



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

26 פברואר 2014
ת"צ 36022-11-09

לפני כבוד השופטת ענת ברון

אלון ריינהרץ

המבקש:

נ ג ד

סלקום ישראל בע"מ

המשיבה:

פסק דין

1
2 עסקינן באישור הסדר פשרה על פי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק" או "חוק תובענות ייצוגיות").
3
4
5 1. המבקש, מר אלון ריינהרץ (להלן: "המבקש"), הגיש בקשה לאישור תובענה כייצוגית
6 נגד המשיבה, סלקום ישראל בע"מ (להלן: "סלקום"). עניינה של הבקשה הוא בחיוב
7 שחייבה סלקום את לקוחותיה בגין גלישה במכשיר הסלולר הנייד באמצעות טכנולוגיה
8 הקרויה "WAP" (להלן: "בקשת האישור"). יבואר כי טכנולוגיית "WAP" מאפשרת
9 גלישה באינטרנט באמצעות תשתית של חברת הסלולר; וכאשר לקוח משתמש
10 בטכנולוגיה זאת לגלישה, הוא נכנס תחילה לפורטל של סלקום ובאמצעותו בוחר את
11 האתר שאליו הוא מעוניין לגלוש. אין חולק כי במועדים הרלוונטיים לבקשת האישור
12 נהגה סלקום להוסיף מודעות שיווקיות בנוגע למוצרים ושירותים שלה לדפי האינטרנט
13 השונים שאליהם גולשים הלקוחות דרך הפורטל של סלקום (להלן: "הבאנרים"). נוסף
14 על כך, אין חולק כי העמסת הבאנרים על דפי האינטרנט הביאה להגדלת נפח הגלישה
15 של הלקוחות.
16
17 התשלום עבור גלישת אינטרנט בטכנולוגיית WAP נקבע בהתאם לנפח הגלישה
18 החודשי המצטבר של הלקוח; לדברי סלקום, חלק הארי של לקוחותיה נוהגים לרכוש
19 "חבילת גלישה" בנפח מסוים המתאים להרגלי השימוש האישי של כל אחד, שאז
20 התשלום הוא קבוע – אלא אם כן נעשית חריגה מנפח הגלישה המרבי המוסכם מראש.
21 בבקשת האישור טען המבקש כי סלקום נהגה שלא כדין כאשר החדירה את הבאנרים
22 אל דפי האינטרנט אליהם גלשו לקוחותיה וכך הביאה להגדלה משמעותית של נפח
23 הגלישה החודשי שלהם, וזאת ללא ידיעתם וממילא ללא הסכמתם.
24
25 2. המבקש עתר להשבה של סכומי היתר שגבתה סלקום מן הלקוחות בגין נפח הגלישה
26 שנובע מהבאנרים – וזאת בעילות של הטעיה וניצול מצוקת הצרכן, עשיית עושר ולא
27 במשפט, והפרת חובת תום הלב במשא ומתן ובקיום חוזה. עוד נטען על ידי המבקש כי



