מסמך נגיש

בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7093-06-23 גורודיסקי ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ

תיק חיצוני:

לפני **כבוד השופטת איריס רבינוביץ ברון**

מבקשים
1. רם גורודיסקי
2. רונן בן צבי
ע"י ב"כ עוה"ד עומר פיינטוך ו/או יונתן רפפורט ו/או אדם לוין ו/או רועי ביטון

נגד

משיבה
פלאפון תקשורת בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד רון ברקמן ו/או נחום קובובסקי ו/או שרון מרקוביץ

החלטה

לפניי בקשה לאישור תובענה ייצוגית (להלן: "**בקשת האישור**"), שהוגשה על ידי ה"ה רם גורודיסקי ועל ידי רונן בן צבי (להלן ביחד: "**המבקשים**") כנגד חברת פלאפון תקשורת בע"מ (להלן: "**פלאפון**" או "**המשיבה**"), אשר עניינה בטענות המבקשים כנגד המשיבה כי היא מעלה תעריפים ו/או מחדשת עסקאות למנוייה תוך הפרת חובות הגילוי והיידוע הקבועות בחוק הגנת הצרכן וברישיון ההפעלה שלה.

רקע

1. ביום 4.6.2023 הגיש רם גורודיסקי כתב תביעה ובקשה לאישורה כייצוגית נגד המשיבה (ת"צ (מחוזי מרכז) 6420-06-23 **גורודיסקי נ' פלאפון** (להלן: "**בקשת גורודיסקי**" או "**הבקשה המוקדמת**")).

2. באותו היום, 4.6.2023, הגיש רונן בן צבי כתב תביעה ובקשה לאישור תביעה ייצוגית במסגרת ת"צ 7093-06-23 כנגד המשיבה (להלן: "**בקשת בן צבי**").

3. ביום 4.7.2023 הגישה המשיבה בקשה למותב שדן בעניין בן צבי, כב' השופט רמי חיימוביץ, להעברת הדיון בהתאם לסעיף 7(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "**החוק**").

מסמך זה חתום דיגיטלי

המשיבה טענה כי הוגשה נגדה קודם לכן לבית משפט זה, ובאותו היום, בקשת **גורודיסקי** אשר נקבעה לדיון בפניי, וכי שתי הבקשות לאישור הינן באותו עניין. בהחלטה מיום 4.7.23 הועברה הבקשה להידון בפניי.

4. ביום 9.7.2023 הגישה המשיבה בקשה לפי סעיף 7(ב) לחוק למחוק את בקשת **בן צבי**, היא הבקשה המאוחרת בזמן. הבקשה הועברה לתגובת המבקשים בשני ההליכים.

5. ביום 31.8.2023 הגישו הצדדים בקשה לאישור הסדר דיוני אליו הגיעו לפיו תנוהל כנגד המשיבה בקשת אישור אחת, ההליך בבקשת **גורודיסקי** ייסגר, והמבקשים יגישו נוסח מתוקן של בקשת האישור בנוסח שצורף לבקשה. כן התבקש כי המשיבה תשיב לבקשה תוך 90 יום ממועד המצאתה לידה. הבקשה לאישור הסדר דיוני התקבלה בהחלטה מיום 10.9.2023.

6. ביום 21.9.2023 הוגשה ע"י המבקשים הבקשה לאישור תובענה ייצוגית שבפניי.

7. ביום 8.2.2024 הגישה המשיבה תשובה מטעמה לבקשת האישור.

8. ביום 7.3.2024 הגישו המבקשים תגובה לתשובת המשיבה לבקשת האישור.

9. ביום 19.5.2024 התקיים דיון קדם משפט במסגרתו הודיעו הצדדים כי ישנה הסכמה עקרונית לפנות לגישור ונקבע דיון הוכחות ליום 18.5.2025.

10. הצדדים קיימו הליך של גישור וביום 6.4.25 הודיעו כי לא עלה בידם להגיע להסכמות במסגרת הליך הגישור.

11. ביום 18.5.2025 התקיים דיון הוכחות בו נחקרו המצהירים מטעם הצדדים, המבקשים והמצהירה מטעם המשיבה הגב' חגית שדה, למעט המצהירה מטעם המבקשים הגב' דרורה גורודיסקי.

12. הצדדים הגישו סיכומים בכתב.

<u>בקשת האישור</u>

13. בבקשת האישור הוגדרה הקבוצה הייצוגית כדלקמן:

"**כל לקוחותיה של פלאפון אשר התקשרו עם פלאפון בעסקאות לתקופות קצובות, ואשר פלאפון חידשה את העסקה ו/או העלתה את מחירי השירותים שנכללו בעסקאות אלה מבלי לעמוד בהוראות חוק הגנת הצרכן והוראות הרישיון החלות על פלאפון, וזאת במהלך שבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור ועד להכרעה בה**".

14. בבקשה מתואר כי מר רם גורודיסקי, (להלן: "**גורודיסקי**" או "**המבקש 1**") הינו מנוי של המשיבה בתכנית "SME PLATINUM בשבילך". בהתאם לתוכנית משולם תשלום חודשי

קבוע בסך 49.9 ₪ ב-12 החודשים הראשונים והחל מהחודש ה-13 תשלום חודשי בסך 69.9 ₪. מתום תקופת ההטבה חויב בסך של 69.9 ₪ לחודש. לטענתו, המשיבה העלתה את תעריפיו מבלי שנמסרה לו הודעה בכתב, נפרדת ועצמאית אודות סיום העסקה. כמו כן, המשיבה לא ציינה בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות את מועד סיום העסקה בכל חשבונית/קבלה/הודעה לתשלום בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה. לטענתו, המשיבה גם לא שלחה מסרון 21 ימים לפני מועד סיום העסקה. המבקש 1 הפנה למקרים נוספים בהם נטען כי המשיבה נקטה באותו דפוס פעולה.

15. נטען כי אף אחיו של המבקש 1 ובני משפחה נוספים היו מנויים של המשיבה בתקופה הרלוונטית ולא קיבלו הודעות נפרדות ועצמאיות בכתב בדבר סיום העסקה.

16. כמו כן, מר רונן בן צבי, (להלן: "**בן צבי**" או "**המבקש 2**") היה מנוי של המשיבה בתוכנית "Family Fresh". במשך 12 החודשים הראשונים שילם 39.9 ₪ לחודש ולאחר מכן 79 ₪ לחודש. במאי 2023 שם לב המבקש 2 כי הוא משלם סכום של 88 ₪, ועל מנת להוזיל את התשלום החודשי התקשר עם המשיבה בתוכנית "Super Digital" בעלות של 49 ₪ לחודש, למשך 24 חודשים. לאחר שנחשף המבקש 2 לפסק הדין של בית המשפט העליון בנוגע לחובת היידוע של חברות התקשורת, והבחין כי מחיר המינוי עלה, הוא בירר עם המשיבה מתי היא העלתה את התשלום וכיצד עודכן על כך. מענה המשיבה היה כי לאחר שנתיים הועלה התעריף ל-59.90 ₪ והוא עודכן בחשבוניות וב-SMS.

17. המבקש 2 טוען כי בדק ומצא כי עם סיום תקופת ההטבה במסלול אליו הצטרף, הועלה התעריף החודשי וזאת לאחר שנשלחו לו הודעות בסיפא של החשבונית ומבלי שקיבל הודעת SMS למכשירו והודעה נפרדת וברורה כמתחייב מהוראות סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**"). ככל שהיו נשלחות לו הודעות היה עובר לחבילה בעלת מחיר משתלם יותר ומכאן התביעה.

18. המבקשים טוענים בבקשתם כי המשיבה אינה פועלת בהתאם להוראות סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, הקובע כי עוסק המבקש להאריך עסקה לתקופה קצובה או לשנות תנאי מתנאיה, לרבות העלאת תעריף, מחויב לשלוח לצרכן, במועדים הקבועים בדין, הודעה נפרדת בטרם סיום התקופה והעלאת המחיר.

19. לטענת המבקשים המשיבה חידשה עסקאות ו/או העלתה את המחיר שהיא גובה מלקוחותיה מבלי לשלוח לצרכן הודעה נפרדת, בכתב, מבלי לציין בחשבונית את מועד סיום העסקה או ההתחייבות בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות ומבלי שהיא שולחת לצרכן הודעת

SMS לפני מועד סיום העסקה או השינוי המבוקש ואינה מעבירה ללקוחות תיעוד לשליחת ההודעה.

20. לטענתם, המשיבה נמנעת ממשלוח הודעה נפרדת כאמור, ומסתפקת בציון השינוי בתוך מסמך חשבונית המס החודשית, באופן שאינו בולט ולעיתים מוצנע, המונע מהצרכן לקבל החלטה מושכלת בטרם יחויב בתעריפים גבוהים יותר.

21. המבקשים טוענים כי בנסיבות אלו לא מתקיים החריג הקבוע בהוראת סעיף 13א(ד)(2) לחוק הגנת הצרכן המאפשר לחדש עסקה באופן אוטומטי.

22. עוד מפנים המבקשים לע"א 3849/20 **טמיר נ' סלקום ישראל בע"מ** (פורסם במאגרים, 30.5.2023) (להלן: "**עניין טמיר**"), שם נקבע כי לצורך החלת החריג נדרש כי העוסק ישלח "הודעה נפרדת" וכי הודעה זו נדרשת בנוסף לדרכים המנויות בפסקאות (1)-(3) לסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, ולא לחילופין. בענייננו, המבקשים סבורים כי המשיבה לא שלחה את ההודעות הנפרדות כנדרש ולכן חריג זה לא חל.

23. לפיכך, בהתאם להוראות סעיף 13א במצב זה אין תוקף להתקשרות בין הצדדים ונדרשת השבה של הסכום העודף שנגבה מאז העלאת המחיר.

24. עוד נטען, כי המשיבה מפרה את הוראות הרישיון הכללי שהוענק לה על ידי משרד התקשורת (להלן: "**הרישיון**"). המבקשים מפנים לסעיף 1.ג.75 לרישיון, המחייב את המשיבה לשלוח הודעה מראש ובכתב אודות שינוי התעריפים וכניסתם לתוקף והודעה דומה במסרון. כמו כן, עליה לציין בחשבון הטלפון בו בוצע השינוי, במסגרת חלק "פירוט החשבון", הן את התעריף החדש והן את התעריף שקדם לו, לצד מועד כניסת השינוי לתוקף. נטען כי המשיבה מפרה את ההוראות בכך שאינה שולחת הודעה נפרדת ומשום שהיידוע נעשה בסיפא של החשבונית ולא בחלק העליון שלה.

