצביע על נזק, ובוודאי שלא הוכיח קיומו של נזק."

יתרה מזו, המבקש יכול היה לצפות בחשבוניות המפורטות שבאתר האינטרנט ולנסות לאתר חיובים שלא כדין. אולם הוא לא דווח על נסיון לעשות כן, ומה תוצאותיו. **מאליו ברור שאין מקום לבחון נזק זה בעבורו.**"

67. כבוד השופטת שטמר המשיכה באותה דרך עת קבעה לאחרונה בת"צ (מרכז) 3962-02-14 **מינדלין נ' טיב טעם רשתות בע"מ** (7.7.2017) (להלן: "**טיב טעם**") במסגרת החלטתה לדחות בקשה לאישור תובענה ייצוגית חרף קביעתה כי המשיבה שם הפרה חובות חקוקות שחלו עליה:

"המבקשת לא צירפה קבלות לתצהירה, ואין לדעת כמה בקבוקי שתיה היתה קונה לצריכה ביתית אלמלא הצימאון שחשה בו בחנות עצמה. המבקשת העידה כי היא קונה "שישיות מים" לצריכה בבית ובמכונית. אם כן, איזה חלק מן השתיה נועד, אם בכלל, להרוות צמא שתקף את המבקשת בחנות המשיבה? והאם בכלל רכשה בקבוקים בודדים? האם השתמשה בהם לשתיה במהלך הקניות שערכה בחנות של המשיבה? יתרה מכך, **המבקשת לא עשתה מאמץ קטן שבקטנים להוכיח את נזקי הקבוצה. אמנם בשלב זה אין צורך להוכיח את גובה הנזק, אך המבקש נדרש להראות כי תהיה דרך כלשהיא להעריך אותו נזק בשלב הדיון בתביעה. המבקשת נמנעה מלהציע הצעות קונקרטיות לבדיקת נושא זה, והסתפקה בהפרחת הצעות כלליות לחלל האוויר. אין די בכך לצורך הדיון בתובענה ייצוגית, כפי שנקבע במקרים דומים שדנו אמנם בסוגיית הקשר הסבתי בין העוולה לבין הנזק, אך עיקרם יפה גם כאן** (דנ"א 5712/01 יוסף ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, נז(6) 385, 417 (2003); ע"א 458/06 עו"ד יובל שטנדל נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ עמ' 13 (06.05.2009). בהקשר זה ראה גם רע"א



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 **2047/17 אגד אגודה שיתופית לתחבורה ציבורית בישראל בע"מ נ'**

2 **אריה נאור פסקה 6 (27.6.2017)).**

3
4 68. ככל שמסקנתי הייתה נסמכת אך על קביעות אלו, הרי שהיה עלי לדחות את הבקשה דנא
5 מאחר שהמבקשים לא הציגו תחשיבים המבססים את טענותיהם, ולו לכאורה, הן בקשר
6 לגודל הקבוצה והן בקשר לשיעור הנזק, כדברי בית המשפט העליון בעניין **מגה** ובדומה
7 לפסיקה בעניין **סהר, גולן וטיב טעם**; גם כאן המבקשים לא הראו שניתן יהיה להוכיח נזק
8 במסגרת התובענה הייצוגית, אלא להיפך בשלב זה טענו שאין הם יכולים להעריך את הנזק.

9
10 69. ואולם מהצד האחר, התומך במסקנה כי יש לאשר את בקשת האישור על אף עמדת המבקשים
11 בדבר העדר אפשרות להעריך את הנזק, ראיתי להפנות להוראות חוק תובענות ייצוגיות, כמו
12 גם לתקנות התובענות הייצוגיות שנחקקו מכוחו, ומהן עולה כי אין בנמצא הוראה ולפיה
13 תנאי לאישור תובענה ייצוגית הוא כי המבקש יוכיח קיומו של נזק קבוצתי ואת היקפו, אלא
14 נקבע מפורשות כי "די בכך" כי המבקש יוכיח כי לכאורה כי נגרם נזק.

15
16 70. עיינתי בהחלטות לא מעטות שעניינן בקשה לאישור תובענה ייצוגית ואכן מפסיקת הערכאות
17 הדיניות השונות עולה כי במקרים רבים, בתי משפט מאשרים בקשה לאישור תובענה ייצוגית
18 לאחר שהוכח לכאורה נזק אישי בעילת הפרת חובה חקוקה, בלי לקיים כלל דיון בשאלת
19 כימותו של הנזק הקבוצתי (ראו לדוגמה: ת"צ (חי') **51741-09-16 יהודה פלוטקין נ' שופרסל**
20 **בע"מ** (18.7.17); ת"צ (מרכז) **41157-01-15 מירב פירט נ' פלאפון תקשורת בע"מ** (29.6.17);
21 ת"צ (ב"ש) **16197-05-15 אמ.פי.אי. סחר בנייר בע"מ נ' חברת נמל אשדוד בע"מ** (1.5.2017)).

22
23 71. שאלת כימות הנזק, השלב והאופן להוכיחו עלתה במסגרת פסיקה העוסקת בשאלת כימות
24 נזק לא ממוני; כך למשל ברע"א **6897/14 רדיו קול ברמה בע"מ נ' קולך - פורום נשים דתיות**
25 (9.12.2015) אישר כבוד השופט דנציגר, תובענה ייצוגית בעילה של אפליה אסורה במסגרתה
26 התבקש סעד של פיצוי בגין נזק לא ממוני הגם שבית המשפט ציין כי קיים קושי להעריך את
27 הנזק, אך קבע כי במסגרת הליך של בקשה לאישור תובענה ייצוגית אין צורך להיכנס לעובי
28 הקורה. כך נאמר בפסק הדין:

29 **"64. לעניין טענות התחנה העוסקות בשאלת חישוב הנזק; השלב**
30 **הדיוני בו אנו נמצאים אינו דורש להיכנס לעובי הקורה לגבי טענות**
31 **אלה ומכלול ההיבטים הצריכים לסוגייה יידון באופן מפורט במסגרת**



