

טלי לופו ת.ז. 042257303  
ע"י ב"כ שרון ענבר פדלון  
מרחוב יהודה פרח 5, נתניה  
טל': 054-3116123, פקסי': 072-2329097

המבקשת;

- נ ג ז -

די.בי.אס (YES) שרותי לוויין (1998) בע"מ ח.פ. 512705138  
רח' היוזמה 6, כפר-סבא 44425  
טל': 09-7616666, פקסי': 09-7616665

המשיבה;

### בקשה לאישור תביעה כתובענה ייצוגית

בית- המשפט מתבקש להורות בזאת כדלקמן:

א. לאשר את הבקשה להלן כתובענה ייצוגית מכוח חוק תובענות ייצוגיות התשס"ו-2006 (להלן: "החוק").

ב. להגדיר את הקבוצה שבשמה מוגשת התביעה כדלקמן:

כל תובע כלפי הנתבעת, שהפרה את הוראותיו של חוק הגנת הצרכן לרבות תיקון 22 לחוק ומבלי לפגוע בכלליות האמור, בפרט בדבר אי משלוח הודעה בדבר סיום תקופת ההתחייבות וגביית תשלומים בלתי כשירים וכל תובע אשר נקלע לרשתה של הנתבעת ונאלץ להתקשר בתקופת התחייבות נוספת על מנת לקבל השבה של התשלומים שנגבו לאחר בטלות החוזה עם הנתבעת- המועדים הרלבנטיים הינם עסקאות שקדמו ליום 10/01/09 והסתיימו לאחר כניסתו לתוקף של תיקון מס' 22, קרי לאחר 10/01/09. (להלן: "חברי הקבוצה")

ג. להורות עפ"י סמכותו לבית- המשפט הנכבד לפי סעיף 25 לחוק, כי נוסח ההחלטה בבקשה זו יפורסם בעיתון יומי ארצי וכן ליתן הוראות נוספות כפי שימצא לנכון בדבר אופן הפרסום כאמור או לקבוע כי המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.

### פתח דבר

1. התובענה, שאישורה כתובענה ייצוגית מתבקש כדלקמן ושהוגשה במקביל להגשת הבקשה דנא, עוסקת הפרה בוטה ויסודית של חוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 ובפרט חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 22), התשמ"א - 2008 – עסקה לתקופה קצובה.

\*\*\*רצ"ב כתב התביעה סומן כ-נספח א' לבקשה

\*\*\*רצ"ב תצהיר התובעת סומן כ-נספח א'1 לבקשה

2. עסקינן בעוסק אשר בחר לעשות דין לעצמו ולהפר בבוטות צורמת את החוק ואת התיקון לחוק אשר נועד להגן על מטרה צרכנית נעלה, למנוע פגיעה בצרכנים ולאפשר מסחר חופשי.
3. אותה הפרה בוטה גבלה בפגיעה קשה בקניינים הפרטי של הצרכנים, לרבות חוסר תום לב, סחטנות בלתי מתקבלת על הדעת וקבילת הצרכן בחוזים בלתי כשרים.
4. למען זהות המונחים בכתבי בי-הדין, תקרא המבקשת "התובעת". והמשיבה "הנתבעת".

### הצדדים

5. הנתבעת הינה חברת YES המוגדרת כמותג של חברת DBS שרותי לווין (1998) בע"מ (חלק מקבוצת בזק) המספקת שירותי תוכן בטלוויזיה באמצעות הלווין.

(להלן: "הנתבעת")

6. התובעת, במועדים הרלבנטיים לכתב התביעה הייתה לקוחת הנתבעת, אשר התקשרה עימה החל מיום 05/08/08 לצורך קבלת שירותי תוכן בטלוויזיה באמצעותה. יצוין כי חוזה ההתקשרות נחתם עם אחותה של התובעת הגב' ריקי לופו אשר מתגוררת עם התובעת באותה דירה, אולם ביום 06/05/10 בוצעה העברת בעלות כך שהתובעת באה בנעליה של הגב' ריקי לופו בכל הנוגע לחיובים, להתקשרות ולהסכמים.  
(להלן: "התובעת")

**\*\*\*רצ"ב טופס העברת בעלות שבוצעה ביום 06/05/10 סומן כ-נספח א' 2 לבקשה**

### רקע עובדתי

7. ביום 05/08/08, הגיע מנהל מכירות למענה של התובעת ואחותה על-מנת להציע להן עסקה לקבלת שירותי הלווין מהחברה.
8. במסגרת הסכם ההתקשרות הוצע לתובעת להתקשר במבצע D2B (להלן: "המבצע"), במסגרתו מחויבת התובעת לחברה למשך 24 חודשים תמורת תשלום חודשי קבוע ומוזל בסך 209 ₪ ואכן התובעת הסכימה לתנאים אלה והתקשרה בחוזה עם הנתבעת.

**\*\*\*רצ"ב נספח D2B אשר נחתם ביום 05/08/08, סומן כ-נספח ב' לבקשה**

**\*\*\*רצ"ב הסכם ההתקשרות הסטנדרטי בין הנתבעת ללקוחותיה, סומן כ-נספח ג' לבקשה**

### מהות העסקה - עסקה לתקופה קצובה

א. כאמור בתיקון 22 לחוק הגנת הצרכן אשר נכנס לתוקפו ביום 10/01/09, עסקה לתקופה קצובה הנה כל אחת מאלה:

- (1) עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים;
- (2) עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה

שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציג הטבה אחרת;  
(3) עסקה הקשורה לעסקה אחרת, כך שהמחיר בעבור רכישת טובין או שירותים בעסקה אחת מושפע, לתקופה מסוימת, מהמחיר המשולם בעסקה האחרת או משפיע עליו”

ב. בהתאם להוראות החוק ומאחר ושירותי הלווין, שקיבלה התובעת סופקו לה במחיר מוזל ובהטבה כך שבתמורה להוזלת המחירים התחייבה התובעת להתקשר עם הנתבעת למשך **24 חודשים**, הרי כי העסקה הנדונה, חוסה תחת הגדרת החוק בעניין עסקה לתקופה קצובה.

9. יצוין כי ממועד תחילת ההתקשרות חויבה התובעת באופן סדיר בסך קבוע של **209 ₪** עבור קבלת שירותי הלווין מאת הנתבעת למשך 24 חודשים.

10. במהלך חודש 10/10 יצרה התובעת קשר עם הנתבעת, זאת לאחר שהבחינה (לאחר כחודשיים) בתשלומים שנגבו ביתר ובעלות גבוהה יותר מהתשלומים שנהגה החברה לגבות בכל המועדים הרלבנטיים לתקופת חלותה של העסקה הקצובה, קרי מיום 05/08/08 ועד ליום 06/08/10.

11. על-מנת להבין את פשר הגביה, יצרה התובעת קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של הנתבעת שם נמסר לה, כי חתמה ביום 05/08/08 על חוזה עם הנתבעת כאשר **”תנאי המבצע”** הינם כאלה שבמהלך 24 החודשים הראשונים ממועד התקנת ציוד הקצה בבית התובעת (להלן: **”תקופת המבצע”**) תהא התובעת זכאית לצפות בחבילת הבסיס באחד ממסלולי CHOICE תמורת תשלום חודשי קבוע בסך **209 ₪**.

12. כמו כן הוסבר לתובעת כי נרשם שבתום תקופת המבצע תמשיך הנתבעת לשדר את החבילות והערוצים בהם תצפה התובעת באותה עת, כאשר התשלום יקבע **עפ”י מחירון החברה** המשתנה מעת לעת.

13. על מנת להבהיר את המסכת העובדתית יש לציין כי סעיף קטן (ב) לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס’ 22) שנכנס לתוקפו ביום 10/01/09 קובע כדלהלן:

**”תקופת ההודעה- התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלושים הימים שלפני אותו מועד.**

בעסקה לתקופה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי, כהגדרתו בסעיף 14 ב(ב), יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:

1. בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14 ג(ב);

2. בכל חשבונת, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלוש חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מאשר פעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד.”

14. סעיף קטן (ג)1) קובע כי:

**”לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד.”**

15. סעיף קטן (ד)(2)(ב) קובע כי הוראות סעיף קטן (ג)(1) לא יחולו באם ניתנה לצרכן בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסק כדלקמן:

**"הוראות סעיף קטן (ג)(1) לא יחולו - ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה..."**

16. הווה אומר, באם ניתנה לצרכן "בתקופת ההודעה", הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה ו/או ההתקשרות בין הצדדים ימשך החוזה למרות סיומו של המבצע ולא יופסקו מתן שירותי הלווין.

17. חרף הוראותיו הברורות של חוק הגנת הצרכן והכללים הנגזרים מכוחו החלים על העוסק אשר נועדו לאזן בין מעמדו של העוסק למעמדו של הצרכן ולטשטש את אותה עננה ערפילית העוטה את הצרכן בנוגע לקשירתו בחוזה צרכנות שונים והנוגע לסייגים וחריגים אותם בוחר העוסק להנחיל כראות עיניו תוך מגמתיות כלכלית ברורה ותוך רצון לשאוב מסת צרכנים כבדה לעסקו באמצעות כבילתם בחוזה התחייבות שונים, **נוקט העוסק** בטקטיקות שיווקיות סחטניות שונות על-מנת לכבול את ידיו של הצרכן ולכפות עליו את קבלת השירות ממנו.

### מסכת ההזברות בין התובעת לשירות הלוחות של החברה

18. ומן הכלל אל הפרט, כעת תפורט מסכת ההידברויות המתישה והשואבת, שהתנהלה בין התובעת לנתבעת מהמועד בו נגלה לעינה של התובעת על הפרות החוק ועל חיוביה הבלתי כשרים בעליל של הנתבעת, אשר גובלים בהכנסת ידה של הנתבעת לכיסה הפרטי של התובעת כדלקמן:

א. ביום 12/10/10, לאחר שנודע לתובעת על גביית היתר שבוצעה בחשבונה ומבלי שקבלה כל הודעה מוקדמת לכך, התקשרה התובעת לשירות הלוחות של הנתבעת, על-מנת לברר את פשר הגבייה.