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

לפני כבוד השופטת ענת ברון

26 פברואר 2014
ת"צ 36022-11-09

1 הבאנרים שנשתלו על ידי סלקום מהווים דבר פרסומי, וכי סלקום הפרה את הוראת
2 סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982, האוסר על משלוח דברי
3 פרסומי ללא הסכמת הנמען (להלן: "חוק התקשורת"). בגין הפרה זאת עתר המבקש
4 לפיצוי הסטטוטורי הקבוע בחוק התקשורת, לכל אחד מחברי הקבוצה ובגין כל באנר
5 שהוסף לעמוד אינטרנט שאליו גלש.
6
7 סלקום לא השיבה לבקשת האישור, ועוד טרם שנקבע דיון בתיק הודיעו הצדדים כי
8 הגיעו להסדר פשרה וביקשו את אישורו. במסגרת ההסדר הצהירה סלקום כי בעקבות
9 הגשתה של בקשת האישור ובירור טענותיו של המבקש, ביום 29/12/09 היא חדלה
10 לגבות מלקוחותיה תשלום בגין נפח הגלישה הנובע מהבאנרים המוספים על ידה לדפי
11 האינטרנט. לדבריה חיוב זה מקורו בטעות שנפלה במערכת החיוב שלה, וכי
12 מלכתחילה לא היתה לה כל כוונה לבצעו. משכך, סלקום אף הודיעה למבקש ולבאי
13 כוחו כי היא מוכנה להשיב את הסכומים ששילמו הלקוחות בגין נפח הגלישה הנובע
14 מהבאנרים – ולצורך כך התקשרו הצדדים בהסכם הפשרה שבו עסקינן. יחד עם זאת,
15 סלקום מבהירה כי החלטתה לבצע את ההשבה היא החלטה הנובעת ממדיניות
16 השירות, ואין משמעותה כי היא מסכימה לטענות שהועלו נגדה בבקשת האישור.
17
18 ההסדר המוצע יחול על כל לקוחות סלקום שגלשו באינטרנט במכשיר הטלפון הסלולרי 3.
19 שלהם באמצעות טכנולוגיית WAP וחויבו בנפח גלישה שנובע מהבאנרים; וזאת החל
20 מיום 1/8/08 שאז החלה סלקום לראשונה לעלות את הבאנרים לדפי האינטרנט, ועד
21 ליום 29/12/09 שאז חדלה סלקום מהחיוב כאמור (להלן: "הקבוצה").
22
23 על פי ההסדר המוצע מתחייבת סלקום להשיב את הסכומים שגבתה בגין נפח הגלישה
24 הנובע מהבאנרים – הן מחברי קבוצה שרכשו ממנה חבילת גלישה בנפח קבוע, ובין
25 מאלה ששילמו מחיר משתנה בהתאם לגלישה שביצעו בפועל. ואולם ככל שמדובר
26 בחברי קבוצה שבעת הרלוונטית היתה בבעלותם חבילת גלישה – סלקום תשיב את
27 סכום החיוב בגין נפח הגלישה הנובע מהבאנרים רק במקרה של חריגה מחבילת
28 הגלישה. ההנחה שביסוד תנאי זה היא שכל עוד שלא חרגו חברי הקבוצה מחבילת
29 הגלישה שברשותם, הרי שהם אדישים לשאלה אם נפח הגלישה כולל הגדלה הנובעת
30 מן הבאנרים אם לאו – שכן כך או כך סכום החיוב החודשי נותר זהה. לאחר שבדקה
31 במאגר הנתונים שלה, סלקום הצהירה כי שיעור ההשבה לחברי הקבוצה הוא בסכום
32 כולל של 761,926 ₪ – ואולם הצדדים ביקשו כי בית המשפט ימנה בודק שיבקר את



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

לפני כבוד השופטת ענת ברון

26 פברואר 2014
ת"צ 36022-11-09

1 החישוב שביצעה. עוד הוסכם כי ההשבה תהא בסכומים נומינאליים (ללא הפרשי
2 הצמדה וריבית), ותבוצע על ידי סלקום בתוך 90 יום מעת שהסדר הפשרה יתקבל
3 לחלוט (להלן: "המועד הקובע").
4
5 לחברי קבוצה שעדיין יהיו לקוחות של סלקום במועד הקובע תבוצע ההשבה בדרך של
6 זיכוי החשבונית החודשית לתשלום; וכך גם לאלה שבמועד התשלום אינם עוד
7 לקוחותיה, אך הגורם ששילם את חשבונותיהם עדיין פעיל בסלקום וניתן לזיהוי
8 באמצעות מספר זיהוי. סלקום לא תפעל לאיתורם של יתר חברי הקבוצה, והסכומים
9 שגבתה מהם בגין הגדלת נפח הגלישה על ידי הבאנרים יועברו על ידה לתרומה.
10
11 משהובא בפניי ההסדר המוצע לא מצאתי מקום לדחותו על הסף, ועל כן ובהתאם
12 להוראת סעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות הוריתי על פרסום הודעה בדבר הבקשה
13 לאישור הסדר הפשרה בשלושה עיתונים יומיים, כאשר לפחות באחד מהם הפרסום
14 יבוצע במדור כלכלי. כן הוריתי על משלוח עותקים מבקשה זו ומבקשת האישור
15 והתגובות לה לידי היועץ המשפטי לממשלה והממונה על הגנת הצרכן (כמצוות תקנה
16 12(ד) לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010). בנוסף, מיניתי כבודק את ר"ח יעקב
17 זיצר (להלן: "הבודק") והוריתי לו, בין היתר, לבקר את הנתונים ששימשו לחישוב
18 ההשבה על פי ההסדר המוצע.
19
20 לאחר הפרסום בעיתונות ובחלוף המועדים הקצובים לכך בחוק לא התקבלה תגובה או
21 התנגדות לאישור ההסדר המוצע מאת מי מחברי הקבוצה, וגם לא הודעה כי אינו
22 מעוניין להימנות עם חבריה לצורך הסדר הפשרה. מטעם היועץ המשפטי לממשלה
23 נשלחה הודעה שלפיה אין בכונתו להתנגד לאישור ההסדר.
24
25 הבודק ביקר את החישוב שערכה סלקום בנוגע לשווי הכולל של ההשבה המוצעת
26 בהסדר הפשרה. בשלב הראשון בחן הבודק בעיקר את טכניקת העבודה שביצעה
27 סלקום לצורך חישוב הסכום. בהמשך, ולאחר שהמבקש עמד על כך כי תבוצע גם
28 בדיקה מדגמית של נתוני הגלישה הפרטניים של חברי הקבוצה – הוריתי לסלקום
29 להעביר לידי הבודק את מלוא נתוני הגלישה באינטרנט של כל חברי הקבוצה. יצוין כי
30 חרף התנהלותו של ההליך דן סלקום בחרה מטעמיה להעביר נתונים אלה למערך
31 הגיבוי שלה, ועל כן מלכתחילה הם לא היו זמינים לשימוש של הבודק. שליפת הנתונים
32 מן הגיבוי היתה כרוכה מבחינתה של סלקום ולדבריה במשאבים ניכרים של זמן וכוח



