



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

לפני כב' השופטת אסתר שטמור

התובעות:

1. טל פתאל

2. יוסי שזר בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד גיל רון ועו"ד חוי קליין

נגד

הנתבעת:

סלקום ישראל בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד ברק טל, עו"ד גיא וילף ועו"ד טל חבקין

פסק דין

1

2

ביום 17.8.2009 אושרה התובענה הייצוגית. עתה הגיעה העת ליתן פסק דין בתובענה גופה.

3

4

1. התובענה הייצוגית עוסקת בדרישת הנתבעת (להלן "סלקום") כי לקוחותיה שהיו מנויים על שירות פירוט שיחות שסיפקה בעבר בחינם, ישלמו עבור דפי פירוט שיחות שנשלחים אליהם באמצעות הדואר (להלן: "השירות").

5

6

סלקום שלחה הודעה על כוונה להתחיל בגביית תשלום (להלן "ההודעה") בשלוש פעימות:

7

8

בחדש יולי 2004 ובחדש ספטמבר 2005 ללקוחות פרטיים, ובחדש יוני 2006 לקבוצה של

9

לקוחות עסקיים ולקבוצה של לקוחות פרטיים.

10

11

בהודעה צוינו עלות השירות, תאריך תחילת הגביה, וכן הזמנה ללקוח לצפות בפירוט

12

השיחות שלו דרך אתר הנתבעת, ללא תשלום. בחלק מן ההודעות נרשם בנוסף כי לקבלת

13

14

פרטים יש לחייג 444 מן המכשיר הסלולארי.

15

התובעות טוענות כי הגביה נוגדת את תנאי הרשיון של סלקום, ומפרה את ההסכם שנחתם

16

17

בין סלקום לבין כל אחד מלקוחותיה. ההפרה גרמה לנוק כספי, והמנויים זכאים לסעד של

18

19

השבת הסכומים שנגבו מהם שלא כדין.

20

21

2. לאחר אישור התובענה הייצוגית (לשתי קבוצות תובעים בלבד), תוקן כתב התביעה לכלול את הקבוצה השלישית, לפי הסכמת הצדדים.

1 מתוך 17



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 כאמור בהחלטת האישור:
- 2 "עילת התובענה היא הפרת הסכם שבין סלקום לבין חברי הקבוצה בכך שסלקום
- 3 החליטה באופן חד צדדי לחייב את הלקוחות בתשלום עבור שירות פירוט השיחות.
- 4 הסעד הנתבע הוא השבת הסכומים ששילם כל אחד מחברי הקבוצה בגין שירות פירוט
- 5 שיחות עד יום הגשת התביעה, 18.8.2008. (התאריך תוקן אח"כ ל- 18.8.2009).
- 6
- 7 בין היתר נקבע בהחלטת האישור כי אין בהסכם שבין סלקום לבין לקוחותיה, או בתנאי
- 8 הרישיון שלה, או בדין, הוראה המאפשרת לסלקום להתחיל לגבות תשלום שלא גבתה קודם
- 9 לכן ואינו נזכר בהסכם בינה לבין לקוחותיה. בניגוד לעדכון סכומים אחרים שיכולה היתה
- 10 לגבות וגבתה, אין לראות בחיוב הלקוחות לראשונה משום "עדכון תעריף".
- 11
- 12 ביום 6.05.2010 דחה בית המשפט העליון בקשת רשות ערעור של סלקום על ההחלטה לאשר .3
- 13 את התובענה כייצוגית. בהחלטה קבע כב' השופט א' גרוניס, בין היתר:
- 14 "בנסיבות העניין ובהתחשב בשיקולים שנוכרו לעיל סבור אני כי מן הראוי שהטענות
- 15 תיבחנה, ככל שיהא בכך צורך, בגדר ערעור (אם יוגש) על פסק הדין בתובענה הייצוגית....
- 16 לטעמי, בתיק זה אין לחתור להכרעות עקרוניות על חשבון האפשרות לסיים את המחלוקת
- 17 על דרך הפשרה" (רע"א 8761/09 סלקום ישראל בע"מ נ' פתאל ואח' (לא פורסם, 6.5.10).
- 18
- 19 לאחר שנשלחה הודעה לחברי הקבוצה, לרבות חברי הקבוצה השלישית, והתובענה תוקנה .4
- 20 כאמור, ניתנה לצדדים האפשרות להביא תצהירים נוספים מטעמם. סלקום בחרה לעשות
- 21 כן, והוסיפה תצהיר של מר עדי כהן, סמנכ"ל שיווק. התובעות לא הוסיפו על התצהירים
- 22 המקוריים מטעמן (הודעת בא כוחן מיום 17.10.10).
- 23
- 24 כמה עשרות לקוחות של סלקום בקשו שלא להכלל בקבוצת התובעים. ניכר בפניותיהם .5
- 25 לבית המשפט כי בקשו להמנע הן מדובשה הן מעוקצה של התובענה.
- 26 לא נתקבלה תגובה של היועץ המשפטי לממשלה.
- 27
- 28 **תמצית טענות הצדדים**
- 29 **טענות התובעות**
- 30
- 31 בכתב התביעה נטען כי גביית התשלום עומדת בניגוד לתנאי הרישיון של סלקום, ומהווה .6
- 32 הפרת חובה חקוקה, כמו גם הפרת ההסכם שבו נכתב אמנם כי ניתן לעדכן תשלומים, אך
- 33 לא כי ניתן להטיל תשלומים חדשים. כן נטען להעדר תום לב, ועשיית עושר ולא במשפט.
- 34 הנוק שנגרם לתובעות הוא הסכום שנאלצו לשלם עבור השירות, סכום שנאמד בכ- 350
- 35 מיליון ₪ ללקוחות פרטיים ובכ- 90 מיליון ₪ ללקוחות עסקיים.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואחי' נ' סלקום ישראל בע"מ