**\*\*\*רצ"ב פירוט חיוביה של התובעת בכרטיס האשראי מחודש מאי עד ספטמבר, במסגרת החיוב ניכר כי בחודש אוגוסט ובחודש ספטמבר נגבו דמי מנוי גבוהים משמעותית מחשבונה של התובעת, סומן כ-נספח ד' לבקשה.**

**\*\*\*רצ"ב מכתב מחברת האשראי המאשרת ביטול הוראת קבע לבית העסק "YES" מיום 14/10/10 סומן כ-נספח ה' לבקשה**

ב. במהלך שיחה עם נציגת השירות נמסר לתובעת כי לכאורה היא "כבולה" בחוזה, המורה כי לאחר תום המבצע, מחיר השירות עולה ל"מחיר מחירון", אלא אם כן, תדאג התובעת לפנות לנתבעת ולבקש לבצע עסקת התחייבות חדשה.

ג. מאחר ודבריה של הנציגה היו תמוהים עד מאוד בעיניה של התובעת ולאור התחושה הכבדה כי נלקחו מהתובעת כספים שלא כדין בעבור שירות שלא הוצע לתובעת, ולאור הידיעה כי החוזה לא הוארך באופן מסודר וכי לא ניתנה כל הודעה מוקדמת עובר לסיומו של החוזה, ביקשה התובעת לברר את הלך הדברים שנעשה בחשבונה.

ד. בהמשך (ביום 13/10/10) יצרה התובעת קשר טלפוני נוסף, עם אגף השירות של הנתבעת, בשלב זה כבר הועברה התובעת על-פי בקשתה אל הגב' גלינה שהזדהתה בפניה **כמנהלת שירות "קשרי לקוחות"**, אשר מכהנת כמנהלת בשירות לקוחות.

ה. במהלך השיחה גרסה הגב' גלינה בפני התובעת כי למעשה התובעת חתומה על נספח המבצע, במסגרתו נקבע כי בתום תקופת המבצע תמשיך הנתבעת לשדר את החבילות והערוצים בהם תצפה התובעת באותה עת, כאשר התשלום יקבע עפ"י מחירון החברה המשתנה מעת לעת ולכן התובעת לא תהא זכאית לכל החזר כספי.

ו. חרף דבריה התמוהים של מנהלת קשרי לקוחות, תהיה גדולה עוד יותר עולה באשר לעובדה כי האחרונה לא ידעה ליתן את המידע הרלבנטי בנוגע לחובת מתן ההודעה המוטלת על החברה בתום תקופת ההתחייבות וכי פרטיו של חוק הגנת הצרכן כלל לא מנויים בידיעתה, חרף כותרת התפקיד הנושאת מעל שמה.

ז. כל שידעה מנהלת קשרי הלקוחות להשיב לשאלת התובעת בדבר אי מתן ההודעה הוא כי בתום המבצע עולה המחיר באופן אוטומאטי למחיר מחירון ואילו הדברים.

ח. במהלך שיחה זו ביקשה התובעת את כספה שנגבה ביתר בחזרה, אולם מנהלת השירות השיבה כי לא ניתן להשיב כספים אילו, מאחר ובנספח המבצע חתומה התובעת על סעיף לפיו בתום המבצע המחיר עולה למחיר מחירון.

ט. **והמקומם מכל הוא דבריה של הגב' גלינה בנימה הסחטנית לפיהם רק במידה ותתחייב התובעת במבצע נוסף יופסק החיוב הגבוה שנגבה !! ממש כך !!!**

י. במעמד אותה שיחה ולאחר שהשתוממה התובעת לשמוע כי השבת הכספים שנגבו שלא כדין מותנית בהתחייבות ובכבילה נוספת שלה לחברת הנתבעת, ביקשה התובעת באופן שאינו משתמע לשני פנים לנתקה מכל שירותי הנתבעת.

**\*\*\*רצ"ב תמלול שיחתה של התובעת עם המנהלת גלינה, סומן כ-נספח ו' לבקשה**

יא. לנוכח עיסוקה של התובעת כעורכת דין ובשל ידיעתה המשפטית, דרשה היא בהוראות חוק הגנת הצרכן, על-מנת להתחקות אחר התנהלותה של הנתבעת בייחוד בעניין אי מתן ההודעה בתקופה הרלבנטית לקראת מועד סיום ההתחייבות, ואכן לאחר דרישה מעמיקה ותהיה נגלה לעיניה של התובעת מחדלה של הנתבעת והזילות בהוראות חוק הגנת הצרכן ובפרט בתיקון 22 לחוק (עסקה קצובה).

יב. כמו-כן, הוברר לתובעת כי למעשה הנתבעת נוקטת באקט סחטני עת מעלימה מעיניו של הצרכן את העובדה כי תקופות ההתחייבות מתקרבות לסיומן, מקפיצה את מחיר העלות, על מנת להסב את תשומת ליבו של הלקוח, ולאחר שהלקוח מבחין בחיובי היתר, פונה הוא ברגזנות למוקד השירות, הרי אז נוקטת הנתבעת בשיטת ריכוך, עת מבטיחה לו את השבתם של הכספים ומתנה את השבתם, בהתחייבות ארוכת טווח נוספת לקבלת שירותי הנתבעת, ובכך למעשה לוכדת את הצרכן בשנית לרשתה.

יג. עוד נודע לתובעת כי הנתבעת מחויבת ליתן לתובעת הודעה באותה תקופה המנויה בחוק שהיא **"תקופת ההודעה"** כאמור לעיל, כמו-כן אל לה לנתבעת להסתפק בכך, אלא בהתאם לחוק עליה להודיע במסגרת החשבונית החודשית לצרכן כי תקופת ההתחייבות מתעתדת להגיע לקיצה וכאמור בסעיף קטן (ב) (2) לחוק עליה לעשות זאת: **"בכל חשבונית**

או קבלה או הודעת תשלום הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה 3 חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות".

יד. כמו כן, המחוקק שם ליבו לאופן ההודעה והיקפה וחובת הגילוי המוטלת על העוסק בעת מתן ההודעה על סיום תקופת ההתחייבות וקבע כי ההודעה אמורה להינתן בכתב ובמסגרתה יש חובה לפרט את תנאי החיוב החדשים לאחר סיום תקופת המבצע.

טו. לאחר איסוף המידע, פנתה התובעת שוב לאגף קשרי לקוחות (שהוא אינו אגף שירות הלקוחות הרגיל, אלא בדרגה בכירה יותר) ובקשה לנתקה משירותי הנתבעת.

טז. במהלך השיחה הובהר כי חשבוניות הלקוח נשלחות כברירת מחדל לממיר הטלויזיה, אלא אם כן הלקוח מבקש אחרת, כמו- כן נאמר לתובעת כי ההודעה הבודדת בדבר סיום תקופת ההתחייבות נשלחה אף היא באמצעות הממיר אל התובעת פעם אחת בחודש יולי.

יז. כתגובה לכך השיבה התובעת כי בהתאם להוראות החוק על הנתבעת לשלוח לצרכן במשך 3 חודשים לפני תום תקופת ההתחייבות הודעות בדבר היותה של תקופת ההתחייבות לקראת סיום. התובעת העלתה את התהייה בפני אגף השירות בדבר העובדה כי לאחר שבדקה את ההודעות בממיר לא הבחינה בשום הודעה בדבר סיום תקופת ההתחייבות.

יח. כתגובה לכך נאמר לתובעת כי ההודעה נעלמת מממיר הטלויזיה לאחר 7 ימים מרגע הופעתה ולא נשלחת כל הודעה נוספת.

יט. כאן המקום להדגיש ולציין כי כאמור בסעיף ז' להסכם ההתקשרות האחיד של YES מול לקוחותיה מצוין בכתובים כלהלן:

"אני נעביר אליך באמצעות הודעות אלקטרוניות את פירוט החשבון שלך, אך אם תרצה, נשלח אותם אליך בכתב באופן קבוע ללא כל תשלום".

כ. על כך יודגש כי במסגרת תיקון 22 לחוק הגנת הצרכן (עסקה לתקופה קצובה וחובה למשלוח חשבוניות) נקבע בסעיף 13 ב:

"בלי לגרוע מהוראות כל דין, בעסקה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי...ישלח העוסק לצרכן למענו הרשום אצל העוסק או בדרך ממוחשבת אם הצרכן נתן לכך את הסכמתו המפורשת מראש אחת לשישה חודשים לפחות את פירוט התשלומים ששילם בששת החודשים שחלפו או העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן בתקופה האמורה..."

כא. לשם הדגשת חשיבות הסעיף להלן דברי ההסבר לחוק מפיה של חברת הכנסת הגבי אורית נוקד במסגרת דיון בכנסת ה- 17:

"בסעיף 13 ב מוצא לחייב עוסק לשלוח לצרכן, המשלם עבור עסקה מסוימת בתשלומים, אחת לשישה חודשים לפחות, העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן במהלך ששת החודשים שחלפו; הוראה זו מוצעת לאור הנוהג שהשתרש לאחרונה בעיקר בתחומי התקשורת, לאפשר לצרכנים גישה למידע האמור באמצעות הטלויזיה או האינטרנט, שחלק מהצרכנים אינם מודעים לו, כך שהמידע אינו זמין להם, ולכן לדעת המציעה טרם הגיע הזמן להחליף את הנייר במידע תצוגתי, ולהסמיך את השר להסדיר משלוח הודעות תשלום, קבלות או חשבוניות."

כב. לאור רצונותיו של המחוקק יודגש, כי הנתבעת מכה חטא על פשע, עת לא רק שחשבוניות הסדירות לא נשלחו לממיר הטלוויזיה ולא רק שהתובעת לא קיבלה פירוט חצי שנתי של התשלומים אלא אף את ההודעה בדבר סיומה של תקופת ההתחייבות לא התכבדה הנתבעת לשלוח לתובעת ושמרה את המידע באמתחתה.

כג. כמו- כן ציינה הנציגה בפני התובעת כי אין צורך בהסכמת התובעת להמשיך את ההתקשרות ועל התובעת מוטלת החובה ליצור קשר עם אגף השירות למניעת תשלומי היתר ועל- מנת להתקשר במבצע התחייבות חדש.

כד. כידוע, מקרים בהם אין צורך את הסכמת הצרכן להמשיך את ההתקשרות הם אותם מקרים בהם העוסק ענה על הוראות החוק ושלה הודעות כדין הן בתקופת ההודעה והן 3 חודשים טרם מועד סיום ההתחייבות עם שליחת החשבוניות.

