



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

לפני כב' השופטת אסתר שטמר

המבקש:

איל גולדנברג

ע"י ב"כ עו"ד איל גולדנברג ועו"ד עדי קסטנבאום

נגד

המשיבה:

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד דני כביר ועו"ד שירלי רימברג

פסק דין

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
1. בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעניינה תשלום קבוע שגובה המשיבה ("בזק") עבור שירות "לייטנט" ("השירות"), המאפשר חיוג למספרי גישה של ספקיות אינטרנט בתעריף מוזל. השירות רלוונטי לגלישה באינטרנט האנלוגי.
- רקע**
2. על מנת להתחבר לשירות גלישה באינטרנט בישראל, יש להתקשר עם שתי חברות תקשורת: ספק תשתית וספק גישה לאינטרנט (ISP) ("ספק אינטרנט"). בזק היא ספקית תשתית, ואחראית על הקישור הפיזי בין האמצעי שבעזרתו ניתן לגלוש באינטרנט לבין השרת במערכת ההנדסית של ספק האינטרנט.
- הקישור הוא בין משתמש הקצה לבין רשת האינטרנט העולמית, ומתבצע בשלושה שלבים: חיבור בין משתמש הקצה לבין ספק האינטרנט באמצעות חיבור DIAL – UP, כבלים או טכנולוגיית ADSL; אימות פרטי משתמש הקצה; ויצירת קשר בין משתמש הקצה לבין רשת האינטרנט (סעיפים 8-9 בתצהיר מר ערן גרף, מנהל אגף רגולציה וקשרי מפעילים בבזק בינלאומי (מש/3)).
3. בתחילת דרכו של האינטרנט בישראל התבצע החיבור אליו באמצעות "חייגן" ו"מודם אנלוגי" (חיבור DAIL-UP). החיבור לאינטרנט בוצע באמצעות שיחה טלפונית שנרשמה בבזק וחויבה על ידה. לצורך זה רכשו ספקיות האינטרנט מבזק מספרי גישה שמאפשרים בצוע מספר רב של שיחות בו זמנית. במקרים אחרים סיפקה בזק לספקיות האינטרנט



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 שירות חלופי של תשתית המאפשרת גישה לספק האינטרנט באמצעות מספר מבואה ארצי
- 2 אחד.
- 3 בהתאם לתקנות התקשורת (בזק ושידורים) (תשלומים בעד שירותי בזק), תשס"ז – 2007
- 4 ("תקנות התקשורת") מנהלת בזק טבלת מבואות חיוג המכילה את מספרי הגישה
- 5 לאינטרנט.
- 6 החיוג שמבצע המודם האנלוגי הוא שיחת טלפון, ובמהלך הגלישה קו הטלפון תפוס
- 7 ("גלישה באינטרנט אנלוגי" או "גלישה בפס צר"). מאוחר יותר התאפשרה גלישה בפס
- 8 רחב ("גלישה באינטרנט מהיר") שבה ניתן לגלוש באינטרנט ולשוחח בטלפון בו זמנית (על
- 9 תקשורת זו נמנית למשל טכנולוגיית ADSL) (סעיפים 4.3-4.2, 5.8 בתצהיר מר בועז כהן,
- 10 מנהל מחלקת קשרי מפעילים בחטיבת לקוחות עסקיים בבזק (מש/4); תצהיר מר גרף
- 11 בסעיפים 10-11).
- 12
- 13 4. השירות נושא הבקשה מאפשר גלישה אנלוגית מוזלת תמורת תשלום חודשי קבוע של 1.96 ש"ח.
- 14
- 15
- 16 5. המבקש, עו"ד במקצועו, הצטרף לשירות ביום 14.3.2004. בשנת 2005 התחבר המבקש
- 17 לשירות אינטרנט מהיר בקו אחר שברשותו.
- 18
- 19 **טענות המבקש**
- 20 6. טענתו העיקרית של המבקש היא שבזק גובה תשלום עבור שירות הלייטנט למרות
- 21 שאינטרנט אנלוגי אינו קיים עוד בישראל. נציגת שירות של בזק אישרה כי גלישה אנלוגית
- 22 אינה קיימת מזה 5 שנים. תשובה דומה קבל המבקש מספקי האינטרנט שלו בהווה ובעבר.
- 23 7. הנזק שנגרם למבקש הועמד על 19.6 ₪ (למשך 10 חודשי גבייה). הנזק לקבוצה הועמד על
- 24 8,400,000 ₪ שחושבו לפי השיטה הבאה:
- 25 המבקש העריך כי מספר המנויים על השירות בשנת 2003 עמד על 145,000 (המבקש התבסס
- 26 על פרוטוקול ישיבת ועדת המשנה של הועדה לענייני מחקר ופיתוח מדעי טכנולוגי
- 27 לאינטרנט של הכנסת שצורף כנספח א' לבקשת האישור).
- 28 המבקש העריך כי מחצית מן המנויים (כ – 70,000) לא פנו לבזק בדרישה להסיר את
- 29 השירות; כי הגלישה האנלוגית אינה קיימת מזה 5 שנים; וכי התשלום בגין השירות הינו
- 30 כשני שקלים לחודש בממוצע.
- 31