7. בסיכומים הוסיפו התובעות כי הפרת ההסכם על ידי סלקום שוב אינה שנויה במחלוקת; וכי לא היה צורך בבירור עובדתי בתביעה, מאחר שסלקום לא הכחישה את העובדות שנטענו בה. אשר לנזק: על סלקום להשיב את הסכומים שגבו שלא כדין במלואם, ואין להעתר לטענות סלקום להפחתת הסכומים משום שקבוצת התובעים צרכה את השירות, או משום שיש לייחס להם הסכמה שבשתיקה משלא התנגדו לגביית התשלום עבור השירות. אדרבא, פניית סלקום ללקוחות לא היתה בניסיון לקבל הסכמה מדעת, אלא רק בגדר הודעה על גבייה נוספת, מכאן ואילך. מנוסח ההודעה ומפרטי החשבונות לא ניתן היה לנחש כי מדובר בגבייה שאינה בהתאם לחוזה בין הצדדים. לכן, שתיקת הלקוחות אינה מלמדת על הסכמתם.
- התובעות טוענות שמוטלת על סלקום חובת זהירות מוגברת שלא לגבות גביה אסורה, דוקא משום שהחזיקה באמצעי תשלום שנמסרו לה (הוראת קבע או פרטי כרטיס אשראי).
8. התובעות טוענות כי סלקום מנעה מלטעון להשתק, הן משום שהיא עצמה הפרה את ההסכם, הן משום שלא הוכיחה כי שינתה את מצבה לרעה כתוצאה מהתנהגות הלקוחות.
9. אם בכלל יש להפחית מהשבת הסכום שסלקום גבתה, יש לעשות כן על בסיס דוקטרינת האשם תורם, שבוחנת התנהגות של אדם סביר, ומחלקת את האשמה המוסרית. השוואת מידת חוסר תום הלב של סלקום לזו של המנויים, ותרומת התנהגותו של כל אחד מהצדדים לנזק – תביא לתוצאה שבה עיקר האשם בסלקום: סלקום היא בעלת הכח, והיא שהכתיבה את נוסח החוזה, וגם את ההודעה – שממנה לא ניתן להבין כי מדובר בגבייה בניגוד להסכם. אם יתברר שגם לתובעות תרומה להפרה – הביטוי הכלכלי שלה הוא לכל היותר העלות הישירה של השירות, שהיא 1.78 ₪ למנוי לחודש, לפי הצהרת סלקום.
10. התובעות סבורות כי ניתן ללמוד מנתוני סלקום שההשבה היא בסכום של כ- 25.5 מליון ₪, בצרוף הפרשי הצמדה וריבית, וסה"כ כ- 35 מליון ₪. אם תופחת עלות השירות לסלקום יעמוד הסכום הנומינאלי על כ- 12 מיליון ₪, לטענתן.

טענות הנתבעת

11. הואיל שהקביעות העובדתיות והמשפטיות בהחלטה המאשרת את התובענה הייצוגית לכאוריות בלבד, חוזרת סלקום על טעוניה שבתשובה לבקשת האישור: הרישיון שקבלה סלקום מסדיר מתן שירותי רט"ן (רדיו טלפון נייד) ואינו שולל מתן שירותים אחרים, ולפיכך אין מניעה מהוספת שירותים או גרעינים, ומגביית תשלום עבורם. ההסכם מאפשר לשנות את "התנאים הנקובים במחירון" ואת "חיובי הלקוח" לאחר הודעה מראש; התנהגות הלקוחות מעידה כי הסכימו לשלם עבור השירות; צריכת השירות על ידי



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואחי' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 הלקוחות תוך שהם משלמים עבורו למשך תקופה ארוכה מהווה הסכמה לגבייה; הלקוחות
2 קיבלו הודעה מראש, קבלו תזכורות מדי חודש, ידעו כי הם משלמים עבור השירות, ידעו כי
3 ניתן לצפות במידע חינם באתר - ולמרות זאת המשיכו לצרוך את השירות, ליהנות ממנו
4 ולשלם עבורו.
5
- 6 בהסכם בין סלקום ללקוחותיה סעיף ממורש המטיל על הלקוח לבדוק את דפי החשבון
7 הנשלחים אליו, ובמידה שמצא בהם טעות עליו לשלוח הערותיו לנתבעת בתוך 21 ימים;
8 הפסיקה מטילה על הלקוחות לבדוק את החשבונית החדשית הנשלחת אליהם, שאם לא כן
9 יהיו מנועים מלטעון כי "לא ידעו", החשבוניות הנשלחות אל הלקוח משמשות פעמים רבות
10 ראיות לטענות שמשמיע הלקוח כנגד הספק, וצריכות לשמש ראיה גם להודעה בדבר חיוב,
11 העדר תגובה מצד הלקוח מהווה ויתור.
12
- 13 הדעת נותנת כי לקוחות רבים מעוניינים בשירות גם כאשר הוא ניתן בתשלום; התובעות לא
14 תמכו את טענותיהן בתצהירים ונמנעו מלהעיד, ולפיכך יש לקבוע כי ידעו אודות גביית
15 התשלום; התובעות לא הוכיחו מי מבין הלקוחות היה מודע לגבייה והסכים לה, ומי לא; מי
16 שחשכים לקבל את השירות לא זכאי להשבה.
17
- 18 הלקוחות היו יכולים למנוע את הנזק שנגרם להם, בקלות יחסית. משלא עשו כן, הפרו את
19 חובתם להקטין את הנזק. על כן יש להטיל עליהם אשם תורם בשיעור של 100%.
20
- 21 הלקוחות אינם זכאים להשבה משום שהחווה לא בוטל. אם ייקבע שיש להשיב ללקוחות
22 את כספם, יש לנכות מהחזור את עלות השירות, 1.78 ₪ לחודש לכל לקוח.
23
24
- דיון והכרעה**
- 25 "התובענה הייצוגית היא כלי חשוב להגברת האכיפה של זכויות, שלגביהן
26 התביעה הפרטנית אינה הליך יעיל ומעשי, ובכלל זה תביעות שסכומן זניח לעומת
27 עלות התביעה, או תביעה הסובלת ממחסומי תביעה אחרים. התובענה הייצוגית
28 היא כלי חשוב לתביעת זכויות של ציבור גדול הנפגע ממעשה של גורם אחד
29 המרכז בידו כוח רב".
- 30 (דברי ההסבר להצעת חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (ה"ח הממשלה 234 מיום
31 26.1.2006 בעמ' 256)) (להלן: "דברי ההסבר").



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

1 על הפוטנציאל הטמון בתובענה ייצוגית וגם על הסכנות הטמונות בה עמדה כב' הנשיאה די'
2 ביניש בע"מ 345/03 רייכרט נ' יורשי המנוח משה שמש ז"ל, פסקה 5 ולא פורסם,
3 : (7.06.2007

4 "התובענה הייצוגית היא הליך דיוני יוצא-דופן, החורג מהתלם הרגיל של בירור
5 מחלוקות בבית-המשפט. התובענה הייצוגית משנה את פני ההתדיינות. היא
6 מטילה תפקידים חדשים על בית המשפט ומציבה בפניו אתגרים חדשים. לניהול
7 תביעה בדרך של תובענה ייצוגית השפעות ניכרות על הצדדים הנוגעים בדבר. היא
8 משפיעה בראש וראשונה על בעלי זכות התביעה האישית, בכך שהיא יוצרת יחסי
9 ייצוג בין תובע ייצוגי לבין קבוצת תובעים ומקימה מעשה בית דין לגבי הנמנים
10 עם הקבוצה. ניהול התביעה בדרך של תובענה ייצוגית משפיע גם על הנתבעים.
11 התובענה הייצוגית מאפשרת צירופן של תביעות אישיות רבות לכדי תובענה אחת
12 שסכומה הכולל גבוה ביותר נוכח ריבוי מספר חברי הקבוצה. היא משפיעה על
13 הנתבע מבחינת היקף התביעה, דרך ניהולה והסיכון שמולו הוא ניצב. התובענה
14 הייצוגית היא כלי דיוני חדשני ליישוב סכסוכים, אשר טומן בחובו פוטנציאל רב.
15 אך טמונות בו גם סכנות. מאפייניו החריגים של הליך התובענה הייצוגית עלולים
16 להביא לקיפוח זכויותיהם של תובעים, של נתבעים או של שניהם. שימוש לא נכון
17 בו עלול לפגוע הן בבעלי הדין והן במשק כולו."