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

לפני כבוד השופטת ענת ברון

26 פברואר 2014
ת"צ 36022-11-09

- 1 אדם – ואולם בעניין זה אין לה להלין אלא על עצמה. בשלב השני, ולאחר שביצע
2 בדיקה מדגמית של מסד הנתונים, אישר הבודק את החישובים שביצעה סלקום בנוגע
3 לסכומי ההשבה לקבוצה.
4
5 יוער כי בדוח המסכם מטעמו ציין הבודק כי מצא שביחס לחלק מחברי הקבוצה סכומי
6 ההשבה מסתכמים באגורות או שקלים בודדים. משכך הוא מצא לנכון להציע כי בית
7 המשפט יקבע שיעור מזערי לביצוע ההשבה, כאשר כל סכום שיפחת ממנו יועבר על
8 ידי סלקום לתרומה במקום לחבר הקבוצה הזכאי לו. הגם שהצדדים הסכימו להצעה
9 זאת של הבודק, איני רואה לנכון לאמצה. אחת ממטרותיו העיקריות של חוק תובענות
10 ייצוגיות הוא פיצוי הנפגעים מהפרת הדין – ועל כן אין מקום להעדיף מנגנון של תרומה
11 על פני השבה של גביית היתר במישרין לחברי הקבוצה, גם אם ההשבה היא של סכום
12 נמוך יחסית. כמובן שהדברים אמורים בהתייחס למצב שבו חברי הקבוצה ניתנים
13 לזיהוי כבענייננו, ובנסיבות שבהן איתורם הוא יעיל וסביר.
14
15 על פי סעיף 19(א) לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט לא ייעתר לבקשה לאישור
16 הסדר פשרה שהושג בבקשה לאישור תובענה כייצוגית אלא אם כן מצא כי קיימות
17 שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לחברי הקבוצה; כי סיום ההליך
18 בדרך של פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת; וכן כי בהתחשב
19 בעניינם של חברי הקבוצה ההסדר המוצע הוא ראוי, הוגן וסביר. כפי שיבואר להלן,
20 תנאים אלה מתקיימים בענייננו.
21
22 ראשית דבר, כאמור לעיל אין חולק שסלקום נהגה לחייב את כל חברי הקבוצה בגין
23 נפח הגלישה הנובע מן הבאנרים שהכניסה לדפי האינטרנט. משכך, השאלה אם חיוב
24 זה נעשה על ידה כדין אם לאו היא שאלה המשותפת לכלל החברים.
25
26 שנית, הסדר הפשרה המוצע הוא ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי
27 הקבוצה. מחד גיסא, מבקשת האישור נראה לכאורה כי סלקום חייבה את חברי
28 הקבוצה בגין נפח גלישה הנובע מן הבאנרים מבלי לקבל את הסכמתם לכך. מאידך
29 גיסא, המשיבה סבורה כי לא מן הנמנע כי מי שנתקל בבאנרים במהלך הגלישה
30 באינטרנט הניח כי הוא מחויב בגין נפח הגלישה הנובע מהם – בדיוק כפי שכל אלמנט
31 גרפי אחר המופיע בדף אינטרנט מביא להגדלה של נפח הגלישה. לנוכח דברים אלה
32 נראה כי אחד הקשיים העיקריים שהיה על המבקש להתמודד עימם אילו היה נדרש