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 ההליך העיקרי. אין לכחד כי אכן מלאכת חישוב שווי הפיצוי במקרה
2 דנן מעוררת שאלות מורכבות, בייחוד משום שהפגיעה הנטענת
3 עוסקת בתחושות סובייקטיביות ואינדיבידואליות של השפלה ופגיעה
4 בכבוד. כבר נאמר, ביחס לסוגייה מעט שונה, כי חישוב הפיצוי
5 במקרים מעין אלו עשוי להיות משימה שאינה פשוטה, ובפרט כאשר
6 מדובר בהליך של תובענה ייצוגית [ראו בשינויים המחייבים בחוות
7 דעתה של חברתי השופטת א' חיות בעניין ע"א 10085/08 תנובה – מרכז
8 שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' עזבון המנוח תופיק
9 ראבי ז"ל, פסקאות 43-59 (4.12.2011), (להלן: עניין תנובה)]. בלי
10 שיהיה בכך משום הבעת עמדה, אין לשלול את האפשרות כי ככל
11 שיתעורר הצורך ייבחנו מודלים אפשריים לפסיקת הפיצוי, לרבות אלו
12 הקבועים בסעיפים 20(א)(3) ו-20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות,
13 במסגרתם מוסדרת האפשרות לפסוק סעד כספי בסכום כולל וכן סעד
14 לטובת הקבוצה או הציבור. כן ניתן להניח כי בבחינת שאלת הפיצוי
15 תיבחנה לעומקן הטענות בדבר השונות בין הנפגעות ומידת הפגיעה
16 בהן, כמו גם הטענות לגבי האפשרות להשתמש במודלים לחישוב
17 הנזק אשר מיושמים במקרים של הפליה במישורים משפטיים
18 אחרים. [...]

19 67. סוף דבר בשאלת הנזק, מסקנתי היא כי בשים לב לשלב הדיוני
20 בו מצוי ההליך הוכח במידה הנדרשת כי לחברות הקבוצה נגרם נזק
21 בשל מדיניות התחנה. כפי שצינתי לעיל, אף שיש מקום להתערבותנו
22 בקביעות מסוימות של בית המשפט המחוזי בהקשר זה, כגון הקביעה
23 לעניין האפשרות לפסוק פיצויים בתובענה "ללא הוכחת נזק", הרי אין
24 מקום לשנות ממסקנתו הסופית כי יסוד הנזק אמנם מתקיים."

25
26 72. ובאותו נושא ראיתי לומר כי בעת האחרונה ניכרת בפסיקה מגמת 'הגישה המקלה' עם מבקשי
27 אישור התובענה הייצוגית בקשר לשאלת הוכחת נזק בתובענות שעניינן הטעיה; הנטייה היא
28 לאשר בקשות לאישור תובענה ייצוגית הגם שהמבקשים לא פרטו במסגרת בקשת האישור
29 את אופן איתור חברי הקבוצה ואת הדרך לכימות הנזק הקבוצתי. לציין כי במשך תקופה
30 ארוכה, שלט בכיפה פסק הדין של בית המשפט העליון בע"א 458/06 עו"ד יובל שטנדל נ'
31 חברת בזק בינלאומי בע"מ (6.5.2009) (להלן ולעיל: "שטנדל") שם נפסק כי כדי לאשר בקשה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

לנהל תובענה ייצוגית, על המבקש להוכיח קיומו של קשר סיבתי בין המעשה/המחדל המטעה לנזק, ובמסגרת כך להציג, לכל הפחות, **מנגנון או נתונים בדבר גובה הנזק הקבוצתי**. כך אומר כבוד השופט ג'ובראן:

"המערער לא הציג לפנינו נתונים שיש בהם כדי להצביע על גובה הנזק שנגרם לצרכנים בעקבות ההטעיה. כמו כן, אין בערעור הצעות מעשיות ומשביעות רצון למנגנון, על פיו ניתן יהיה לקבוע או לכל הפחות להעריך אלו צרכנים הושפעו מן הפרסום ומהי מידת הנזק שנגרמה לתובעים בשל הפרסום, להבדיל מן השימוש בשירותיה של בזק בינלאומי שלא בעקבות ההטעיה."

על ההלכה הנוהגת בעניין שטנדל ניתן ללמוד מפסיקה מאוחרת **לשטנדל** בה נדחו לא אחת בקשות לאישור תובעות ייצוגיות מקום בו המבקש אישור לניהול תובענה ייצוגית לא הציג נתונים שיש בהם כדי להצביע על גובה הנזק שנגרם לצרכנים בעקבות ההטעיה ולא הציע הצעות מעשיות וסבירות למנגנון לפיו ניתן יהיה לקבוע, או למצער להעריך **אילו צרכנים הושפעו מן הפרסום ומהי מידת הנזק** לחברי הקבוצה (ראו לדוגמה: החלטת השופטת רונן בת"מ (ת"א) 128-09 **ליאור ציגלר נ' עיריית תל-אביב** (30.11.2011); החלטת השופטת נד"ב בת"צ (מרכז) 31528-01-12 **עזבון המנוחה שירה פירט ז"ל נ' צוף גלובוס בע"מ** (15.4.15); החלטת השופטת שטמר בת"צ (מרכז) 15361-12-12 **זאב גרוס נ' ג. ויליפוד אינטרנשיונל בע"מ** (5.5.14); החלטת השופטת ע' ברון (ביושבה בבית המשפט המחוזי בתל אביב) בת"צ (ת"א) 23904-12-09 **מאיה בן עדי נ' מפעל הפיס** (10.4.14) ובת"צ (ת"א) 14877-05-10 **אלכס שרוני נ' מפעל הפיס** (12.5.14); החלטת השופטת ברקאי בת"צ (ב"ש) 21624-12-13 **יורם פרי נ' אסם תעשיות מזון בע"מ** (15.12.16).