18 17. שלב הדיון בתובענה הייצוגית עצמה אינו שכית בהליכים הרבים המתנהלים בתובענות
19 ייצוגיות, ועל כן טרם נחרשו התלמים בשדה רחב ידיים זה. השאלה העיקרית שלדיון כאן
20 נוגעת לנוק הנטען כתוצאה מהפרת החסכם ע"י סלקום, וכיצד יוכח.

העילה

21
22 18. ראשית לכל, יש להסיר מעל סדר היום את הדיון בעילת התביעה: זו נדונה במסגרת חקשה
23 לאישור תובענה ייצוגית, וחגם שהוכרעה רק "לכאורה", הסכימו הצדדים בדיון מיום
24 7.4.2010, כי "בכפוף לאמור בבר"ע, אנו מסכימים כי לשלב השני של התביעה אין צורך
25 בבירור נוסף של עילת התביעה. עם זאת כל אחד מאיתנו שומר על זכותו להוכיח את הנזק,
26 כולל טענות הנתבעת בגדר הפחתה מן הסכום הנגבה מן התובעים, והגדרת הקבוצה"
27 (עמוד 12 בפרוטוקול, שורות 10-13).

28 בעקבות הודעת ההסכמה ביקש ב"כ הנתבעת להדגיש כי "ההסכמה שאין צורך לדון בעילה
29 מתייחסת רק להחלטת בית המשפט בעילה ולא לשאלות אחרות, כגון השאלה אם ניתן
30 לראות במי מהמנויים כמי שהסכים לגביה מתוקף התמשכות השירות, או מתוקף כך שלא
31 פנה לבטל אותו כעבור פרק זמן מסוים" (עמוד 12 בפרוטוקול, שורות 19-21).



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פותאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 סלקום טוענת בסיכומיה כי "אפילו נאמר (לצורך הדיון בלבד) כי תחילת גביית תשלום
2 עבור שירות שניתן עד כה בחינם איננה "עדכון תעריף", אזי היא וודאי נופלת בגדר "עדכון
3 חיובי לקוח" ו/או "שינוי תנאי השירותים הניתנים ללקוח" ו/או "שינוי תנאי ההסכם"
4 ו/או "הוספת הודאות חדשות" (סעיף 15 בסיכומי סלקום). בכך מנסה סלקום להרחיב את
5 גבולות הדיון, בנגוד להסכמה המפורשת שלעיל.
- 6 זאת ועוד, מבלי להתייחס לטענה גופה, כבר נקבע כי "סיכומים בכתב אינם המקום להביא
7 בו ראיות וטענות נוספות על אלו שהובאו במהלך המשפט" (ע"א 496/89 אל-קאלאב ואח'
8 נ' אוניברסיטת בן גוריון בנגב ואח' פ"ד מד (4) 343, 347 (1991)).
9
- 10 למעלה מן הצורך אוסיף כי ההודעה שנשלחה אל הלקוחות כללה שני נושאים: האחד –
11 עלות השירות מכאן ולחבא, השני – כי ניתן לצפות בפירוט באמצעות האינטרנט, ללא
12 תשלום. לא היתה בהודעה התייחסות מפורשת לאופן ביטול השירות, אף לא לסמכות
13 השינוי מכח החוזה או רשיונה של סלקום. בחלק מן ההודעות נרשם כי ניתן לקבל פרטים
14 באמצעות חיוג 444.
- 15 סעיף 6 בחוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג-1973 קובע כי "קביעת המציע שהעדר תגובה מצד
16 הניצע ייחשב לקיבול, אין לה תוקף". בודאי כך, כאשר המציע כלל לא קבע מאומה
17 בהצעתו.
- 18 סלקום מבקשת לראות במי שקבל את ההודעה ולא בקש להתנתק מן השירות כמי שהסכים
19 לתשלום, והתובעות סבורות כי בהעדר הסכמה מפורשת – לא נכרת הסכם מתקן בין
20 הצדדים, וסלקום לא היתה רשאית לגבות תשלום עבור השירות.
- 21 בהעדר סמכות מכח דין או חוזה לתקן את ההסכם חד צדדית, או להשית על הלקוחות
22 תשלום שלא היו חייבים בו לפי תנאי ההסכם – אין לראות בהודעת סלקום אלא משום
23 הצעה, שללא קבול מפורש לא הפכה להסכם מתוקן, או הפרת החוזה חקודם.
24
- 25 בהחלטה לאשר את התובענה הייצוגית נקבע כי "הפיצוי המבוקש הוא הסכומים ששולמו
26 ע"י הלקוחות עבור שירות פירוט השיחות עד הגשת התביעה, שהוא הנוק שגרמה הפרת
27 החוזה ע"י סלקום. עניין זה יתברר, כמובן, בתובענה הייצוגית, אולם יש לומר כבר כאן כי
28 לצורך קביעת הסכום יש להתחשב בכך שסלקום איפשרה למי ששרח לברר זאת, להודיע
29 שהוא מבקש להתנתק מן השירות, שניתן היה בקלות לקבל אותו שירות דרך אתר
30 האינטרנט של הקבוצה, וכן שחברי הקבוצה צרכו את השירות, ונהנו ממנו".
31 אכן, בכך בעיקר יעסוק פסק הדין: כימות הנוק, לרבות סיבות אפשריות להפחתתו.
32
- 33 המחלוקת בין הצדדים בשאלת הפיצוי מתמקדת בהתנהגות הלקוח לאחר קבלת ההודעה:
34 כזכור, המדובר בשירות שניתן קודם לכן חינם אין כסף.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואחי' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 השאלה הראשונה היא אם השירות ניתן לבקשת המנוי או גם ללא בקשה מפורשת. מר עדי
2 כהן הצהיר (ל/מ) כי השירות ניתן רק למנויים שבקשו זאת, בין היתר משום שיש לו עלויות
3 משלו. בעדותו הוסיף "לא כל לקוח מעוניין לקבל פירוט שיחות מסעמים של עודף ניירת,
4 פרטיות, לא מעוניין לבצע בקרה כזו על השיחות" (עמוד 19 בפרוטוקול, שורות 1-2).
- 5 בהעדר מידע אחר, יש לקבוע כי השירות ניתן רק לאלו שבקשו אותו.
6
- 7 22. מקבלי השרות בחינם קבלו את ההודעה אודות תחילת הגביה, וחודש לאחר מכן ומדי חודש
8 בחדשו קיבלו חשבון שכלל את החיוב. האם משלוח ההודעה ללקוחות וכן משלוח חשבון
9 חדשי שכולל את החיוב החדשי מלמדים על כך שהלקוחות ידעו אודות החיוב? או שהיה
10 עליהם לדעת עליו, בבחינת אמת מידה אובייקטיבית שצריכה לחול בשעה שחשפק שולח
11 מכתבים לצרכנים רבים? או אולי בבחינת "ייהרר הקונה"? לא הובאו ראיות סטטיסטיות
12 או אחרות לכך.
- 13 בחינת החשבונות שנשלחו ללקוחות מלמדת כי בעמוד הראשון, בסיכום החשבון, נרשם
14 "שירותים נוספים בתשלום... 4.19 ₪". ואילו הפירוט, ההסבר כי שרותים נוספים הם
15 "פירוט שיחות" מופיע בעמוד השני בלבד.
- 16 בהכרח הדבר מרחיק את חזקת הידיעה של הקורא עוד יותר.
17 בהתחשב בסכום הנמוך לתשלום, בטרחה האפשרית שמוזמנת התקשרות למוקד שירות
18 לקוחות – קשה לקבוע כי חלה על הלקוחות חובה לקרא את החשבונות, לרבות הודעות
19 הספק, ומכל מקום, אין לקבוע כי בכל מקרה של ספק או של אי התאמה על הלקוח מוטלת
20 החובה להתקשר לספק ולברר.
- 21
- 22 **הפיצוי**
- 23
- 24 23. הפיצוי הנתבע הוא בגובה הנוק שנגרם על ידי ההפרה: השבת הסכום שהלקוח שלם עבור
25 השירות.
- 26 בחקטר זה נדרש להשיב על שאלות אחדות: ראשית, חלק מן הלקוחות כנראה הסכימו
27 להתקשר בהסכם המתוקן, ולשלם בעבור השירות. כימות מספרם של אלו והפתותם מן
28 התביעה הם ענין לראיות. סלקום נמנעה מהבאת כל ראיה לענין זה.
- 29 שנית, כאמור כללו החשבונות החדשיים חיוב עבור שירות פירוט שיחות. האם לנצח (או
30 לפחות לתקופת ההתיישנות) יוכל הלקוח לטעון שלא הסכים לקבל את השירות, ולדרוש את
31 חשבת הסכומים ששלם, בדיעבד, ולאחר שקבל את השירות?
- 32 האין לקבוע כי הלקוח הסביר אמור היה להודיע לסלקום על התנתקות מן השירות תוך
33 חדשים אחדים, אם אכן לא רצה בו?
- 34 וכפועל יוצא, האין לראות בהתנהגות הלקוחות שלא בקשו להתנתק מן השירות משום אשם
35 תורם?