כה. יתרה מכך, אותה נציגה ציינה כי תוכן ההודעה הינו **"המבצע מסתיים, אנא פנה לשירות הלקוחות"**, דבר שממילא לא עונה על הגדרות החוק ועל חובת הגילוי המוטלת על העוסק לפרט את החיוב החדש ותנאיו. ולשאלת התובעת מהו מחיר המחירון אותו מבקשים לגבות בתום סיומה של תקופת ההתחייבות, הושב לתובעת כי על הלקוח לחשב את החבילות בעצמו ושאלין מחיר מחירון סטנדרטי ושיש לנתבעת מחירונים פנימיים, השונים בין לקוח חדש לוותיק.

כו. המסקנה המתבקשת מהאמור, כי הסטנדרט המונהג בנתבעת אינו עונה על דרישות החוק באשר "לפירוט תנאי העסקה", אשר אמורים להיות ברורים בהתאם למהותו של החוק.

כז. כמו- כן, אף נמסר לתובעת כי ההודעה נשלחת רק לממיר אחד ללא קשר למספר הממירים המותקנים בבית הלקוח.

כח. והצורם מכל, שוב נציגת הנתבעת הציעה לתובעת את השבת התשלומים בתנאי שתתקשר התובעת במבצע התחייבות חדש. וכאשר תהיה התובעת בדבר ההתניה הגורפת להשבת הכסף הושב לתובעת כי **זוהי מדיניות החברה**.

כט. בניגוד לדבריה של נציגת השירות כאמור בסעיפים לעיל, כאשר נוצר **קשר טלפוני נוסף** עם קשרי לקוחות לצורך קביעת מועד לניתוק, נציגת הנתבעת ציינה כי לא מצליחה לראות במערכת כי אכן נשלחה לתובעת הודעה בדבר סיומה של תקופת ההתחייבות, הווה אומר כי הנציגה הקודמת איתה שוחחה התובעת הטיחה בפני התובעת דברי שקר בלתי מבוססים.

ל. בהמשך לכך, גרסה הנציגה כי לאור חוזה המבצע עליו חתומה התובעת **אין על הנתבעת כלל חובת הודעה** וכי על התובעת לדעת את מועד סיום המבצע בהתאם לחוזה עליו חתמה.

לא. ושוב לעניין השבת התשלום שנגבה ביתר, הושב לתובעת כי אם לא תתקשר במבצע חדש לא יוחזרו הכספים, זאת בשל שיקולי מדיניות החברה אשר מונהגים.

**\*\*\*רצ"ב תמלול שיחה עם נציגת קשרי לקוחות, הגב' יסמין, סומן כ-נספח ז' לבקשה**

לב. ובשיחה נוספת מול קשרי לקוחות כאשר שאלה התובעת אודות הנוהל המונהג בחברה בנוגע לשליחת הודעות בסמוך לסיומה של תקופת ההתחייבות, אזי נציג השירות כלל לא

ידע את קיומו של נוהל זה, אלא מסר על נוהל המקוים באמצעות שיחת טלפון, ולבקשת התובעת לקבל את הנוהל הכתוב, השיב שלכשימצא את הנהלים יצור קשר עם התובעת.

ג. כאן יצוין כי התנהלה מסכת הידברות טלפונית ארוכה, מתישה וסיזיפית, בין התובעת לנתבעת ובמסגרתה דברי התובעת ותלונותיה נשמעו לאוזניים ערלות תוך שנציגי הנתבעת הקפידו להשיב תשובות מטעות ומתחמקות תוך שלנגד עיניהם ניצבת מטרה נעלה אחת: **"כבילת" הלקוח להסכם התקשרות/ התחייבות נוסף, והתניית תיקון מחדלם בלכידת התובעת לרשתם!!**

לד. כידוע, ציבור לקוחות רב, אשר נמנה כיום עם לקוחות הנתבעת, התקשר במבצעים קצובים שהסתיימו זה מכבר, **ציבור זה אינו מודע לעובדה כי הסתיים המבצע עם הנתבעת (מאחר והסתיימה התקופה הקצובה) כמו- כן, אינו מודע כלל לחיובים הגבוהים שאותם גובה החברה עפ"י "מחירי מחירון"**, (כידוע לא כולם מתחקים אחר חיובי כרטיס האשראי ו/או הוראות הקבע) כך שהנתבעת גוזלת את כספם של לקוחותיה (לשעבר) ללא ידיעתם.

לעיתים גם קיים נוהל אצל הנתבעת כי אין היא מחזירה כלל את כספי לקוחותיה, באומרה להם כי הם חתמו על חוזה בתחילת ההתקשרות שבו נרשם כי מסתיים להם המבצע בתוך זמן קצוב וכי דבר זה היה בידיעתם.

ה. להוסיף חטא על פשע, כאשר לקוח הנתבעת בודק בסופו של יום את חיוביו ביתר, כאשר חיובים אלו יכולים להתגלות גם לאחר תקופה ארוכה מאוד, אזי שבמדיניות הנתבעת שלא להחזיר לו את כספו, אלא אם יתחייב לנתבעת למבצע נוסף ולתקופה לא מבוטלת שאף יכולה להגיע ל- 3 שנים נוספות.

ו. לפי המתואר לעיל, כובלת הנתבעת את לקוחותיה בשיטות ריכוך שונות, בשעה שלא מגלה לאותם לקוחות (לשעבר) את זכותם להשבת מלא הכספים, קרי מיום סיום המבצע ועד ליום פנייתם לחברה, ממש כפי מקרה התובעת!!!

ז. **המסקנה הברורה המתבקשת בהתנהלותה זו של הנתבעת, היא שנציגי השירות מטעמה, נוהגים בשיטתיות להטעות את ציבור הלקוחות ולמסור מידע כוזב תוך ניצול בורותם של הלקוחות, עת הלקוחות מקבלים את דבריהם של הנציגים כאמת חקוקה ואבסולוטית, שעה שהחברה מחויבת להשיב ללקוחות את כספם בחזרה. כמו כן הנתבעת מנצלת את מעמדה הרם והכוחני ביחס לצרכן הפשוט, ופועלת בשיטת "מנסה מצליח" עת תולה את יתרה בבורותם של הצרכנים.**

ח. לענייננו, מסכת ההתשה אשר ניהלה התובעת עם שירות הלקוחות הסתכמה בסך כולל של **16 שיחות שארכו בקירוב ל-3 שעות**, ולאחר שמסכת ההדברות שתוארה לעיל לא הניבה כל פרי, לא נותרה בידי התובעת ברירה אלא לפנות בכתב למחלקת **פניות הציבור** של הנתבעת.

זאת ועוד, כאן המקום לציין כי לקוח ממוצע היה נכנע ונוטש את זירת הקרב לאחר שיחה אחת ולכל היותר שתי שיחות, אולם מאחר והתובעת הנה עו"ד ובקיאה בפרטי החוק, נלחמה היא בגאון על זכויותיה.



**\*\*\*רצ"ב פירוט ההתקשרויות שביצעה התובעת עם הנתבעת סומנה כ-נספח ח' לבקשה, ויצוין כי התובעת שומרת על זכותה לצרף את פירוט השיחות מהחברה הסלולארית לכשיגיעו למענה.**

לט. ולכן ביום 17/10/10, פנתה התובעת במכתב שכותרתו "תלונה מטעם לקוחה בחברתכם" - בו פרטה התובעת את מחדלה של הנתבעת בפרט לאור תיקון 22 לחוק הגנת הצרכן לרבות חובת מתן ההודעה בתקופת ההודעה כאמור בחוק.

**\*\*\*רצ"ב מכתבה של התובעת מיום 17/10/10, סומן כ-נספח ט' לבקשה**

מ. כתשובה למכתבה של התובעת (למרות שהתובעת ביקשה תשובה בכתב), פנתה הגב' לאה מאגף פניות הציבור של הנתבעת באופן טלפוני, ובשיחה עימה, ניכר כי הגב' לאה שמרה מילותיה והקפידה על מילים לבל תיתפס בדבר הודיה במחדל אשר תואר לעיל ובאילו המילים:

**" בנושא שהנציגים שלנו אמורים לדעת את המידע באופן מלא, מי שלא נתן מידע מדויק ואמין בנושא הזה כמובן אנחנו נבדוק, ובודקים לעומק איפה ולמה..."**

מא. במהלך השיחה ולאחר שהנתבעת הבינה שהלקוחה הניצבת מולם אינה הדיוטה אלא עורכת דין המבינה את המערכת המשפטית שנפרשה בפניה, ומתוך חשש ברור לעילת תביעה נגדם מיהרה נציגת הנתבעת להודיע לתובעת כי מלוא החיובים יוחזרו לה ולא רק הפרש גביית היתר.

מב. יתרה מכך, נציגת הנתבעת לאה, אף הודתה כי במקרה שהלקוח אינו פונה לחברת הנתבעת לאחר סיום המבצע, אזי שקיימות 2 אופציות, ולדבריה:

"או שאנחנו מאריכים את המבצע באותם תנאים לתקופה מקסימאלית של חודשיים כדי לתת ללקוח אופציה באמת לפנות אלינו ולא להפסיק לו את הצפייה ככה ביום בהיר אחד בבום. או שאנחנו באמת מפסיקים את החיוב, מפסיקים את הצפייה. אם לא, במידה ולא עשינו את זה ולא הפסקנו את החיוב, אנחנו...את זכאית לקבל מאיתנו את סכום החיוב בחזרה".

**\*\*\*רצ"ב תמלול השיחה עם הגב' לאה, נציגת הנתבעת סומן כ-נספח י' לבקשה**

מג. כאן נרחיב ונציין כי לאורך ההידברות עם נציגי הנתבעת דרשה התובעת השבה מלאה של החיובים שנגבו ממנה בתום תקופת ההתחייבות, מאחר ואילו חיובים אשר נגזלו שלא כדין, בייחוד לאור סעיף קטן 13א(ג)(1) לחוק הגורס כי:

**"לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תמשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד".**

ולכן, השבת הכספים לתובעת איננה בגדר הטבה או חסד אשר נתנו לתובעת, מאחר ולמכתחילה עסקינן בחיובים בלתי כשרים בעליל, שהרי לאור אי עמידת הנתבעת בתנאי מתן ההודעה החוזה בין התובעת לבין הנתבעת בטל ומבוטל מיסודו ולא הייתה לנתבעת שום זכות לגבות מהתובעת כל חיוב נוסף החל מיום 06/08/10!!!