25. המבקשים טוענים כי הם עושים שימוש מעורב בשירותי המשיבה גם למטרות עסקיות, אך בעיקר שימוש אישי, ביתי או משפחתי שהוא מעיקרי ההתקשרות עם המשיבה ומפנה לרע"א 4159/21 **חברת פרטנר תקשורת בע"מ נ' כרמי** (29.5.2023) (להלן: "**עניין כרמי**"). עוד מפנים המבקשים לתקנות מס הכנסה (שווי שימוש ברדיו טלפון נייד), תשס"ב-2002 בהם נקבע כי שווי השימוש הסלולרי שהועמד לרשות עובד יהיה מחצית בלבד מההוצאות, וכך גם בתקנות מס הכנסה (ניכוי הוצאות מסוימות), תשל"ב-1972 לניכוי הוצאות לעצמאי.

26. המבקשים מעריכים את נזקם האישי בשיעור ההפרש בין התעריף המקורי לתעריף המוגדל שנגבה מהם, וכן בנזק בלתי ממוני בגין טרחה ותחושת כעס וחוסר אונים.

27. עילות התביעה המפורטות בבקשה הן: הפרת הוראות סעיפים 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן; הפרת חובת סעיף 1.ג75 על פי רישיון משרד התקשורת שניתן למשיבה, המהוות הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "**פקודת הנזיקין**"); התעשרות שלא כדין בניגוד לחוק עשיית עושר ולא במשפט תשל"ט-1979 (להלן: "**חוק עשיית עושר**"), ורשלנות לפי סעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין.

28. הסעדים המבוקשים הם להורות למשיבה למסור נתונים מלאים ומדויקים לגבי מספר חברי הקבוצה, לפצות את חברי הקבוצה, לחדול מדרכיה הפסולות ולשלוח הודעות נפרדות בטרם העלאת התעריפים ולהורות על פסיקת כל סעד לטובת חברי הקבוצה כפי שימצא לנכון בית המשפט.

29. כן נטען להתקיימותם של התנאים הנדרשים לאישור התובענה כייצוגית.

<u>עיקרי תשובת המשיבה</u>

30. המשיבה טוענת, בתמצית, כי המבקש 1 נעדר עילת תביעה אישית מאחר שבתקופה הרלוונטית כלל לא היה לקוח של פלאפון אלא אחיו היה הלקוח. המבקש 1 אינו מי שהתקשר עמה בהסכם והוא לא הגורם המשלם אלא אחיו, ולכן המבקש 1 עצמו נעדר יריבות כלפי המשיבה. המשיבה הוסיפה וטענה כי אחיו של המבקש 1 (והמבקש 1 בשלב מאוחר יותר) שהינם עורכי דין מנוסים העוסקים בתחום התובענות הייצוגיות, הצטרפו לשירותי המשיבה כלקוחות עסקיים באופן אקטיבי ולבקשתם, לאחר הצגת מסמכים נדרשים ואף צרכו שירותים עסקיים מובהקים. ככאלה, הם אינם בגדר "צרכן" וצרכו שירותים עסקיים מובהקים, ומכאן שהוראות חוק הגנת הצרכן אינן חלות עליהם.

31. המשיבה טוענת כי חוק הגנת הצרכן חל רק על לקוח פרטי ולשם החלתו על עסקים קטנים יש צורך בשינוי חקיקתי, כפי שאף סבורה רשות הגנת הצרכן. אף הרגולטור הבחין בין לקוחות פרטיים ללקוחות עסקיים, הכוללים גם עוסק מורשה. אחיו של המבקש 1 קיבל הטבות הניתנות רק ללקוחות עסקיים. המנוי של המבקש 1 הצטרף לשירותים עסקיים "שיר במתנה עסקי ("ג'ינגל") ולשירות "חבילת גלישה 5GB עסקי". המשיבה הפנתה לאמור בהסכם לפיו: "**אם הצגת תעודת עוסק מורשה ונרשמת בפלאפון כלקוח עסקי, כל האמור בנספח זה לעניין לקוח פרטי לא יחול עליך לרבות הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א–1981, אשר חלות על 'צרכן' כהגדרתו בחוק זה**" (צורף כנספח 2 לבקשת האישור, עמ' 39 לנומרטור).

32. הניסיון של המבקש להסתמך על עניין **כרמי** אינו יכול לסייע למבקש 1 מאחר שפסק הדין בעניין **כרמי** ניתן על ידי דן יחיד וקביעותיו אינן הלכה מחייבת והן לכאוריות בלבד. כמו כן, נקבע בעניין **כרמי** כי קביעת היקף תחולת המושג "צרכן" היא בהתאם לנסיבות וההצדקות

שבבסיס דיני הגנת הצרכן והעובדות הייחודיות בעניין **כרמי** שונות מאשר בענייננו, כפי שמפורט בתשובה.

33. המשיבה פועלת בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן ושולחת למנויה הודעות להן היא נדרשת בסעיף 13א(ב) לחוק. המשיבה מציינת בעמוד הראשון בהסכם ההתקשרות באופן ברור ומפורש את תקופת ההטבה, מוסרת הודעה נפרדת בדבר סיום התקופה, מודיעה למנוייה על מועד סיום ההטבה בחשבוניות הנשלחות בשלושת החודשים שקודמים למועד סיום ההטבה ושולחת הודעת SMS. ההודעות האלו, מעדכנות בדבר סיום חבילת הטבה או שינוי תעריף צפוי. כך בעניינו של המבקש 2 ושל יתר המנויים הפרטיים. כן נטען כי היא נוהגת באופן שונה מההתנהלות שהייתה בעניין **טמיר**.

34. המשיבה אף טוענת כי סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן אינו קובע כיצד "יודיע" העוסק לצרכן על סיום ההטבה. סעיף 13א(3)(2)(ב) מדבר על הודעה בכתב, המילים "נפרדת ועצמאית" לא מופיעות בסעיפים הרלוונטיים בחוק וההודעה שנשלחה הייתה בעמוד נפרד, עם תאריך וכוללת את הפרטים הנדרשים. המשיבה נהגה כך אף ביחס לגב' דרורה גורודיסקי ולגבי ב"כ המבקש עו"ד פיינטוך. עו"ד פיינטוך אף פעל לנייד את המנוי שלו במועד סיום ההטבה.

35. אין ממש בטענות כי ההודעות בחשבוניות אינן מובלטות.

36. משכך טוענת המשיבה כי מתקיימים תנאי החריג אשר בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן ועל כן המבקשים אינם זכאים לסעד מכוח סעיף 13א(ג) לחוק.

37. המשיבה אף מקיימת את הוראות הרישיון לגבי מתן הודעה. אין בסיס לטענת המבקשים כי ההודעה צריכה להיות בחלק <u>העליון</u> של החשבונית.

38. בנוגע למבקש 2 טוענת המשיבה כי הוא הצטרף למשיבה לתוכנית "Family Fresh", ובעמוד הראשון להסכם ההתקשרות פורט התשלום החודשי הקבוע בסך 39.90 ₪ למשך 12 חודשים ומהחודש ה-13 התשלום היה אמור התשלום החודשי לעלות לסכום של 79 ₪, אך בשל מהלך יזום של המשיבה בתקופת הקורונה, העניקה המשיבה שנה נוספת של ההטבה ללא שינוי והודעה על כך נמסרה למבקש 2. בשל עיצומים אשר נקטו עובדי המשיבה חל שיבוש במשלוח ההודעות בחודשים ספטמבר ואוקטובר 2021 אשר גרמו לשיבוש במתן ההודעה בדבר שינוי התעריף כפי המתואר בתשובה. יחד עם זאת, נשלחה אליו הודעת SMS במועד כנדרש.

39. המשיבה טוענת כי יש לקבוע בעניינה תחולה פרוספקטיבית להלכה בעניין **טמיר** לפיה הודעה צריכה להיות "נפרדת ועצמאית", זאת מטעמי הגינות והסתמכות משום שהמשיבה פעלה בהתאם לדין ולהלכה הפסוקה עד עניין **טמיר**. המשיבה מפנה בעניין זה להלכה כפי שנקבעה

ברע"א 7810/13 **בזק נ' בן דוד** (פורסם במאגרים, 1.9.2014) (להלן: "**עניין בזק**"). לטענתה, עולה מפסק הדין בעניין **בזק** שהודעה הנשלחת עם החשבונית עונה על דרישת ה"הודעה הנפרדת".

40. ביחס להוראות הרישיון המשיבה טוענת כי היא מקיימת את ההוראות של סעיף 75ג לרישיונה העוסק בשינוי תעריפים במלואן ביחס לכלל לקוחותיה העסקיים והפרטיים. המשיבה שולחת הודעת מסרון מראש על שינוי תעריף התשלום החודשי הקבוע בתוכנית גם ללקוחות פרטיים וגם ללקוחות עסקיים. המשיבה טוענת כי הדרישה לפיה נדרש יידוע בחלק העליון של החשבונית בדבר שינוי התעריפים ומועד כניסתם לתוקף היא מומצאת ואין לה אחיזה כלשהי בסעיף 1.ג75 לרישיון.

41. המשיבה הוסיפה וטענה כי גם יתר עילות התביעה נשללות. לשיטתה, אין בסיס לעילות מכוח חוק הגנת הצרכן, ולא מתקיימים יסודות עילות התביעה הנטענות בגין הפרת חובה חקוקה, רשלנות או עשיית עושר ולא במשפט.

42. לעניין הנזק הממוני, נטען כי לאור ההודעות שנשלחו, המבקשים וחברי הקבוצה ידעו או שהיה עליהם לדעת על השינוי בתשלום החודשי ולכן יכלו לפעול בעניין. נטען כי אין בסיס לטענה בדבר קיומו של נזק לא ממוני, ולכל היותר מדובר בזוטי דברים.