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואחי' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 וכן, האם לא היה עליהם לפעול להקטנת נזקיהם;
 2 כלומר, היש לקבוע הפחתה מן ההשבה ע"י אשם תורם; הקטנת הנזק; או תשלום עבור
 3 צריכת השירות;
 4
 5 המידע שהציגה סלקום בתצהירו של מר כהן הוא הבא: 24.
 6 א. מספר המנויים סמוך לפני מתן כל אחת משלוש ההודעות, ומספר המנויים
 7 שהתנתקו מן השירות מדי חודש עד 8/2009, מועד אישור התובענה הייצוגית
 8 (נספחים ב', ד' ו-ו' לתצהיר).
 9 ב. הכנסות סלקום מתשלומים עבור השירות במשך כל חודש למן החודעה הראשונה
 10 ועד 8/2009 (נספח יא לתצהיר).
 11 איש מן הצדדים לא חישב את סכום ההכנסות לכל התקופה.
 12 אין ראיות המתייחסות לטענות הפחתה של סלקום, כגון סקר צרכני או פילוח אחר של
 13 הלקוחות בדבר ידיעת הלקוחות, רצונם להמשיך ולצרוך את השירות, ואלו אל מול הטורח
 14 שבהתנתקות מן השירות.
 15 אם כן, בעוד שניתן לחשב במדויק את סכום ההשבה, ניתן רק להעריך את שווי טענות
 16 הפחתה.
 17
 18 כעולה מתצהירו של מר כהן, 349,904 לקוחות קיבלו את ההודעה. לאחר שחלקם בקשו 25.
 19 להתנתק מן השירות בתודש הראשון לאחר ההודעה, נותרו 282,240 לקוחות שחוייבו בעבור
 20 השירות. השאלה אם מספר המתנתקים כולל כאלו שהפסיקו להיות מנויים של סלקום מכל
 21 סיבה שהיא, או שמא מדובר במי שהתנתקו מן השירות בלבד, כלשון תצהירו של מר כהן,
 22 לא הועמדה לדיון ולא נתבררה. הנתונים הם נתוני סלקום, ולכן אצא מנקודת ההנחה
 23 שהנתונים שנמסרו מתייחסים למתנתקים מן השירות בלבד.
 24
 25 הסכום ששלמו הלקוחות עבור השירות נע בין 3 ₪ לבין 6 ₪ לחודש, בהתאם לסייגו של 26.
 26 הלקוח והמועד שבו חוייב לתצחיר מר עדי כהן, 1/1, על נספחים).
 27 הסכום הכולל שבו חוייבו כלל הלקוחות בעבור השירות בכל התקופה שמאז תחילת החיוב
 28 ניתן לחישוב על ידי צירוף כל הסכומים ששלמו עבור השירות לפי הטבלה, נספח יא
 29 לתצהיר מר כהן (סה"כ 22,013,814 ₪).
 30
 31 שיעור ההתנתקות
 32
 33 תוך איזה פרק זמן היה על לקוח סביר שקבל את ההודעה והבין את תכנה לחודיע כי ברצונו 27.
 34 להתנתק מהשירות? זוהי שאלה שבהוכחה ובהערכת סבירות.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פוטאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 מר כהן אמר בעדותו, בין היתר: "צריך להבין כי בשירות מסוג כזה של סלולרי וטלוויזיה
2 בכבלים לפעמים רואים הלקוחות כי עולה להם שירות ולא מגיבים מיידית" (עמוד 19
3 בפרוטוקול, שורות 27-28). כלומר שנדרש פרק זמן כלשהו לקבלת תגובת הלקוח.
4
5 לכתחילה, בתשובה לשאלות 5 ו-6 בתצהיר תשובות לשאלון וגילוי מסמכים (ת/2), מסר מר
6 כהן כי "60% מהמנויים אשר קיבלו את ההודעה בחשבונית ביקשו להתנתק מן השירות
7 לפני המועד שנקבע בהודעה לתחילת גבית התשלום עבור השירות ולא שילמו דבר עבור
8 השירות" (ת/2, סעיף 4 ג').
9 בעדותו תיקן את האמור והסכים כי מן הנתונים שבתצהירו עולה כי בתקופה הראשונה, של
10 חודש ימים מאז קבלת ההודעה, רק כ-20% מן הלקוחות הודיעו על רצונם להתנתק מן
11 השירות. העד הוסיף כי במשך חמישה חודשים נוספים נמשכה ההתנתקות כפעולת נגד
12 לנתבעת (עמ' 19 שורות 14-9, וכן שורה 25 ואילך).
13
14 למרות שלדעת מר כהן הודיעו 60% מן הלקוחות על התנתקות בתוך 6 חודשים מיום קבלת
15 ההודעה, הנתונים בנספח ב' לתצהירו מלמדים כי אחוז ההתנתקות מגיע ל-60% רק לאחר
16 כ-11 חודשים לגבי ההודעה מחודש יולי 2004 (נספח ב' לתצהירו); לגבי ההודעה מחודש
17 ספטמבר 2005 – 60% התנתקו לאחר כ-16 חודשים (נספח ד'), ולגבי ההודעה מיולי 2006 –
18 נדרש פרק זמן של כ-18 חודשים עד התנתקות של 60% מן הלקוחות (נספח ו').
19 אם כן, בממוצע חלפו כ-15 חודשים מיום ההודעה ועד להודעת התנתקות של 60% מן
20 הלקוחות.
21
22 **אשם תורם**
23
24 האם מי שהתנתקו בשלב מאוחר יותר או מי שלא בקשו להתנתק כלל מוחזקים כמי
25 שהסכימו לשינוי בחוזה, רק משום שלא טרחו להתקשר לשירות הלקוחות של סלקום
26 ולהודיע על התנתקותם?
27 בע"א 6916/04 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה (לא פורסם, 18.2.10)
28 אושרה קביעת בית הדין לחוזים אחידים שלפיה הוראת חוזה המחייבת את לקוחות הבנק
29 לבדוק את חשבונותיהם אינה תנאי מקפת בחוזה האחיד. לעומת זאת נפסל אותו חלק מן
30 הסעיף שראה בטיקה משום הסכמה ואשרור של פעולות הבנק (ס' 39 בפסק הדין). רב
31 השונה בעניינו, ועדיין ראוי לזכור כי נדחתה הגישה שלפיה עלולות להיות תוצאות משפטיות
32 משמעותיות לכך שלקוח לא בדק את חשבון הבנק של עצמו (ס' 42-44 באותו פסק דין). על
33 אחת כמה וכמה נכון הדבר בבדיקת חשבון טלפון סלולארי.
34