73. אך כפי שצינתי לעיל, בעת האחרונה יצא תחת ידו של בית המשפט העליון פסקי דין המקלים עם מבקשי האישור גם בבקשות אישור בעילות של הטעיה, כך ראו לדוגמה רע"א 2047/17 **אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ נ' אריה נאור** (27.6.17) (להלן: "**אגד**"):

"טענה נוספת שהעלתה אגד היא כי היה על בית המשפט קמא לדחות את בקשת האישור מן הטעם שאין יכולת מעשית להוכיח קשר סיבתי בין ההטעיה והנזק הנטענים בהליכים דנן. אגד הפנתה בהקשר זה לפסק הדין שניתן בע"א 458/06 שטנדל נ' חברת בזק בינלאומי בע"מ [פורסם בנבו] (6.5.2009) (להלן: עניין שטנדל) וטענה כי באותו מקרה נפסק שבמסגרת הליכים לאישור תובענה ייצוגית בעילה של הטעיה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 15-09-8726 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

צרכנית נדרש המבקש להציע מנגנון יעיל שבאמצעותו ניתן להוכיח קשר סיבתי בין ההטעיה והנזק, שאם לא כן תידחה בקשתו. טענה זו אין בידי לקבל. בעניין שטנדל התייחס בית המשפט לרעיונות שונים שהועלו בפסיקה במטרה להתמודד עם הקושי להוכיח את יסוד הקשר הסיבתי בתובענות ייצוגיות שעילתם הטעיה צרכנית וקבע כי "מאחר ואין בטענות המערער תשתית מספקת להתייחסות לסוגיות ההסתמכות והקשר הסיבתי, בית המשפט לא יידרש לשאלות עקרוניות אלה בנסיבות הקיימות". בכך אין כדי לבסס את טענותיה של אגד בכל הנוגע לנטל ההוכחה המוטל על המשיב במקרה דנן. זאת ועוד, בפסקי דין מאוחרים לפסק הדין שניתן בעניין שטנדל נפסק כי **בית המשפט לא יידחה בקשה לאישור תובענה ייצוגית בשל קושי להוכיח את זכאותם של חברי הקבוצה לסעד, אלא במקרים שבהם ברור כבר בשלב בקשת האישור כי לא ניתן להתגבר על הקושי האמור באמצעות הכלים שמעמיד סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות או פתרונות אחרים שנדונו בפסיקה...** במקרה דנן, קבע בית המשפט קמא כי ניתן להתגבר על הקשיים שמעוררת השונויות בין חברי הקבוצה באמצעות הכלים שמעמיד חוק תובענות ייצוגיות ואגד לא הראתה עילה להתערב במסקנתו זו.

74. פסיקה ברורה זו נתן בית המשפט העליון בעניין רע"א 3418/16 המועצה להסדר ההימורים בספורט נ' גל אבידן (1.9.2016) (להלן: "גדיש"):

"אכן, זיהויים ובירור זכאותם לסעד של חברי קבוצה זו אינה משימה פשוטה. עם זאת, כפי שפורט בהחלטתו של בית המשפט קמא, ניתן לחשוב על דרכים לפסיקת סעד בהליך דנן ואין מדובר במקרה שבו ברור וגלוי כבר בשלב בקשת האישור כי הדבר אינו ניתן לביצוע (ראו: רע"א 3425/16 אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ נ' ברנד, בפסקה 16 (11.7.2016) [פורסם בנבו]; ע"א 2718/09 "גדיש" קרנות גמולים בע"מ נ' אלסינט בע"מ, בפסקאות 34-36 (28.05.2012); עניין פרינר, בפסקאות 67-72 לחוות דעתו של השופט מלצר). על כן, אין לקבל את טענת המועצה כי הקושי בפסיקת סעד לחברי הקבוצה מצדיק את דחיית הבקשה."



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
- 2 75. אכן פסקי הדין האחרונים שהזכרתי, הן בעניין **אגד** והן בעניין **גדיש**, ניתנו בקשר לשאלת
- 3 רכיב הקשר הסיבתי בעילת ההטעיה, אך נראה כי בקביעתו כי "בית המשפט לא יידחה בקשה
- 4 לאישור תובענה ייצוגית בשל קושי להוכיח את זכאותם של חברי הקבוצה לסעד, אלא
- 5 במקרים שבהם ברור כבר בשלב בקשת האישור כי לא ניתן להתגבר על הקושי האמור
- 6 באמצעות הכלים שמעמיד סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות או פתרונות אחרים שנדונו
- 7 בפסיקה" – לא הגביל בית המשפט את דבריו שלעיל רק לעילת ההטעיה, אלא נראה דווקא
- 8 כי בית המשפט ראה לצמצם את המקרים בהם לא תאושר בקשה לאישור תובענה ייצוגית
- 9 רק מהסיבה של אי הוכחת הנזק הקבוצתי ומיהות חברי הקבוצה, כשמדובר בשלב הדיון
- 10 בבקשת האישור.
- 11
- 12 76. ראיתי להביא את הדברים שלעיל כבסיס להחלטתי דנא, ולאחר ששקלתי את הנסיבות, נתתי
- 13 דעתי לדין ולפסיקה "המתפתחת" כפי שפרטתי לעיל, הבאתי בשיקולי את עמדת המשיבה
- 14 ש'הודתה' כאמור כי לו היו המבקשים פונים אליה תחילה בבקשה לקבלת זיכוי הם היו
- 15 זכאים לקבלו, הודאה למעשה כי המבקשים (ודומיהם) זכאים להשבת כספים שנגבו בגין
- 16 שירות של מסירת מספר קו בזק מנותק, ומשקבעתי כי התנהלות המשיבה במסירת מספרי
- 17 בזק מנותקים לפונים היא בניגוד לדין, השתכנעתי כי יש לאמץ את 'הגישה המקלה' הנוהגת
- 18 לאחרונה וכי לא יהיה זה נכון לנהוג ביד קפוצה באישור בקשת האישור דנא ומשכך לא ראיתי
- 19 להורות **בשלב זה** על דחיית הבקשה רק מאחר שהמבקשים לא הניחו תשתית לכך שניתן יהיה
- 20 להוכיח את הנזק בהמשך ועל כן לא אחסום **בשלב זה** את המבקשים מברור התובענה.
- 21
- 22 77. ראיתי לשוב ולהבהיר כי השתכנעתי כי זו המסקנה המתבקשת לאור מכלול הנסיבות,
- 23 ובראשן הוראות החוק, התקנות והפסיקה האחרונה; אך איני יכולה שלא לומר שאני בדעה
- 24 כי יש להטיל על מבקש האישור נטל כלשהו, אף אם מצומצם אך אין לבטל אותו א-פריורי
- 25 לחלוטין והנטל בהחלט שריר וקיים, וידעו מבקשי אישור ניהול תובענה ייצוגית, הנוטלים
- 26 לעצמם את תפקיד התובע המייצג, כי עליהם לפרש בפני בית המשפט את ה"מנגנון" כפי
- 27 שכונה בעניין **שטנדל** ובו יצינו, למצער, את הדרך שבה הם מצפים להוכיח את הנזק ואת
- 28 הדרך לאיתור חברי הקבוצה, לו היו בידם כל הנתונים, או לחלופין וככל שמבקש האישור
- 29 סבור כי אין בידי אפשרות להוכיח את הנזק, לאחר שטרח (כמובן) ומיצה את כל הנסיונות
- 30 לקבל את אותם נתונים, בין אם בשלב בקשת האישור ובין אם הוא סבור כי זה יהיה המצב
- 31 גם בתובענה עצמה, ידרש להסביר ולנמק מדוע יש לפסוק בתובענה על פי אחת החלופות



