



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת אסתר שטמר

המבקש

מוריס ארסבן  
ע"י ב"כ עוה"ד תומר אפלדורף

נגד

המשיבות

1. הוט - מערכות תקשורת בע"מ  
2. הוט טלקום שותפות מוגבלת  
ע"י ב"כ עוה"ד אורית מלכא ועוה"ד לירון קופרשטיין לביא

### פסק דין

- 1  
2 בקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית.  
3 1. בבקשת האישור טען המבקש כי המשיבות נוהגות להטריד "לקוחות פוטנציאליים" באמצעות  
4 שיחות טלפון חוזרות ונשנות, אף אם הלקוח מבהיר להן כי אינו מעוניין בשירותיהן (לשם הנוחות  
5 תיקראנה שתיהן יחד "הוט").  
6  
7 2. הוט טענה כי היא מפעילה מחלקות שמטרתן לפנות ללקוחות פוטנציאליים, אך המשך הטיפול  
8 בלקוח תלוי בתוצאות השיחה עמו; כי גיבשה נוהלי עבודה מסודרים בנוגע לסדרי המכירות; כי  
9 חלק מפעולת השיווק מבוצע על ידי משווקים חיצוניים הכפופים לפיקוח של הוט; וכי דרכי שיווק  
10 אגרסיביות מנוגדות להנחיותיה.  
11 הוט הבהירה כי סמוך לפני הגשת בקשת האישור התקבלו מספר תלונות חריגות של צרכנים  
12 שעניינן בריבוי פניות. בדיקה העלתה כי מדובר בעיקר בתלונות כלפי פעולות שנעשו על ידי נציגי  
13 מכירות של משווקים חיצוניים, שלא הקפידו על נוהלי העבודה הקיימים. עם הגילוי רעננה הוט  
14 את הנהלים מול כל גורמי המכירות. בנוסף, הוט פועלת לאפיון והקמה של טכנולוגיה שתאפשר  
15 לה פיקוח ושליטה משופרים על אנשי המכירות והמשווקים החיצוניים. כלומר שמדובר בעניין  
16 נקודתי שהסתיים.  
17 הוט הוסיפה כי כל הראיות שהביא המבקש נוגעות לפניות של נציגי שירות בחדשים אוקטובר –  
18 נובמבר 2013; כי הבקשה נעדרת תשתית ראייתית; כי טענות המבקש בדבר הפרת חובה חקוקה  
19 עומדות בניגוד לפרשנות המקובלת לסעיפי החוק שהופרו לטענתו; ולבסוף – כי לא נגרם למבקש  
20 כל נזק, בוודאי לא נזק בר פיצוי.  
21