מד. המסכת העובדתית שתוארה לעיל, גזלה מהתובעת עוגמת נפש בלתי מידתית ואילצה את התובעת להשקיע משאבים בלתי מידתיים מזמנה והותירה את התובעת בתחושת

התקוממות אדירה, על שנאלצה להלחם ולהיאבק על מעמדה כצרכנית מקום בו החוק ביקש להגן על- כך מראש.

מה. המחוקק אף מצא לנכון להתייחס לסיטואציות בהן עוסק עושה דין לעצמו ומפר בריש גלי את הוראות חוק הגנת הצרכן, כך שבסעיף 31 קבע המחוקק את זכות הצרכן לקבל סעד בשל עוולה שנעשתה כלפיו.

מו. וכלשון הסעיף יהא זכאי הצרכן לפיצויים לדוגמא מקום בו :

**“נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן ועוסק היפר בקשר לאותה עסקה הוראה מהוראות החוק המפורטות להלן, רשאי בית- המשפט לפסוק בשל אותה הפרה פיצויים אשר אינם תלויים בנוק, בסכום שלא יעלה על 10,000 ₪... בעסקה לתקופה קצובה- ביקש צרכן כי העוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג) או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב לפי סעיף 13א(ד) והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות”**

מוז. לאור המסכת העובדתית שתוארה לעיל, ליבה של הבקשה שבפנינו הינה פסיקת פיצויים לדוגמא והשבת מלוא החיובים הבלתי כשרים לכל הצרכנים אשר נקשרו עם הנתבעת בעסקאות קצובות והנתבעת לא עמדה בנטל הוראות החוק הפרה את חובת מתן ההודעה, על- מנת לשאוב לחיקה את אותם צרכנים בחוזי התחייבות חדשים וריככה את העוולה עת השיבה ללקוח את גביית היתר ובכך יצרה כסות על התנהלותה ועל הפרות החוק הברורות מצידה.

כאן המקום להדגיש, כי עד עצם כתיבת שורות אלה, טרם קיבלה התובעת את כספה בחזרה, כמו- כן, לא קיבלה, כבקשתה מענה בכתב מאת הנתבעת בקשר למחדליה ולהתנהלותה, אשר צוינה לעיל!!!

### המסגרת הנורמטיבית-

### מהותו העקרונית של חוק הגנת הצרכן ברוח הרווחת בפסיקה

1. בטרם יפורטו סעיפי החוק הרלבנטיים, תדון מהותו ועקרונותיו של חוק הגנת הצרכן וכדלקמן :

כפי שנאמר ברע"א 8733/96 רוברט לנגברט נ' מדינת ישראל – מנהל, פ"ד נה (168) 1 בעמ' 147 "חוק הגנת הצרכן נמנה עם התחיקה המתערבת בחוזים שבין צדדים לא שווים והמטילה על הצד החזק- הספק – חובת הוגנות מוגברת כלפי הצד החלש- הצרכן... חוק הגנת הצרכן, מבקש לאזן את חוסר השוויון שבין הצדדים על- ידי חובת גילוי על הספקים. (הדגשות שלי).

בת.א 1065/05, בש"א 1895/05 אמיר שהי שאול נ' תדיראן מוצרי צריכה בע"מ (פורסם באתר המשפטי פסק- דין) נדונה בקשה לאישור תובענה ייצוגית. ביום 14/02/08, ניתנה החלטה מקיפה ע"י בית- המשפט במסגרתה אושרה התובענה הייצוגית ונדונה מהותו ועקרונותיו של חוק הגנת הצרכן וכדלקמן :

"חוק הגנת הצרכן בא להשליט נורמות התנהגות המטילות על "עוסק" חובות מוגברות ביחסיו עם ה"צרכן", ולקבוע כללי משחק הוגנים אשר ימנעו מן העוסק לנצל את מעמדו הכלכלי העדיף על מנת להתעשר על חשבון הצרכן. לכן קובע החוק שורה של חובות ואיסורים, שמטרתם למנוע הטעיית הצרכן, להביא לידיעתו מידע

מלא ככל האפשר על טיב העסקה שהוא עומד לעשות ולתת לו את הכלים לממש את זכויותיו (ראה: דברי כב' השופט ט' שטרסברג-כהן בע"א 1977/97 ברזני נ. בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נה(4) 584, 598, ודברי כב' השופט מ. חשין בדנ"א 5712/01 ברזני נ. בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, תק-על 2003(1) 847, פסקה 47). בדנ"א 1977/97 הנ"ל בענין ברזני, בעמ' 870 פסקה 2, סיכמה כב' השופט ט' שטרסברג-כהן את תכליות החוק, לאמור:

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

### הפרה יסודית של חוק הגנת הצרכן

20. התובעת תטען כי הנתבעת הינה "עוסק" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 (להלן – "חוק הגנת הצרכן"), וכי התובעת הינה "לקוח" במשמעותו בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן – "החוק") ו/או "צרכן" במשמעותו בחוק הגנת הצרכן.

סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, שעניינו איסור הטעיה, קובע כדלקמן:

#### 2. איסור הטעיה

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

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

21. התובעת תטען כי הנתבעת הפרה את החובות הקבועות בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, ובמיוחד הוראות סעיף משנה 1, בעניין מהות השירות והטעתה את התובעת, בין במעשה ובין במחדל, בנושאים המנויים בסעיפים אלה.

22. כמו-כן, סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן, דן בנושא איסור ניצול מצוקת הצרכן וכדלקמן:

#### 3. איסור ניצול מצוקת הצרכן

(ב) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת שיש בו ניצול מצוקתו של הצרכן, בורתו או הפעלה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עסקה, בתנאים בלתי מקובלים או בלתי סבירים או לשם קבלת תמורה העולה על התמורה המקובלת.

23. לאור הוראות החוק תטען התובעת כי הנתבעת נהגה באקט של סחטנות לשמה תוך יצירת השפעה בלתי הוגנת על לקוחותיה באמצעות העלאת תעריף המחירים באופן חד צדדי ובניגוד לחוק, וכל זאת על-מנת לקשור את הצרכן בעסקה נוספת.

הפרת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 22) – התשס"ח – 2008 עסקה לתקופה קצובה

24. כאמור לעיל ובמסכת העובדתית שתוארה בבקשה זו, הנתבעת הפרה את סעיפים 13א ו-13ב לחוק הגנת הצרכן, תוך איון ושוויון נפש באשר להוראות המחוקק הברורות והחובות החלות עלייה כעוסק מכוחו.

25. בהתאם לדברי ההסבר שצורפו להצעת החוק, שהונחה על שולחן הכנסת ביום כ"ד באייר התשס"ו – 22/05/06, הצעת חוק עסקה לתקופה קצובה וחובת משלוח חשבוניות, באה לתקן את חוק הגנת הצרכן ולקבוע כללים חדשים שעניינם הסכמים בין עוסקים לצרכנים תוך יצירת האיזון הנדרש לאור חוסר השוויון בין הצדדים לחוזה.

26. להלן ציטוט מדברי ההסבר להצעת החוק ממנו ניתן להתחקות אחר כוונת המחוקק וכפי שהונח על שולחן הכנסת במועדים הרלבנטיים לתיקון החוק:

“ כיום, עוסקים שונים מבטיחים לצרכנים, בעת ביצוע העסקה, תנאים מסוימים שעיקרם הנחה או הטבה אחרת (להלן – הטבה), שתינתן לצרכן עם ביצוע העסקה. ההטבה כרוכה בתנאי שלפיו הצרכן יהיה קשור בחוזה לתקופה מסוימת, מוגדרת או בלתי מוגדרת; כמו כן, במקרים רבים, מסכים צרכן להתקשר עם עוסק בעסקה לתקופה מוגבלת, כשהוא אינו מודע לכך שהחובה כוללת הוראה, לפיה ההתקשרות תוארך אוטומטית בתום אותה תקופה.

מטבע הדברים, רוב רובם של הצרכנים אינם מנהלים מעקב מסודר אחר מועד פקיעת החוזה או מועד סיום ההטבה שבשלה התקשר הצרכן בעסקה, ולפיכך אינם מודעים למועד סיום החוזה או ההטבה. כתוצאה מכך, ממשיך העוסק לחייב את הצרכן בתשלומים, שהם לעתים קרובות גבוהים מהסכומים שבהם התחייב בעת ביצוע העסקה לגבי אותו מוצר או שירות; תופעות אלה פוגעות בצרכן, שכן בתנאי התחרות בשוק, הוא היה יכול להשיג תנאים משופרים.

כדי להגביר הן את התחרות בין העוסקים והן את מודעות הצרכנים לעסקאות שעליהן הם חותמים, מוצע לתקן את חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ולקבוע בו כי על עוסק להביא לידיעת הצרכן את המועד שבו תסתיים התחייבותו לפי החוזה שביניהם, או את המועד שבו תסתיים ההטבה הכלולה בחוזה, ואת יתרת מספר התשלומים שעל הצרכן לשלם עד למועד סיום העסקה או ההתחייבות (סעיף 13א(א) לחוק המוצע), מידע שמחד גיסא קל לעוסקים לגלותו, ומאידך גיסא, מאפשר לצרכן לשקול את צעדיו.

עוד מוצע לקבוע במפורש (סעיף 13א(ב) המוצע בסעיף 1), שלא תהיה הארכה אוטומטית של החוזה לאחר המועד שבו הסתיימה התקופה הקצובה, אלא אם כן הצרכן נתן את הסכמתו המפורשת לכך, וכי החוק לא יחול על סוגי עסקאות המפורטות בתוספת הראשונה. עסקאות אלו טרם נקבעו אך הכוונה היא לקבוע סוגי עסקאות שביטולן ללא הסכמה מפורשת מצד הצרכן עלול לגרום לו נזק, כמו התקשרות למתן שירותי טלפון או שירותים מצילי חיים.

כמו כן, מוצע שההוראות האמורות לא יחולו על עסקה לתקופה קצובה כהגדרתה בפסקה (2) של סעיף 13א(ד) המוצע, ובלבד שסכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה נקבעו באופן ברור ומפורט בעת ההתקשרות כך שהם ידועים מראש וברורים לצרכן.