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 שבסעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות, ופרט מדוע עניינו מתאים לחלופה הנטענת, או אפילו
2 יעמיד לחלופין תשתית ראיתית לכאורית שממנה יהיה אפשר ללמוד כי ניתן יהיה להוכיח
3 את הנזק בשלב בקשת האישור, ובכל מקרה אני סבורה כי בלא כלום – אי אפשר.
4 לדעה זו שלי מצאתי תמיכה בהוראות חוק תובענות ייצוגיות בהן נקבע כי על המבקש להוכיח
5 קיומן של שאלות מהותיות משותפות לחברי הקבוצה וכי יש "אפשרות סבירה שהן יוכרעו
6 לטובת הקבוצה", ובהיעדר תשתית מינימאלית שבסופו של יום תקבל הקבוצה תגמול מניהול
7 ההליך של בקשת לאישור התובענה הייצוגית, הרי שקשה להגיע למסקנה שיש אפשרות
8 סבירה כי התובענה תוכרע לטובת הקבוצה. ועוד באותו עניין, ברי כי ניהול תובענה ייצוגית
9 שסעד ההשבה בצידו מלמד בהכרח על כוונת המבקש כי בסופו של ההליך הקבוצה תזכה
10 להשבה ולו מסויימת של כספים. ואילו כאשר המבקש מודה כי אינו יכול להעריך את גובה
11 הנזק ולא מציג ולו ראשית ראיה לכך שניתן להוכיח במסגרת התובענה את הנזק, ואף לא
12 מציג ולו ראשית ראיה לאפשרות לפסוק פיצויים באמצעות הכלים הנוספים הקיימים בדין,
13 כמו בסעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות, קיים חשש מהאפשרות של ניהול תובענה ייצוגית
14 לשווא. לכך אוסיף כי הכלל בדבר נוסח התובענה הייצוגית שיש לצרף לבקשת האישור יהיה
15 ככתב התביעה בתובענה (תקנה 5 לתקנות תובענות ייצוגיות) – משכך ובהתאם יש לציין את
16 סכום התביעה המצורפת, ובענייננו לא היה כל ציון כזה – וכאמור, לא בכדי, שכן אין בידי
17 המבקשים כל אפשרות להעריך את הסכום כדבריהם. וכל אלה אוסיף כי הנטל להוכחת כל
18 רכיבי העילה במסגרת תובענה הייצוגית, גם לאחר אישור בקשת האישור, עודנו רובץ על
19 המבקשים, לרבות הוכחת הנזק וגובהו, מכאן שקיומה של החובה לציין את סכום התביעה
20 (גם כדי שהנתבעים ידעו בפני איזה סיכון הם חשופים) והעובדה כי הנטל להוכחת רכיבי
21 העילה מונח על המבקשים תומך אף הוא במסקנתי כי כבר בשלב הבקשה לאישור יש להטיל
22 על מבקש האישור ולו נטל מסוים, להוכחת קיומה של קבוצה, איתורה וכן גובה הנזק לקבוצה
23 בכללותה.
24
25 78. אך כפי שצינתי לעיל, מכלול הנסיבות בענייננו, הקביעה כי על המשיבה מוטלת החובה בדבר
26 עדכון שוטף של המאגר לרבות עדכון על ניתוק מספרי טלפון של קווי בזק והודאת המשיבה
27 כי מקבלי מספרי טלפון (של בזק) מנותקים זכאים להשבה בגין החיוב בעניין זה ובנוסף
28 לנסיבות כאן גם הדין והפסיקה, כפי שפרטתי לעיל, הביאו אותי למסקנה כי יש לאשר את
29 בקשת האישור בנושאים אלה, גם אם לא הונחה תשתית לכימות הנזק או למצער ל"מנגנון"
30 לכימות הנזק ולאיתור חברי הקבוצה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

בעניין זה ראיתי לשוב ולהבהיר למבקשים כי הנטל המוטל עליהם במסגרת התובענה עצמה להוכחת הנזק הקבוצתי ולקיומה של קבוצה ואיתורה הוא נטל כבד ונכון לעת הזו לא עמדו המבקשים, אף לא במעט, בהנחת תשתית הצריכה להוכחת רכיבים אלו.

סיכום ביניים לעניין הפרת חובה חקוקה

79. כפי שצינתי, **בנסיבות תיק זה** נחה דעתי כי הוכח במידה הנדרשת כי יש לאשר את בקשת האישור ככל שמדובר בכך שהמשיבה הפרה את חובתה לבצע עדכון של קווי בזק מנותקים, בכך שחייבה את המבקשים בניגוד להוראות הדין, וכתוצאה מההפרה נגרם למבקשים נזק. אין חולק כאמור כי המבקשים, ככל הנראה באמצעות בנם, פנו למודיעין 144 לבקשת מספר הטלפון של מסעדת אלבה ובסופו של יום ניתן להם מספר טלפון של קו בזק שהתברר כמנותק ואף על פי כן הם חויבו בגין השיחה, בניגוד להוראות תקנות התשלומים. כפי שאבהיר להלן, לא מצאתי בנסיבות של תיק זה כי יש נפקות לשאלה אם היה זה אוהד שביצע את השיחה הראשונית למודיעין 144 לקבלת מספר הטלפון של מסעדת אלבה או המבקשת, ולא מצאתי כי יש לכך משמעות לעניין עילת תביעה האישית של המבקשים אשר על שמם ועל חשבונם קו הטלפון ממנו התבצעו השיחות וקו זה, של המבקשים, הוא שחויב בתשלום השיחות.