43. למעלה מן הצורך טענה המשיבה כי אין לאשר את התובענה כייצוגית. זאת, מאחר שהקבוצה מוגדרת באופן כוללני וגורף הכולל מקרים שונים בתכלית המחייבים בירור פרטני. כמו כן, נטען כי המבקשים, שהינם עורכי דין מנוסים העוסקים בתחום התובענות הייצוגיות, פעלו בשיהוי תוך העלאת טענות בדיעבד, באופן שאינו תואם את עקרון תום הלב הנדרש ממי שמבקש לייצג קבוצה.

<u>עיקרי תגובת המבקשים לתשובת המשיבה</u>

44. בכתב התגובה, שבים המבקשים ומדגישים כי בניגוד לעמדת המשיבה כי ההודעה הנפרדת יכולה להיות מוטמעת בין מספר עמודים בחשבונית, נקבע בעניין **טמיר** מפורשות כי העוסק חייב לשלוח הודעה נפרדת ועצמאית בנוסף לדרכי הידוע האחרות המנויות בסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן. על כן, יש לקבוע כי פלאפון הפרה לכאורה את חובת היידוע הקבועה בחוק הגנת הצרכן מאחר וההודעה אינה נפרדת מן החשבונית אלא מופיעה בעמ' 4 מתוך 7 בחשבונית, כפי שהיא מודה בתצהירה בנוגע ללקוחות להם נשלח מכתב פיזי בדואר.

45. כן נטען כי המבקשים בעלי עילות תביעה אישיות כנגד המשיבה, וכי המבקש 1 בא בגדר "צרכן", חשבונות המנוי של המבקש שולמו מחשבון בנק השייך למבקש 1 במשותף עם אחיו (נספח 4 לתצהיר המבקש 1). בתוך כך חוזרים המבקשים על טענותיהם בדבר גרימתה של פלאפון לנזקים ממוניים ובלתי-ממוניים לחברי הקבוצה.

46. באשר לעמדתה של המשיבה כי יש להחיל את הקביעות בעניין **טמיר** פרוספקטיבית, טוענים המבקשים כי טענה זאת נדחתה בפסק הדין בעניין **טמיר**, ומפנים לסעיף 49 לפסק דינה של כב' השופטת ברק-ארז, אליה הצטרפו שאר חברי ההרכב.

47. באשר לטענת המשיבה כי היא שולחת את ההודעה רק ללקוחות פרטיים ולא עסקיים כיוון שחוק הגנת הצרכן אינו חל עליהם, לשיטת המבקשים טענה זו נדחתה במפורש בעניין **כרמי**. המבקשים טוענים כי השאלה האם מדובר בצרכן אינה תלויה בשאלה כיצד מכנה המשיבה את לקוחותיה, אלא המבחן הוא האם השימוש שנעשה בשירותיה של המשיבה הוא שימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי. ככל שהתשובה על כך היא חיובית המשיבה מחויבת לנהוג בהתאם לסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן.

<u>תמצית סיכומי הצדדים</u>

48. בסיכומיהם חזרו הצדדים על טענותיהם בכתבי הטענות והוסיפו עליהן. להלן יובאו בתמצית הטענות שיש בהן כדי להוסיף על הנאמר.

<u>סיכומי המבקשים</u>

49. המבקשים טוענים כי בהתאם להוראות סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן המשיבה צריכה לשלוח ללקוח ארבע הודעות כאשר מסתיימת עסקה לתקופה קצובה. לטענת המבקשים מדובר בארבע הודעות מצטברות: הראשונה בחשיבותה היא ההודעה הנפרדת והעצמאית (והנבדלת משאר ההודעות) הכוללת את מועד סיום העסקה, ואשר ניתנה בתוך תקופת ההודעה כאמור בסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן. בנוסף, על המשיבה להודיע ללקוח בשלוש דרכים נוספות על מועד סיום העסקה לתקופה קצובה: בהסכם ההתקשרות, בשלוש החשבוניות טרם סיום העסקה באופן מובלט במיוחד, ובמסרון כאמור בסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן.

50. בהתאם להוראות סעיף 13א(ג) לחוק הגנת הצרכן הכלל הוא שבתום התקופה בה שילם הצרכן מחיר מוזל, ההסכם בין הצדדים יבוטל והעסקה לא תוארך, גם אם נקבע כי תימשך במחיר יקר יותר. החריג לבטלות הוא כאשר התקבלה בתקופת ההודעה הסכמה מפורשת מצד הצרכן להארכת ההתקשרות לתקופה נוספת. חריג נוסף הינו מסירת הודעה בכתב בהתאם להוראת סעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן. המבקשים מפנים לעניין **טמיר** וטוענים כי אמצעי היידוע המנויים בפסקאות (1)-(3) נדרשים כולם בנוסף להודעה עצמאית ונפרדת, לצורך תחולת החריג המאפשר המשך התקשרות במחיר הגבוה.

51. המבקשים טוענים כי המשיבה מודה כי עד ליום 30.5.2023, מועד פרסום ההחלטה בעניין **טמיר**, היא לא שלחה הודעה נפרדת במסמך בכתב ללקוחותיה, וההודעה הייתה כחלק

מהחשבונית. המבקשים טוענים כי אין לקבל את טענות המשיבה כי מדובר בהודעה נפרדת ממספר טעמים.

52. ראשית, ההודעה אינה נפרדת ועצמאית באופן שמובחן מהחשבונית כפי שנקבע בעניין **טמיר**, אלא שזורה בתוך מעמקי החשבונית; שנית, התנהלות המשיבה אינה משרתת את תכלית הוראות החוק, שהינה כי הלקוחות ישימו לב לשינוי במחיר החבילה, ואף מטעם זה אין לראות בהודעה שצורפה בעמוד הרביעי לחשבונית כהודעה נפרדת כדין; שלישית, בהתאם להתנהלותה של המשיבה בפועל וכפי שעולה מנוהל הזיכוי של החברה, המשיבה לא סברה בזמן אמת כי ההודעה שהיא הכמינה בעמוד ארבע לחשבונית מהווה הודעה נפרדת, אלא התייחסה אליה כהודעה במסגרת החשבונית ומיקומה של ההודעה בעמוד ארבע נבע מהחלטה של הלשכה המשפטית כפי שעולה מעדות המצהירה מטעם המשיבה.

53. בנוגע להסתמכותה של המשיבה על פסק הדין בעניין **בזק**, לטענת המבקשים בית המשפט לא דן שם בחובה לשלוח הודעה נפרדת ללקוחות וכן מהן מאפייניה של הודעה נפרדת ובאיזה דרך יש לשלוח אותה. כמו כן, פסק הדין ניתן קודם לתיקון שבוצע בחוק הגנת הצרכן, כפי שנקבע גם בעניין **טמיר**.

54. באשר לטענת המשיבה לתחולה פרוספקטיבית של עניין **טמיר** מפנים המבקשים לאמור בפסק הדין בעניין **טמיר** וטוענים כי אין כל הצדקה להחיל את קביעותיו באופן פרוספקטיבי בלבד.

55. נטען שאין מחלוקת באשר לכך שהמשיבה אינה שולחת הודעה נפרדת ללקוחות שהיא מגדירה כלקוחות עסקיים. כעולה מראיותיה ומעדותה של נציגת המשיבה נשלחת ללקוחות עסקיים הודעת SMS. כמו כן, לקוחות עסקיים מוגדרים אצל המשיבה כמי שהעבירו מסמכים המלמדים על כך שהם עסקיים, והיא אינה בוחנת האם הם מבצעים שימוש "אישי" בשירותיה.

56. באשר לטענת המשיבה כי חוק הגנת הצרכן אינו חל על לקוחות אותם היא מכנה עסקיים, טוענים המבקשים כי היא אינה מתיישבת עם שורת החלטות שניתנו על ידי בתי המשפט ונדחתה במפורש בעניין **כרמי**. אין משמעות לכינויים ולסיווגים השונים בהם מכנה המשיבה את לקוחותיה, והמבחן הוא האם מקבל השירות עושה שימוש שעיקרו אישי ביתי או משפחתי, והאם מצדיקים יחסי הכוחות שבין הצדדים לפטור את המשיבה מתחולת חוק הגנת הצרכן. המשיבה מחייבת את מנוייה, גם העסקיים, בשימוש אישי, כנדרש לצורך הגדרת "צרכן" בחוק הגנת הצרכן, ועל כן היא מנועה מלטעון כי אינם זכאים להודעה על תום ההטבה.

57. כן נטען כי המשיבה הפרה את חובת היידוע על תום העסקה במסגרת החשבונית במספר הפרות: בניגוד לסעיף 1.ג75 לרישיון המשיבה יידעה את הלקוחות בתיבת הודעות למנוי ולא במסגרת פרק פירוט החשבון ולא הדגישה בהבלטה מיוחדת את מועד סיום העסקה בניגוד להוראת סעיף 13א(ב)(2) לחוק הגנת הצרכן.

סיכומי המשיבה

58. המשיבה טוענת כי הוכח, גם בעדותה של המצהירה מטעמה, הגב' שדה מטעמה (ר' עמ' 32-34 לפרוט' הדיון) כי המשיבה מודיעה על מועד סיום התקופה בכל אחת מארבעת הדרכים המפורטות בסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן: בהסכם ההתקשרות מפורטת התוכנית לרבות תקופת ההטבה ומועד סיומה והסכום שיגבה לאחר תום התקופה; עד לפסק הדין בעניין **טמיר** המשיבה מסרה הודעה נפרדת על גבי עמוד נפרד על סיום התקופה כנדרש ברישא של סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן; המשיבה מודיעה על סיום תקופת ההטבה בתיבת ההודעות בשלוש החשבוניות הקודמות למועד סיום ההטבה; המשיבה שולחת מסרון בדבר סיום תקופת ההטבה 21 ימים לפני מועד סיומה.