בסעיף 13ב מוצע לחייב עוסק לשלוח לצרכן, המשלם עבור עסקה מסוימת בתשלומים, אחת לשישה חודשים לפחות, העתק מהחשבוניות המתייחסות לתשלומים ששילם הצרכן במהלך ששת החודשים שחלפו; הוראה זו מוצעת לאור הנוהג שהשתרש לאחרונה בעיקר בתחומי התקשורת, לאפשר לצרכנים גישה למידע האמור באמצעות הטלוויזיה או האינטרנט, שחלק מהצרכנים אינם מודעים לו, כך שהמידע אינו זמין להם, ולכן לדעת המציעה טרם הגיע הזמן להחליף את הניר במידע תצוגתי, ולהסמין את השר להסדיר משלוח הודעות תשלום, קבלות או חשבוניות. ”

\*\*\*רצ"ב דברי הצעת החוק של חברת הכנסת אורית נוקד אשר הוגשה ליו"ר הכנסת

**והסגנים ביום 22/05/06, סומנה כ-נספח יא' לבקשה.**

27. סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן (עסקה לתקופה קצובה תיקון תשס"ח), קובע כי "בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי, כהגדרתו בסעיף 14 ב(ב), יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה על מועד סיום העסקה או ההתחייבות..."

28. פרט לחובה כאמור, על העוסק להודיע לצרכן על מועד סיום העסקה גם בחוזה, אם קיים ובמסמך בכתב לפי סעיף 14ג (ב) וכן בכל חשבונית או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן, בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות.

29. תיקון מס' 22 קובע כי אסור להאריך את העסקה באופן אוטומאטי (למעט חריגים שנקבעו בחוק). עוד קובע התיקון כי החוזה בין הצדדים יוארך, אם העוסק יציע לצרכן בתקופת ההודעה, להאריך את ההתקשרות ביניהם והצרכן הודיע כי הוא מסכים להארכה.

30. הוראות החוק מורות באופן ברור, כי יש ליתן לצרכן הודעה כי העסקה עומדת בפני סיום, והסכמת הצרכן למבצע כלל אינה מהווה הסכמה להארכת ההתקשרות, בכל מקום בו מציע העוסק לצרכן מבצע בתקופת ההודעה מבלי להודיע לו כי העסקה הקצובה עמו עומדת להסתיים, העסקה שנעשתה בהטעיה אי גילוי מועד סיום העסקה המסתיימת מהווה אי גילוי פרט מהותי בעסקה, מאחר ולו ידע הצרכן כי העסקה הקצובה שלו עומדת בפני סיום ויש באפשרותו לחפש תנאים טובים יותר אצל ספק שירות אחר, יתכן כי כלל לא היה נקשר בעסקה החדשה.

31. כאן ראוי לציין כי עורך – הדין יצחק קמחי הממונה על הגנת הצרכן שלח ביום 04/06/09, הנחייה לעוסקים בעניין תיקון 22 לחוק הגנת הצרכן שנכנס לתוקפו ביום 10/01/09 וציין במסגרת הנחייתו כי הנוהג אשר הושתת אצל העוסקים בדבר אין יידוע הצרכן כי העסקה הקצובה עומדת להסתיים, פסול ונוגד את הוראות החוק וכלשונה של ההנחיה שהועברה לעוסקים כדלקמן:

"נוהג זה אינו עומד בהוראות החוק, שכן לא ניתנת לצרכן הודעה כי העסקה עומדת בפני סיום והסכמת הצרכן למבצע, כלל אינה מהווה הסכמה להארכת ההתקשרות "עילה לתביעת פיצוי לדוגמא על- ידי הצרכן) ברצוני להודיעכם כי אני רואה בנוהג זה, הטעיית הצרכן במלוא מובן המילה, היינו בכל מקום בו מציע העוסק לצרכן מבצע בתקופת ההודעה מבלי להודיע לו כי העסקה הקצובה איתו עומדת להסתיים, העסקה החדשה (בין אם היא קצובה ובין אם לאו) היא עסקה שנעשתה בהטעיה, אי גילוי מועד סיום העסקה הקצובה המסתיימת, מהווה מבחינתי אי גילוי פרט מהותי בעסקה, מאחר ולו ידע הצרכן כי העסקה הקצובה שלו עומדת בפני סיום ויש באפשרותו (מבלי להיות מחויב בתשלום כלשהו בגין יציאה מוקדמת או בתקופת התקשרות נוספת) לחפש תנאים טובים יותר אצל ספק שירות אחר, יתכן וכלל לא היה נקשר בעסקה החדשה."

\*\*\*רצ"ב הנחיתו של עורך הדין יצחק קמחי מיום 04/06/09 סומנה כ-נספח יב' לבקשה.

## המסגרת החוזית – בטלותו של החוזה

32. כאמור בסעיף 13 א(ג)(2) לחוק הגנת הצרכן, "לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תמשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא היה תוקף, ויראו כאלו הוא נקבע בחוזה בטל באותו מועד".
33. בע"א 6705/04 בית הרכב בע"מ נ' עיריית ירושלים ואח', נדונה בהרחבה הסוגייה בדבר פסולתם ובטלותם של חוזים לרבות המסגרת הנורמטיבית החולשת על דין זה וכדלקמן:
- "סעיפים 30-31 לחוק החוזים הם אפוא המקום למציאת הפתרון לבעיות הכלליות הנגזרות מבטלות החוזה. לצידם עומדים דברי חקיקה נוספים המעגנים בתוכם הוראות כלליות הנוגעות לנושא, ובכלל זה חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן: **חוק עשיית עושר; וראו פרשת זגורי, 773-774**). בסעיף 203 לפקודת העיריות אין, כאמור, דבר השולל או מיתר את הוראת סעיפים 30-31 לחוק החוזים ואשר מצדיק את הוצאתו מהמסגרת הכללית של דיני החוזה הפסול. בדרך זו נלך בהפעלת דיני החוזים"
- ובהמשך נקבע כי :**
- "סעיף 21 לחוק החוזים קובע כאמור את חובת ההשבה ההדדית. "נקודת המוצא הראשונית הטמונה בסעיף 21 לחוק החוזים היא כי אם נתקבלה טובת הנאה על יסוד חוזה שבוטל מחמת פגם בכריחתו, נשמט הבסיס מכוחו נתקבלה טובת הנאה ולפיכך יש להחזירה... הזכות היסודית להשבה, כשלעצמה, אינה תלויה בשאלת האשם" (ע"א 5393/03 פרג' נ' מיטל, פ"ד נט(5) 337, 357 (2005) (להלן: פרשת פרג'))."
34. לאור האמור לעיל יודגש כי במקרה שלפנינו הוכחה בטלותו של החוזה אשר נכרת בין התובעת לנתבעת לאור הוראותיו הקוגנטיות של חוק הגנת הצרכן, ולכן לאור בטלותו היסודית של החוזה, חוק החוזים מעניק את סעד ההשבה של אותה טובת הנאה אשר התקבלה מכוח חוזה בטל אשר נשמט הבסיס לקיומו.
35. חלותם של דיני חוזים במקרה שלפנינו מאדירות את עילות התביעה כנגד הנתבעת בכך שנהגה לקחת לעצמה טובות הנאה מציבור לקוחותיה מקום בו עסקינן בחוזים בטלים מעיקרם לאור אי העמידה בחובות החלות עליה מכוח הגנת הצרכן.
- פיצויים לדוגמא – תיקון: תשס"ח ו/או פיצויים כגון טק בלתי עמוי עפ"י זיני הנזקין והחוזים**
36. ראשית, ראוי לציין כי פיצויים "בלא הוכחת נזק" אינם "פיצויים לדוגמא.
37. סעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי לא ניתן לתבוע בתובענה ייצוגית פיצויים ללא הוכחת נזק. **כאמור כלל זה אינו חל על פיצויים לדוגמא!!!**
38. כידוע, מהותם של פיצויים לדוגמא- פיצוי לדוגמא (שנקרא בשיטות משפט שונות גם פיצוי עונשי) הוא פיצוי שעל המזיק לשלם לניזוק בסכום שאינו משקף הערכה של הנזק שגרם המזיק לניזוק על- ידי העוולה כמו הפיצוי התרופתי, אלא בא להעניש את המזיק על התנהגותו המזיקה ובכך לבטא סלידה ממנו, הפיצוי לדוגמא מרתיע ומחנך כנגד מעשים הראויים לגינוי ועל- כן מחזק את ההגנה על הזכויות הראויות.
39. זאת ועוד, בדברי ההסבר להצעת החוק צוין בסעיף ו' קטן כי אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של צרכן לפיצויים לפי סעיף 31 או לכל סעד אחר בשל אותה הפרה.
40. כמו- כן, בדברי ההסבר צוין כי מאחר ופיצוי לדוגמא הינו עונשי ניתן לתבוע אותו ביחד

עם הפיצוי הנזיקי או עם כל סעד אחר.

41. יצוין כי במסגרת דברי ההסבר להצעת החוק קיימת התייחסות לחוק התובענות הייצוגיות, ונעשתה הפרדה ברורה בין פיצויים בלא הוכחת נזק לבין פיצויים לדוגמא, אשר אינם היינו אך.

**\*\*\*דברים אילו נאמרו בהצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מספר 21) (פיצוי לדוגמא) - התשס"ו 2006 רצ"ב כ-נספח יג' לבקשה**

42. כאמור לעיל, לתובעת נגרם נזק כספי והופר כלפיה החוק, על-כך רכיב הנזק הוכח בעניינה, כמו-כן, המחוקק הגדיר את המקרים בהם העוסק עושה דין לעצמו ומפר באופן מפורש באופן וספציפי את הוראות חוק הגנת הצרכן, כך שבסעיף 31 קבע המחוקק את זכות הצרכן לקבל סעד בשל עוולה שנעשתה כלפיו.

