



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט אבי פורג

המבקש:

יוני בן סימון
ע"י ב"כ עוה"ד גלית דליות

נגד

המשיבות:

1. Microsoft Corporation
2. מיקרוסופט ישראל בע"מ
3. Microsoft Ireland Operations Limited
ע"י ב"כ עוה"ד אריאלה אבלוב ועוה"ד אייל רועי שגיא

פסק דין

(אישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית)

1

2 לפני בקשה לאישור הסדר פשרה עם המשיבות (להלן: "הבקשה") במסגרת התובענה הייצוגית
3 שהוגשה בתיק שבכותרת (להלן "התובענה") לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן:
4 "החוק").

5

רקע והשתלשלות ההליך

6 1. התובענה והבקשה לאשרה כייצוגית (להלן: "בקשת האישור") עניינן טענות המבקש לפיהן רכש
7 מנוי בתשלום שנתי לשירות Microsoft Answer Desk Assure (להלן: "המנוי הראשון") ומנוי
8 בתשלום שנתי ל- Office 365 Personal (להלן: "המנוי השני").
9 בקשר עם המנוי הראשון טען המבקש בין היתר, כי המנוי הוצג כמנוי לתקופה קצובה בת שנה בלבד,
10 וכי הוא חודש אוטומטית לתקופה של שנה נוספת בניגוד לדין, וכי המשיבות לא עמדו בחובות הגילוי
11 המוטלות על עוסק בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן")
12 בעניין עסקאות מתמשכות ועסקאות מכר מרחוק.

13 בקשר עם המנוי השני טען המבקש בין היתר, כי לא ניתן היה לבטל את המנוי וכי לא ניתן החזר
14 יחסי בגין ביטול. בהקשר זה נטען שהמשיבות לא עמדו בחובות הגילוי המוטלות על עוסקים
15 בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן ולרבות מכוח סעיפים 13ג ו-14ט העוסקים בעסקאות
16 מתמשכות ובעסקאות מכר מרחוק; כי לא הוצגו תנאי הביטול; כי לאורך הליך הרכישה הוצגו מצגי
17 שווא מטעים לפיהם ניתן לבטל את המנוי בכל עת (כמו גם באתר המשיבה ואף במסגרת מסמך
18 הגילוי שנשלח ללקוח לאחר הרכישה), כשבפועל לא ניתן היה לעשות כן; וכי לא ניתן החזר יחסי
19 בעת ביטול המנוי כמתחייב מהמצגים בדבר ביטול המנוי בכל עת ומהוראות החוזה וכן כמתחייב
20 מהוראת סעיף 13ד(ג) (לחוק הגנת הצרכן. כן נטען כי באופן זה, לא ניתנת ללקוח זכות השתחררות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

1 סבירה בעסקה מתמשכת שאינה קצובה בזמן ו/או שזו רוקנה מתוכן את זכות הביטול המוסכמת
2 בחוזה (בכל עת ו/או מכל סיבה שהיא) באופן שזו הופכת לבלתי כדאית בעליל, ומהווה תנאי מקפח
3 בחוזה אחיד. על בסיס טענות אלה טען המבקש לקיומן של עילות תביעה שונות ובהן הפרת הוראות
4 בחוק הגנת הצרכן; הטעיה מכוח חוק הגנת הצרכן; הפרת חוזה; תנאים מקפחים בחוזה אחיד לפי
5 חוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982; רשלנות לפי פקודת הניזקין; ועשיית עושר ולא במשפט לפי
6 חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.

7
8 2. המשיבות טענו בתשובתן לבקשת האישור כי יש לדחות את בקשת האישור, בין היתר, כי טענות
9 המבקש מבוססות על חוק הגנת הצרכן, אלא שהמבקש אינו "צרכן"; כי בקשת האישור אינה
10 אותנטית ועילת התביעה יוצרה באופן מלאכותי; כי למבקש יריבות בקשר למנוי הראשון רק עם
11 המשיבה 1, ובקשר למנוי השני רק עם המשיבה 3. בהתאם, אין יחסי עוסק לקוח בין המבקש לשאר
12 המשיבות, ועל כן לא ניתן להגיש נגדן בקשה לאישור מכוח פרט 1 לתוספת השניה לחוק; כי
13 התשתית שהועמדה בבקשת האישור- קלושה. לטענת המבקש, אשתו היא היחידה שהיתה מעורבת
14 בתהליך הרכישה וקבלת המידע והיא זו שהוטעתה כביכול. על אף האמור, לא הוגש תצהיר שלה,
15 ובנוסף, התצהיר שכן צורף לבקשה- חסר ופגום; כי עילות התביעה- סותרות אחת את השניה:
16 המבקש טען כי המשיבות לא עומדות בחובת הגילוי בנוגע לביטול, אולם בהמשך טען כי המשיבות
17 הפרו את המצגים שהציגו בדבר הזכות לבטל את המנוי בכל עת. לא ניתן לטעון שלא נמסרו פרטים
18 אודות תנאי הביטול ובאותה נשימה לטעון שהמצגים לגבי תנאי הביטול הופרו. כמו כן קיימת
19 סתירה נוספת, שכן מצד אחד טען המבקש כי תנאי הביטול שהוצגו מטעים, כי לא הוצג לו כל סייג
20 לצד המצג לפיו ניתן לבטל את המנוי בכל עת, ולצד זאת טען שתנאי הביטול שמסייגים את המצג
21 הנטען, לא הוצגו באופן בולט מספיק.

22 עוד עמדו המשיבות על כך כי בניגוד לטענת המבקש (שלטענתן נטענה כאמור ללא בסיס), נמסר לו
23 מידע מלא בנוגע למנוי הראשון, ועוד הן טענו כי המבקש ידע שמדובר במנוי מתמשך, וכדי לייצר
24 עילת תביעה מלאכותית, המבקש דחה את ההצעה שהייתה מאפשרת לו לקבל החזר בגין המנוי,
25 והסתיר זאת; כי לא מדובר בעסקת מכר מרחוק- אשת המבקש היא זו שביצעה את הפניה בקשר
26 למנוי הראשון ולא להיפך. ממילא, לא ניתן לערוך בירור במתכונת ייצוגית לגבי דברים שנאמרו ו/או
27 לא נאמרו בשיחת טלפון (שנערכה עם אשת המבקש שלא הגישה תצהיר). המשיבות עמדו על כך
28 שגם הטענות ביחס למנוי השני חסרות שחר. בניגוד לטענת המבקש, תנאי הביטול הוצגו לפני
29 הרכישה ולאחריה; וכן ניתן לבטל את המנוי בכל עת. אין דבר בחוק הגנת הצרכן שאוסר על עוסק
30 לקבוע כי במקרה של ביטול, לא יוחזר תשלום ששולם. גם כאן אין מדובר בעסקת מכר מרחוק- שכן
31 אשת המבקש היא זו שביצעה את הפניה; המשיבות דחו גם את יתר הטענות של המבקש, לרבות
32 הטענה לתניה מקפחת.