59. אין בסיס לטענת המבקשים כי המשיבה מפרה את החובה הנזכרת ברישא של סעיף 13א(ב). מעבר למשלוח שלושת סוגי ההודעות, שלחה המשיבה הודעה נפרדת העומדת בפני עצמה, בדבר סיום התקופה, על עמוד נפרד המתייחס אך ורק לעניין זה. הודעה זו צורפה לחשבונית בעמוד הראשון האפשרי מבחינה רגולטורית, מיד לאחר סיכום החשבון. הודעה כזו לא הייתה קיימת בעניין **טמיר**. הודעה זו שנשלחה על ידי המשיבה תואמת את ההלכה שנקבע בפסק הדין בעניין **בזק**, ואשר הייתה בתוקף עד עניין **טמיר**, לפיה משלוח הודעה בדבר סיום תקופת ההטבה יחד עם החשבונית החודשית מהווה עמידה בתנאי סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן. אף יותר מכך, המשיבה לא צרפה את ההודעה בעמוד האחרון של החשבונית כפי ההודעה שאושרה בעניין **בזק**, אלא צרפה את ההודעה בעמוד הראשון האפשרי מבחינה רגולטורית, כך שלקוח המסיים לעבור על החשבון עובר מיד לראות את ההודעה בדבר סיום ההטבה. על כן, טוענת המשיבה אין לאשר ניהול תביעה ייצוגית כנגדה עד עניין **טמיר**, וכי יש להחיל את ההלכה באופן פרוספקטיבי משיקולי הגינות והסתמכות.

60. בעניין **טמיר** ניתנה פרשנות חדשה לאופן שיש לשלוח את ההודעה בהתאם לרישא סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, כנפרדת ועצמאית, וכל עוד לא נמסרה אותה הודעה לא חל החריג הקבוע בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן. בעניין **טמיר**, סלקום לא שלחה את ההודעה ולכן לא חל החריג. אך בניגוד לסלקום, המשיבה כן שלחה את ההודעה בהתאם להלכה הנוהגת ולפרשנות סבירה לסעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן שהמילים "נפרדת ועצמאית" אינן כלולות בו. לאחר פסק דין **טמיר** החליטה המשיבה לשלוח את ההודעה בקובץ נפרד, ואף לדעת המבקשים שליחת שני קבצים נפרדים היא תקינה. לעניין טענת המבקשים כי שליחת שני המסמכים בדואר רגיל במעטפה אחת אינה כדין, יצוין כי טענה זו אינה קיימת או נתמכת בעניין **טמיר**, ונציגת המשיבה העידה כי מדובר בשני מכתבים נפרדים באותה מעטפה, כאשר ההודעה מופיעה ראשונה ולאחר מכן החשבונית.

61. לעניין הטענה כי ההודעה איננה מופיעה במיקום הנדרש ובאופן מודגש, בשלושת החשבוניות הנשלחות לפי סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, מציינת המשיבה כי מדובר בהרחבת חזית אסורה, לאחר שטענת המבקשים בבקשת האישור כי היידוע צריך להיות בחלק העליון של החשבונית, נזנחה בסיכומים.

62. המשיבה טוענת כי חוק הגנת הצרכן אינו חל על לקוחות עסקיים, וכי המבקשים לא הוכיחו אחרת. המשיבה מסווגת לקוחות בהתאם לרישיונה, ולקוח המבקש להצטרף כלקוח עסקי ומציג אסמכתאות לכך, מסווג ככזה ונהנה מהטבות ושירותים המיועדים ללקוחות עסקיים.

63. המשיבה סבורה שטענת המבקשים לפיה נקבע בעניין **כרמי** שחוק הגנת הצרכן חל על לקוחות עסקיים, שגויה. כמו כן, בנסיבות המקרה דנן יש לציין כי אין המדובר – כפי שהיה בעניין כרמי – במצב של הצטרפות בטעות כלקוח עסקי, אלא הצטרפות מכוונת ומרצון לשירותי המשיבה כלקוח עסקי, כפי שתואר. המשיבה מקפידה כי רק לקוחות עסקיים יצורפו למסלול העסקי.

64. המשיבה סבורה כי המבקש 1 לא עמד בנטל להוכיח כי השימוש העיקרי במכשיר הטלפון שלו הוא "אישי, ביתי או משפחתי". מעבר לכך, לשיטת המשיבה התנהלותו של המבקש 1 מלמדת על ידיעתו שבעניינו חוק הגנת הצרכן לא חל על לקוחות עסקיים ויוצרת מניעות ושיהוי. על כל פנים מבהירה המשיבה כי בהתאם לרישיון היא שולחת מסרון ללקוחות העסקיים בדבר סיום תקופה ההטבה.

65. כן טוענת המשיבה כי למבקשים ולחברי הקבוצה לא נגרם נזק. לשיטתה, משהוכח כי המשיבה פעלה בהתאם להוראות הדין ולהסכם ההתקשרות וגבתה את התשלום החודשי בהתאם להם, המבקשים וחברי הקבוצה ידעו או למצער צריכים היו לדעת על השינוי בתשלום החודשי נוכח ההודעות שנשלחו בנידון. משכך, המבקשים יכולים היו לנקוט בפעולה כגון מעבר לתוכנית אחרת או מעבר לחברת סלולר אחרת.

66. באשר לנזק בלתי ממוני, נטען כי המבקשים העלו טענות חדשות בסיכומיהם שלא נזכרו בבקשת האישור, שם נטען כי ההתנהלות גרמה לטרחה ותחושות כעס וחוסר אונים. כן צוין שגם לטענות החדשות – סבורה המשיבה – אין בסיס. בכל מקרה, אין המדובר בסוג המקרים החריגים שבהם ניתן לטעון לנזק מסוג זה.

67. כמו כן, נטען כי לא עומדת למבקשים עילת תביעה, וכי יתר תנאי הסף הנדרשים לאישור תובענה כייצוגית אינם מתקיימים.

סיכומי תשובה מטעם המבקשים

68. המבקשים סבורים כי טענות המשיבה לעניין **בזק** שגויות, וכי הובהר שם שבית המשפט אינו דן בשאלה אם ההודעה שצורפה לחשבונית עומדת בדרישות סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן. משכך, טוענים המבקשים, המשיבה לא יכולה לטעון להסתמכות על עניין זה.

69. בנוסף לכך, המבקשים חולקים על הטענה בדבר תחולה פרוספקטיבית של ההלכה בעניין **טמיר**.

70. עוד מציינים המבקשים כי לקוחות עסקיים גם בהם בגדר צרכנים, וכי רישיון פלאפון לא גובר על הוראות החוק בעניין זה, ולכן אין הוא יכול להוציא לקוחות מהגדרת "צרכן" בהתאם לחוק הגנת הצרכן.

<u>דיון והכרעה</u>

71. בחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "**החוק**") נקבע כי על מנת לאשר תובענה ייצוגית, צריכים להתקיים התנאים הבאים:

"8.(א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;

(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;

(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;

(4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב".

72. בכל הנוגע לתנאי הראשון, שעניינו בקיומה של אפשרות סבירה שהשאלות המשותפות תוכרענה לטובת הקבוצה, נקבע כי הנטל המוטל על התובע בשלב זה אינו הנטל הרגיל של הוכחה במאזן הסתברויות הנדרש במשפט האזרחי. יחד עם זאת, נקבע כי אין לקבוע מידת הוכחה קלה מדי, שכן יש להגן באופן מידתי גם על זכויות הנתבעים החשופים לסיכון כלכלי גבוה, ושרף הוכחה נמוך מדי עלול לדחוף אותם להסכמי פשרה גם בתביעות שאין בהן ממש. לפיכך, נפסק כי בשלב בקשת האישור יש לבחון האם קיימת תשתית ראייתית מספקת שמקימה סיכוי סביר להכרעה לטובת המבקש, שניתן לומר כי היא מגלה עילת תביעה טובה (ר' למשל: רע"א 2128/09 **הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי** (פורסם במאגרים, 05.07.12), פס' 12 ו-15; רע"א 729/04 **מדינת ישראל נ' קו מחשבה בע"מ** (פורסם במאגרים, 26.04.10), פס' 10).

73. אם כן, שתי הסוגיות העיקריות הדורשות הכרעה הינן – (1) **האם קיימת תשתית ראייתית מספקת לטענות המבקשים לפיהן המשיבה לא קיימה את דרישות חוק הגנת הצרכן והרישיון בנוגע ליידוע אודות סיום תקופת ההטבה בה נגבה תעריף נמוך יותר**; ו-(2) **האם ההוראות הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן עשויות לחול גם על לקוחות המשיבה במסלול עסקי**.

<u>הודעה נפרדת ועצמאית</u>

74. סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן קובע הוראות הנוגעות להודעה שעל העוסק למסור לצרכן לקראת תום התקופה שבה סופקו הטובין או השירותים במחיר המוזל, במסגרת עסקה צרכנית "לתקופה קצובה" כהגדרתה בסעיף 13א(א) לחוק הגנת הצרכן.

75. באופן משלים, קבועה בחוק מגבלה בסעיף 13א(ג)(1) בכל הנוגע להמשך ההתקשרות לאחר מועד סיום העסקה, לפיה "**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**". לפי סעיף 13א(א) בגדר "מועד סיום העסקה או ההתחייבות" נכלל גם בס"ק (2): "מועד סיום התקופה שבה נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם לפי פיסקה 2 להגדרה האמורה".

76. חיובו של לקוח לאחר תום התקופה הקצובה ללא הסכמה מפורשת עולה כדי עוולה לפי פקודת הנזיקין. כך, בעניין **טמיר** (פס' 8):

יוער כי חיובו של לקוח לאחר תום התקופה הקצובה ללא הסכמה מפורשת לכך ושלא על-פי ההסדר הקבוע בסעיף 13א(ד) לחוק הגנת הצרכן עולה כדי עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: פקודת הנזיקין). זאת, בהתאם לאמור בסעיף 31 לחוק.

77. אולם, למגבלה זו מספר חריגים, בין היתר במקרה בו התקבלה בתקופת ההודעה או לאחריה הסכמה מפורשת מצד הצרכן להארכת ההתקשרות בתקופה נוספת. החוק מונה חריגים נוספים שבהתקיימותם תימשך ההתקשרות בין הצדדים אף לאחר מועד סיומה גם מבלי שניתנה הסכמה מפורשת לכך (ור' עניין **טמיר**, פס' 2-8 לפסק דינה של השופטת ברק ארז).

78. הוראות אלו רלוונטיות שכן בקשת האישור עניינה, כמפורט לעיל, במצבים שבהם לפי הסכם ההתקשרות ניתנת הטבה לתקופה מסוימת שלאחריה עולה התעריף החודשי.