80. נוכח העובדה כי המשיבה מודה כי כעניין שבשגרה היא אינה גורעת ממאגר הנתונים קווי בזק מנותקים, מהסיבות שתיארה בתגובתה לבקשת האישור, ומאחר שההתנהלות האמורה של המשיבה אינה מתיישבת עם הוראות הדין, הרי שמהתשתית העובדתית הלכאורית שנפרשה בפני מצאתי כי **קיימת שאלה מהותית אפשרית המשותפת** ללקוחות המשיבה שפנו למודיעין 144 בבקשה לקבל מספר טלפון של קווי בזק, ניתן להם מספר מנותק ונגבה מהם תשלום בגין השירות בניגוד להוראות הדין. זאת ועוד, בהמשך לקבלת מספר הטלפון וככל שנעשתה 'השלמת השיחה', היא ההפניה של השיחה למספר המנותק – כלומר נעשה שימוש בשירות הנלווה של בזק במסגרתו הפונה מאשר למשיבה להפנות ישירות את שיחתו למספר הטלפון שניתן - הרי מאחר שמדובר במספר מנותק לא היתה המשיבה צריכה למסור מספר קו בזק מנותק ובודאי שלא היה צריך להינתן לפונה, שירות של השלמת השיחה (למספר המנותק) וגביית תשלום בגין כך ועליה להשיב את התשלום שגבתה מהם בעבור 'שירות' זה. התרשמתי כי **ישנה אפשרות סבירה** שהשאלה אם חלה חובה על המשיבה להשיב את הכסף ששילמו חברי הקבוצה בנסיבות שתוארו **תוכרע לטובת הקבוצה**, שהרי כבר ציינתי כי הוראת החיקוק נועדה להגן על לקוחות המשיבה, וביניהם המבקשים, כך שלא ימסר להם מספר מנותק ולא יגבה מהם תשלום בגין מסירת מספר קו בזק מנותק, הגם, שכפי שפירטתי באריכות לעניין



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

קיומו של נזק, יש קושי משמעותי בהוכחת היקף הנזק הנטען והנטל מוטל על המבקשים לאורך ההליך כולו, גם במסגרת התובענה הייצוגית.

העילות הנוספות שנטענו על ידי המבקשים

81. כמפורט לעיל, המבקשים טענו כי מעשי ומחדלי המשיבה מהווים גם, או לחלופין, עשיית עושר ולא במשפט ורשלנות. אכן עולה לכאורה ממסקנותיי שלעיל כי יש בהתנהלות המשיבה גם משום התעשרות שלא כדין ואף התנהלות רשלנית. אך מאחר שהמבקשים לא ערכו אבחנה בקשר עם סכום ההשבה המבוקש בין אם מדובר בעילה לפי עוולת הפרת חובה חקוקה, בין אם בעשיית עושר ולא במשפט ובין אם ברשלנות, וברי כי סכום ההשבה המבוקש אחד הוא ולא ניתן לזכות את המבקשים ואת חברי הקבוצה בכפל פיצוי בגין הפרה לכאורה גם אם מדובר בהפרות של של דינים שונים (כך גם עולה מסעיף 52 לסיכומי המבקשים), ומאחר שבבקשה אין טענה לסעדים שונים בגין העילות האחרות, מזה המבוקש בגין הפרת חובה חקוקה ועל כן לא ראיתי להוסיף ולדון בעילות אלה במסגרת ראשונית זו (ראו לעניין זה את עמדתו של המשנה לנשיאה (בדימי) כבוד השופט ריבלין ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (5.7.2012); רע"א 7142/15 פמה סוכנויות בע"מ נ' משה רון (24.1.2016)).

3.א. הבהרה לעניין עדכון מאגר הנתונים בקשר עם קווים מנותקים של מפעילים נוספים

82. רק כדי להשלים את נושא עדכון מאגר הנתונים, ראיתי להידרש גם לבחינת אופן עדכון מספרים מנותקים של קווי המפעילים הנוספים. כפי שפורט לעיל, המשיבה איננה חייבת לפנות באופן אקטיבי למפעילים הנוספים כדי לבצע עדכון מאגר הנתונים של הקווים שלהם וחברות אלה הן האחראיות להעברת הנתונים לבזק. בהעדר חובה על המשיבה ליזום פנייה ועדכון של מנויי המפעילים האחרים הרי שגם לא חלה חובה על המשיבה לבדוק את אותם נתונים המתקבלים מהמפעילים הללו, ולמצער המבקשים לא הציגו חובה המוטלת על המשיבה לבחון ולבדוק האם המספרים נכונים/ מנותקים וכו', משכך בהיעדר חובה לא ניתן לקבוע כי המשיבה נדרשת לבצע אימות של הנתונים.

83. לא זאת אף זאת, במסגרת אישור הממונה להגבלים עסקיים (נספח 2 לתגובת המשיבה לבקשת האישור) שהתיר הקמת המודיעין האחד, נקבעו תנאים לשם שמירה על התחרות בין בזק והמפעילים הנוספים. במסגרת תנאים אלו נקבע כי בזק אינה רשאית לעשות דבר עם



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

הנתונים שמתקבלים אצל למעט שימוש בהם במסגרת מתן השירות. כך נקבע בסעיף 4
להחלטת הממונה :

1. "בזק לא תעשה כל שימוש במידע שהועבר אליה, או מועבר אליה מעת
לעת, במסגרת הסדר זה, אלא לצורך תפעולו ועדכונו של המודיעין
האחוד.

2. המידע המתקבל אצל בזק במסגרת ההסדר הנדון לא יועבר לכל צד
שלישי, ועל ל יועבר לכל גורם בחברה, זולת ארבעה בעלי תפקידים
העובדים ישירות ובאופן אישי בתפעולו וניהולו של המודיעין האחוד.
מבלי לפגוע בכלליות תנאי זה, לא יועבר המידע, או חלק כלשהו ממנו,
לכל גורם הנמנה על הנהלת החברה, ולכל גורם הנמנה על חטיבות,
אגפים, מחלקות ו/או כל מסגרת ארגונית אחרת בבזק העובדת באיזה
מהתחומים הבאים: כספים, כלכלה, שיווק, פיתוח עסקי, רגולציה,
מכירות, שירות לקוחות, לשכת מנכ"ל ודירקטוריון החברה."