33
34 3. במסגרת התגובה לתשובה לבקשת האישור דחה המבקש את טענות המשיבות בתשובתן לבקשה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

- 1
- 2
- 3
4. ביום 14.3.19 התקיים דיון קדם משפט, במסגרתו הודיעו הצדדים כי ישלחו עמדתם לעניין הליך גישור. במסגרת הבקשה דן טענו הצדדים, כי הם ניהלו מגעים ומשלא צלחו פנו להליך גישור בפני כבוד המגשר (השופט בדימוס) יצחק ענבר וניהלו בפניו את הליך הגישור. ואכן, בהמשך להליך הגישור הגישו הצדדים את הסדר הפשרה לבית המשפט.
- 5
- 6
7. ביום 23.3.21 לאחר עיון בהסדר הפשרה האמור, ניתנה החלטתי בדבר פרסום הודעה על הגשת הבקשה לאישור הסדר פשרה, והעברת העתקים ממנה לגורמים הנדרשים.
- 8
- 9
6. ביום 21.4.21 הודיעו הצדדים כי הפרסומים בוצעו בהתאם להחלטתי מיום 23.3.21 ומסמכי התובענה הועברו לגורמים המפורטים בהחלטה.
- 10
- 11
12. לא הוגשו הודעות פרישה או התנגדויות להסדר הפשרה האמור, פרט לעמדת היועץ המשפטי לממשלה (להלן: "היועמ"ש") שהוגשה ביום 6.7.21.
- 13
- 14
7. נוכח עמדת היועץ המשפטי לממשלה כאמור ולאחר שהוגשו תשובות לעמדת היועמ"ש מטעם המבקש וכן מטעם המשיבות, הגיש היועמ"ש עמדה נוספת ביום 27.10.21 ולאחריה התקיים דיון ביום 3.11.21 בקשר עם הסדר הפשרה, בו הציגו היועמ"ש והצדדים את טיעוניהם.
- 15
- 16
- 17
- 18

עיקרי הסדר הפשרה

8. הגדרת הקבוצה

בסעיף ב לבקשה לאישור תובענה ייצוגית הוגדרה הקבוצה כדלקמן:

"לקוחות שהתקשרו עם מיקרוסופט בעסקה לתקופה מתמשכת ולא ניתנה להם האפשרות לבטל את העסקה לפני תום מחזור החיוב ו/או לא יתן להם החזר כספי בגין התקופה שממועד הביטול ו/או ניסיון הביטול ועד לתום מחזור החיוב."

תת הקבוצה הוגדרה כך:

"לקוחות שהתקשרו עם מיקרוסופט בעסקאות לגביהן הוצגו מצגים שמדובר בעסקה לתקופה קצובה ומסוימת, כאשר בסיום התקופה, מיקרוסופט חידשה את העסקה באופן אוטומטי וחד צדדי לתקופה נוספת."

בבקשה לאישור הסדר הפשרה הוגדרה הקבוצה כך:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

1 "א. כל הלקוחות בישראל שמי מהמשיבות 1 ו-3 גבתה מהם תשלום עבור מנוי
2 בתשלום שנתי לשירות Microsoft Answer Desk Assure מאז 7.8.14 ואשר
3 שילמו עליו עבור יותר משנה אחת (להלן: "לקוחות Assure");
4 ב. כל הלקוחות בישראל שמי מהמשיבות 1 ו-3 גבתה מהם תשלום עבור
5 מנוי Office 365 Home בתשלום שנתי (להלן: "מנויי Office 365 Home") או
6 מנוי Office 365 Personal בתשלום שנתי (להלן: "מנויי Office 365
7 Personal") וזאת החל מינואר 2013 (להלן: "לקוחות Office 365
8 Personal").
9

10 כפי שניתן לראות, קיימים הבדלים בנוסח, כאשר אני סבור, כי גם לאחר שינוי ההגדרה כאמור, אין
11 בה כדי לשנות מהרציונל של הגדרת הקבוצה כפי שהובאה בבקשת האישור.
12 לאחר אישור הסדר הפשרה, הצדדים יגישו תוך 10 ימים בקשת אישור מתוקנת בהתאם ויעדכנו
13 את פנקס התובענות הייצוגיות בהגדרה של הקבוצה על פי הסדר הפשרה.
14

9. הסכמות הצדדים והתחייבות המשיבות

15 ביחס לעבר הסכימו המשיבות 1-3 לפצות את חברי הקבוצה כדלקמן:
16 א. הפיצוי עבור לקוחות Assure יחושב כך: מספר לקוחות Assure אשר חויבו בגין השירות החל
17 מהשנה השניה ואילך X 305 ₪ (הסכום ששילם המבקש עבור השנה השנייה). בהתאם לנתוני
18 המשיבות, כאמור בתצהיר שצורף לבקשה, מספר הלקוחות חברי הקבוצה הנ"ל עומד על 783;
19 ובהתאם סכום הפיצוי הכולל הוא 238,215 ₪. בהקשר זה ציינו הצדדים בבקשה, כי בין הצדדים
20 הוסכם כי הפיצוי ביחס ללקוחות Assure יינתן רק לאילו מביניהם שחויבו החל מהשנה השניה
21 ואילך ושלא עשו שימוש בשירות בתקופה זו. אולם, עקב צירוף נסיבות ייחודי, אין בידי המשיבות
22 אפשרות לקבוע אילו מבין לקוחות Assure עשו שימוש בשירות בשנה השניה או לאחר מכן. על כן,
23 כאמור לעיל, הפיצוי יינתן ביחס לכל לקוחות Assure שחויבו החל מהשנה השניה ואילך.
24
25

26 ב. פיצוי עבור לקוחות Office 365 יחושב כדלקמן:

27 1) למנויי Office 365 Personal: מספר המנויים שביטלו את המנוי (לרבות אלו שכיבו את החיוב
28 החוזר של המנוי) לאחר יותר מ-30 יום ולא קיבלו החזר יחסי בגין דמי המנוי X 74.75 ₪ (שווי של
29 שלושה חודשי מנוי, כאשר הסכומים מחושבים על פי מחיר השירותים כמוצג בבקשת האישור- 299
30 ₪ למנוי שנתי ל-Office 365 Personal ו-499 ₪ למנוי שנתי ל-Office 365 Home). בהקשר זה ציינו
31 הצדדים בבקשה, כי בתקופה הרלוונטית לתובענה, לקוחות Office 365 היו רשאים לבטל את המנוי
32 בתוך 30 יום ולקבל החזר בגין מלוא התשלום; ומשכך תקופה זו אינה רלוונטית לטענות בבקשת
33 האישור.
34 בהתאם לנתוני המשיבות, כאמור בתצהיר שצורף לבקשה, מספר הלקוחות חברי הקבוצה הנ"ל
35 עומד על 7,705; ובהתאם סכום הפיצוי הכולל הוא 575,948.75 ₪.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

2) למנויי Office 365 Home : מספר המנויים שביטלו את המנוי (לרבות אילו שכיבו את החיוב החוזר של המנוי) לאחר יותר מ-30 ימים ושלא קיבלו החזר יחסי בגין דמי המנוי X 112.25 ₪ (שמהווים שווי של שלושה חודשי מנוי). בהתאם לנתוני המשיבות כאמור בתצהיר שצורף לבקשה, מספר הלקוחות חברי הקבוצה הנ"ל עומד על 5,616 ; ובהתאם סכום הפיצוי הכולל הוא 630,396 ₪. (הפיצוי עבור לקוחות Assure והפיצוי עבור לקוחות Office 365 המסתכם בסכום של 1,444,559 ₪ יכונה להלן: "הפיצוי").