79. בעניין **טמיר** נדונו סוגי ההודעות אשר בהתאם לסעיף 13א(ב) לחוק, עוסק מחויב ליידע באמצעותן את הצרכן בדבר סיום תקופת ההטבה. כך נפסק שם:

"ראוי לפתוח את מלאכת הפרשנות בניתוח לשוני של סעיף 13א(ב) לחוק. להערכתי, בחינת נוסחו של הסעיף אינה מותירה מקום לספק באשר לכך שיש צורך במתן הודעה נפרדת

ומבחנת בדבר מועד הסיום של תקופת ההטבה. כך, בחלקו הראשון מורה הסעיף כי בעסקה לתקופה קצובה "יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות". בהמשך לכך, נקבע כי "המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה": בחוזה, בכל חשבונית בשלושת החודשים האחרונים של ההתחייבות, וכן במסרון 21 ימים לפני מועד הסיום. לשונו של הסעיף היא אפוא ברורה, וכוללת במפורש את המילה "גם". זו מלמדת כי אמצעי היידוע המנויים בפסקאות (1)-(3) נדרשים (כולם) בנוסף להודעה עצמאית ונבדלת הנזכרת בתחילת הסעיף ואינם בגדר תחליף לה. הדברים אף נלמדים מן העובדה כי חלקו הראשון של הסעיף מתייחס במפורש לעדכון בתקופת ההודעה (קרי התקופה שבין 60 ימים ל-30 ימים לפני סיום ההתקשרות), בעוד חלקו השני של הסעיף מתייחס לאמצעים אשר, למצער בחלקם, נדרשים בשלב מאוחר לתקופת ההודעה (כך ביחס למשלוח המסרון 21 יום לפני סיום ההתקשרות). במלים אחרות, הסעיף, כפשוטו, מטיל על העוסק מספר חובות מצטברות באשר ליידוע הצרכן על סיומה הקרב של תקופת ההטבה, באופנים ובמועדים שונים כמפורט בו. דרישות אלו מחייבות את העוסק, בראש ובראשונה, להודיע לצרכן במהלך תקופת ההודעה על סיום העסקה במחיר המוזל – בנפרד מכל הודעה אחרת. מכאן ניתן ללמוד כי יש ליידע את הצרכן – בנוסף, ולא לחלופין – גם בשאר הדרכים המנויות בפסקאות (1)-(3) של הסעיף. כל פרשנות אחרת אינה מתיישבת עם לשונו הבהירה והמפורשת של הסעיף.

33. לאמיתו של דבר, מסקנה זו מתחייבת אף מתכליתו של סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן. כאמור, סעיף זה נועד להגביר את מודעותם של הצרכנים לפרטי העסקאות שבהן התקשרו ולחייב עוסקים לפעול בשקיפות ביחס לתנאי ההתקשרות, תוך גילוי ויידוע מלאים לקראת שינוי שצפוי לחול במחיר ... בכך נועד הסעיף להביא לידי ביטוי את התכלית הכללית העומדת ביסוד דיני הגנת הצרכן, מתוך רצון "לצמצם את פערי המידע המובְנִים בין הצרכן והעוסק, במידה שתאפשר לצרכן לקבל החלטה מושכלת ועניינית בדבר כדאיות העסקה הצרכנית המוצעת לו" (ראו: עניין רמי לוי, בפסקה 3). כך, הסעיף עוסק בסוגי עסקאות מוגדרים, שבמסגרתם עלול הצרכן "להתפתות" להתקשר בחוזה אטרקטיבי מבלי להפנים את כלל משמעויותיו הכספיות העתידיות. זאת, כפי שציינתי בעבר, על רקע "התופעה של החתמת צרכנים על חוזה אטרקטיבי לתקופה קצובה, מבלי שהם מודעים במידה מספקת לאפשרות שהארכתו תיעשה במחיר גבוה יותר, לעתים גבוה בהרבה" (עניין רוזנברג, בפסקה 8). על רקע החשש המתואר, סעיף 13א(ב) לחוק מעגן חובות יידוע מקיפות המוטלות על העוסק, אשר נדרש לעמוד בכל אחת ואחת מהן. בדרך זו מובטח יידוע אפקטיבי של הצרכן המבוסס על הפניית תשומת לבו ל"אותיות הקטנות" של החוזה שהוא עלול לשכוח, וכך מושגת התכלית הצרכנית של החוק"... (שם, פס' 32-33, ההדגשות במקור).

"עוד יש לציין כי סעיף 13א(ב) לחוק תוקן בהמשך במסגרת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 44), התשע"ו-2016. בתיקון זה נוספו הסיפא של פסקה (2) הקובעת שמועד סיום העסקה יצוין על גבי החשבונית בהבלטה מיוחדת, וכן חובת היידוע באמצעות מסרון בפסקה (3)...". (שם, פס' 36).

80. כאמור, השאלה בשלב זה הינה האם קיימת תשתית ראייתית שמקימה סיכוי סביר להכרעה לטובת המבקשים בטענתם כי המשיבה לא עמדה בדרישות החוק כפי שפורשו בפסיקה לעיל, באופן שבו היא יידעה את לקוחותיה בדבר סיום העסקה הקצובה.

81. המבקשים טוענים, כאמור, כי המשיבה הפרה את חובתה לשלוח הודעה נפרדת ללקוחותיה על סיום תקופת ההטבה. הם מציינים כי פלאפון לא שלחה מסמך נפרד, אלא "הכמינה" את ההודעה בתוך החשבונית שלה, שאינה עולה בקנה אחד עם הקביעה בעניין **טמיר**.

82. מנגד, המשיבה טוענת כי היא פעלה בהתאם לדין, בכך שהיא שלחה למנוייה את ההודעות הנדרשות. כך, בהסכם ההתקשרות מפורטים תנאי התוכנית לרבות תקופת ההטבה וסיומה; כן נשלחה הודעה נפרדת בדף המצורף לחשבונית בדבר סיום תקופת ההטבה והתנאים שיחולו לאחריה; ונשלח SMS למנויים בדבר סיום תקופת ההטבה. משכך, נטען כי המשיבה עומדת בתנאי החריג הקבוע בסעיף 13א(ד)(2) לחוק הגנת הצרכן.

83. כן מדגישה המשיבה כי עד לפסק הדין בעניין **טמיר** פעלה בהתאם ללשון החוק וההלכה שניתנה בפסק דין **בזק**, ולאחר מתן פסק דין **טמיר** "החמירה" – כלשונה – את דרכי היידוע ושינתה את אופן משלוח ההודעה כך שהיא נשלחת כקובץ נפרד ומובחן לגמרי מהחשבונית.

84. אני סבורה כי קיימת אפשרות סבירה שיקבע כי צירוף ההודעה לקראת סיום העסקה יחד עם החשבונית, כפי שעשתה המשיבה גם לשיטתה עצמה, עד שניתן פסק הדין בעניין **טמיר**, איננה עומדת בדרישה כפי שפורשה בפסיקה בעניין **טמיר**, לפיה יש "**להודיע לצרכן במהלך תקופת ההודעה על סיום העסקה במחיר המוזל – בנפרד מכל הודעה אחרת**" (**שם**, פס' 32, ההדגשה הוספה – א.ר.ב). על אף שנטען על ידי המשיבה אחרת, לכאורה אין המדובר בהודעה נפרדת ועצמאית. זאת, מהטעם הפשוט שההודעה נשלחה יחד עם החשבונית באופן שיוצר קושי לקבל את טענת המשיבה שמדובר במשלוח של "הודעה נפרדת".

85. עוד יצוין כי בהתאם לפסיקה, תכליתה של חובת היידוע הקבועה בחוק הגנת הצרכן הינה "**להגביר את מודעותם של הצרכנים לפרטי העסקאות שבהן התקשרו ולחייב עוסקים לפעול בשקיפות ביחס לתנאי ההתקשרות, תוך גילוי ויידוע מלאים לקראת שינוי שצפוי לחול במחיר**" (עניין **טמיר**, פס' 33), זאת במטרה להבטיח "**יידוע אפקטיבי של הצרכן המבוסס על הפניית תשומת לבו ל"אותיות הקטנות" של החוזה שהוא עלול לשכוח, וכך מושגת התכלית**

הצרכנית של החוק" (**שם**). דומה כי אופן היידוע שבו נקטה פלאפון לכאורה אינו מקיים באופן מלא תכליות אלו, כאשר מדובר ביידוע החופף את היידוע בחשבונית, ויש בכך, לכל הפחות, בכדי להטות את הכף לטובת הסיכוי הסביר להכרעה לטובת המבקשים, כנדרש לשלב זה.

<u>טענות להפרות נוספות של חובת היידוע</u>

86. המבקשים טוענים כי המשיבה אף הפרה את הוראות סעיף 13 בכל הנוגע להודעות שנכללו בחשבוניות, שכן לטענתם המשיבה לא עמדה בהוראות סעיף 13א(ב)(2) לפיו בחשבוניות "**המועד האמור יצויין בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות**".

87. המבקשים טוענים כי המשיבה אף לא עמדה בתנאי הרישיון שכן לא שלחה כנדרש בסעיף 1.ג75 לרישיון הודעה נפרדת כנדרש; כי היה עליה לציין במסגרת "פירוט החשבון" הן את התעריף החדש והן את התעריף שקדם לו לצד מועד השינוי, וכי ההודעה לא הופיעה בחלק העליון של החשבונית אלא בסופה.

88. המשיבה טוענת כי ההודעות בחשבוניות עומדת בתנאי סעיף 13 והרישיון וכי אין בסיס לטענה של המבקשים כי ההודעה צריכה להיות בחלק העליון של החשבונית.