וכלשון הסעיף יהא זכאי הצרכן לפיצויים לדוגמא מקום בו:

"נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן ועוסק היפר בקשר לאותה עסקה הוראה מהוראות החוק המפורטות להלן, רשאי בית-המשפט לפסוק בשל אותה הפרה פיצויים אשר אינם תלויים בנוק, בסכום שלא יעלה על 10,000 ₪...בעסקה לתקופה קצובה- ביקש צרכן כי העוסק יפסיק לחייבו בתשלומים לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות לפי סעיף 13א(ג) או לא נמסרה לצרכן הודעה בכתב לפי סעיף 13א(ד) והעוסק המשיך לחייב את הצרכן בתשלומים בניגוד לאותן הוראות"

43. יצוין כי, עצם ההשבה של התשלומים הפסולים שנגבו מהתובעת, אין בהם כדי לחפות על העוולה ועל הפרות הדין השונות ולגרוע מזכאותה של התובעת לפיצויים לדוגמא, טענה זו נתמכת בתובענות שונות שנדונו בפסיקה בין היתר בפסק דין מיום 20/08/09 ב-תק (ירושלים) 3375/09 יפרח רפאל נ' חברת סלקום בע"מ (פורסם במאגר המשפטי- "נבו"), סקר בית-המשפט בפסק דינו את מהותם של הפיצויים לדוגמא ושיקוליו של בית-המשפט בבואו להטיל פיצויים לדוגמא על עוסק וכלהלן:

**"יצא כי פעמים רבות השתלם לספקים ולמשווקים להפר את חוקי הגנת הצרכן, בבחינת "שיטת מצליח". אם יתבע הצרכן, הרי יקבל את מה שיגיע לו ואולי מעט יותר. אך אם לא יתבע (המקרה הרגיל) הרי יד החברה על העליונה. כלכלית לכן השתלם לעיתים להפר את חוקי הגנת הצרכן, וזאת לא ניתן היה לקבל.**

מסיבות אלו, ביום 18/12/06, הוגשה מטעם הממשלה הצעת חוק למתן פיצויים ללא צורך בהוכחת נזק. בדברי ההסבר הוסברה הבעיה בפירוש, ובלשון דברי ההסבר:

המחוקק מצא לנכון להעניק הגנות יתרות לצרכן בעסקאות צרכניות כדי להתגבר על כוחו העודף של העוסק...חולשת הצרכן באה לידי ביטוי גם בשלב מימוש זכויותיו בבית המשפט וגורמת לכך שהצרכן לרוב מוותר מראש על מימוש זכויותיו אלו. חולשה זו מבוססת על קשיים שונים שבהם נתקל הצרכן, כגון קשיי ההוכחה הנובעים מפערי המידע, חוסר מיומנות הצרכן בבית המשפט לעומת העוסק וכן שיקולי עלות ניהול ההליך המשפטי מול התועלת שבניהולו קרי הפיצוי הכספי שיושג.

והפתרון היה פיצויים גבוהים יחסית שאינם תלויי נזק וכדברי הצעת החוק, כדי לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן ולעמוד על זכויותיו בבית המשפט, כדי להרתיע עוסקים מניצול חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה להעניק לצרכן זכות לתבוע פיצויים לדוגמא.

מטרת הפיצויים הייתה בבירור לשמש כשוט נגד העוסק וכאמצעי לעידוד הצרכן לעמוד על זכויותיו, המטרה היא:

להעניש את המזיק על התנהגותו המזיקה וכך לבטא סלידה ממנה, הפיצוי לדוגמא, מרתיע ומחנך כנגד מעשים הראויים לגינוי ועל- כן מחזקת ההגנה על זכויות ראויות לפיכך יהיה זה מוצדק לתבוע פיצוי לדוגמא במקרים שבהם לא יעשה כן, תהיה ההרתעה חסרה והמזיקים יתחמקו מאחריות”

44. עוד יצוין במסגרת התובענה כאמור לעיל, הציעה הנתבעת פיצוי לתובע בגין האיחור בביטול העסקה, החזר כספי ואף שובר ארוחה זוגית, אולם בית- המשפט העדיף באופן גורף את גרסת התובע והכיר בזכאותו לפיצויים כדלקמן:

“בעניין זה הערפתי את גרסת התובע כי ביקש לבטל את החבילה בינאר שכן גרסתו נראית לי מדויקת יותר, ואף נתמכת בהלטה שהציג לפני, התובע אף טען כי פעמים רבות שוחח עם אנשים שונים עד אשר הצליח לבטל את החיוב, לדבריו דיבר עם נציגים רבים ושונים. קשה להעריך כמה זמן ועם מי דיבר אך אני מקבל את גרסתו שלא הייתה זו טעות שטופלה מידית, אלא הצורך בפעילות אינטנסיבית מצידו. בכל מקרה אין חילוקי דיעות כי החוק הופר, וכי התובע זכאי לפיצויים”.

\*\*\*רצ"ב פסק הדין בעניין יפרח רפאל נ' חברת סלקום מיום 20/08/09 סומן כ-נספח יד' לבקשה.

\*\*\*רצ"ב פסק דין נוסף נשוא אותו עניין, סומן כ-נספח טו' לבקשה.

### נזק שאינו ממוני עפ"י דיני הנזיקין והחוזים

מבלי לגרוע מהאמור לעיל לגבי הטלת פיצויים לדוגמא, התובעת אף תטען במצטבר להטלת פיצויים בגין נזק שאינו ממוני בגין עוגמת הנפש שנגרמה לתובעת בעניין הפרתו של החוק עפ"י דיני הנזיקין והחוזים וכדלקמן:

45. התובעת תטען כי הנזק שנגרם לה הינו גם נזק שאינו ממוני, זאת כמובן בגין עוגמת הנפש, רגשות הכעס והזלזול הרב.

46. לעניין הנזקים הבלתי ממוניים, הרי שנזקים מסוג זה הוכרו בפסיקה כבני תביעה בתובענה הייצוגית.

47. סעיף 2 לפקודת הנזיקין מגדיר נזק באופן רחב כ-”אבדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רווחה גופנית או שם-טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה.”

48. בפסק-דינו של ביהמ"ש העליון בע"א 243/83 עיריית ירושלים נ' אלי גורדון, פ"ד לט(1) 113, נאמרו הדברים הבאים בהקשר להגדרת נזק (בעמ' 140):

“הגדרה זו רחבה היא הן לעניין הפגיעות הנזכרות ברישא והן לעניין אלה הנזכרות בסיפא .. היא כוללת את כל סוגי הנזק, בין פיסי ובין שאינו פיסי, בין ממוני ובין שאינו ממוני. ביסוד ההגדרה עומדת המציאות המוחשית. היא משתרעת הן על נזק פיסי והן על נזק כספי; הן על פגיעה בתחושות גופניות ונוחות, שיש להן ביטוי פיסי, והן על פגיעה בתחושות גופניות ונוחות, שיש להן ביטוי פיסי. לא היה מקום, על-כן, מבחינת היקפו של המושג “נזק”, שלא לכלול בחובו שלילת נוחות גופנית, סבל נפשי ופחד, שאין להם ביטוי פיסי.”



49. כאמור, סעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות קובע במפורש כי אין מניעה לתבוע בתביעה ייצוגית פיצוי בגין נזק שאינו ממוני:

**"בית המשפט לא יפסוק בחובענה ייצוגית פיצויים בלא הוכחת נזק, למעט כתביעה כמפורט בפרט 9 בחוספת השניה, ואולם אין באמור כדי למנוע פסיקת פיצויים בשל נזק שאינו נזק ממוני."**

50. נוסף על הוראת סעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, הרי שנוקים בלתי ממוניים כבתביעה דנן הוכרו כראויים להיתבע במסגרת תביעה ייצוגית גם בפסק-דינו של ביהמ"ש העליון בעניין תנובה (פסקה 11 לפסק-דינה של כב' השופטת נאור):

**"החדרת תוספת של סיליקון לחלב בניגוד לתקן היא פגיעה באוטונומיה של הפרט... אינני סבורה שעלינו לקבוע, כי רק נזק ממוני יכול להצדיק תביעה ייצוגית. לתובע נגרם, לכאורה, נזק לא ממוני שאיננו עניין של מה בכך, ודי בכך כדי להכשיר את תביעתו כתביעה ייצוגית."**

51. לעניין הפגיעה באוטונומיה של הפרט, הרי שזו הוכרה כבת-פיצוי בהקשרים שונים, ראה למשל ע"א 2871/93 מיאסה עלי דעקה נ' בית חולים כרמל, תק-על 99(3) 574 בהקשר של ביצוע הליך רפואי ללא הסכמה, ע"א 1338/97 תנובה נ' ראבי, פ"ד נו(4) 673 (להלן: "עניין תנובה") בהקשר של פגיעה ביכולתו של הצרכן להחליט מה להכניס לפיו וממה להימנע. בעניין דעקה נאמרו הדברים הבאים באשר לראש נזק זה (עמ' 672-673):

**"השאלה הראשונה אשר יש להתייחס אליה בעניין זה היא, אם הנזק הכרוך בפגיעה בכבודה של המערערת ובאוטונומיה שלה הוא 'נזק' כמובנו בפקודת הנזיקין [נוסח חדש]. לדעתי, יש להשיב לשאלה זו בחיוב. המונח "נזק" מוגדר בסעיף 2 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש). הגדרה זו היא רחבה, ומתייחסת ל-'אבדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רוחה גופנית או שם טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיוצאים באלה'."**

52. במסגרת הגדרה זו, ניתנה הגנה לאינטרסים בלתי מוחשיים רבים. כך, ניתן פיצוי בגין נזק לא רכושי - למשל, כאב וסבל - הכרוך בנזק גוף שנגרם לניזוק. נוכח רוחבה הניכר של הגדרה זו, נפסק כי פגיעה בנוחות גופנית, סבל ופחד, גם אם אין להם כל ביטוי פיזי, וגם אם אין הם מתלווים לפגיעה פיזית כלשהי, עשויים להוות נזק בר פיצוי בנזיקין (ע"א 243/83 עיריית ירושלים נ' גורדון, (להלן - עניין גורדון, בעמ' 139). על פי גישה זו, מגנה פקודת הנזיקין [נוסח חדש] גם '... על האינטרס של הניזוק בנפשו, בנוחותו ובאשרו' (שם, בעמוד 141). לפיכך, נקבע כי למי שהוטרה כתוצאה מהליך פלילי אשר נבע כתוצאה מנקיטה רשלנית של הליך פלילי מוטעה כנגדו, עומדת זכות לפיצוי בגין פגיעה זו כלפי הרשות התובעת (שם).

53. בשורה של פסקי דין שניתנו לאחר אותה פרשה, הלכו בתי המשפט בדרך דומה ופסקו פיצויים בגין פגיעות באינטרסים לא מוחשיים של תובעים בנזיקין. כך נקבע כי הנזק המוראלי ועוגמת הנפש שנגרמו לבעל זכות יוצרים עקב הפרת זכותו, הינו נזק בר פיצוי (ראו פסק-דינו של המשנה לנשיא, השופט ש' לוי, בע"א 4500/90 הרשקו נ' אורבוך, בעמ' 432). כך נפסק גם לגבי הפגיעה בכבודו ובחירותו של אדם, הטבועה בעצם אשפוזו בכפייה ושלא כדין בבית חולים לחולי נפש (פסק דינה של השופטת נתניהו בע"א 558/84 כרמלי נ' מדינת ישראל, (להלן - עניין כרמלי), בעמ' 772). באופן דומה, נקבע כי הסבל שנגרם לאשה, הטבוע בעצם העובדה שבעלה גירש אותה בעל כורחה, מהווה נזק בר פיצוי (ראו פסק

דינו של השופט גולדברג בע"א 1730/92 מצראווה נ' מצראווה, בפיסקה 9 לפסק הדין).