ג. הפיצוי יינתן בתוך 45 ימים מהמועד בו תהפוך החלטת בית המשפט המאשרת את הסכם הפרשה ונותנת לו תוקף של פסק דין, לחלוטה שאינה ניתנת לערעור או לביטול או להתנגדות אחרת כלשהי על פי כל דין (להלן: "המועד הקובע"). הפיצוי יינתן באמצעות זיכוי לאמצעי התשלום באמצעותו בוצע התשלום עבור השירותים. אשר לפיצוי ללקוחות שלא יאוחר אצל המשיבות 1 ו-3 אמצעי תשלום כאמור, סכום הפיצוי יועבר לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה על פי סעיף 27 לחוק.

ד. ביחס להסדרה עתידית, המשיבות 1 ו-3 ו/או מי מהן, תאפשרנה קבלת החזר יחסי בעת ביטול של מנויים Microsoft 365 שנתיים עליו חל חוק הגנת הצרכן. מובן שהמשיבות 1 ו-3 יפעלו בהתאם להוראות הדין וללקוחות יימסר מלוא המידע שיש למסור על פי הדין. עוד הבהירו הצדדים, כי ככל שיהיו שינויים בדין, המשיבות תנהגנה בהתאם.

10. מעשה בית דין וויתור על תביעות וטענות

בסעיף 21 לבקשה צוין, כי בכפוף לאישורה של הבקשה על ידי בית המשפט, מוותרים המבקש, אשתו ו/או מי ממשפחתו ו/או באת כוחו ו/או מי מטעמם (להלן: "המבקש ו/או מי מטעמו") וכל חבר בקבוצות (ככל שלא הגיש הודעת פרישה), כלפי המשיבות ו/או מי מהן, חברות האם, חברות הבת, שלוחיהן, נושאי משרה ודירקטורים, בעלי מניות, בעלי מניות בעבר, מנהלים, סוכנים, נציגים, קבלנים עצמאיים, עורכי דין, רואי חשבון, המבטחים ואת כל האנשים או הגופים הפועלים על ידי, באמצעותם או מטעמם של כל אחת מהמשיבות ו/או מי מהן ו/או מי מטעמן, וויתור סופי, מלא, בלתי חוזר ומוחלט על כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה ו/או זכות, מכל מין וסוג (להלן: "וויתור מלא"), שעלו בהליך, ו/או הוזכר בהליך או בקשר להליך, בין במישרין ובין בעקיפין לרבות בבקשת האישור והתגובה לתשובה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מתחייבים בזאת המבקש ו/או מי מטעמו, כי הם לא היו מעורבים בעבר, אינם מעורבים בהווה ולא יהיו מעורבים בעתיד, במישרין ו/או בעקיפין, בנקיטת הליכים משפטיים כלשהם, לרבות אך מבלי לגרוע, הגשת תביעה אישית ו/או בקשה להכיר בתובענה כייצוגית אחרת כנגד המשיבות ו/או מי מהן ו/או מי מטעמן ו/או מי מהן בכל קשר עם הטענות בהליך ו/או בקשר לאיזו טענה שניתן היה להעלות בהליך והם מוותרים וויתור מלא על כל אלה. עוד הם מתחייבים כי הם לא שידלו ו/או סייעו ו/או ישדלו ו/או יסייעו, במישרין



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

או בעקיפין, לכל אדם אחר להגיש תביעה ו/או בקשה להכיר בתובענה כייצוגית ו/או לנקוט באיזשהו הליך משפטי כלפי המשיבות ו/או מי מהן ו/או מי מטעמו בקשר עם כל הטענות בהליך

בסעיף 22 לבקשה צויין עוד: "עם אישור בית המשפט הנכבד בקשה זו, יתגבש מעשה בית דין של חברי הקבוצות ביחס לכל הטענות שעלו בהליך בקשר לשירותים נשוא בקשת האישור."

11. המלצה בדבר גמול ושכ"ט

על פי המלצת הצדדים, הגמול למבקש יהא בסכום המהווה 5% מהפיצוי (כאמור בסעיף 9 לעיל) בתוספת מע"מ, כנגד חשבונית מס כדין. שכ"ט לבאת כוח המבקש יהא בסכום המהווה 19% מהפיצוי (כאמור בסעיף 9 לעיל) בתוספת מע"מ, כנגד חשבונית מס כדין (פרטי חשבונות הבנק אליהם יבוצעו התשלומים צורפו כנספח 1 לבקשה).

בין הצדדים הוסכם עוד, כי 60% משיעור הגמול ושכר הטרחה ישולמו למבקש וב"כ המבקש בתוך 14 ימים מהמועד הקובע; וכי 40% הנותרים ישולמו 30 יום לאחר שתינתן הודעת הצדדים בדבר השלמת ביצוע הסדר הפשרה, וכי אלה ישולמו בכפוף לחתימת המבקש ובאת כוחו על טפסי מס מתאימים.

12. בקשה לפטור ממינוי בודק

הצדדים ביקשו לפטור אותם ממינוי בודק לפי סעיף 19(ב)(1) לחוק וזאת מאחר שהסכם הפשרה גובש לאחר הליך גישור שהתנהל בפני כב' המגשר (השופט בדימוס) יצחק ענבר, אשר סבור כי ההסכם ראוי והוגן; הפיצוי המוצע בהסדר הפשרה משקף אומדן של סיכויים וסיכונים, שבהם אין לבדוק כל יתרון על פני בית המשפט; המספר הכולל של לקוחות Office 365 ולקוחות Assure והפיצוי כאמור בסעיף 9 לעיל, נתמך בתצהיר מטעם המשיבות; מדובר בבדיקה פשוטה של היקף הגביה, שאינה דורשת מומחיות מיוחדת; מינוי בודק יעכב את ביצוע הסכם הפשרה, במיוחד בהתחשב במקום מושבן של המשיבות 1 ו-3 בחוץ לארץ, יגרור הוצאות נוספות, בלא שצפויה מכך תועלת של ממש.