89. מעיון בחשבוניות שצורפו לבקשת האישור נראה כי ישנה הדגשה של הכותרת: "**<u>להלן מועדי סיום תקופות שירותים/הטבות שונות</u>**". המועד, המפורט כחלק מהמלל שלאחר מכן, אינו מודגש כשלעצמו. ככל שאי הדגשת המועד עצמו היתה הקושי היחיד שהמבקשים היו מצביעים עליו בבקשת האישור, מבחינת עמידה בדרישות סעיף 13, ספק אם היה בכך כדי להצדיק לאשר את התובענה הייצוגית. אולם, מאחר ומצאתי כי יש יסוד לטענה בדבר אי משלוח הודעה נפרדת, אני סבורה כי יהיה זה נכון לבחון במסגרת בירור התובענה אף את הטענה להפרת נוספת של חובת היידוע, שכן מכלול ההודעות נועדו להשיג את אותה מטרה, ולכן יש קשר בין הדברים.

90. באשר לטענות להפרת תנאי הרישיון, לא מצאתי כי המבקשים הניחו בסיס מספק לכך.

לאור המסרונים שנשלחו, לא שוכנעתי כי המבקשים הניחו בסיס לטענה בדבר אי משלוח הודעה מראש לפי תנאי הרישיון.

בכל הנוגע להודעה שנכללה בחשבונית, לא מצאתי שהמבקשים ביססו את הטענה כי מיקום ההודעה לא היה תקין.

לגבי הטענה כי המידע היה צריך להופיע במסגרת "פירוט החשבון" ולא כפי שנעשה במסגרת "תיבת ההודעות למנוי", משמדובר בתיבה שבאה מיד לאחר פירוט החיובים, לא שוכנעתי כי מדובר בהפרה של ממש ולכל היותר מדובר בעניין טכני שאינו מצדיק ניהול תביעה ייצוגית בגינו.

טענה לתחולה פרוספקטיבית

91. המשיבה טוענת כי יש להחיל עליה את ההלכה שנקבעה בעניין טמיר באופן פרוספקטיבי. המשיבה טענה כי מן הראוי לעשות כן מאחר ופעלה בהתאם להלכה בעניין **בזק**, שקדמה לעניין **טמיר**. עוד צוין על ידה כי בשונה מעניין **טמיר**, שם כלל לא נשלחה הודעה נפרדת, המשיבה כן שלחה הודעה נפרדת, הגם שנשלחה יחד עם החשבונית. המבקשים טוענים, כאמור, כי יש לחייב את המשיבה להשיב את גביית היתר.

המבקשים מצידם, טענו שאין בסיס לטענת המשיבה כי יש להחיל בעניינה את הלכת **טמיר** בתחולה פרוספקטיבית.

92. באשר לטענה של המשיבה כי להבדיל ממצב הדברים בענין **טמיר**, בשל כך שנשלחה על ידה הודעה נפרדת, אני סבורה, כאמור, שיש קושי עם ההודעה כפי שנשלחה.

ובכל הנוגע לטענה שהמשיבה פעלה לפי הלכת **בזק**, לא למותר לציין כי במסגרת ההחלטה בבקשה לקיום דיון נוסף בעניין **טמיר** (דנ"א 4517/23 **סלקום ישראל בע"מ נ' טמיר** (פורסם במאגרים, 17.8.2023)) נקבע שאין סתירה בין הקביעות בעניין **טמיר** לעניין **בזק** שכן בעניין **בזק** לא התעוררו השאלות העקרוניות לגבי חובות היידוע החלות על עוסק לקראת תום תקופת ההטבה (פס' 24 להחלטה).

לפיכך, ובשים לב לקביעות בעניין **טמיר**, באשר לתחולה פרוספקטיבית, אני סבורה כי מן הראוי להותיר סוגיה זו והשלכותיה ביחס לסעדים הנתבעים, כך שתידון ותוכרע במסגרת בירור התובענה לגופה.

תחולת חוק הגנת הצרכן על לקוחות של המשיבה במסלול עסקי

93. כפי שפורט לעיל, הצדדים חלוקים באשר לתחולת חוק הגנת הצרכן על לקוחות של המשיבה במסלול עסקי (כדוגמת המבקש 1).

94. לשיטת המבקשים הוראות חוק הגנת הצרכן הן קוגנטיות, ולכן הסכמת הלקוח להצטרף כלקוח עסקי אין משמעותה ויתור על זכויותיו. עוד מדגישים המבקשים כי המבחן לתחולת החוק הוא מהותי, וכי די ב"שימוש מעורב" (עסקי ואישי) כדי שהוראות החוק יחולו. כן הצביעו המבקשים על מגמה בפסיקה המכירה בהבחנה לא רק בין עוסק ללקוח, אלא גם בין עוסקים בסדרי גודל שונים, שגם ביניהם קיימים פערי כוחות.

95. מנגד, המשיבה טוענת כי חוק הגנת הצרכן אינו חל על לקוחות עסקיים, ולכן היא אינה נדרשת לשלוח להם הודעות מכוח חוק זה. היא מסתמכת על הגדרת "צרכן" בחוק כמי שקונה נכס או

מקבל שירות ל"שימוש שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי", וטוענת כי לקוח עסקי אינו עונה על הגדרה זו. המשיבה מציינת כי רישיונה מבחין בין לקוחות פרטיים לעסקיים, וכי המבקש 1 הצטרף לפלאפון כלקוח עסקי באופן מודע ומרצון, תוך הצגת מסמכים המעידים על היותו עוסק מורשה וקבלת הטבות ייחודיות ללקוחות עסקיים. כן נטען כי המבקשים לא הוכיחו כי עיקר שימושם במכשיר הטלפון הוא אישי או משפחתי.

96. סוגיה זו נדונה בעניין **כרמי**, בה נקבע כך:

"נקודת המוצא היא כי ההגדרה של המונח "צרכן" נקבעת על בסיס הוראותיו המחייבות של חוק הגנת הצרכן; ולפיכך פרטנר אינה יכולה ליישם הגדרה זו במנותק מלשון החוק או בהתעלם ממאפייניו של הלקוח, מאופייה והיקפה של ההתקשרות, מפערי הכוחות המובנים ועוד (ראו והשוו: ע"א 7649/18 ביבי כבישים עפר ופיתוח בע"מ נ' רכבת ישראל בע"מ, פסקאות 2-4 לחוות דעתו של השופט ע' גרוסקופף [פורסם בנבו] (20.11.2019), שלפיו יש לסווג סוגי חוזים לפי זהות הצדדים).

ככלל, החלתו של חוק הגנת הצרכן צריכה להיעשות בסיטואציה הצרכנית הטיפוסית שעמדה לנגד עיניו של המחוקק, קרי – בנסיבות שבהן קיימים בין הצדדים פערי כוחות, מיומנויות ומידע, המצדיקים מתן הגנה מוגברת לפי דינים אלה; זאת בפרט בעסקאות שהן בתכליתן צרכניות ונשענות על חוזים אחידים המנוסחים באופן חד-צדדי על ידי העוסק. במצב דברים זה, "נדרשת מערכת דינים מיוחדת אשר תאזן את פערי הכוחות בין הצדדים ותבטיח חופש התקשרות ומפגש רצונות אמיתי בין הצרכן לבין העוסק" (עניין צמח, פסקה 31 לחוות דעתו של המשנה לנשיאה (בדימ') ס' ג'ובראן)..." (עניין **כרמי**, פס' 27).

"...**ברם חוק הגנת הצרכן אינו מגביל את זכות התביעה מכוחו בצורת ההתאגדות של הלקוח, ומבחינה תכליתית אף אין הצדקה לנקוט בגישה מעין זו; כן העובדה שלקוח מסוים מחזיק בתעודת עוסק אינה בהכרח מעידה כי הוא בעל ניסיון ואמצעים כלכליים, שלא קיימים פערי כוחות משמעותיים בינו ובין פרטנר או כי הוא עושה שימוש בשירותי הטלפון הסלולרי שעיקרו אינו אישי ופרטי (ראו והשוו: עניין טרוים, פסקאות 19-22 לחוות דעתה של השופטת י' וילנר (26.7.2022); רע"א 7470/20 Facebook Ireland Limited נ' גל, פסקה 20 [פורסם בנבו] (3.1.2022)). גם הטענה כי די בכך שהלקוח מדווח על ההוצאה לרשויות המס כדי ללמד שהוא אינו צרכן פרטי, איננה חפה מקשיים. שכן חוק הגנת הצרכן אינו מפנה לחוקי המס כבסיס להבחנה בין "עוסק" ל-"צרכן", ובהינתן שמטרות ותכליות החקיקה העומדות ביסוד דיני המס ודיני הגנת הצרכן הן שונות במהותן, קיים ספק רב אם ניתן וראוי להקיש וללמוד מעקרונות המס לתחומים העוסקים בדיני הצרכנות (סיני דויטש "דיני הצרכנות בישראל: קווי מיתאר" מאזני משפט א 11, 46, ה"ש 125 (2000)).**

כך, ניתן לחשוב על אנשי מקצוע שונים כגון שרברבים ומתקיני מזגנים, עמותות חברתיות שאינן פועלות למטרות עסקיות, עובדים עצמאיים או מעסיקים קטנים של מספר מצומצם של עובדים, המדווחים למס הכנסה ועל כן לעמדת פרטנר אינם זכאים לקבל הודעה מוקדמת בדבר סיום תקופת ההטבה וההתייקרות הצפויה של מחיר שירותי הטלפון הסלולרי לפי חוק הגנת הצרכן; וסבורתני כי קיים קושי בנקיטת עמדה עקרונית וגורפת השוללת את תחולתו של חוק הגנת הצרכן עליהם בהיבט של השימוש בשירותי הטלפון הסלולרי. בהקשר זה, נדמה כי גם פרטנר בעצמה מודעת לכך שהנהלים הקיימים מסווגים כלקוחות "עסקיים", מנויים שאינם שונים במאפייניהם מהצרכן הטיפוסי; והראיה, כפי העולה מדברי בא כוחה בישיבת קדם המשפט, שפרטנר נוהגת לשלוח הודעות בדבר סיום התקופה הקצובה לחלק מהמנויים בתוכניות העסקיות, וזאת בשים לב למאפייני התוכנית וגודלה" (**שם**, פס' 28).

97. אני סבורה כי בחינה של הנסיבות במקרה זה אכן עשויות ללמד על קיומם של פערי כוחות ואי-שוויון בין הצדדים, בהתאם ל"סיטואציה הצרכנית" (**שם**, פס' 27) הטיפוסית שאליה כיוון המחוקק.