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

לפני כבוד השופטת ענת ברון

26 פברואר 2014
ת"צ 36022-11-09

- 1 לנהל את ההליך עד תומו, הוא הוכחת טענת חוסר הידיעה ביחס לכל אחד ואחד
2 מחברי הקבוצה.
3
4 זאת ועוד. נראה כי לעילת התביעה מכוח חוק התקשורת סיכויים אפסיים להתקבל, אם
5 בכלל, אילו היה מתנהל ההליך עד תומו. כך, ולו רק בשל העובדה שהמבקש עתר
6 לפיצוי הסטטוטורי הקבוע בחוק התקשורת – בעוד שסעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות
7 אינו מאפשר לפסוק במסגרת ההליך הייצוגי פיצויים ללא הוכחת נזק.
8
9 הנה כי כן, ההסדר שלפיו סלקום תבצע השבה של סכומי החיוב שגבתה בגין הגדלת
10 נפח הגלישה על ידי הבאנרים, ואולם ההשבה תבוצע בערכים נומינאליים ורק לחברי
11 הקבוצה שבמועד הקובע הם לקוחותיה (ושאר הסכום ייתרם על ידה), מתיישבת עם
12 הקצאת הסיכונים והסיכויים הכרוכים בניהול ההליך.
13
14 ואולם הסדר הפשרה לא רק מביא לפיצוי הולם של חברי הקבוצה בגין הפרת הדין
15 הנטענת בבקשת האישור, אלא אף משיג אכיפה יעילה של הדין – שכן במסגרתו
16 מצהירה סלקום כי חדלה זה מכבר מחיוב לקוחותיה בגין נפח הגלישה הנובע
17 מהבאנרים. כל זאת, תוך חיסכון במשאבי ההתדיינות היקרים, שלא מן הנמנע שבסופו
18 של יום היו מגולגלים על ידי סלקום לפתחם של לקוחותיה. מטעמים אלה, סיום ההליך
19 בדרך של פשרה הוא אף הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.
20
21 הצדדים ממליצים לבית המשפט לפסוק גמול למבקש ושכר טרחה לבאי כוחו בסך כולל .7
22 של 92,800 ₪ – ואולם לא עלה בידם להגיע להסכמה כיצד סכום זה יחולק בין
23 המבקש לבין עורכי הדין המייצגים. אומר מיד כי הסכום הכולל המומלץ הוא ראוי וסביר
24 ביחס לתועלת שצמחה מבקשת האישור לקבוצה ולציבור בכללותו, וכן להיקף העבודה
25 שנראה כי הושקעה בה ובמאמצי הפשרה. יצוין כי הסכום הוא נוסף על ההשבה לחברי
26 הקבוצה.
27
28 לבקשת הצדדים אני מורה לסלקום לשלם למבקש גמול בסך 32,800 ₪, ולבאי כוחו
29 שכר טרחה בסך 60,000 ₪ ובתוספת מע"מ כדין.
30
31 התוצאה היא שאני מאשרת את הסדר הפשרה המוצע ונותנת לו תוקף של פסק דין. .8
32



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

לפני כבוד השופטת ענת ברון

26 פברואר 2014
ת"צ 36022-11-09

1 הסדר זה מקים מעשה בית דין בנושא חיוב חברי הקבוצה על ידי סלקום בגין נפח
2 גלישה הנובע מהבאנרים שהוספו על ידה לדפי האינטרנט – וזאת בעילות של הטעיה
3 וניצול מצוקת הצרכן, הפרת חובת תום הלב במשא ומתן ובקיום חוזה, עשיית עושר
4 ולא במשפט, והפרת הוראות חוק התקשורת.
5
6 סלקום תשלם למבקש גמול בסכום של 32,800 ₪, ולבאי כוחו שכר טרחה בסכום של
7 60,000 ₪ בתוספת מע"מ כד"ן.
8
9 דבר אישור הסדר הפשרה יפורסם על ידי הצדדים בשלושה עיתונים יומיים, ובלפחות
10 אחד מהם – במדור הכלכלה, בהתאם לנוסח שיובא לאישור בטרם פרסומו ובתוך 7
11 ימים מהיום.
12
13 בתוך 45 ימים מהמועד הקובע יגישו הצדדים לבית המשפט הצעה מוסכמת לביצוע
14 תרומה ביחס לסכומי ההשבה המגיעים למי שאינו לקוח של סלקום ואף הגורם ששילם
15 את חשבונותיו אינו פעיל עוד בסלקום.
16
17 בתוך 150 ימים מהמועד הקובע תעביר סלקום לבודק דוח מסכם בדבר ביצוע הוראות
18 הסדר הפשרה, על מנת שיבקרו (עם עותק לתיק בית משפט). בתוך 180 ימים
19 מהמועד הקובע יגיש הבודק לבית המשפט דוח מסכם מטעמו בדבר ביצוע הסדר
20 הפשרה.
21
22 המזכירות תמציא עותק מפסק הדין לבאי כוח הצדדים, ליועץ המשפטי לממשלה
23 ולממונה על הגנת הצרכן; וכן למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס תובענות
24 ייצוגיות.

25
26 **ניתן היום, 26 פברואר 2014, בהעדר הצדדים וב"כ.**

27 ענת ברון, שופטת

28