54. הוא הדין בפגיעה בכבודו של אדם וברגשותיו, אשר מהווים ראש נזק עיקרי בעולת התקיפה ובעולה של כליאת שווא (ראו McGregor On Damages at p. 1024, 1026):

"אני סבור, על רקע זה, כי יש לראות גם בפגיעה בכבודו של אדם ובזכותו לאוטונומיה, הטבועה בביצוע פרוצדורה רפואית בגופו שלא בהסכמתו המודעת, משום נזק בר פיצוי בדיני הנזיקין. הפגיעה, שלא כדין, ברגשותיו של אדם כתוצאה מאי כיבוד זכותו היסודית לעצב את חייו כרצונו, מהווה פגיעה ברווחתו של אותו אדם, והיא נכנסת לגדר הגדרת 'נזק' האמורה. זאת, בין אם נראה בה משום פגיעה ב'נוחותו' של אדם, ובין שנראה בה משום 'אבדן או חיסור כיוצאים באלה', כלשון הגדרת נזק בסעיף 2 לפקודה. אכן, עמדנו על מרכזיותה של הזכות לאוטונומיה בעיצוב זהותו וגורלו של האדם בחברה בה אנו חיים. ראינו את חשיבותה של זכות זו ליכולתו לחיות כפרט חושב ועצמאי. מתבקשת המסקנה כי זכות זו היא חלק חיוני, בלתי נפרד, באינטרס של אדם בנפשו, בנוחותו ובאשרו'..."

55. לענייננו, יתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע כי הנזק שנגרם לתובעת הינו נזק שאינו ממוני, זאת כמובן בגין עוגמת הנפש, רגשות הכעס והזלזול הרב, כאשר בחשבון השיקולים אמור להילקח מעשהו של המזיק וגם שיקולים רחבים של אינטרסים ציבוריים.

## רשלנות

56. במעשיה ו/או במחדליה, התרשלה הנתבעת כלפי התובעת וכלפי קבוצת הצרכנים אותה היא מבקשת לשרת.

57. הנתבעת התרשלה בכך שלמרות הוראות החוק ותקנון החברה, מי מטעמה לא מילא בקפידה אחר הוראותיו והפר בין במעשה ובין במחדל את החובות המוטלות עליו מכוחן של ההוראות.

58. כמו-כן, הנתבעת לא וידאה ו/או פיקחה כי מי מעובדיה או מנהליה נוהג על-פי החוק ומקיים את הוראותיו.

59. הנתבעת חייבת בחובת זהירות מושגית המוטלת על עוסק כלפי לקוחות וצרכנים. הנתבעת חייבת גם בחובת זהירות קונקרטיית בעניין מתן הודעה מפורשת על היותה של תקופת ההתחייבות מגיעה לקיצה. מתיאור הנסיבות לעיל, ברור כי הנתבעת הפרו את חובות הזהירות כלפי הלקוחות והצרכנים הפרה גסה ובוטה.

## עשיית עושר ולא במשפט

60. הנתבעת מתעשרת על חשבונם של לקוחותיה, לרבות על חשבונה של התובעת. בנוהג הסחטני לפיו מחזירה את החיובים שנלקחו ביתר ללקוח כאשר מתנה החזר זה בהתחייבות לעסקה קצובה חדשה נוספת, מקום בו עסקינן בחוזה שממילא בטל וממילא לא קמה לה הזכות והעוז בו נקטה לגבות כל תשלום כאשר החוזה איבד מתוקפנו.

61. יובהר כי הסדר הכרונולוגי הכשר הוא השבת מלוא החיובים לצרכן ולא רק את ההפרש בין מחיר המבצע לבין מחיר המחירון.
62. הנתבעת לוכדת צרכנים לעסקאות חדשות ויוצרת מעין אולטימאטום לצרכן כאשר אינה מותירה בידיו ברירה ויוצרת את ההתניה לפיה השבת הכספים כרוכה בעסקה חדשה.
63. הנתבעת פועלת בהטעיה מכוונת, אי גילוי וכל זאת על-מנת להתעשר ולהגדיל את סך לקוחותיה ולפגוע בתחרות הכלכלית ההוגנת.
64. התעשרות זו של הנתבעת, הייתה ועודנה שלא כדין. לפיכך, חייבת הנתבעת לפצות את התובעת ואת יתר חברי הקבוצה - בסכום נזקיהם.

### חישוב הנזק והסעדים הנתבעים

65. חשוב לזכור כי במסגרת בקשה לאשר תביעה כייצוגית אין חובה לכמת הנזק ולהציגו במדויק. כך גם נפסק בת.א. 2033/00 בש"א 12904/00 **שגיב נ' בנק לאומי** תק-מח 1249 (4)2003:

"המבקש "הראה" קיומו של נזק אישי כתוצאה ממעשי ההטעיה. אין מוטלת עליו החובה להראות או להוכיח, בשלב הדיון בבקשה לאישור התובענה כייצוגית, את שיעור הנזק והיקפו ואין עליו לכמתו, אלא "די בכך" שיראה כי נגרם לו נזק".

לפיכך, למעלה מן הצורך, ולמען סבר את האוזן והעין בלבד, יפורטו נזקי הקבוצה המשוערים, כלהלן.

66. התובעת תטען כי **נזקה האישי** הינו השבת הכספים שנגבו שלא כדין **בסך של 567.82 ₪** ועתירה לפיצויים לדוגמא מכוח חוק הגנת הצרכן ו/או פיצויים בגין נזק בלתי ממוני עפ"י דיני הנזיקין והחוזים בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות.

67. בנוסף, תעתור התובעת לפיצויים לכל לקוחותיה של הנתבעת, הנמנים על סך של **כ- 570,000** לקוחות המהווים כ- 38% מנתח שוק המנויים על שירותי הטלוויזיה הרב ערוצית בישראל.

68. למען הגילוי הנאות, התובעת בדקה עם מוקד חברת האשראי לגבי זיכויים בחשבונה, ונכון למועד הגשת כתב תביעה זה **טרם התקבלה השבת הכספים מאת הנתבעת.**

69. כמו כן **תטען התובעת לסעד הצהרתי** בו יתבקש בית-המשפט לחייב את הנתבעת להשיב לתובעת ולכל אחד מחברי הקבוצה את **מלוא התשלומים** שנגבו, באופן בלתי כשר מהלקוחות בכל המועדים הרלבנטיים שלאחר מועד סיום תקופת ההתחייבות, ולא רק את ההפרש בין מחיר המצבע לבין מחיר המחירון כי אם את מלוא הסכום מרגע בטלות החוזה בשל אי עמידת הנתבעת בקיום סעיפי החוק.

70. לאור האמור, התובעת תבקש לעצמה ובשם הקבוצה, פיצויים לדוגמא ו/או פיצויים בגין נזק לא ממוני בסך של מינימום **5,000 ₪** לכל לקוח בגין הפרות הבוטות שתוארו לעיל, היינו סך כולל של כ- **258,000,000 ₪** (כאשר לסכום זה יתווספו השבת כספי הקבוצה **בגין כל הפרה פרטנית כאמור בסעיף 66 לעיל, אשר תתברר במהלך הדיון בבקשה**).

**71. כמו- כן, מתבקש בית – המשפט לעתור לסעדים כדלקמן:**

- א. להצהיר כי הנתבעת הטעתה את התובעת ואת חברי הקבוצה ו/או לא גילתה להם גילוי הכרחי, בהתאם לחוק הגנת הצרכן ו/או כי הנתבעים התרשלו כלפי התובעים וכלפי חברי הקבוצה ו/או שהפרו את ההסכם בינם לבין התובעים וחברי הקבוצה ו/או שהתעשרו על חשבונם שלא כדין.
- ב. להורות לנתבעת להימנע ממתן מידע כוזב ללקוחות החברה ומהצגה של מצגים מטעים כמפורט לעיל.
- ג. להורות לנתבעת לעמוד בתנאיו של סעיף 13ב לחוק בדבר משלוח דיווח חצי שנתי אודות תשלומים ששילם הצרכן עבור קבלת השירות.
- ד. לתת, הודעה מסודרת כאמור בתיקון 22 לחוק הגנת הצרכן בכל המועדים הרלבנטיים לתקופת ההודעה ולסיומה של תקופת ההתחייבות.
- ה. להוקיע את נוהג הטעיית הצרכן בכך שלא ניתנת לצרכן הודעה כי העסקה עומדת בפני סיום ולהעניק הגנה יתרה לצרכן בעסקאות הצרכניות הרלבנטיות כדי להתגבר על כוחה העודף של הנתבעת ולהעניש את הנתבעת על התנהגותה המזיקה ולהרתיע ולחנכה על מעשיה הראויים לגינוי ולחזק את ההגנה על זכויותיו הראויות של הצרכן ולקוחות החברה.
- ו. למנוע את אותו אקט סחטני בו נהגה הנתבעת בקשירתו של הלקוח בעסקה חדשה ובהתניית השבת הכספים בהתחייבות נוספת.
- ז. לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת לכל אחד מחברי הקבוצה – פיצוי לדוגמא ו/או פיצוי שאינו ממוני עפ"י דיני הנזיקין או החוזים בגין מעשיה ו/או מחדליה כאמור לעיל.
- ח. לחייב את הנתבעת להשיב לכל אחד מחברי הקבוצה את התשלומים את מלוא התשלומים שנגבו (מחירי המחירון) באופן בלתי כשר מהלקוחות בכל המועדים הרלבנטיים שלאחר מועד סיום תקופת ההתחייבות.
- ט. להגדיר באופן מפורש מהו "מחיר המחירון", שאותו גובה החברה לאחר מועד סיום המבצע, כך שהצרכן יבין בגין מה נגבים ממנו התשלומים החדשים.