98. לעניין השימוש המעורב הנטען, בעניין **כרמי**, צוין כי המשיבה שם ויתרה על חקירות המצהירים, ועל כן טענת המבקש לעניין שימושו האישי במוצר לא נסתרה (**שם**, פס' 29).

99. בכל הנוגע לשימוש שעושים המשתמשים במסלול העסקי, הובא תצהיר המבקש 1 שהצהיר כי נעשה על ידו שימוש "מעורב" בשירותי המשיבה גם למטרות עסקיות, אך בעיקר שימוש אישי, ביתי או משפחתי (סעיף 13 לתצהירו) וכך אף העיד בחקירתו (ר' עמ' 15 לפרוט' הדיון).

100. מעבר לכך, לצורך ההכרעה בבקשת האישור, נראה שניתן לתת משקל לאמור בעניין **כרמי** בהקשר לטענה לפיה בעידן הנוכחי ניתן להניח שמטרת השימוש העיקרית במכשיר הטלפון היא למטרות אישיות:

"שאלה נוספת שמתעוררת בענייננו נוגעת לזיהוי הצרכן לפי ייעודו של השימוש במוצר הנרכש. על פניו, חוק הגנת הצרכן אינו אוסר שימוש מעורב בשירותים שניתנים על ידי העוסק, אלא קובע כי המבחן ייעשה לפי טיבו של השימוש העיקרי (סיני דויטש דיני הגנת הצרכן כרך א: יסודות ועקרונות 222 (2001)); ובענייננו לפי טיב השימוש העיקרי שנעשה בשירותי הטלפון הסלולרי שמספקת פרטנר. <u>בנקודה זו, כרמי טוענים לפני בית משפט זה כי בעידן של טכנולוגיה סלולרית חכמה ומתקדמת, יש לקבוע חזקה המבוססת על ניסיון החיים כי מטרת השימוש העיקרית במכשיר הטלפון הנייד היא למטרות אישיות-פרטיות. קו טיעון זה מתבקש בשים לב למאפייניו הייחודיים ולחשיבותו ההולכת וגוברת של הטלפון הסלולר בחיי היומיום; וזאת לצורכי תקשורת בסיסית, בין אם בענייני עבודה בין אם בעניינים אישיים ופרטיים. הדברים נכונים במיוחד, בשים לב לשינויים הטכנולוגיים המואצים של השנים האחרונות, והשימוש התדיר ביישומונים</u>

<u>(אפליקציות) המותקנים על גבי מכשירי הטלפון החכמים, שחלקם משמשים לעניינים מקצועיים בעיקר, חלקם משמשים לעניינים אישיים ופרטיים בלבד, חלקם משמשים לשימושים מעורבים</u> (כגון יישומונים של ניווט ונהיגה, יישומונים של העברת מסרונים ועוד). אמנם הצדק עם פרטנר כי טענה זו לא הועלתה לפני בית המשפט המחוזי, ואף לא הובאה תשתית ראייתית מתאימה לבססה, ועל כן אין מקום להידרש אליה במסגרת הכרעה ... <u>אך מבלי לטעת מסמרות, סבורתני כי עמדה זו איננה משוללת טעם</u>". (עניין **כרמי**, פס' 29, ההדגשות הוספו – א.ר.ב).

101. באשר לתנאי התוכנית של המבקש 1 (נספח 2 לבקשת האישור, עמ' 39 לנומרטור) המשיבה מפנה לאמור בסעיף 1 למסמך בו נכתב כך:

" **אם הצגת תעודת עוסק מורשה ונרשמת בפלאפון כלקוח עסקי, כל האמור בנספח זה לעניין לקוח פרטי לא יחול עליך לרבות הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א–1981 אשר חלות על 'צרכן' כהגדרתו בחוק זה**".

אולם, כידוע חוק הגנת הצרכן הוא חוק קוגנטי (ר' ס' 36 לחוק הגנת הצרכן, וכן ע"א 7187/12 **עו"ד צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל**, פס' מ"א לפסק דינו של השופט רובינשטיין (פורסם במאגרים, 17.8.2014)). לכן נראה שקביעה מסוג זה בהסכם איננה בגדר סוף פסוק, אלא יש לבחון את שאלת תחולתו של החוק לגופה.

102. כמו כן, קיימת אי בהירות פנימית במסמך תנאי התוכנית שחלה בעניינו שכן בהמשך לאותו מסמך, בסעיף 5 נכתב כך: "**5. אם הנך לקוח פרטי שהינו "צרכן" עפ"י חוק הגנת הצרכן... תוכל לבטל את העסקה...**".

ככל שכטענת המשיבה הצטרפות במסלול זה מותנית בהצגת תעודת עוסק מורשה ומבחינתה הוראות חוק הגנת הצרכן אינן חלות, נשאלת השאלה מדוע סעיף 5 לתנאי התוכנית מפרט לגבי תנאי הביטול ביחס ללקוחות פרטיים?

103. המסקנה העולה מכל האמור היא, כי ישנה אפשרות שבין הלקוחות שצורפו במסגרת המסלול העסקי נכללים כאלו שבאים בגדר "צרכן" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, ואשר הוראות סעיף 13 לחוק הגנת הצרכן חלות ביחס אליהם.

104. משאלו הם פני הדברים, **אני סבורה כי נכון לשלב זה, נראה שישנו סיכוי סביר שייקבע שקיימת תחולה של חוק הגנת הצרכן גם עבור לקוחות עסקיים מסוימים**, ונכון יהיה לברר את הדברים במסגרת בירור התביעה לגופה ובמסגרת זו תתברר שאלת סוג השימוש הנעשה על ידי לקוחות במסלול עסקי בטלפון. לצד זאת מובן, כי סוגיה זו איננה פשוטה, כפי שהוסבר לעיל.

סוגית הנזק

105. המבקשים טוענים כי על המשיבה להשיב את ההפרש בין המחיר שגבתה למחיר המופחת שנגבה על ידה קודם לכן. המשיבה טוענת כי משעה שפעלה כדין והשירות סופק על ידה אין בסיס לטענה זו. אני סבורה כי לנוכח המפורט לעיל, ובכלל זאת במסגרת הדיון בטענת המשיבה לתחולה פרוספקטיבית של הלכת **טמיר**, **נראה שהמבקשים ביססו כנדרש את הטענה לנזק ממוני בכל הנוגע להפרש המחיר שנגבה.**

106. המבקשים טוענים לנזק לא ממוני שלפי הנטען על ידם נגרם לחברי הקבוצה. המשיבה טענה לשינוי חזית בכל הנוגע לתוכן הטענה לנזק בלתי ממוני וכי ממילא אין המדובר בסוג המקרים החריגים שבהם יש לקבל טענה לנזק בלתי ממוני מהסוג הנטען.

אני סבורה כי אכן חל שינוי מסוים בין הנטען בעניין הנזק הבלתי ממוני בבקשת האישור לבין המצוין בסיכומים. אולם הקושי העיקרי הוא כי הטענה לנזק בלתי ממוני נטענה בבקשת האישור באופן סתמי, ואף לא נתמכה בתצהירי המבקשים, הגם שנכללה בהם התייחסות לנזק הממוני (ר' סעיף 14 לתצהיר המבקש 1 וסעיף 10 לתצהיר המבקש 2 אשר צורפו לבקשת האישור). במצב דברים זה אני סבורה כי הטענה לנזק בלתי ממוני לא בוססה כנדרש. לא למותר לציין כי ממילא נראה שבמקרה זה עיקר הכובד של התביעה עניינה בנזק הממוני. עוד יצוין כי בפסק הדין בעניין **טמיר** אושרה התובענה בקשר לנזק ממוני.

107. **לנוכח כל המפורט, ובפרט בהינתן אפשרות סבירה שייקבע כי אופן היידוע של המשיבה לא התבצע כדין; ובנוסף לאור הסיכוי הסביר כי ייקבע שחוק הגנת הצרכן חל גם על לקוחות עסקיים מסוימים – יש לאשר עילה זו בנוגע להפרות הנטענות בחוק הגנת הצרכן.**

<u>עשיית עושר ולא במשפט</u>

108. המבקשים טוענים כי העלאת המחיר ללא יידוע כדין מהווה התעשרות על חשבון הלקוחות ומבלי זכות חוקית לעשות כן. משכך נטען כי המשיבה התעשרה שלא כדין. המבקשים מפנים בסיכומיהם לעניין **טמיר** בו נקבע כי אי-מסירת הודעה בהתאם לחוק מבססת זכות להשבה על סמך עילות של עשיית עושר ולא במשפט במקרה של חוזה בלתי חוקי. המשיבה מנגד סבורה כי יסודות העילה אינם מתקיימים, שעה שההודעה ניתנה כדין ואין המדובר במצב של נטילה או שימוש ברכוש הזולת שעה שענייננו בחברי קבוצה אשר עשו שימוש בשירות התקשורת שסיפקה המשיבה ולכן אין מקום להורות על השבה כלשהי של הסכום ששולם על ידי המבקשים וחברי הקבוצה.

משנקבע כי קיים סיכוי סביר שיתקבלו טענות לעניין הפרת חובת היידוע, ולנוכח כל המפורט לעיל, נראה כי מתקיים אף סיכוי סביר שייקבע שהתנהלות המשיבה תעלה כדי התעשרות של כדין המקימה זכות להשבה. לפיכך, **מצאתי לאשר את העילה בדבר עשיית עושר ולא במשפט**.

<u>רשלנות</u>

109. המבקשים טענו בבקשת האישור לרשלנות. בסיכומיהם טענו כי המשיבה התרשלה בכך שלא שלחה הודעות כנדרש; לא סיווגה לקוחותיה נכונה; לא שלחה הודעות כנדרש; ובכך שגבתה סכומים טרם קבלת הסכמת לקוחותיה. המשיבה טענה כי המבקשים הרחיבו חזית בסיכומיהם והעלו טענות חדשות וכי אף אין ממש בטענות לגופן.

110. אני סבורה כי קיימת בענייננו חובת זהירות מושגית וקונקרטית של המשיבה כלפי המבקשים וחברי הקבוצה שהם צרכניה. ככל שתוכח הפרת חובת היידוע יהיה בכך משום סטייה מסטנדרט ההתנהגות הסביר הנדרש מהמשיבה. לכן, ולנוכח כל המפורט, **אני סבורה כי יש לאשר אף עילה זו**. יחד עם זאת, אני מקבלת את טענות המשיבה כי לא נטען באופן ספציפי בבקשת האישור לרשלנות בכל הנוגע לאופן סיווג הלקוחות ולכן אינני מקבלת טענה זו כבסיס לטיעון להפרת חובת זהירות מצד המשיבה כלפי חברי הקבוצה.