84. אומר כי לא נעלם מעיני כי התוצאה של הקביעה כאמור- כי בהחלט ייתכן, אף כי לא הוכח
לפני, כי יש הפונים לשירות מודיעין 144 ומקבלים מספר "מנותק" של אחד מהמפעילים
הנוספים ופונים אלה מחוייבים בגין השירות, חרף היות המספר (של המפעילים האחרים)
מנותק. ואולם כפי שכבר פרטתי לעיל, לא ניתן להטיל את האחריות לעדכון המידע של
המפעילים הנוספים על בזק המשמשת בעניין זה – על פי הרישיון שניתן לה ועל פי אישור
הממונה על ההגבלים העסקיים - **כצינור** להעברת הנתונים המצויים בידי המפעילים
הנוספים, ועדכונם באחריות מפעילים אלה. ככל שקיימת אכן בעיה יש למצוא לה פתרון
באמצעות רגולציה, כפי שנזכר על ידי גם לעיל בעניין עדכון מספרי קווי המפעילים הנוספים
במאגר הנתונים.

ב. גבייה ללא מתן מספר כלל

85. כמפורט לעיל, המבקשים טוענים כי בחודש מרץ שנת 2015, הם ערכו מספר שיחות למודיעין
144, שתיים מתוך השיחות נסתיימו ללא שניתן כל מספר, שיחה אחת מאחר שנותקה עוד
לפני מתן השירות והשנייה משום שהמספר לא אותר. אף על פי כן, טוענים המבקשים כי הם
חויבו כאילו ניתן להם השירות (נספחים 6 ו-7 לבקשת האישור). לא מצאתי בתגובת המשיבה
לבקשת האישור, התייחסות מפורשת לטענה זו; המשיבה רק ציינה, באופן כללי, כי הנהיגה
שירות של זיכוי לאותם מקרים בהם נעשית טעות נקודתית. במסגרת סיכומיה טענה המשיבה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- שבחקירת אוהד הוכח כי בתקופה הנדונה הוא פנה למודיעין 144 וכן קיבל מספר טלפון, ולפיכך החיוב שנעשה הוא כדין (סעיף 149 לסיכומי המשיבה). עוד טענה המשיבה כי "ככל שהפונה אינו מקבל מספר – הוא לא חוייב בגין השירות" (שם, בסעיף 41 וגם בסעיף 112).
86. אומר כבר כי אינני רואה מקום לאשר את בקשת האישור בעניין הטענה כי המשיבה מחייבת את הפונים אליה גם כאשר לא ניתן מספר טלפון כלשהו. אמנם אין לקבל את טענות המשיבה כאילו הוכח שאוהד כן קיבל מספר טלפון בשיחות שתוארו מאחר שהמשיבה הפנתה בסיכומיה למראי מקום בו אוהד והמבקשת התייחסו לחיובים שנערכו בחודש דצמבר 2014, ואילו טענת המבקשים בעניין זה נוגעת לחיובים שהיו לפי הטענה בחודש מרץ 2015; ואולם במהלך חקירתם בבית המשפט ממילא חזרו אוהד והמבקשת מהטענה כי קיימים חיובים נוספים שאינם כדין, מלבד החיוב עבור מספר אלבה המנותק וחיוב שהודו שנעשה כדין (לאיתור מספר הטלפון של מסעדת רפאל; חקירת המבקשת - עמ' 9 ש' 1-11, עמ' 10 ש' 1-5; חקירת אוהד – עמ' 17 ש' 15-30, עמ' 19 ש' 17-30). לא בכדי אפוא נטענה הטענה בשפה רפה גם בסיכומי המבקשים שהקדישו לא יותר מפסקה קצרה לטענה כאילו חויבו שלא כדין בגין שיחות במסגרתן לא נמסר להם מספר כלל.
87. לא זאת אף זאת, גם עיון בנספחים 6 ו-7 לבקשת האישור אינו מלמד, ברמת ההוכחה הנדרשת לאישור תובענה ייצוגית, קיומם של חיובים שלא כדין בגין שיחות בהן לא נמסר מספר כלל. כך, איני מוצאת התאמה בין מספר השיחות שנערכו לכאורה במרץ 2015 – 8 שיחות כפי שעולה מנספח 6 – למספר השיחות בגין חוייב אוהד – 9 שיחות לפי נספח 7 – וניתן ללמוד על היתכנות לשיחות נוספות למודיעין 144, שיחות שלא נכללו בנספח 6. לכך יש להוסיף כי מנספח 7 לבקשת האישור עולה כי אוהד הוא שביצע את השיחות מהטלפון הנייד שלו שהוא על שמו ועולה גם כי החיוב לא נעשה על ידי המשיבה וגם לא בתעריף שגובה המשיבה, אלא החיוב נעשה על ידי חברת פלאפון תקשורת בע"מ.
88. בנסיבות אלו, לא מצאתי אפוא לאשר את בקשת האישור בעניין חיובים שלא כדין בגין שיחות בהן לא נמסר מספר כלל.
- ג. החיפוש המורחב**
89. כנזכר לעיל, המבקשים טוענים בבקשת האישור כי הפרקטיקה שנתגלתה להם לפיה המשיבה מבצעת לעיתים איתור של מספרי טלפון במנוע החיפוש "גוגל", מנוגדת לרישיון, וגם נעשית



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

שלא בידיעת הפונה שמטרת פנייתו היא איתור המספר במאגרי המשיבה, ומשכך החיוב שנעשה בגין "החיפוש המורחב" הוא חיוב שלא כדין. עוד נטען כי המשיבה מוסרת מידע שאין ערובה לנכונותו, ומכאן שלעיתים נמסרים מספרים שגויים או מנותקים. עוד טוענים המבקשים במסגרת סיכומיהם כי מחקירת אליהו עולה (עמ' 27, 28 ו-35) כי גם לאחר ניתוק סופי של מספר קו בזק, כלומר- הסרתו מהמאגר, עדיין "נמצאה" [למשיבה] דרך לחייב את הפונה באמצעות עריכת חיפוש מורחב שבו ניתן לעיתים לאתר מספר שהוסר, והמספר נמסר ללא כל בדיקה בקשר עם נכונותו.