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 המבקש השיב לתגובת הוט לבקשת האישור, וטען בין היתר כי כאשר נטענת טענה של "טעות  
2 נקודתית" יש להעביר את נטל הראיה לנתבע; וכי טענות הוט אינן נתמכות בתשתית ראייתית  
3 מינימאלית.  
4
- 5 4. לאחר שהמבקש עתר לגילוי ועיון במסמכים, ופעמיים לצירוף ראיות, ונתקבלו תשובות ותגובות,  
6 הגיש המבקש ביום 4.2.2015 בקשה לתיקון בקשת האישור, שבמסגרתה בקש להוסיף את רוב  
7 הראיות והתצהירים שבקש לצרף במסגרת התשובה לתגובה לבקשת האישור, הבקשה לצירוף  
8 ראיות והבקשה לצירוף ראיה נוספת.  
9 ביום 17.9.2015 התקבלה בקשת התיקון ברובה. המבקש הגיש בקשה מתוקנת לאישור תובענה  
10 ייצוגית, ובהתאם הוגשו גם תגובה ותשובה לתגובה.  
11 בימים 6.2.2017 ו- 13.2.2017 התקיימו דיוני הוכחות בתיק.  
12
- 13 5. לאחר שנשמעו כל העדויות בבקשת האישור, פנו הצדדים לנהל גישור בפני עו"ד יצחק מרציאנו,  
14 והגיעו להסדר פשרה, כפי שיפורט להלן.  
15
- 16 6. הצדדים זומנו למתן הסברים אודות ההסדר המוצע, והוט נתבקשה להבהיר חלק מן ההסכם,  
17 המתייחס לכך שכבר הוציאה סכום של 1,000,000 ₪ לשדרוג המערכות הממוכנות שלה (דיון מיום  
18 22.3.2018).  
19 לאחר שעיינתי בהודעת הוט ובתצהיר החסוי שצורף אליה, של סמנכ"ל מערכות מידע, גב' מירב  
20 דריגוב, סברתי כי אין בהם המידע הדרוש להערכת הסכום שהוציאה הוט לשם צמצום מקרים  
21 של הטרדה. המידע שנמסר הוא ברמה כוללת, ללא פירוט העובדות, וככזה לא בסס את הטענה  
22 כראוי. עם זאת, לא ראיתי טעם לדחות את הבקשה לאישור הסדר פשרה על הסף, והוא פורסם  
23 לעיון הציבור ונמסר לממונה על הגנת הצרכן וליועץ המשפטי לממשלה.  
24
- 25 7. הוגשו בקשות ליציאה מן הקבוצה שעליה חל הסדר הפשרה, ויציאתם של כל המבקשים אושרה  
26 (החלטות מימים 1.11.2017, 5.11.2018, 11.11.2018, 19.11.2018, 22.11.2018).  
27 מר לירון סגל התנגד להסדר הפשרה אולם לא הגיע לדיון שזומן אליו (עמ' 156, שורות 10-11),  
28 ואישרתי את יציאתו מן הקבוצה (החלטה מיום 22.11.2018).  
29 היועץ המשפטי לממשלה לא התנגד להסדר הפשרה.  
30
- עיקרי הסכם הפשרה**
- 31 8. הוט תעביר סכום של 2,500,000 ₪ לקרן לניהול וחלוקת כספים שנפקו כסעד מכוח סעיף 27א  
32 בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו - 2006. הכספים ייועדו למטרות הקשורות להגנת הצרכן והגנה  
33 על הפרטיות.  
34



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

9. הוט תשקיע סכום של 1,000,000 ₪ במשך שנתיים בשיפור ושדרוג המערכות הטכנולוגיות שלה  
ושל המשווקים החיצוניים הפועלים עבורה, לטובת סיוע בצמצום המקרים בהם צרכן עלול לחוות  
הטרדה. הוט הצהירה כי אין מדובר בהוצאה מתוכננת שלה אלא בהשקעות בשיפור המערכות  
בשל הסדר הפשרה.  
אם בתום התקופה לא יעלה בידי הוט להציג מסמכים ואסמכתאות המעידים על הוצאת הסכום  
האמור להנחת דעתו של בית המשפט, תופקד יתרת הסכום בקרן.  
10. הוט הצהירה כי עד היום ולאחר הגשת בקשת האישור, ועל מנת להתמודד עם הבעיות שעלו  
במסגרתה, השקיעה סכום של 1,000,000 ₪ בשיפור המערכות הטכנולוגיות שלה ושל המשווקים  
החיצוניים, לשם צמצום המקרים שבהם צרכן עלול לחוות הטרדה.  
11. עובדי הוט יתנדבו במשך שנה בפעילויות לטובת תרומה בקהילה. הוט תקצה לטובת הפעילות את  
עובדיה מבלי לגרוע משכר עבודתם. שוויה הכספי של התרומה הועמד על סכום של 700,000 ₪  
לכל הפחות.  
אם בתום התקופה לא יעלה בידי הוט להציג מסמכים ואסמכתאות המעידים על הוצאת הסכום  
האמור להנחת דעתו של בית המשפט, תופקד היתרה בקרן.  
הוט הצהירה כי לא תכננה לבצע את ההתנדבות שלא כחלק מהסכם הפשרה.  
12. ריענון, חידוד ושינוי נהלים והנחיות: הוט נקטה באמצעי זהירות נוספים על מנת לצמצם הטרדות,  
לרבות ריענון הנחיות ונהלים, חידוד הסכמים עם המשווקים החיצוניים והגברת אמצעי האכיפה  
והבקרה. הוט מתחייבת למנות מומחה ייעודי לעניין טענות בדבר הטרדות צרכנים; וכן לשוב  
ולהפעיל אמצעי בקרה ופיקוח על מנת לוודא שהנהלים מיושמים בפועל.  
13. הצדדים המליצו לשלם גמול למבקש בסכום של 100,000 ₪ ושכר טרחה לבא כוחו בסכום של  
800,000 ₪ בתוספת מע"מ.  
14. הצדדים המליצו שלא למנות בודק משום הקושי בהוכחת הנזקים הנטענים ובאיתור פרטני של  
התובעים; משום שמנגנון הפיצוי פשוט; משום שסכום הפשרה אינו מתבסס על עניינים  
חשבונאיים מורכבים הדורשים מומחיות מיוחדת; משום שמינוי בודק יסרב לא לצורך את  
הדיון בבקשה; ומשום שהתשלומים מכח ההסדר יגובו בקבלות ובאישורים כדין.  
**דיון והכרעה**  
15. לאחר עיון בהסדר הפשרה ובטיעוני הצדדים, אני סבורה כי הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר  
בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה, ועונה לדעתי על דרישות סעיף 19(א) בחוק תובענות ייצוגיות  
שזו לשונו:



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 "בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם כן מצא, כי ההסדר ראוי,  
2 הוגן וסביר בהתחשב בענינם של חברי הקבוצה, ואם הבקשה לאישור  
3 הסדר הפשרה הוגשה לפני שאושרה התובענה הייצוגית – גם כי  
4 התובענה שהוגשה עומדת, לכאורה, בתנאים לאישור תובענה ייצוגית  
5 הקבועים בסעיפים 3, 4 ו-8(א) וכי סיוס ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך  
6 היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין".
- 7 16. הוט התחייבה להשקיע סכום של 1,000,000 ₪ לשיפור מערכותיה הטכנולוגיות ומערכותיהם  
8 הטכנולוגיות של המשווקים החיצוניים הפועלים עבורה, לטובת צמצום מקרי ההטרדה. במידה  
9 שלא יעלה בידה להציג אסמכתאות המעידות על הוצאת הסכום, תועבר היתרה לקרן לניהול  
10 וחלוקת כספים לפי חוק תובענות ייצוגיות למטרות הקשורות להגנת הצרכן והגנה על הפרטיות.  
11 בנוסף, הוט התחייבה לרענן נהלים בקרב העובדים ולמנות מומחה ייעודי לעניין הטענות בדבר  
12 הטרדות צרכנים.
- 13 בגין העבר – יועבר סכום של 2,500,000 ₪ לקרן לניהול וחלוקת כספים. בנוסף, עובדי הוט יתנדבו  
14 במשך שנה בפעילויות למען לקהילה שסכומן הוערך בכ – 700,000 ₪. במידה ולא יעלה בידי הוט  
15 להציג אסמכתאות המעידות על שווי התרומה כאמור, תופקד היתרה בקרן.  
16 אם כן, ההסדר כולל פיצוי כספי ישיר בגין העבר בתוספת הטבה, כמו גם התייחסות לעתיד.  
17
- 18 17. לא קיבלתי את הערכת הוט כי עד היום השקיעה סכום של 1,000,000 ₪ בשיפור מערכותיה לטובת  
19 צמצום ההטרדות הטלפוניות, שכן הגם שיש בתצהיר החסוי מידע, לא אוכל ללמוד ממנו כי הוט  
20 הוציאה הוצאות שלא היה עליה להוציא לשם תפעול שוטף. משום כך איני מקבלת את טענתה כי  
21 מדובר בחלק מן הפיצוי המוסכם בהסדר הפשרה.
- 22 הרכיב הנוסף של שיפור תשתיות לעתיד, בסכום של 1,000,000 ₪ תלוי בביצועו בפועל, וככל שלא  
23 יבוצע – תועבר היתרה לקרן התובענות הייצוגיות. לא אוכל לקבל את שווי התרומה באמצעות  
24 התנדבות העובדים, כפי שביקשה הוט, משום שבשלב זה אין התחייבות מפורשת לסוג עבודתם  
25 בקהילה. עם זאת, הוט התחייבה להציג מידע בדבר ההתנדבות. ככל שלא יעלה בידה להציג  
26 אסמכתאות להוצאת הסכום, תופקד היתרה בקרן התובענות הייצוגיות. לכן ניתן, בסופו של יום,  
27 להעריך רכיב זה של ההסדר כדי הסכום שהוט נקבה בו.
- 28 כלומר שלמרות הבעייתיות באופן הערכת סכום הפשרה, הוא יעלה כדי 4 מליון ₪ לפחות, בסכום  
29 שיוצא מכיסה של הוט לטובת הציבור.  
30
- 31 18. ההסדר מיתר את הדיון בבקשת האישור ובתובענה, לרבות בשאלה העובדתית של חבות הוט,  
32 בהינתן הקושי באיתור חברי הקבוצה ובהוכחת הנזק הנטען. הוט הבהירה כי הפניות ללקוחות  
33 בוצעו באמצעות משווקים חיצוניים; כי מדובר במספר רב של פניות טלפוניות על ידי משווקים  
34 שהשתנו לאורך השנים; וכי אותם משווקים אינם משווקים רק את הוט, כך שלא ניתן להבחין  
35 בין הפניות ללקוחות הוט לבין הפניות ללקוחות אחרים (עמ' 151, שורות 16-24; וכן ראו גם:





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 סעיפים 7-8 בתצהיר מר יניר פלג, מנהל אגף בחטיבת הלשכה המשפטית בהוט שצורף להסדר  
2 הפשרה). גם ב"כ המבקש העיד על הקושי בכימות הקבוצה (עמ' 153, שורות 31-35; עמ' 154  
3 שורות 1-2).

4

5 19. בהתחשב בסיכויי התביעה מחד גיסא, ובהסדר הפותר הן את התנהלות הוט בעתיד הן מתן פיצוי  
6 לעבר – אני סבורה כי ההסכם עונה על הסיכויים והסיכונים הטמונים בבקשת האישור.

7

### מינוי בודק

8 20. לא ראיתי למנות בודק בנסיבות העניין. קיים קושי ממשי באיתור חברי הקבוצה ובכימות גובה  
9 הנזק; אופי הפשרה אינו מחייב עריכת חישובים כלשהם, שכן אין בו תשלום בפועל לחברי  
10 הקבוצה אלא תרומה לקרן; והחשיבות בהערכת ההטבות היא לעומת הנזק שנגרם, שכאמור קשה  
11 לכמת, ולחישוב שכר הטרחה והגמול בלבד.

12

### גמול ושכר טרחה

13 21. הצדדים המליצו על תשלום גמול למבקש בסכום של 100,000 ₪, ושכר טרחה לבא כוחו בסכום  
14 של 800,000 ₪ בצירוף מע"מ.

15 הגם שהסכום עומד על הצד הגבוה, עניינינו עומד בעקרונות שהוצבו בע"א 2046/10 **עזבון המנוח**  
16 **משה שמש נ' דן רייכרט** (23.5.2012)). בשים לב לשווי הפשרה ולכך שהגשת התובענה היא  
17 שהביאה להעלאת המודעות אצל הוט ולשינוי בהתנהלותה בסוגיית הטרדות הצרכנים – אני  
18 סבורה כי יש לאשר את הסכומים המומלצים.

19

20 22. עם זאת, תפקיד המבקש ובא כוחו לא הסתיים, ועליהם לפקח גם על אופן הביצוע של הסדר  
21 הפשרה. על כן ישולם למבקש ולבא כוחו מחצית מן הגמול ושכר הטרחה תוך 30 יום. המחצית  
22 השניה תשולם לפי החלטה נוספת שתיתן, לאחר שהוט תמציא אישור ר"ח מטעמה בדבר ביצוע  
23 ההסדר, לרבות אסמכתאות, וב"כ המבקש יודיע כי קיבל את נתוני הוט בדבר ביצוע ההסדר, בחן  
24 אותם, ומצאם מתאימים להסדר הפשרה.