<u>התקיימות יתר התנאים הנדרשים לצורך אישור תובענה כייצוגית</u>

תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין –

111. לשיטת המבקשים אין הבדל מהותי בין חברי הקבוצה, כך שניתן לברר את תביעותיהם יחדיו ודרך של תובענה ייצוגית הינה יעילה בהרבה מניהול תביעות פרטניות על סכומים נמוכים בעילה זהה. ככל ויש שונות בעניינו, כמו לדוגמא בגובה הנזק שנגרם ללקוחות, אין בכך כדי להוות שיקול בדחיית בקשת האישור, וממילא יש לברר את גובה הנזק בהליך עצמו.

112. מנגד המשיבה סבורה כי חברי הקבוצה מוגדרים באופן כוללני, גורף ורחב, באופן שמחייב בירור פרטני של עניינו של כל אחד ואחד מחברי הקבוצה. בין היתר, נטען כי קיים הבדל משמעותי ביחס לעילות התביעה הפוטנציאליות בין מנויים עסקיים למנויים פרטיים. משכך, תובענה ייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.

113. לאחר ששקלתי את טענות הצדדים, הגעתי לכלל מסקנה כי תובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת לניהול ההליך והכרעה במחלוקות. קיימות שאלות מהותיות משותפות לכלל חברי הקבוצה, ולא שוכנעתי כי יש בטעמים עליהם עומדת המשיבה בכדי להקשות על ניהול ההליך בדרך זו, וכי היא אינה הדרך היעילה וההוגנת לניהול ההליך.

קיומה של עילת תביעה אישית –

114. המשיבה טוענת כי המבקש 1 נעדר עילת תביעה אישית, כיוון שבתקופה הרלוונטית לתביעה, מי שהיה לקוחה של המשיבה הינו אחיו של המבקש. הוא זה שהתקשר בהסכם עם

פלאפון עבור מנוייו, לרבות המנוי בו עושה שימוש המבקש 1, והוא זה שנשא בתשלום, לרבות עבור מנוי המבקש 1. בנוסף לכך, טוענת המשיבה כי לא מתקיימת עילת תביעה אישית מאחר ומדובר בלקוחות עסקיים וכי אף עשה שימוש בשירותים "עסקיים".

115. בסיכומיה טענה המשיבה כי גם המבקש 2 נעדר עילת תביעה אישית. המשיבה מציינת כי המבקש 2 טען בבקשת האישור שלא קיבל מסרון יידוע, אך בחקירתו חזר בו ואמר שאינו קורא מסרונים. בשל כך, לשיטת המשיבה, אין למבקש 2 אלא להלין על עצמו והתנהלותו פועלת לחובתו, שכן מי שאינו טורח לקרוא הודעות שנשלחות אליו, לא יכול לבוא בטענה כי לא ידע על שינוי התעריף.

116. המבקשים טענו כי שניהם אוחזים בעילות תביעה אישיות. המבקש 2 הבהיר כי לא ראה את המסרון מהמשיבה, ואילו היה רואה ויודע שמחיר החבילה עולה הוא היה עובר לחבילה אחרת.

117. בנוגע למבקש 1, לטענתו, כאמור, התשלום למשיבה התבצע באמצעות חשבון משותף למבקש 1 ולאחיו (ר' פרוט' הדיון מיום 18.5.25, עמוד 11). אשר לטענה כי לא היה לקוח המשיבה במועד הרלוונטי, נטען כי הגם שהמשיבה טוענת שהוא לא זה שחתם על ההסכם עמה, הוא נחשב צרכן, ואין דרישה כי הוא זה שיכרות את ההסכם בעצמו. די בכך שהמבקש 1 קיבל שירות (כהגדרת המונח "צרכן"). עוד הוסבר כי פרט 1 לתוספת השנייה מגדיר מפורשות כי לקוח יכול להגיש תביעה נגד עוסק "**בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו**".

118. שקלתי את טענות הצדדים. בכל הנוגע למבקש 1, נכון לשלב זה של ההליך אני סבורה כי קיים סיכוי סביר שיוכרע לטובתו כי חוק הגנת הצרכן חל גם עליו, על אף היותו לקוח במסגרת תוכנית ללקוחות עסקיים. כמו כן, נראה שאין בכך שלא היה חלק מההתקשרות הישירה עם המשיבה בכדי לאיין את עילת התביעה האישית שלו לפי חוק הגנת הצרכן כנגד המשיבה, משעה שקיבל מהמשיבה שירות, מה גם שבמקרה הקונקרטי המבקש 1 שילם, לפי הנטען, עבור השירות באמצעות חשבון משותף עם אחיו. אף לא שוכנעתי, נכון לשלב זה, כי צריכת שירותים מסוימים שהמשיבה הגדירה אותם כ"עסקיים" על ידו מאיינת את אפשרות קיומה של עילת תביעה.

119. כך גם, בכל הנוגע לאפשרות של המבקש 1 להגיש את התביעה לפי פרט 1 לתוספת לחוק, ההגדרה כוללת עניין בין עוסק לבין לקוח "בין אם התקשרו בעסקה ו**<u>בין אם לאו</u>**". המבקש 1 מקבל, כאמור, שירות כמנוי של המשיבה ומעבר לכך, לטענתו התשלום למשיבה נעשה מחשבון משותף שלו ושל אחיו.

120. באשר למבקש 2, אינני מקבלת את טענת המשיבה שלפיה אין למבקש 2 עילת תביעה אישית מאחר והעיד שלא קורא מסרונים. עילת התביעה מבוססת על טענה להפרה של החובה לשלוח

הודעה נפרדת, והדרישה של המחוקק היא, כידוע, כי ההודעה תשלח באמצעים שונים ולא רק באמצעות מסרון.

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

121. לאחר ששקלתי את טיעוני הצדדים, אני סבורה כי תנאי זה מתקיים בענייננו.

<u>סוף דבר</u>

122. לנוכח כל האמור, הבקשה לאישור תובענה ייצוגית מתקבלת, בהתאם למפורט להלן:

א. <u>הגדרת הקבוצה</u>:

בהתאם להגדרת הקבוצה בבקשת האישור (ס' 3 לבקשה, הגם שבס' 104 ניתנה הגדרה מעט שונה), הקבוצה תוגדר כדלהלן:

"**כל לקוחותיה של פלאפון אשר התקשרו עם פלאפון בעסקאות לתקופות קצובות, ואשר פלאפון חידשה את העסקה ו/או העלתה את מחירי השירותים שנכללו בעסקאות אלה מבלי לעמוד בהוראות חוק הגנת הצרכן והוראות הרישיון החלות על פלאפון, וזאת במהלך שבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור ועד להכרעה בה**".

ב. <u>עילות התובענה</u>: הפרת הוראות סעיפים 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן; התעשרות שלא כדין לפי לחוק עשיית עושר ולא במשפט; ורשלנות לפי סעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין.

ג. <u>השאלות המשותפות לחברי הקבוצה</u>: השאלות העיקריות הן האם המשיבה הפרה את הוראות סעיף 13 לחוק הגנת הצרכן, והאם יש לחייבה בהשבה או בפיצוי חברי הקבוצה?

ד. <u>הסעדים הנתבעים</u>: להורות למשיבה למסור נתונים מלאים ומדויקים לגבי מספר חברי הקבוצה, לפצות את חברי הקבוצה בהתאם למפורט לעיל, לחדול מדרכי היידוע הפסולות הנטענות, ולשלוח הודעות נפרדות בטרם העלאת התעריפים.

ה. <u>התובעים המייצגים</u>: ה"ה רם גורודיסקי, רונן בן צבי.

ו. <u>באי כוח המייצגים</u>: עוה"ד עומר פיינטוך ו/או יונתן רפפורט ו/או אדם לוין ו/או רועי ביטון.

123. בהתאם לסעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות, אני פוסקת לב"כ המייצגים, ביחד ולחוד, שכר טרחה בגין טיפולם בתובענה עד לשלב זה, בסכום של 50,000 ₪ בצירוף מע"מ, אשר ישולם על ידי המשיבה בתוך 60 ימים ממועד החלטה זו.

124. ב"כ המייצגים ידאג לפרסום הודעה בדבר אישור התובענה כייצוגית, כאמור בסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות. נוסח ההודעה יכלול את הפרטים הנדרשים על פי סעיף 14(א) לחוק והבהרה על זכותו של כל חבר קבוצה לצאת מהקבוצה לפי סעיף 11 לחוק תובענות ייצוגיות.

גודל ההודעה ונוסחה יתואם בין באי הכוח המייצגים לבאי כוח הנתבעות, ובלבד שגודל האותיות לא יהיה קטן מהקבוע בתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), תשנ"ה–1995. ההודעה תפורסם בשניים מחמשת העיתונים היומיים הגדולים בישראל, ובאחד משלושת העיתונים הכלכליים היומיים הגדולים בישראל, לפי בחירת ב"כ המייצגים. ההודעה תפורסם גם באתר המשיבה.

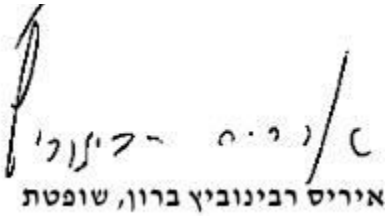
125. נוסח ההודעה יתואם בין באי כוח הצדדים ויובא לאישור בית המשפט תוך 14 יום ממועד החלטה זו. הפגרה במניין. המשיבה תישא בעלויות פרסום ההודעות.

נקבע למשימה כללית למתן החלטה ליום 2.8.26.

המזכירות תעביר עותק של החלטה זו למנהל בתי המשפט כדי שיעדכן את פנקס התובענות הייצוגיות.

נאמן למקור

ניתנה היום, כ"ט תמוז תשפ"ו, 14 יולי 2026, בהעדר הצדדים.



איריס רבינוביץ ברון, שופטת