90. לטענת המשיבה לא רק שמדובר בהרחבת חזית אלא שהשירות שניתן הועיל מאוד לפוני מודיעין 144 ונעשה בעיקר כדי לסייע למוקדנים לנווט בין מאגר הנתונים ולהיטיב את השירות לפונים. ממילא השימוש בחיפוש המורחב הופסק עם הגשת בקשת האישור, הגם שכל כולו נועד להיטיב עם הפונים ולספק שירות שניתן למעלה מן הנדרש והפעלתו גרמה למשיבה עלויות כבדות ומיותרות.

91. אכן בדין טענה המשיבה כי מדובר בהרחבת חזית וכי בקשת האישור, כפי שהוגשה וכפי שנטענה, אינה כוללת טענה זו כי השימוש בחיפוש המורחב אינו כדין. במסגרת ההליך הועלתה שאלת הצורך בתיקון בקשת האישור כדי לכלול את שאלת החיפוש המורחב, אך המבקשים לא ראו צורך לתקן את הבקשה (פרוטוקול מקדם משפט מיום 27.9.2016). בנסיבות אלו, לא ראיתי לאשר את הדיון בשאלה זו במסגרת התובענה הייצוגית בהיותה הרחבת חזית שנסיבותיה וכל הכרוך בבירור הטענה לא היו בפני בית המשפט.

92. במאמר מוסגר אציין כי ממילא מספרי קווי בזק שנמסרו לפונים לאחר עריכת חיפוש מורחב והתבררו כמנותקים חוסים תחת בקשת אישור זו בגדרה האחר, כפי שגם הזכירו המבקשים (סעיף 24 לסיכומי התשובה – "מספרים מנותקים נמסרו תחת שיטה פסולה נוספת שהמשיבה המציאה והיא מכנה חיפוש מורחב") וכפי שצינו בסיכומי התשובה בהמשך כי "אין זה משנה מהי הסיבה שהמשיבה מוסרת מספרים מנותקים" (שם, בסעיף 35).

תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין

93. לאחר עיון בחומר שהונח לפני, ובהמשך לדיון שהובא במסגרת החלטה זו, לרבות ההערה לעניין נטל ההוכחה בעניין הנזק בה דנתי באריכות לעיל, מצאתי כי בנסיבות העניין תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בשאלה שהובאה לפני, ועיקרה חובתה של



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

המשיבה לעדכן את מאגר הנתונים שלה כך שלא יכלול קווי בזק מנותקים, ובצד זה השבת הכספים שנגבו שלא כדין לחברי הקבוצה. כאמור, מטענות המשיבה עצמה עולה כי המדיניות הנהוגה אצלה שלא לגרוע ממאגר הנתונים מספרים מנותקים, וסביר, אפוא, כי שאלות אלו משותפות לחברי הקבוצה הנטענת, ולפיכך בחינת שאלות אלו במסגרת תובענה ייצוגית אחת, חלף הגשת תביעות רבות באותם העניינים בדיוק, הינה יעילה והוגנת בנסיבות ההליך דנא, בוודאי כאשר מדובר בסכומי כסף קטנים שסביר כי הפונה הבודד לא ימצא את זכויותיו בהליכים משפטיים - וכפי שכבר ציינתי לעיל המאפיין העיקרי של התובענה הייצוגית ואחת מהמטרות לשמה נחקק החוק הוא "הצטברות של נזקים קטנים אשר בנפרד לא היו מניעים הליך משפטי" (ע"א 6339/09 לעיל).

קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב

94. מצאתי כי בעניין ייצוג עניינה של הקבוצות אין כל יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצות לא ייוצג או ינוהל בדרך הולמת ובתום לב על ידי המבקשים ובאי כוחם.

95. לציין כי חלק לא מבוטל מטיעוני המשיבה בסיכומיה הוקדש לטענה כי המבקשים אינם תמי לב שכן בקשת האישור לטענתם היא מעושה, ו'נבנתה' על ידי בנם אוהד. איני מוצאת לקבל טענה זו; כלל לא התרשמתי כי מדובר בהתנהגות העולה כדי חוסר תום לב ממילא לא התרשמתי כי מדובר בחוסר תום לב המצדיק, כשלעצמו, דחיית הבקשה. אמנם, מההקלטות שהושמעו במסגרת ההוכחות יש ספק האם השיחה הראשונה, 'המקורית', למודיעין 144 שבה התבקש מספר הטלפון של מסעדת אלבה, נעשתה על ידי המבקשת כפי שהיא ואוהד הצהירו או שמא על ידי הבן, ומכאן בקשו ללמד על קיומו של ספק בשאלת תום הלב והאמינות של אוהד והמבקשת והאם המבקשים יכולים לשמש תובעים מייצגים בנסיבות אלה. אלא שלא מצאתי בספק זה, כדי להביא לדחיית הבקשה! אומר כי איני רואה חשיבות רבה לשאלת מיהות המתקשר שביקש את מספר הטלפון של "אלבה" שכן ממילא חשבון הטלפון, במסגרתו חויבו המבקשים שלא כדין בגין 'השירות' שניתן להם (מספר מנותק), הוא על שמם ומכאן שגם על חשבונם והם בהחלט המבקשים הנכונים בנסיבות העניין.