13. עמדת היועמ"ש ותשובות הצדדים לעמדתו

א. ביום 6.7.21 הגיש היועמ"ש הודעה ראשונית ביחס לבקשה לאישור הסדר הפשרה. בבקשה ציין היועמ"ש כי הסדר הפשרה נעדר התייחסות לשלוש סוגיות ולפיכך נתבקשו הבהרות הצדדים כדלקמן: טענת היועמ"ש כי הסדר הפשרה נעדר התייחסות להסדרה עתידית ללקוחות Assure; בקשת היועמ"ש להורות לצדדים להמציא מידע ונתונים המוזכרים בבקשה על מנת לבדוק ביסוס חישוב הפיצוי ביחס ללקוחות Office 365; ובנוסף טענת היועמ"ש, כי לאור גובה הסכומים המגיעים, עד 305 ₪, על פני הדברים, בטרם העברה לקרן לניהול וחלוקת כספים, יש לפעול לאיתור



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

1 ותשלום הפיצוי לחברי הקבוצה. היועמ"ש לא התנגד לקביעת סכום מינימום מידתי כאשר רק מעל
2 סכום זה תתבצע השבה ישירה (וזאת בהתאם לבחינת עלויות האיתור אל מול גובה ההחזר). אך
3 ברי כי אין מקום לקבוע שבכל סכום, לא משנה מה גובהו, לא תתבצע השבה ישירה לחברי הקבוצה
4 וזאת רק מן הטעם כי למשיבות אין את פרטי אמצעי התשלום של חברי הקבוצה. לטענתו, מהוראות
5 סעיף 20(ג)1 לחוק עולה, שיהיה מקום למתן סעד לטובת הציבור (באמצעות העברת הכספים
6 לקרן), רק כאשר "פיצוי כספי לחברי הקבוצה כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות העניין, בין משום
7 שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת." תקנה 13(ב) לתקנות
8 תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010 (להלן: "התקנות"), קובעת כי במקרה שבו על המשיב לפצות את
9 חברי הקבוצה בפיצוי אישי, ואין בידיו נתונים עדכניים לצורך מתן הפיצוי, יפנה המשיב למרשם
10 האוכלוסין. בהתאם יש להקדים ולפנות למרשם האוכלוסין לאיתור חברי הקבוצה כאמור (ויצוין
11 שהתשלום שדורש מרשם האוכלוסין בנדון, הוא מחיר עלות ולא אגרה). בסוגיה זו ביקש היועמ"ש
12 לקבל הבהרות האם נערכו ניסיונות לאיתור הלקוחות שלא אותר לגביהן אצל המשיבות 1 ו-3
13 אמצעי תשלום כאמור, לא כל שכן ככל שעלויות האיתור סבירות גם ביחס לגובה הפיצוי. בנוסף,
14 בנסיבות אלה, ביקש היועמ"ש להורות למשיבות לפרט את עלויות האיתור המוערכות בכדי שניתן
15 יהא לבחון קבלת החלטה מושכלת ומבוססת נתונים. עוד נתבקש להורות למשיבות לפרט מספר
16 הלקוחות אשר לא אותר לגביהן אצל המשיבות 1 ו-3 אמצעי תשלום כאמור, והאפשרות לפנייה
17 ללקוחות האמורים לקבלת פרטי אמצעי תשלום, פנייה על בסיס הנתונים המצויים ברשות
18 המשיבות ו/או על פי הנתונים שיתקבלו בעקבות פנייה למרשם האוכלוסין.

19
20 ב. ביום 15.9.21 הגישו המשיבות את תגובתן לעמדת היועמ"ש.

21 באשר להערה הראשונה של היועמ"ש לפיה ההסכם כולל הסדרה עתידית ביחס למנוי לשירות
22 Office 365 וכי לא קיימת הסדרה עתידית בקשר למנוי לשירות Assure, הבהירו המשיבות כי
23 רכישת מנוי Assure הוצאה משימוש בישראל בחודש מרץ 2021 ועל כן הסדרה עתידית אינה
24 רלוונטית לגביו.

25 באשר להערה השנייה, לגבי אופן חישוב הפיצוי ביחס ללקוחות Office 365, הרי שהערה זו אינה
26 נוגעת לאופן החישוב, כי אם לבקשה לקבל נתונים וזאת על אף שאין סמכות ליועמ"ש לבקש נתונים
27 כאמור. הנתונים האמורים יוגשו במעטפה סגורה לעיני בית המשפט בלבד.

28 באשר להערה השלישית העוסקת באופן הפיצוי, טענו המשיבות כי על פי בדיקתן, פרטי אמצעי
29 התשלום נשמרים למשך 18 חודשים, כלומר אלו מתוך חברי הקבוצה אשר סיפקו את הפרטים
30 בתקופה זו, פרטי האמצעי התשלום שלהם אמורים להיות בידי המשיבות (ככל שלא ביקשו
31 למחקם). טרם עלה בידי המשיבות לברר עבור כמה מתוך חברי הקבוצה מצויים הנתונים הללו, אם
32 כי בשים לב לתקופת שמירת הנתונים, נראה כי ביחס לרוב חברי הקבוצה לא ימצאו בידי המשיבות
33 פרטים אלו.

34 בכל הנוגע לפנייה למרשם האוכלוסין, אכן תקנה 13(ב) לתקנות קובעת כי:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

"(ב)נקבע כי על המשיב לפצות את חברי הקבוצה בפיצוי אישי, בין במסגרת פסק דין ובין במסגרת הסכם פשרה, ואין בידיו נתונים עדכניים על אודות מענם, הדרושים לו לצורך מתן פיצוי, יפנה למרשם האוכלוסין לצורך אימות מענם, לפי סעיף 29א לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965."

עם זאת, לטענת ב"כ המשיבות, על מנת לבצע אימות מען על פי פרוצדורה זו, נדרש למשרד הפנים מספר זיהוי (מספר זהות, ח.פ), שהוא הנתון המזהה באופן חד ערכי אדם מסוים (שכן כידוע, שם בלבד אינו מספיק לשם כך) אולם, מספר זיהוי אינו נתון הנמסר במסגרת רכישת המנוי ואינו מצוי בידי המשיבות. ככלל, בידי המשיבות אמורים להימצא פרטי הכתובת של הלקוח ודוא"ל (כפי שנמסרו על ידי הלקוח במסגרת רכישת המנוי, וככל שהלקוח מסר מספר טלפון (אופציה בלבד) - גם נתון זה). זאת למעט כאלו שביקשו למחוק את המידע. איתור המידע הנ"ל מורכב, ועל כן נכון למועד זה לא עלה בידי המשיבות לאמת זאת ביחס לחברי הקבוצה. עוד ציינו המשיבות, כי המנגנון שהוסכם עליו במסגרת הסכם הפשרה (במסגרתו מועבר פיצוי לאמצעי התשלום כאמור בהסכם הפשרה, וביחס לאלו שלא יאותר אצל המשיבות אמצעי תשלום כאמור יועבר סכום הפיצוי לקרן הוא האופן הראוי והמיטבי) - שעוצב במסגרת הליך הגישור יחד ובעצת המגשר והוא המנגנון הסביר והיעיל וההוגן בנסיבות העניין ואילו השבה ישירה לכלל חברי הקבוצה אינה מעשית בנסיבות העניין, בהתחשב בנימוקים הבאים:

1. בידי המשיבות לא קיים מנגנון לאיתור פרטי הקשר, או לתפעול מתן פיצוי שלא בדרך של זיכוי לאמצעי התשלום. הקמת מנגנון כזה היא עניין מורכב, בין היתר בהתחשב בכך שמדובר בחברות זרות. הוא ידרוש זמן ומשאבים רבים, שעל אף שלא ניתן להעריכם במדויק, על פניו נראה כי הם בלתי סבירים ביחס לסכום הפשרה הכולל. בהתאם, מנגנון הפיצוי שעליו הוסכם הינו חלק מהותי במכלול ההסכמות מבחינת המשיבות, אשר ניאותו ליתן פיצוי בשיעורים גבוהים כמפורט בהסכם. 2. התועלת שעשויה לצמוח משימוש בפרטים שיתכן שמצויים בידי המשיבות (כתובת דוא"ל, כתובת שהוזנה במועד רכישת המנוי) מוטלת בספק. בין היתר, משום שאף אילו תתבצע פניה בהתאם לפרטים שיימצאו, יש להניח שפניה כזו תוביל להיענות נמוכה, בין אם משום היות הפרטים לא עדכניים ובין אם משום שהסבירות שחברי קבוצה ישתפו פעולה עם פניה למסירת אמצעי תשלום עדכניים שלהם הינה נמוכה ועשויה להצטייר כניסיון הונאה (המכונה פישוג). ב"כ המשיבות הפנו לנספח 1 לתשובה לאמור באתר מייקרוסופט שם הובהר כך:

"Microsoft לעולם לא תבקש את הסיסמה שלך בדואר אלקטרוני, לכן לעולם אל תענה להודעת דואר אלקטרוני המבקשת מידע אישי כלשהו, גם אם נטען שההודעה מגיעה מ-Outlook.com או Microsoft".

כן נטען, כי אין זו נחלת המשיבות בלבד. בין היתר, אגף הסייבר הלאומי הזהיר מפני מסירת המידע המבוקש במסגרת פניות באימייל; קיימים פרסומים אודות ניסיונות פישוג כאמור, וגופים רבים מבהירים כי הם לעולם לא יבקשו מהנמען למסור פרטי אמצעי תשלום או פרטי חשבון בנק. דוגמאות צורפו כנספח 2 לתשובה כאמור.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

בנוסף, אף אם חרף כל האמור לעיל, יהיו כאלה שישתפו פעולה עם פניה להעברת אמצעי התשלום שלהם, הדבר עלול לפגוע במאמצים להתמודד עם ניסיונות הפישינג וחינוך הציבור שלא לשתף פעולה עם פניות להעברת פרטים כגון דא.

3. המנגנון מבטיח שמלוא סכום הפיצוי יגיע לציבור, בין אם לחברי הקבוצה, ובין אם לקרן אשר חזקה שתעשה בו שימוש למטרות ציבוריות ראויות.

ג. המבקש הגיש תשובתו לעמדת היועמ"ש ביום 22.9.21.

באשר להסדרה העתידית ללקוחות בשירות Assure, הרי שרכישת מנוי לשירות זה הוצאה משימוש בישראל במרץ 2021, כך שהסדרה עתידית אינה רלוונטית לגביו. בנוסף, המשיבות 1-3 אף התחייבו במסגרת הסכם הפשרה לפעול בהתאם להוראות הדין ביחס לשירותים הניתנים על ידם ללקוחות בישראל ולרבות למסור את מלוא המידע שיש למסור על פי דין.

באשר להבהרה בדבר אופן חישוב הפיצוי ביחס ללקוחות Office 365, הרי שהמשיבות צירפו להתייחסותן את הנתונים האמורים וניתן מענה מלא בעניין זה.

באשר להערות בנוגע לאופן מתן הפיצוי לחברי הקבוצה, לעמדת המבקש, בהתאם למידע שנמסר לו מהמשיבות בהליך הגישור ביחס לפרטי הזיהוי של חברי הקבוצה המצויים בידי המשיבות (שהינן חברות זרות) ובהתאם למפורט בהתייחסות המשיבות לעמדת היועמ"ש, פנייה כאמור לרשות האוכלוסין אינה צפויה על פניו לסייע באיתור חברי הקבוצה ו/או במתן הפיצוי באופן ישיר לחברי הקבוצה. עוד הובהר כי בהתאם לניסיונו של משרד ב"כ המבקש, פניה למרשם האוכלוסין לצורך קבלת המידע הנ"ל מצריכה פרטי זיהוי אשר לא מצויים בידי המשיבות. מכאן שביצוע ההליך המוצע על ידי היועמ"ש אינו ישים בנסיבות העניין ולכן גם לא הוצע במקור במסגרת הסכם הפשרה. כן הוסיף המבקש וטען, כי מנגנון אופן מתן הפיצוי לחברי הקבוצה הוא עניין שעמד לנגד עיני הצדדים כמו גם המגשר בעת גיבוש הפשרה והם נתנו דעתם עליו ולא בכדי נבחר המנגנון של מתן זיכוי לאמצעי תשלום, ככל שזה קיים בידי המשיבות וביחס ליתר חברי הקבוצה, העברה לקרן שחזקה שתעשה שימוש ראוי ומיטבי בכספי הפיצוי. מנגנון הסכם הפשרה מביא לכך שהמשיבות יוציאו מכיסן את מלוא סכום הפיצוי המגיע לחברי הקבוצה באופן המגשים את תכליות החוק. ברי שאף קיים אינטרס/תמריץ מבחינת המשיבות לפעול כמיטב יכולתן למען איתור אמצעי התשלום וביצוע הזיכוי לחברי הקבוצה (שחלק מהם גם כיום לקוחות פעילים של המשיבות, לרבות בשירותים אחרים).

ד. ביום 27.2.21, הוגשה עמדה נוספת מטעם היועמ"ש בעניין זה.