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

30. עלינו לזכור כי סלקום היא שיצרה את המצב המשפטי המיוחד שנוצר, ועשתה כן לא מתוך העדר מחשבה אלא בכוונת מכון, או לכל הפחות ביודעין. כל זאת בשעה שיכולה היתה לפעול כדיון, להציע הצעה ולהמתין ולתת את השירות רק למי שבקשו לקבלו והסכימו לשלם עבורו.
31. הדוקטרינה של אשם תורם בדיני החוזים מבקשת להגשים מטרות של תום לב בקיום החוזה, אחריות אישית לתוצאות ההתנהגות, מניעת נזקים יתרים, והטלת אחריות על מונע הנזק היעיל והזול.
- לדיון תאורטי מקיף ראה: אריאל פורת הגנת אשם תורם בדיני חוזים 17, 19, 212 (1997).
- "תחולת ההגנה של אשם תורם תלויה, בין השאר, באופי התנהגותו ואשמתו של הנתבע. למשל, כאשר היתה הטעייה של הנתבע מכוונת, לא יהווה אשם תורם טענת הגנה. לעומת זאת, אם מדובר בהטעייה רשלנית, עשוי אשמו התורם של הנתבע להוות טענת הגנה, ולהפחית את אחריותו של המטעה על פי סעיף 12. כך, העובדה שהנתבע לא עיין במסמך ולא ראה כי החוזה שכרת שונה ממה שהובטח לו במשא ומתן, מהווה רשלנות מצידו של הנתבע. אולם, אם הנתבע הטעה את הנתבע במכוון לעניין תוכנו של החוזה, אין להעלות טענת אשם תורם כנגד הנתבע. אם היתה ההטעייה רשלנית, יש להפחית מאחריותו של הנתבע כדי שיעוד רשלנותו של הנתבע".
- דניאל פרידמן ונילי כהן חוזים כרך א 636-637 (1991).
- פרידמן וכהן מוהירים, במקום אחר, כי החלת דיני אשם תורם במקום שאין חפיפה בין דיני החוזים לדיני הניזקין אינה הכלל, כי אם חריג וכך ד', 750 (2011).
- מקום שאין איזון בין הצדדים, כגון שמצד אחד בעל מעמד (מושב) ומנגד יחיד – נקבע כי אין עילה להפחתה יתרה של פיצויי הסתמכות (ושונתה קביעת בית משפט מחוזי שהפחית את הפיצוי ב-50%, להפחתה בת 20% בלבד, שכוללת הן את האשם התורם הן את הקטנת הנזק) (ע"א 434/07 אריק פרינץ נ' אמירים מושב עובדים של צמחונים וטבעונים להתיישבות חקלאית שיתופית בע"מ, פסקה ל"ב (לא פורסם, 14.6.09)).
- ראוי להדגיש הן לגבי אשם תורם הן לגבי הקטנת הנזק: "הציפייה מן הנפגע לנקוט פעולה נחרצת או רצינית למניעת הנזק היא נמוכה יותר, ואין הוא חייב "לצאת מגדרו" לשם כך" (גבריאלה שלו, יהודה אדר דיני חוזים – התרופות 356 (2009)).