96. עוד אומר כי במסגרת החומר שהיה לפני ובמסגרת הדיון שבו שמעתי חקירות, לא מצאתי כל אינדיקציה לכך שהמבקשים הגישו את התובענה ממניע פסול כזה או אחר, גם לא מצאתי כל אינדיקציה כי באי כוחם פעלו שלא כדין. התרשמתי כי הושקעה עבודה רבה בבקשת האישור



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 כמו גם בעריכת סיכומי המבקשים, עבודה בהחלט מקצועית, בכפוף לאמור לעיל בעניין
2 היעדר הוכחת הנזק הקבוצתי. גם אם התרשמתי כי אוהד היה פעיל בקשר עם הגשת
3 התובענה, הרי שלא מצאתי בכך פסול המצדיק שלא לקבל את הבקשה בשל כך. בשולי
4 הדברים אומר כי המבקשים ממילא אינם עותרים לפיצוי עבור השיחות היזומות שעשו
5 ושמטרתם היתה לבחון את 'המימצא' של מסירת מספרים מנותקים על ידי מודיעין 144,
6 ובמסגרת הבקשה צוין במפורש שנעשו "בדיקות" בעניין השיחות היזומות, שנסיבותיהן לא
7 הוסתרו, להיפך. מהנסיבות בתיק זה עולה כי סדר הדברים היה כך שעניינים נשוא המחלוקת
8 האמורה הגיעו לידיעת אוהד מהוריו והוא בחן אותם, דבר שכאמור אין עמו כל פסול. העובדה
9 כי אוהד המשיך ובחן את השאלה האם המשיבה אכן מוסרת מספרים מנותקים, אינה הופכת
10 את הבקשה למלאכותית ולא ראיתי לקבל את הטענה כי "המבקשים בכלל לא רצו לקבל
11 ממוקד 144 מספר שיש בו מענה, אלא ניסו לדוג מתוך מאגר הנרחב שמנהלת המשיבה, הכולל
12 כ-4 מיליון מנויים, מקרים מהם יוכלו להצמיח להם עילת תביעה" (סעיף 142 לסיכומי
13 המשיבה); אני בדיעה כי דווקא מצופה מתובע ייצוגי, או מי מטעמו, שיערוך בדיקות
14 ראשוניות כדי לבחון האם הטענה הנבחנת במסגרת התובענה הייצוגית היא מקרה חד פעמי
15 ונקודתי או שמדובר במקרה המתאים להתברר לכאורה כתובענה ייצוגית. דווקא התנהלות
16 זו של המבקשים, אשר הקדימו לבחון את טענותיהם טרם הגשת הבקשה, ראויה בעיניי.
17 אומנם, תיתכן הטענה כי חלק מהשיחות היו "מבווימות" והנזק שלכאורה נגרם כתוצאה מהן
18 אינו ראוי להשבה, אך אין הדבר דרוש לשאלת תום הלב ואין בכך כדי להשפיע על קביעתי
19 בעניין זה.
20 גם העובדה שאוהד הוא עורך דין שהודה כי הוא תובע ייצוגי בתביעה אחרת ומייצג את אימו
21 בתביעה ייצוגית נוספת, אינה לרועץ למבקשים ואינה מונעת מהם הגשת בקשת האישור.
22

הבקשה למחיקת מסמכים מסיכומי המשיבה

23 98. בנסיבות שפורטו בהחלטתי, לא ראיתי צורך לדון בבקשת המבקשים למחיקת מסמכים
24 מסיכומי המשיבה וההחלטה בבקשה מתייתרת.
25
26
27
28
29
30
31



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

סוף דבר

- 1
- 2 99. לאור כל המפורט בהחלטתי, הגעתי למסקנה כי יש לאשר את התובענה הייצוגית באופן חלקי
- 3 שכן השתכנעתי כי הונחה תשתית עובדתית המתיישבת עם התנאים הנדרשים בחוק תובענות
- 4 ייצוגיות לאישור כאמור.
- 5 הגדרת הקבוצה: הקבוצה תכלול כל אדם שחויב בגין פנייה לשירות מודיעין 144 בה התקבלו
- 6 פרטים אודות מספר טלפון של קו בזק מנותק, בין אם השיחה הופנתה על ידי המשיבה ובין
- 7 אם לאו, החל משבע שנים לפני הגשת בקשה זו.
- 8 השאלות המשותפות: האם אי גריעת מספרי קווי בזק מנותקים ממאגר הנתונים מהווה
- 9 הפרה של הוראות רישיון בזק והוראות תקנות בזק ותקנות התשלומים, והאם נגרם נזק
- 10 ממוני לחברי הקבוצה והאם הם זכאים לפיצוי בגינו.
- 11 עילת התביעה: הפרת חובה חקוקה; עשיית עושר ולא במשפט; רשלנות.
- 12 הסעד הנתבע: השבה של הסכומים שגבתה המשיבה מחברי הקבוצה בגין מסירת מספרי
- 13 טלפון של קווי בזק מנותקים, וככל שנעשתה הפנייה של השיחה (השלמת השיחה) - השבה
- 14 של הסכום שנגבה בגין ההשלמה, וזאת במשך שבע השנים שקדמו להגשת התביעה; צו
- 15 האוסר על המשיבה לגבות תשלום בעד מתן שירות של איתור ומסירת מספר קו בזק מנותק;
- 16 צו המחייב את המשיבה לעדכן את מאגר הנתונים כך שלא יכלול מספרי קווי בזק מנותקים.
- 17
- 18 100. בהתאם להוראת סעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, אני מורה לצדדים להגיש לעיוני נוסח
- 19 מודעה על אישור התובענה הייצוגית תוך שלושים ימים. במודעה יפורטו כל הפרטים כנדרש
- 20 בסעיף 14(א) לחוק תובענות ייצוגיות.
- 21
- 22 101. לאחר קבלת אישור בית המשפט למודעה יפרסמו הצדדים את המודעה בעמודים המרכזיים
- 23 של שני עיתונים יומיים נפוצים. המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.
- 24
- 25 102. המשיבה תשלם למבקשים בשלב זה שכר טרחת עורכי-דין בסך 25,000 ₪, סכום זה יובא
- 26 בחשבון במסגרת פסק הדין בתובענה.
- 27
- 28 103. כתב הגנה יוגש תוך 30 ימים; המבקשים רשאים להגיש כתב תשובה תוך 20 יום לאחר מכן;
- 29 קובעת קדם משפט ליום 24.1.18 שעה 11.30.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 8726-09-15 תלרז ואח' נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ



אני שבה וקוראת לצדדים להדבר ביניהם כדי לייתר המשך הדיון בתובענה גם לאור הערותי
בדבר שאלת הקשיים בהוכחת היקף הנזק וכימותו, וכן בעלויות הרבות שידרשו לצורך
הוכחת היקף הנזק ומיהות הקבוצה.

4

5

6

7

ניתנה היום, כ"ב אלול תשע"ז, 13 ספטמבר 2017, בהעדר הצדדים.

אסתר נחליאלי חיאט, שופטת

8

9