היועמ"ש ציין כי לא הועברו לעיונו הנתונים הנזכרים בהתייחסות המשיבות שנטען שהוגשו במעטפה סגורה לעיני בית המשפט בלבד ועל כן אין ביכולתו להתייחס לסוגיית אופן חישוב הפיצוי. באשר להערות השלישית, טען היועמ"ש, כי נוכח ההסברים שסופקו על ידי המשיבות לרבות העדר תז של לקוחות, הוא סבור, כי הגם שאין בידי המשיבות את מספר תעודת הזיהוי של חברי הקבוצה,



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

מוצע לפנות אליהם באמצעי הקשר שכן קיימים בידי המשיבות וזאת ביחס ללקוחות שלא ביקשו למחוק את המידע. בהתייחס לטענות ביחס לקשיים הנובעים במסירת פרטי אמצעי התשלום בכתובת דוא"ל, הרי שלגישתו, אין הכרח שלקוח יעביר את פרטי כרטיס האשראי באמצעות כתובת דוא"ל, שכן ניתן לקבוע מנגנון איתור ופיצוי, לפיו אכן תערך פנייה אל הלקוח באמצעות כתובת דוא"ל ואולם אליה יצורף קישור מאובטח לצורך העברת הפרטים, לרבות פרטי כרטיס האשראי באתר מאובטח ותואם הנותן מענה לטענות המשיבות בנוגע לחשש מניסיונות הונאה. סעד של השבה פרטנית הינו סעד ראשון במעלה במסגרת תובענה ייצוגית, שכן רק סעד כזה מממש באופן מיטבי את מכלול תכליות החוק. לא כל עלות ולא כל קושי מצדיקים לפטור מהשבה פרטנית ומטבע הדברים, איתור חברי הקבוצה בתביעה ייצוגית שהתקבלה, לשם שיפויים, כרוך בעלויות מסויימות ועל הנתבע לשאת בכך כתוצאה ישירה של הפרת הדין על ידו. רק במקרים שבהם מדובר בעלות שאינה סבירה או בקושי ממשי אחר, תהא הצדקה לפטור מהשבה פרטנית.

ה. בהמשך לאמור, בישיבת יום 3.11.21, הבהירו המשיבות כי העבירו ליועמ"ש את החומר שנמסר לבית המשפט במעטפה סגורה ושרלוונטי לגובה הפיצוי. נוכח האמור, הודיע היועמ"ש במסגרת אותה ישיבה, כי אכן התקבל החומר החסוי ביום 28.10.21, ולאחר עיון בו, אין לו התנגדות לאופן חישוב הפיצוי והוא מותיר את העניין לשיקול דעת בית המשפט. לפיכך, ציין היועמ"ש, כי כעת נותרה לבירור רק טענתו השלישית, לגבי איתור חברי הקבוצה לצורך ביצוע ההחזר.

הכרעה ואישור הסדר הפשרה

14. סעיף 19 לחוק קובע כך:

"(א) בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם כן מצא, כי ההסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בענינם של חברי הקבוצה, ואם הבקשה לאישור הסדר הפשרה הוגשה לפני שאושרה התובענה הייצוגית - גם כי קיימות, לכאורה, שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה וכי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין".

...
(ג) (1) החלטת בית המשפט אם לאשר הסדר פשרה או לדחותו תהיה מנומקת ותכלול, בין השאר, את כל אלה:

(א) הגדרת הקבוצה שעליה חל הסדר הפשרה;
(ב) עילות התובענה, השאלות המהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה והסעדים הנתבעים כפי שפורטו בבקשה לאישור או כפי שהוגדרו בהחלטת בית המשפט לפי סעיף 14, לפי הענין;
(ג) עיקרי הסדר הפשרה.
(2) בהחלטתו לפי פסקה (1) יתייחס בית המשפט, בין השאר, לשיקולים אלה:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

(א) הפער בין הסעד המוצע בהסדר הפשרה לבין הסעד שחברי הקבוצה היו עשויים לקבלו אילו היה בית המשפט מכריע בתובענה הייצוגית לטובת הקבוצה;
(ב) התנגדויות שהוגשו לפי סעיף 18(ד), וההכרעה בהן;
(ג) השלב שבו נמצא ההליך;
(ד) חוות דעת של הבודק שניתנה לפי סעיף קטן (ב) 5;
(ה) הסיכונים והסיכויים שבהמשך ניהול התובענה הייצוגית אל מול יתרונותיו וחסרונותיו של הסדר הפשרה;
(ו) העילות והסעדים שלגביהם מהווה ההחלטה לאשר את הסדר הפשרה מעשה בית דין כלפי חברי הקבוצה שעליהם חל ההסדר."

15. הקבוצה עליה חל הסדר הפשרה היא:

"א. כל הלקוחות בישראל שמי מהמשיבות 1 ו-3 גבתה מהם תשלום עבור מנוי בתשלום שנתי לשירות Microsoft Answer Desk Assure מאז 7.8.14 ואשר שילמו עליו עבור יותר משנה אחת (להלן: "לקוחות Assure");
ב. כל הלקוחות בישראל שמי מהמשיבות 1 ו-3 גבתה מהם תשלום עבור מנוי Office 365 Home בתשלום שנתי (להלן: "מנויי Office 365 Home") או מנוי Office 365 Personal בתשלום שנתי (להלן: "מנויי Office 365 Personal") וזאת החל מינואר 2013 (להלן: "לקוחות Office 365 Personal")."

16. עילות התובענה נגד המשיבות: עילות התביעה כפי שפורטו בבקשת האישור הן הפרת חובה חקוקה (הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן) לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין; הטעיה מכוח חוק הגנת הצרכן; הפרת חוזה; חוסר תום לב בכריתת ובקיום חוזה, לפי סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973; תנאים מקפחים בחוזה אחיד לפי חוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982; רשלנות לפי פקודת הנזיקין; ועשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.

17. השאלות המשותפות לחברי הקבוצה: השאלות המהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה הן, בין היתר, האם המשיבות עמדו בחובת הגילוי והיידוע החלות עליהן בקשר עם העסקאות נשוא התובענה? האם לחברי הקבוצה עמדה זכות לביטול העסקאות בכל עת וזאת מכוח חוק הגנת הצרכן ומכוח המצגים והפרסומים של המשיבות? האם הלקוחות זכאים להחזר כספי? האם התנהלות המשיבות מהווה הטעייה? האם מדיניות הביטול בפועל של המשיבות והתנהלותן מהווה תנאי מקפח בחוזה אחיד? האם המשיבות הפרו את התחייבויותיהן החוזיות? האם המשיבות נהגו בחוסר תום לב בכריתת ו/או בקיום חוזה או עמידה על זכות בחוזה?

18. הסעדים שנתבעו כפי שפורט בבקשת האישור: צו עשה שיוורה למשיבות לעמוד בהוראות הדין הנוגעות לגילוי ויידוע במסגרת ביצוע עסקאות מתמשכות ומכר מרחוק; ובכלל כך שליחת מסמך גילוי בהתאם לדין בכתב לאחר ביצוע העסקה ויידוע בדבר זכות הביטול העומדת להם מכוח הדין וההסכם. כמו כן, לתקן את הסכמי ההתקשרות (ואת נוסח הודעות הדוא"ל הנשלחות בקשר עימם)



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

שלה עם הלקוחות הישראלים, כדי שיתאימו לכל הוראות חוק הגנת הצרכן, ולרבות להוספת כל פרטי הגילוי והיידוע הקבועים בסעיפים 13ג, 14ג ו-14ט לחוק הגנת הצרכן. בנוסף, להורות למשיבות לעמוד בהוראות הדין ובמצגיהן כפי שניתנו ללקוחות חברי הקבוצה ולאפשר לחברי הקבוצה לבטל את השירות בכל עת.