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואחי' נ' סלקום ישראל בע"מ

32. אחד הטעונים נגד החלת אשם תורם ביחסים חוזיים הוא שבמקום שקיימת מחלוקת פרשנית בין הצדדים בקשר לקיום החוזה, אין להטיל נטל של אשם תורם, שעלול לגרום לכך שכל צד לחוזה יוציא הוצאות מיוחדות לשם בחינת בצוע החוזה על ידי הצד האחר דוקא. בספרו הנ"ל מסביר אריאל פורת (עמ' 174):
- "...טיעון זה נחלש אם מכירים בהגנת האשם התורם רק באותם מקרים בהם התגלעה בפועל מחלוקת בין הצדדים, וזו גלויה וברורה לנפגע-בכוח, ואם כל שנדרש ממנו לשם בירור העניין אינו מכביד עליו באופן משמעותי".
- ברמה העקרונית סבור המחבר כי במקום שהנפגע אינו יודע על ההפרה – אין לו אחריות. אם אי ידיעתה נובע מרשלנותו – צריך להחיל את האשם התורם (עמ' 212). עם זאת, הדוגמאות הרלוונטיות נוגעות לחוזים משמעותיים: בניה, תקינות נכס ואחריות מקצועית וכן זיופי שיקים. ולא מתחום חוזי הצרכנות בהם עסקינן.
- ראה גם אריאל פורת "הגנת אשם תורם למפר חוזה – אימתני?" עיוני משפט יח (ת' 103, 151, 152 (1993)).
33. לא לחינם קבע המחוקק בתחום אחר, כי תלה חובה על מפרסם לאפשר ללקוח להסיר את שמו מרשימת דיור בדרך קלה ופשוטה (חוק התקשורת (בזק ושירותים) תשמ"ב-1982 בסעיפים 30א(ד)(ה)(ז)). נקודת המוצא שם, כמו גם כאן, היא שהלקוח עשוי שלא לעסוק ב"קטנות" ובכך יתרום להעשרת קופתו של המפר, או לקידום האינטרסים שלו באופן אחר. אריאל פורת (בספרו בעמ' 19) מבהיר כי הצידוק להכרה בהגנת אשם תורם יהיה רק כאשר אלמלא האשם היח הנפגע מתנהג ההתנהגות שהיתה מביאה למפר "תועלת משמעותית, ועלויותיה לנפגע נמוכות".
34. חוזי צרכנות כגון זה שלפני הם בעלי מאפיינים מיוחדים: על פי הרוב מדובר בחוזה אחיד, שהשמוש בו רב; אין יחסים אישיים והיכרות בין הצדדים לעסקה; אחד הצדדים מוחזק כבעל הידע, המידע, והיכולת לגבי נושא החוזה; ובעניינו נוסף מרכיב חשוב: השירות עולה שקלים בודדים, כך שציבור הלקוחות אינו מגלה בו ענין רב ואינו מיחס לו חשיבות, והטורח שביטולו אינו מבוטל. נדמה שלא אטעה אם אומר כי ככל שקטן ערכו של השירות לצרכן ומחירו – כך סביר יותר שלא יחקור במופלא ממנו, ולא יבחן כל קבלה וחשבונות, ללמוד מהן אם חויב בחיוב נמוך שלא כדין (במיוחד כאשר בנתוני תביעה זו, החסבר אינו מופיע באופן בולט בחשבונות, כי אם בעמוד השני שלה).
- יתרה מזו, בשל התנהגותה של סלקום אין מידע אם הלקוחות ידעו בכלל אודות התשלום הנדרש מהם, ובודאי לא ידעו אם דרישת התשלום עולה בקנה אחד עם ההסכם המחייב בינם לבין סלקום אם לאו.
- במקרה כזה, כאשר הצד הנפגע כלל אינו מודע להפרת ההסכם על ידי המפר – קשה ליחס לו אשם תורם, אלא אם תוחל אמת מידה אובייקטיבית לגמרי.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 בנגוד לע"א 3690/07 ליאורה ירדני נ' בנק הפועלים, סעיף ל"ב (לא פורסם, 31.8.09) –
 2 התובעות שוב אינן טוענות להטעיה אלא להפרת ההסכם עמן. כפי שנאמר גם בהחלטת
 3 האישור, אני סבורה שסלקום היא שהפרה את ההסכם, גם אם "איפשרה" ללקוחותיה
 4 לחתנגד לחיוב. יש חשיבות להבדל שבין קביעת האחריות הראשונית לבין השאלה אם יש
 5 לראות בעצם קבלת ההודעות אצל הלקוח משום אשם תורם שלו. זהו מרכיב שעל סלקום
 6 להוכיח, לגבי הקבוצה כולה.
 7
- 8 בעתוני תביעה כגון זו שלפני, הטלת דופי בהתנהגות הצרכן כמוה כמתן תמריץ להתנהגות .35
 9 בלתי ראויה של הספק. יש לזכור בהקשר זה כי הספק פועל ב"חוזק יד", ולא זו בלבד
 10 שמשנה את ההסכם בין הצדדים ללא הסכמה מפורשת של הלקוח-הצרכן, אלא עושה כן
 11 באמצעות אמצעי תשלום קל, זמין ונוח, שחצרכן הפקיד בידין, ושמידת המעקב של הצרכן
 12 אחריו נמוכה.
 13 הקלות הרבה של ההודעה בדבר חיוב הלקוחות בנגוד לחוזה ביחד עם יכולת הגביה, ועל
 14 כולם הסכומים שאינם גבוהים, ואינם מזמינים בדיקה מיוחדת של המוני, או פניה לסלקום
 15 לביטול – דוקא אלו מטילים על סלקום חובת זהירות מוגברת, לדעתי.
 16 ... "במקרים אחרים יש מקום לבחון אם מטעמים של מדיניות משפטית ראוי להטיל על צד
 17 אחד לחוזה אחריות רבה יותר. שיקולים אלו ואחרים יובאו בחשבון כשהמטרה היא
 18 חלוקה צודקת של הנוזק בהתחשב במאפייניו של המקרה הנדון". ע"א 3940/94 שמואל
 19 דונן חברה לבינוי ופיתוח בע"מ נ' ס.ע.ל. חברה לבניין בע"מ פ"ד נב (1) 210, 227 (1998).
 20 משום כך, אין להפחית מגובה הנוזק בגין שקולי תרומת אשם של הצרכנים.
 21 לדיון מיוחד כאשר מדובר בחוזה צרכני, ראה: סיני דויטש דיני הגנת הצרכן כרך א -
 22 יסודות ועקרונות 442 (2001).
 23
- 24 הנפגע חייב לפעול באופן סביר להקטנת הנוזק (כחן ופרידמן, כרך ד', 724 ואילך (2011)). על .36
 25 הנתבע הנטל להוכיח שהנפגע לא עמד בנטל המוטל עליו. בעניינו, אין מחלוקת שהקבוצה
 26 מורכבת משתי קבוצות משנה: אלו שפעלו להפסקת השירות, ועל כן הוקטן נזקם, והחיוב
 27 שבו חויבו לא התמשך, ואלו שלא פעלו לשם כך, וישבו בחיבוק ידיים.
 28 כאמור לעיל אני סבורה שבחווה צרכני כמו בענינו, הדין אינו מטיל חובה על הנפגע לפעול
 29 להקטנת הנוזק. הנסיבות הרלוונטיות לבחינת הנושא הן, לדעתי, החיוב הנמוך בחשבונות
 30 החדשיים, שרבים אינם מעיינים בהם כלל, אל מול הטרדה ואי הנוחות שבנקיטת פעולה.
 31 יש לזכור כי לא היתה בהודעת סלקום חפניה למספר טלפון כלשהו לביטול השירות, אם כי
 32 כל מי שפנה לשירות הלקוחות הרגיל ובקש זאת – נענה בחיוב.
 33 בודאי חובת הקטנת הנוזק חלה רק מזמן שנודע למתקשר אודות הפרת החוזה עמו או
 34 ממועד קרוב לכך (ע"א 4606/90 מוברמן נ' תלדר פ"ד מו (5) 353, 367 (1992)).
 35