25

### סיכום

26 23. עניינינו עומד בדרישות סעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות: ההסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב  
27 בעניינם של חברי הקבוצה. התובענה עומדת לכאורה בתנאים לאישור תובענה ייצוגית הקבועים  
28 בסעיפים 3,4 ו-8 לחוק תובענות ייצוגיות, והסדר הפשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה  
29 במחלוקת בנסיבות העניין.

30

על כן אני מאשרת את הסכם הפשרה ונותנת לו תוקף של פסק דין.

31

הסכום שיועבר לקרן ייועד לנושאים הקשורים להגנת הפרטיות.

32



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 **24. קבוצת התובעים** היא כנטען בבקשת האישור: "כל אדם, בין אם התקשר בעסקה עם הוט ובין  
2 אם לאו, אשר הוט ו/או מי מטעמה פנו אליו בשיחות טלפוניות במטרה לגרום לו להצטרף לאחד  
3 משירותיה, באופן או בתדירות אשר יש בהם משום הטרדה, החל מיום 26.11.2006 ועד למועד  
4 אישור הסכם הפשרה כפסק דין.

5 "הטרדה" משמעותה, בין היתר, אחד מאלו: (1) כל פניה טלפונית לצרכן אשר הודיע בעבר כי אינו  
6 מעוניין בפניות טלפוניות אליו; (2) פנייה טלפונית לצרכן, בטרם חלף לכל הפחות פרק זמן של חודש  
7 ימים מהשיחה הקודמת עם אותו צרכן (או בכל תדירות אחרת, כפי שימצא בית המשפט שנכון  
8 וסביר), אלא אם הצרכן אישר במפורש שברצונו לקבל פניות טלפוניות כאמור; (3) פניה טלפונית  
9 לצרכן בהצעות זהות בתוכן לאלו שכבר נדחו על ידו בעבר, או בהצעות שניתן היה להציע לצרכן  
10 כבר בשיחה הקודמת אשר התקיימה בין הצדדים".

11 **המבקש** הוא משה (מוריס) ארסבן. **בא כוחו** הוא עו"ד תומר אפלדורף.  
12 **עילות התביעה** הן, כנטען בבקשת האישור המתוקנת: הפרת חובה חקוקה בכך שהופר חוק  
13 התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב – 1982; הפרת סעיף 1(2) בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א –  
14 1981; רשלנות; והפרת חובת תום הלב.

15 **הסעדים שנתבקשו**: פיצוי חברי הקבוצה בגין הנזק הלא ממוני שנגרם להם; צו להורות להוט  
16 לחדול מהתנהלותה הפסולה; וסעד הצהרתי לפיו התנהלות הוט מהווה הטרדה אסורה.

17  
18 **25. הצדדים יגישו לאישורי נוסח של מודעה בדבר אישור הסדר הפשרה.** המודעה תפורסם תוך 10  
19 ימים מיום אישור הנוסח בשני עתונים יומיים רבי תפוצה, באותיות שגדלן לא יפחת מ-3 מ"מ.  
20 כמו כן יפורסם ההסדר באתר האינטרנט של הוט, בקישור ישיר מדף הבית, למשך תקופה שתחל  
21 ביום הפרסום בעתונות ותסתיים חודש ימים לאחר אישור ביצוע פסק הדין.

22  
23 **26. המזכירות תואיל לשלוח עותק מפסק הדין למנהל בתי המשפט, לשם רישומו בפנקס התובענות**  
24 **הייצוגיות.**

25 נקבעות תזכורות פנימיות לבחינת בצוע ההסכם, לימים 19.5.2019, 19.4.2020, 14.2.2021.

26  
27 ניתן היום, כ"ה שבט תשע"ט, 31 ינואר 2019, בהעדר הצדדים.

28

אסתר שטמר, שופטת

29



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1