כן נתבקש סעד כספי, פיצוי ו/או השבה בגובה הסכומים ששולמו ביתר בגין התקופה שלאחר הודעת הביטול ו/או ניסיון ביטול החידוש האוטומטי (במקרה בו בקשה לביטול אפשרה ללקוח באותה נקודת זמן רק לבטל את החידוש האוטומטי) ועד לתום תקופת מחזור החיוב. במקרה של מצגים מחייבים (ולמצער מטעים) לפיהם שירות מסוים ניתן לתקופה קצובה ומסוימת- פיצוי ו/או השבה בגובה הסכומים ששולמו ביתר החל ממועד החידוש האוטומטי.

19. סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין

לאחר עיון בהסדר הפשרה ובטענות הצדדים, אני סבור כי הסדר הפשרה עם המשיבות ראוי, הוגן וסביר בעניינם של חברי הקבוצה ועונה על דרישות סעיף 19 (א) בחוק, ואתייחס כעת גם לטענות שהעלה היועמ"ש במסגרת עמדתו להסדר הפשרה האמור.

לטעמי, ההסדר עונה על הסיכויים והסיכונים הטמונים בבקשת האישור, בהתחשב במשאבים ובזמן השיפוטי שהיו כרוכים בניהול התיק, חלף אישור הסדר הפשרה, עד להכרעה חלוטה.

ההסדר כולל כאמור, פיצוי כספי לעבר, כאשר לקוחות Assure שחויבו בגין השנה השניה ואילך ולא השתמשו בשירות, מקבלים השבה מלאה של מלוא הסכום שגבה מהם. לקוחות Office 35 שביטלו את המנוי ו/או כיבו את החיוב החוזר מקבלים השבה/פיצוי בשיעור בגובה שלושה חודשי מנוי. שיעור פיצוי זה נראה הוגן וראוי, כפי שהסבירו הצדדים בבקשה, בהיתן תקופת 11 חודשים שבמהלכם הלקוחות חברי הקבוצה ביטלו את המנוי ו/או כיבו את החיוב החוזר, הרי שבהתאם להתפלגות טבעית ממוצעת הנזק הנטען המצרפי לכאורה, שנגרם לכלל הלקוחות היה עומד על שווי 5.5 חודשי מנוי. החזר של שלושה חודשים לכל לקוח בנסיבות, מהווה השבה/פיצוי בשיעור של למעלה מ-50%. כמו כן, בהתחשב בטענת המשיבות שנתמכה בנתונים ובדיקות ביחס לביטולי המנוי מהעת האחרונה, לפיה ביחס למועד ביטול המנוי הנ"ל לא קיימת התפלגות טבעית ממוצעת ואקראית אלא שמרבית הביטולים אירעו לקראת סוף תקופת המנוי, הרי שיש בסיס מוצק לכך ששיעור הפיצוי אכן גבוה מ-50%.

בכל הנוגע לאופן מתן הפיצוי הוסכם כאמור בהסכם הפשרה, כי הפיצוי יינתן באמצעות זיכוי לאמצעי התשלום באמצעותו בוצע התשלום עבור השירותים. אשר לפיצוי ללקוחות שלא יאותר אצל המשיבות 1 ו-3 אמצעי תשלום כאמור, סכום הפיצוי יועבר לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה על פי סעיף 27 לחוק. לאחר ששקלתי את התנגדות היועמ"ש ושמעתי את טיעוני הצדדים בענין זה, נראה כי בנסיבות ענייננו, בהן אין למשיבות, שהן חברות זרות, את מספרי תעודת הזהות של חברי הקבוצה, כאשר גם לגבי רוב חברי הקבוצה לא קיימים פרטי אמצעי התשלום, אזי לא



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

קיימת דרך פרקטית ויעילה במסגרתה יוכלו המשיבות לאתר את אותם חברי קבוצה כדי לבצע החזר פיצוי ישירות אליהם. בעניין זה אני מקבל טענות המשיבות, שהבהירו כי פרטי אמצעי התשלום נשמרים למשך 18 חודשים, כאשר בשים לב לתקופת שמירת הנתונים, נראה כי ביחס לרוב חברי הקבוצה לא ימצאו בידי המשיבות פרטים אלו. אני אף מקבל טענת המשיבות, כי לא קיים מנגנון לאיתור פרטי הקשר, או לתפעול מתן פיצוי שלא בדרך של זיכוי לאמצעי התשלום וכי הקמת מנגנון כזה היא עניין מורכב, בין היתר בהתחשב בכך שמדובר בחברות זרות והדבר ידרוש זמן ומשאבים רבים שאינם סבירים ביחס לסכום הפשרה. כך גם אני מקבל את הטענה, כי התועלת שעשויה לצמוח משימוש בפרטים שיתכן שמצויים בידי המשיבות כמו דוא"ל וכתובת, מוטלת בספק, בהתחשב בכך שגם אם תתבצע פניה ללקוחות בהתאם לפרטים שיימצאו, יש להניח שפניה כזו תוביל להיענות נמוכה, בפרט מאחר שהדבר עלול להצטייר כניסיון הונאה, מעבר לבעייתיות המובנית בעצם פניה כזו ללקוחות. המשיבות הפנו כאמור לעיל בתשובתן לעמדת היועמ"ש לעמודים 11-12 לנספח 2, ממנו עולה, כי גם אגף הסייבר הלאומי (ראו בהקשר זה דבריו של עו"ד אייל שגיא בשיבת יום 3.11.21, בעמ' 5, שו' 23-24, שהבהיר כי מדובר בפרסומים של מערך הסייבר) הזהיר מפני מסירת המידע המבוקש במסגרת פניות בדואר אלקטרוני, מאחר שקיימים פרסומים אודות ניסיונות פשינג.

אכן, איתור חברי הקבוצה והחזרת כספי הפיצוי ישירות לידיהם היא הדרך הראויה לפי החוק ועם זאת, בנסיבות האמורות אפשרות זו אינה מעשית. הצעות היועמ"ש לאיתור אמצעי תשלום אצל חברי הקבוצה על ידי משלוח דוא"ל אליו יצורף קישור מאובטח לצורך העברת פרטים וקבלת דוא"ל חוזר עם אמצעי התשלום או קבלת לינק חוזר להכנסת פרטי אמצעי התשלום, אינה ישימה לעניות דעתי ואינה עולה בקנה אחד עם עמדת אגף הסייבר, בפרט נוכח החשש הגובר למתקפות סייבר באמצעות התחזות לחברות כדוגמת המשיבות המקטינות סבירות שהציבור ישתף פעולה עם מיילים מסוג זה כמו גם הסכנה הכרוכה בהתנהלות זו ולעניין זה מפנה להנחיית אגף הסייבר הלאומי לא לפעול דרך קישור (נספח 2 לתשובת המשיבות בעמ' 12 סעיף 6).