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואחי נ' סלקום ישראל בע"מ

37. בחינת הנושא במשקפי המבחנים המקובלים בידי חוזים תביא כמדומני לאותה תוצאה :
 1 בע"א Eximin S.A 3912/90 תאגיד בלגי נ' טקסטיל והנעלה איטל סטייל פרארדי בע"מ
 2 פ"ד מז(4) 64 (1993), הוצעו מבחנים להערכת רשלנות וחקטנת הנזק, והם שלושה : השוואת
 3 מידת חוסר תום הלב של כל אחד מן הצדדים ; השוואת התרומה הסיבתית של כל אחד מן
 4 הצדדים לנזק ; או השוואת שני היסודות : הן העדר תום לב הן השוואת הגורם הסיבתי
 5 לנזק (עמ' 87).
 6
 7
 8 הטלת הנטל על הלקוח להודיע על התנתקות עומדת בנגוד לכוונת דיני החוזים אך גם בנגוד
 9 לקידום אינטרסים צרכניים ברורים. שהרי ככל שערך השירות נמוך יותר, ועלות
 10 ההתנתקות (ולו מבחינת הזמן שיש להקדיש לכך) גבוהה יותר באופן יחסי לשירות הזול –
 11 קטן התמריץ לנקוט עמדה ולהודיע על התנתקות.
 12 דרישה מן הצרכנים לנקוט עמדה, לבדוק חשבונות, להשיב את הסדר על כנו אם הספק
 13 החליט החלטה חד צדדית להפר אותו, בבחינת "ייהזר הקונה", תרע את מצבם של
 14 הצרכנים עד מאוד, וזאת – במקום שאין דופי בפעולתם, והמצב המשפטי נוצר ב"אשמת"
 15 הספק באופן בלעדי. יתרה מזו, קביעת אשם תורם ביחסים צרכניים כדוגמת הנושא שלפני
 16 עלולה להרחיק את השגת המטרה של קיום חוזים בתום לב והטלת האחריות על מונע הנזק
 17 היעיל והזול.
 18
 19 סמוך לפני פרסום פסק הדין פורסם פסק הדין בע"א 10085/08 תנובה – מרכז שיתופי
 20 לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (לא פורסם,
 21 4.12.2011). בין השאר מדגיש שם בית המשפט (פסקה 21 ואילך) את חשיבותה של ההגנה
 22 על הצרכן, בין השאר במסגרת תובענות ייצוגיות.
 23
 24 צריכת השירות 40.
 25 מנגד יש להתחשב בכך שהלקוח המשיך לקבל את השרות. זאת ועוד, ברי כי בשלב כלשהוא
 26 של היחסים המתמשכים הפך הלקוח מודע לחיוב, ו"תרם" להתמשכות הנזק, בכך שלא
 27 נטל יזמה לביטולו.
 28 הואיל שמראש מדובר בלקוחות שבקשו את השירות, גם אם התשלום נכפה עליהם, הרי
 29 צמחה להם טובת הנאה הימנו : קבלת פירוט השיחות המודפס לביתם. עקרונית יש לנכות
 30 טובת הנאה כזו מן הפיצויים. הקושי הוא בכימותה, דבר שמוטל על הנתבעת להוכיח (כהן
 31 ופרידמן, כרך ד', 714-715 (2011)).
 32
 33 טענה קשורה היא שיש להפחית את עלות השירות : כלומר שככל שסלקום תחוייב בתשלום,
 34 יש לזכותה לפחות בעלות השירות. לא אוכל להסכים לטענה זו : כבר נקבע כי סלקום היא



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1 שהפרה את ההסכם. אם בכך גם יצרה לעצמה עלויות, אין היא יכולה לטפול אותן על
2 הלקוחות.
- 3
- 4 הגם שבשלב אישור התובענה הייצוגית סברתי על פני הדברים כי יש להפחית מן הנוק
5 הנטען ע"ח טענות שונות, כגון ש"סלקום איפשרה למי שטרם לברר זאת, להודיע שהוא
6 מבקש להתנתק מן השירות, שניתן היה בקלות לקבל אותו שירות דרך אתר האינטרנט של
7 הקבוצה, וכן שחברי הקבוצה צרכו את השירות, ונהנו ממנו" – אף לא אחת מן ההפחתות
8 הוכחה, ובמאזן הכולל של התנהגות סלקום אל מול הנדרש לכאורה מן הלקוחות, לעניות
9 דעתי ידה של סלקום על התחנתה, כפי שהבהרתי לעיל.
- 10
- 11 "מטרת הסעד של תובענות ייצוגיות צרכניות היא להחזיר את מוראה של מלכות בתחום
12 הרחב של יחסי מוכר-קונה ולהעלות את הסחור ההוגן לרמה נאותה. לא ניתן לאזן את אי-
13 השוויון המהותי שבין ספק מקצועי לבין צרכן ביתי רק על-ידי קביעת זכויות מהותיות.
14 אם הזכויות המהותיות לא ילוו בסעדים ממשיים שניתנים לאכיפה, תהיה תועלתן מועטת
15 ביותר" סבור סיני דויטש במאמרו תובענות ייצוגיות צרכניות – קשיים והצעות לפתרון,
16 מחקרי משפט כ', 301, 299, תשס"ד-2004.
- 17
- 18 המסקנה המתבקשת היא, שלמרות התקופה הארוכה (חתקופה המירבית היא 5 שנים שבין
19 ההודעה הראשונה ועד אישור התובענה הייצוגית) אין להפחית את מספר הלקוחות ששלמו
20 עבור השירות או את הסכום שנאלצו לשלם, ע"ח דוקטרינות של אשם תורם או חובת
21 הקטנת הנוק.
- 22 לפיכך לא מצאתי להפחית מן החשבה המלאה של כל הסכומים ששלמו הלקוחות לסלקום
23 על חשבון שירות פירוט השיחות.
- 24
- 25 חישוב ההשבה
- 26
- 27 הנתונים שהוצגו כוללים לטענת הנתבעת גם לקוחות שלא התנתקו בשל החיוב עבור
28 השירות כי אם מסיבות אחרות. אין לטענה זו ביסוס בראיות, ולהיפך, בעדותו של מר כהן
29 שמשו הנתונים להוכחת מספר המתנתקים, ללא אבחנה אם היו בהם גם כאלו שהתנתקו
30 לחלוטין מסלקום, ללא קשר לפירוט השיחות.
- 31
- 32 עם זאת מובהר כי מי שהודיעו על רצונם לצאת מן הקבוצה לא יזכו לפיצוי במסגרת תביעה
33 זו, ויש להפחית את הסכומים שהם שלמו מסכומי ההשבה.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

46. הנתבעת תשלם סכום נומינלי של 22,013,814 ₪, פיצוי בגין הפרת ההסכם עם לקוחותיה (סיכום הכנסות סלקום עבור מתן השירות בכל התקופת, לפי נספח יא לתצהיר מר כהן).
 הפיצוי יעמוד על השבת מלוא הסכומים ששולמו על חשבון שירות פירוט השיחות, כשכל אחד מן הלקוחות יקבל החזר התשלומים ששלם, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק, מיום התשלום ועד יום ההשבה.
47. ההחזר יבוצע לפי ההוראות הבאות:
- א. סלקום תנסח הודעה מתאימה, שתלמד את הקורא על ההליך ועל הזכות להחזר, וכן על דרך להתקשר עמה – לרבות דוא"ל, דואר, ומספר טלפון – לשם בירור הסכום המגיע לכל אחד מן התובעים. נוסח ההודעה יועבר לעיונם של ב"כ התובעות, תוך 15 יום מהיום. ב"כ התובעות יעביר את ההודעה המוסכמת או את הודעת סלקום בצרוף הערותיו תוך 7 ימים.
- תז"פ ליום 31.12.11
- ב. תוך 30 יום מיום אישור הנוסח תשלח סלקום הודעה מפורטת שתכלול את הנוסח האמור וכן פירוט הסכום המגיע לכל אחד מן התובעים, לפי כתובתו הידועה לסלקום.
- ג. בתוך אותו שבוע תפרסם סלקום מודעה בנוסח דומה בשני עיתונים יומיים בשפה העברית, בעתון בשפה הרוסית ובעתון בשפה הערבית. כל המודעות תפורסמנה במחזורת סוף השבוע של העיתונים.
- ד. סלקום תזכה את חשבונו של כל אחד מחברי הקבוצה, בין באמצעות זיכוי חשבונו ככל שסלקום עדיין מחזיקה בהסכמתו לעשות כן, בין באמצעות משלוח שיק לפי כתובתו הידועה לסלקום. הזיכוי ומשלוח השיק ייעשה תוך 7 ימים מיום פרסום המודעה בעתונות. ניתן, כמובן, לשלב את ההודעה האישית ביחד עם משלוח השיק.
- ה. כעבור 30 יום מיום משלוח השיקים תמסור סלקום תצהיר ובו הנתונים אודות התשלומים שבוצעו (לרבות מספר הלקוחות והסכומים ששולמו להם) והיתרה הבלתי משולמת, תוך אבחנה בין קטגוריות שונות של אי תשלום כדוגמת החזרת שיקים, אי איתור הלקוח וכו'.
- תז"פ ליום 1.3.12
- ו. ככל שתוותר יתרה בלתי משולמת, תעבירנה סלקום לאוצר המדינה, כאמור בסעיף 20(א)3 סיפא בחוק תובענות ייצוגיות.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