72. באם יראה נכון בית המשפט הנכבד לאשר רק חלק מהעילות ו/או מהסעדים כראויים לתובענה ייצוגית, יתבקש בית המשפט הנכבד להתיר לתובעת ולקבוצת הצרכנים אותה היא מבקשת לייצג, לפצל סעדיהם, באופן שיוכלו לתבוע מלוא נזקיהם.

**התובענה הייצוגית**

73. בשל מעשיה ו/או מחדליה של הנתבעת, זכאית התובעת ויתר חברי הקבוצה לפיצוי נזיקי ו/או חוזי ו/או מכח חוק הגנת הצרכן ו/או מדיני עשיית העושר ולא במשפט.

74. הקבוצה אותה מבקשת התובעת לייצג - כל תובע כלפי הנתבעת שהפרה את הוראותיו של חוק הגנת הצרכן לרבות תיקון 22 לחוק ומבלי לפגוע בכלליות האמור, בפרט בדבר אי משלוח הודעה בדבר סיום תקופת ההתחייבות וגביית תשלומים בלתי כשרים וכל

**תובע אשר נקלע לרשתה של הנתבעת ונאלץ להתקשר בתקופת התחייבות נוספת על מנת לקבל השבה של התשלומים שנגבו לאחר בטלות החוזה עם הנתבעת- המועדים הרלבנטיים הינם עסקאות שקדמו ליום 10/01/09 והסתיימו לאחר כניסתו לתוקף של תיקון מס' 22, קרי לאחר 10/01/09.**

75. התובעת רשאית להגיש לבית המשפט הנכבד בקשה זו בהתאם לסעיף 1 בתוספת השניה לחוק הואיל ולאור כל האמור לעיל, יש להם עילות המתאימות לדרישות סעיף זה:

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

76. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה, ובין היתר, הינן כדלקמן:

א. האם בפעולותיהם ו/או מחדליהם הטעו הנתבעים את חברי הקבוצה ?

ב. האם התרשלו הנתבעים כלפי חברי הקבוצה ?

ג. האם התעשרו הנתבעים שלא כדין על חשבון חברי הקבוצה ?

ד. האם הפרו את הוראות חוק הגנת הצרכן?

ה. האם הפרו את הוראות תיקון 22 לחוק הגנת הצרכן?

ו. האם טשטשו את האיזון השוויוני שביקש המחוקק ליצור בין מעמדו הרם של העוסק לבין מעמדו הנחות של הצרכן?

ז. האם רישום "מחיר מחירון", הינו מספק כאשר המחירון לא נרשם בגוף נספח המבצע?

ח. האם יש בנוהגה של הנתבעת סחטנות הצרכן תוך מניעים כלכליים מובהקים?

ט. האם נגרם לחברי הקבוצה נזק, ומה שיעורו ?

77. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין מכל אחד ואחד מהשיקולים הבאים לא כל שכן ממשקלם המצטבר:

א. מספר חברי הקבוצה גדול ופיזורם רב.

ב. לכל אחד מחברי הקבוצה קיימת חוסר כדאיות בניהול הליך משפטי נפרד הואיל והוא צפוי להוצאות וטרחה רבים יחסית לסכום העילה האישית.

ג. גם אם היו חברי הקבוצה עומדים על זכותם ונוקטים הליכים משפטיים נפרדים כנגד הנתבעת היה הדבר גורם עומס מיותר על בתי המשפט לעומת דיון אחד ומאוחד בשאלות המשותפות לכל חברי הקבוצה כמפורט לעיל.

ד. הצורך להימנע מפסיקות סותרות.

ה. לאישור תביעה זו כייצוגית קיים יתרון ברור של הרתעת עוסקים מפני הפרת החוק ונקיטת מעשי הטעיה כלפי הציבור הרחב. הרתעה זו נחוצה באופן כללי

בתחום הצרכנות הטומן בחובם אי-שיוויון אינהרנטי בין העוסק ללקוחות. חשיבותה של הרתעה זו מקבלת משנה תוקף לנוכח המודעות הגוברת של הרשויות במדינה לצורך במתן פיתרון אכיפתי הולם מחד גיסא, אך האמצעים המוגבלים העומדים לרשותן, הגורמים לתופעת תת-האכיפה, מאידך גיסא.

ו. מבחינה זו, נראה כי לא נגזים אם נאמר שלאישורה של תביעה זו כייצוגית יש השלכות חברתיות רחבות והיא הולמת את האינטרסים הציבוריים של מדינת ישראל בשמירת החקיקה הצרכנית.

ז. לגבי חברי קבוצה רבים אישורה של התביעה כייצוגית יגרום להפסקת מרוץ ההתיישנות בתביעתם האישית ולכך שהנתבעים יזכו מן ההפקר בתוך עשיית עושר ולא במשפט, על ידי הקטנת הסיכון הכרוך בתביעות כתוצאה מחלוקף הזמן שבין מחדליהם והפרת התחייבויותיהם לבין המועד בו יוגשו תביעות אישיות – אם וכאשר יוגשו.

ח. היעדרות בית המשפט הנכבד לבקשה זו תקדם את מטרת החקיקה בתובענות ייצוגיות והן את מטרת החקיקה בתחום החקיקה הצרכנית בכלל.

i. אישור התובענה כייצוגית יאפשר זכות גישה לבית המשפט, לאוכלוסייה המתקשה בדרך כלל לעמוד על זכויותיה ולפנות לבית המשפט כיחידים.

ii. אישור התובענה כייצוגית יקדם מאוד את אכיפת הדין והנורמה הראויה כמפורט לעיל ויתרום רבות להרתעה מפני הפרתן.

iii. אישור התובענה כייצוגית היא למעשה הדרך היחידה העומדת בפני חברי הקבוצה – רובה ככולה – שתאפשר להם לקבל סעד הולם בגין הפגיעה שנפגעו מהנתבעים כתוצאה מהפרת הדין על ידם ;

iv. אישור התובענה כייצוגית היא למעשה הדרך היחידה לקיים ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות חברי הקבוצה כלפי הנתבעים.

78. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת הן על ידי התובעת והן על ידי בת כוחם ;

א. לתובעת עילה אישית נגד הנתבעת. התובעת נפגעה פגיעה אישית עקב מחדלי הנתבעת המאפשרת לה הזדהות מלאה עם הקבוצה לגבי אותה פגיעה, הן מבחינה עובדתית הן מבחינה משפטית והן מבחינה רגשית.

ב. לתובעת ולקבוצה זהות אינטרסים מלאה לגבי עילות התביעה.

ג. לתובעת אמונה שלמה בצדקת התביעה והיא בעלת נכונות ונחישות לקיים את ההליך המשפטי.

ד. ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב, שכן התובעת הינה חברת קבוצה טיפוסית שסבלה נזק באופן דומה לשאר חברי הקבוצה.

ה. לתובעת או לב"כ אין מניעים אחרים אלא לקדם מטרת ראויות, לרבות פיצוי על מחדלי הנתבעת והפרותיה את הדין, כמפורט בבקשה זו.

## סוף זכר

79. לאור כל האמור לעיל, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן :

א. לאשר את התובענה כמפורט להלן כ-**"תובענה ייצוגית"**, להתיר לתובעת לנהל את תביעתה כ-**"תובענה ייצוגית"** ולאשרה כ-**"תובעת מייצגת"**, הכל כהגדרתה בסעיף 2 לחוק.

ב. להגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה. לחילופין, להגדיר תת-קבוצה, שלגביה מתעוררות שאלות של עובדה או משפט, אשר אינן משותפות לכלל חברי הקבוצה ובמקרה כזה, להורות על מינוי תובע מייצג או בא כוח מייצג לתת-הקבוצה, ככל שהדבר דרוש כדי להבטיח שעניינם של חברי תת-הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת.

ג. לפרט בהחלטה לאישור התובענה כייצוגית את עילות התובענה ואת השאלות של עובדה או משפט המשותפות לקבוצה.

ד. לפרט בהחלטה לאישור התובענה כייצוגית את הסעדים הנתבעים.

ה. לחילופין, ולשם הזהירות בלבד, יתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את התובענה כייצוגית אף אם לא התקיימו התנאים האמורים, בתוך הבטחת קיומם של תנאים אלה בדרך של צירוף תובע מייצג או בא כוח מייצג או החלפתם, או בדרך אחרת וליתן בהחלטתו הוראות לשם הבטחת ייצוג וניהול עניינם של חברי הקבוצה בדרך הולמת ובתום לב.

ו. לחילופין, ולשם הזהירות בלבד, יתבקש בית המשפט הנכבד לאשר את התובענה כייצוגית גם אם לא מתקיימים לגבי התובעת התנאים לחוק, לפי העניין, ולהורות בהחלטתו על החלפת התובעת המייצגת.

ז. לחייב את הנתבעת, בתשלום פיצוי כספי ובסעדים, כמפורט בבקשה זו, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור ובהקשר זה :

i. להורות כי כל חבר קבוצה יהיה רשאי להוכיח את זכאותו לפיצוי כספי או לסעד אחר בתצהיר שיוגש למשרד ב"כ התובעת ולהורות כי ב"כ התובעת תשמש כ-**"ממונה"** בהתאם להוראת סעיף 20(ב)(1) לחוק.

ii. לחילופין, להורות על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל ועל אופן חישוב חלקו של כל חבר קבוצה ולהורות בדבר חלוקתו בין חברי הקבוצה, באופן יחסי לנזקיהם, של יתרת הסכום שתיוותר אם חבר קבוצה, אחד או יותר, לא דרש את חלקו, לא הוכיח את זכאותו לפיצוי או לסעד, לא אותר או שלא ניתן לחלק לו את חלקו מסיבה אחרת, ובלבד שחבר קבוצה לא יקבל פיצוי כספי או סעד אחר מעבר למלוא הפיצוי או הסעד המגיע לו; ולהורות כי כל יתרת סכום שנותרה לאחר החלוקה לחברי הקבוצה כאמור, תועבר לאוצר המדינה.

ח. להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות העניין.

- ט. להורות על פרסום הודעה לחברי הקבוצה.
- י. להורות על תשלום גמול לתובעת המייצגת אף אם לא אושרה התובענה הייצוגית או שלא ניתנה הכרעה בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה.
- יא. לקבוע את שכר הטרחה של בא הכוח המייצג בעד הטיפול בתובענה הייצוגית, לרבות בבקשה לאישור.

---

שרון ענבר- פדלון, עו"ד  
ב"כ המבקשת