בנסיבות עניינינו, נוכח הקשיים שפורטו לעיל, נראה כי המנגנון המוצע בהסכם הפשרה אכן מבטיח כי הפיצוי יגיע לציבור, בין אם לחברי הקבוצה, ובין אם לקרן שתעשה בו שימוש למטרות ציבוריות ראויות.

בנוסף לאמור, כולל הסדר הפשרה המתוקן גם הסדרה עתידית, כאשר המשיבות 1 ו-3 התחייבו לאפשר קבלת החזר יחסי בעת ביטול של מנויים Microsoft 365 שנתיים למי שחל עליו חוק הגנת הצרכן. כן התחייבו המשיבות 1 ו-3 לפעול בהתאם להוראות הדין ולמסור ללקוחות את מלוא המידע שיש למסור על פי הדין ואף הבהירו, כי ככל שיהיו שינויים בדין, הן תנהגנה בהתאם.

לסיכום - נוכח כל האמור לעיל, אני סבור, כי סיום ההליך בהסדר הפשרה המוצע הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. הסדר הפשרה מעניק סעדים ראויים בדמות פיצוי כספי ללקוחות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

המשיבות, כאשר היתרה תועבר לקרן החלוקה, וכן מעניק תועלת ציבורית בדבר הסדרה עתידית המאפשרת ללקוחות ישראלים להתנתק תוך קבלת החזר יחסי מדמי המנוי השנתיים בהתאם לחוק הגנת הצרכן כמו גם שהלקוחות יקבלו את מלוא המידע שיש למסור להם על פי הדין ביחס להתקשרות, כאשר ניהול ההליך לא היה מביא בהכרח לתועלת גדולה יותר לקבוצה. בהתחשב בכך שהסדר הפשרה הושג בשלב מקדמי טרם נשמעה בקשת האישור לגופה והביא לחסכון בזמנו של בית המשפט והצדדים, כאשר המשיבות 1 ו-3 הינן חברות זרות והמצהירים מטעמן הינם אזרחים זרים, ובנסיבות האמורות בירור ההליך היה יכול להיות ארוך ולחייב השקעת משאבים משמעותיים; וכן בהתחשב שההסדר מקנה סעד מתאים, אני סבור כי יתרונותיו של הסדר הפשרה עולים על הסיכונים שבהמשך ניהול התובענה הייצוגית וכן אני קובע כי התובענה שהוגשה, עומדת לכאורה בתנאים לאישור תובענה ייצוגית הקבועים בחוק.

20. לבית המשפט לא הוגשו התנגדויות להסדר הפשרה פרט לעמדת היועץ המשפטי לממשלה כאמור לעיל, אליה התייחסתי בהרחבה. **אשר על כן ובהתאם לכל הנימוקים שלעיל, יש לאשר את הסדר הפשרה המוצע וליתן לו תוקף של פסק דין, כפוף לאמור להלן.**

21. פטור ממינוי בודק

במקרה דנן, אני סבור כי יש צורך במינוי בודק לפי סעיף 19(ב)(1) לחוק. הבודק ממונה בכדי לסייע לבית המשפט לבחון את היתרונות והחסרונות בהסדר הפשרה מבחינת כלל חברי הקבוצה, על מנת לשמור על האינטרסים של הקבוצה ולהבטיח שההסדר ראוי וסביר. בענייננו אני סבור שההסדר מבטיח את התכליות האמורות.

22. גמול למבקש ושכר טרחת עורך הדין המייצג

הצדדים המליצו, כי המשיבות ישלמו גמול למבקש בסכום המהווה 5% מהפיצוי (כאמור בסעיף 9 לעיל) בתוספת מע"מ, כנגד חשבונית מס כדין; ושכ"ט לבאת כוח המבקש בסכום המהווה 19% מהפיצוי (כאמור בסעיף 9 לעיל) בתוספת מע"מ, כנגד חשבונית מס כדין (פרטי חשבונות הבנק אליהם יבוצעו התשלומים צורפו כאמור לעיל כנספח 1 לבקשה).

בכל הנוגע לגמול ולשכר הטרחה, אני סבור, כי הסכומים האמורים עומדים בקנה אחד עם התועלת הצפויה לחברי הקבוצה ולציבור בהתאם להסדר הפשרה. במקרה דנן, המבקש ובאת כוחו פעלו על מנת לחסוך בזמן שיפוטי ועל מנת להביא לפיצוי ולהסדרה עתידית, כאשר באת כוח המבקש והמבקש נטלו על עצמם סיכון בהגשת התובענה ובניהולה, בפרט בהגשת ההליך כנגד חברות זרות, וכן השקיעו בה השקעה לא מועטה לרבות הליך גישור לקרות ההסכם.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 23621-04-18 בן סימון נ' Microsoft Corporation ואח'

תיק חיצוני:

לפיכך, מצאתי את הסכומים המומלצים כגמול למבקש וכשכר טרחה לבאת כוחו של המבקש סבירים והולמים את נסיבות ההליך, ואני מאשר תשלומם.

סוף דבר

23. אני מאשר את הסדר הפשרה בין המבקש למשיבות ונותן לו תוקף של פסק דין.

24. אני מאשר גמול למבקש ושכר טרחה לבאת כוחו, כאמור בסעיף 22 לעיל. 60% משיעור הגמול ושכר הטרחה ישולמו למבקש ולבאת כוח המבקש בתוך 14 ימים מהמועד הקובע; 40% הנותרים ישולמו 30 יום לאחר שתינתן הודעת הצדדים בדבר השלמת ביצוע הסדר הפשרה, וכי אלה ישולמו בכפוף לחתימת המבקש ובאת כוחו על טפסי מס מתאימים.

25. המבקש יגיש בקשת אישור מתוקנת ויתקן את הגדרת הקבוצה המיוצגת בפנקס התובענות הייצוגיות, והכל תוך 10 ימים, בהתאם להגדרה המתוקנת של הקבוצה בהסדר הפשרה כאמור בפסק הדין.

26. הצדדים יגישו לאישורי תוך 10 ימים נוסח של המודעה השנייה בדבר אישור הסדר הפשרה לפי סעיף 25(א)(4) לחוק, בה יפורטו הפרטים הקבועים כנדרש בחוק. לאחר מתן האישור לנוסח המודעה, המודעה תפורסם תוך 10 ימים בשני עיתונים רבי תפוצה, באותיות שגודלן לא יפחת מ- 3 מ"מ. בנוסף, תפורסם המודעה (יחד עם פסק הדין) באתר האינטרנט של המשיבות עם קישור ישיר מדף הבית מיד לאחר אישורה ותוסר רק לאחר מתן הודעת הצדדים לבית המשפט בדבר השלמת הסדר הפשרה.

המשיבות יישאו בעלות הפרסום.

27. תזכורת פנימית ומשימה למתן החלטה ליום 10/12/21.

28. המזכירות תעביר עותק מפסק הדין למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות.

ניתן היום, כ"א כסלו תשפ"ב, 25 נובמבר 2021, בהעדר הצדדים.

א.ב. פורג

אבי פורג, שופט