תז"פ ליום 1.5.12

פיקוח על ביצוע פסק הדין

48. אני ממנה את עו"ד רו"ח שלום פרץ רח' הפצדי 5 ירושלים ממונה לביצוע פסק הדין, בהתאם להוראת סעיף 20(ב) בחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת זו ניתנות לממונה סמכויות לבחון את פניות הלקוחות ואת תשובת סלקום לכל אחד מהם, ולהחליט בדבר גובה הפיצוי לפי האמור בפסק הדין.

הממונה יבחן גם את אופן ביצוע פסק הדין כולו, לפי תעוד שתמציא לו סלקום, ורשאי הוא לבקש כל מסמך הקשור באופן הביצוע, לרבות דו"חות בדבר מספר הזכאים והתאמת מספרם והסכומים המגיעים להם לנספח י"א לתצהיר מר כחן, ריכוז החיובים, ריכוז התשלומים, ויתרת הסכום הבלתי משולמת. כל מסמך שיוגש לממונה יוגש גם לבי"כ התובעות ולבית המשפט, בלוויית תצהיר המאמת את נכונות הנתונים שבו.

הממונה רשאי לפנות בכל עת לבית המשפט להנחיה בדבר בצוע תפקידו.

שכר טרחת הממונה ישולם על ידי סלקום.

גמול לתובעות המייצגות ושכר טרחה לבאי כוחן

49. סעיף 22 בחוק תובענות ייצוגיות מציב מבחנים לקביעת הגמול, ובהם טרחת התובע המייצג והסיכון שנטל על עצמו; התועלת שהביאה התובענה הייצוגית לחברי הקבוצה; ומידת החשיבות הצבורית של התובענה. כמבחנים לקביעת שכר הטרחה (סעיף 23) נוסף אופן ניהול ההליך על ידי בא כוח המייצג, והפער בין הסעדים שנתבעו לבין הסעדים שנפסקו.

50. השקולים הרלוונטיים לקביעת שכר טרחת עורך הדין המייצג נמנו בפסיקה שלפני הקיקת חוק תובענות ייצוגיות (נ"א 8430/99 אנליסט אי.אמ.אס. ניהול קרנות בנאמנות (1986) בע"מ נ' ערד השקעות ופיתוח תעשייה בע"מ פ"ד (2) 247 (2001)), ובזו שלאחריו (דוגמאות רלוונטיות אחדות תהיינה בע"א 9134/05 עו"ד אליעזר לויט נ' קו אופ צפון, אגודה שיתופית לשירותים בע"מ פסקה 10 (לא פורסם, 7.2.2008); ות"צ (מחוזי מרכז) - 5731-08-07 יובל קיכל נ' בזק - החברת הישראלית לתקשורת בע"מ (לא פורסם, 31.7.2011)).

51. שכר טרחת עורך הדין המייצג את התובעים בתובענה הייצוגית אינו צריך לייצג כיסוי הוצאות בלבד. עליו להותיר למייצג רווח שיהווה תמריץ להגשת תובענות ראיות ומוצדקות. כך תושגנה מטרות החוק, שמבקשות "אכיפה פרטית", ומגייסות לעזרתן את המקצוע החפשי של עריכת הדין.



בית המשפט המחוזי מרכז

ת"צ 1018-03-08 פתאל ואח' נ' סלקום ישראל בע"מ

- 1
2 ראוי לזכור כי הסעד שנתקבל הוא הסעד שנדרש בתובענה, והוא נתקבל לא לפני ניהול מלא
3 של ההליך.
4
5 .52 לא ניתן להגזים בחשיבות תובענה מסוג זה: לשם כך ממש נחקק חוק תובענות ייצוגיות,
6 ואלמלא הדרך הדיונית שהותוותה בו ספק אם מי מלקוחות סלקום היה מוצא לנכון
7 להעמידה על ההפרה ועל תוצאותיה, וספק אם סלקום היתה מתזירה את הסכומים שחויבה
8 בהם כאן.
9
10 .53 במאמרו קווים מנחים לפרשנות חוק התובענות הייצוגיות, התשכ"ו - 2006, הפרקליט מט
11 תשכ"ו 131, בעמ' 163 ואילך, מציע פרופ' אלון קלמנט לקבוע כי שכר הטרחה ישולם מתוך
12 הפיצוי לקבוצה. הואיל והדין והנוהג בישראל שונים, דומה שיש להמתין לקביעה מפורשת
13 של המחוקק, אם כך יאבה.
14
15 .54 בהתחשב בכל האמור אני מעמידה את שכר הטרחה של ב"כ התובעות על 10% מסכום
16 ההחשבה המלא, לרבות הסכום שיועבר לאוצר המדינה ולרבות הפרשי הצמדה וריבית,
17 ובצרוף מע"מ כחוק; ואת הגמול לתובעות על 100,000 ₪ לכל אחת.
18 שכר הטרחה והגמול ישולמו ב- 3 פעימות: בשלב הראשון תשלם סלקום 40% מן הגמול
19 ושכ"ט תוך 30 יום מהיום. 30% נוספים ישולמו עם מסירת הדו"ח בדבר בצוע התשלום
20 לחברי הקבוצה. יתרת 30% תשולם לאחר העברת יתרת התשלום לאוצר המדינה.
21 כל פעימת תשלום לתובעות הייצוגיות תשא הפרשי הצמדה וריבית החל מהיום.
22
23 .55 המזכירות תואיל לשלוח העתק פסק הדין למנחל בתי המשפט, לשם רישומו בפנקס
24 התובענות הייצוגיות.
25
26 ניתן היום, ט' כסלו תשע"ב, 07 דצמבר 2011, בהעדר הצדדים.
27

28 אסתר שטמר, שופטת

29