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

8. עילות התביעה הן: הפרת הסכם; עשיית עושר ולא במשפט; הטעיה; חוסר תום לב; ותנאי מקפח בחוזה אחד. המבקש שוב לא חזר על העילה האחרונה בסיכומיו.
9. בבקשת האישור הוגדרה הקבוצה כך: "כל לקוחות המשיבה בעבר ובהווה אשר הצטרפו לשירות המכונה ע"י המשיבה "לייטנט" ואשר מהם גבתה המשיבה את התשלום עבור שירות זה במהלך התקופה הקובעת כהגדרת מונח זה בכתב התביעה" (עמ' 1 בבקשת האישור).

טענות בזק

10. בזק הבהירה כי בקשת האישור מבוססת על הנחה עובדתית שגויה, כי השירות אינו קיים ואינו ניתן בפועל על ידי בזק למנויים: אינטרנט אנלוגי קיים ויש מנויים שעושים שמוש בשירות הלייטנט שהוא שירות שיחות פעיל.
- התשלום החודשי עבור השירות קבוע ואינו תלוי בהיקף השימוש או בעצם השמוש.
11. בזק עומדת בתנאי ההתקשרות עם המבקש במלואם. בזק אינה רשאית לנתק מנוי ממסלול תשלומים חלופי שלא על דעת המנוי וביוזמתו. המקרה היחיד בו מסירה בזק מנוי משירות האינטרנט האנלוגי ללא הוראה מפורשת של המנוי הוא כאשר המנוי מצטרף לשירות אינטרנט מהיר על הקו שהיה מנוי לשירות האינטרנט האנלוגי. מכל מקום, לבזק חסינות סטטוטורית מכח סעיף 6 בפקודת הנזיקין [נוסח חדש].
12. המבקש נעדר עילת תביעה אישית, שכן הכיר את השירות ובוחר להישאר מחובר לו: המבקש עו"ד במקצועו, ייצג תובעים שונים בתובענות ייצוגיות נגד בזק; הגיש בעצמו שתי תובענות ייצוגיות נגד בזק במסגרתן הועלו טענות הנוגעות למסלול הלייטנט (ת"א 2519/06; ת"א 21567-02-11); המבקש סבר שהשירות אינו קיים מזה מספר שנים; הוא פנה לנציגי בזק וקבל הסבר על השירות, ולבקשתו – הושאר השירות על כנו; ובפירוט דפי החשבון מצוין מפורשות כי החיוב הוא בגין מסלול אינטרנט.
- בזק הוסיפה וטענה כי המבקש השתמש בפועל בשירות, חייג למספרים שבטבלת המבואות, ועל אף שחלק מן השיחות נעשו למספר שאינו שייך עוד לספקית אינטרנט אלא להנהלת בתי המשפט – נהנה מתעריף מוזל בגינן.
13. למבקש ולחברי הקבוצה לא נגרם נזק: המבקש הצטרף לשירות וחויב בפועל בתעריפים מוזלים. מעצם התכנית, אין קשר בין מידת השימוש לבין התשלום, שנשאר קבוע. בענינו, המבקש וחברי הקבוצה הם מונע הנזק הטוב ביותר.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
 - 11
 - 12
 - 13
 - 14
 - 15
 - 16
 - 17
 - 18
 - 19
 - 20
 - 21
 - 22
 - 23
 - 24
 - 25
 - 26
 - 27
 - 28
 - 29
14. אין הטעיה ולא הוכח קשר סיבתי בין ההטעיה הנטענת לבין הנזק. השירות ניתן על ידי בזק במלואו, והנזק הנטען נובע מהתנהלות ספקיות האינטרנט. טבלת המבואות מתעדכנת על ידי ספקיות האינטרנט, שחייבות לעדכן את בזק בעדכון מספרי הגישה.
15. התובענה עוסקת ב"זוטי דברים" לאור עלותו הנמוכה של השירות.
16. הבקשה אינה עומדת בתנאים לאישור תובענות ייצוגיות: למבקש אין עילת תביעה אישית; הוא לא בקש להסיר את השירות; ההנחה העובדתית של המבקש שגויה ולכן אינה יכולה לעורר שאלות מהותיות של עובדה או משפט; הגדרת הקבוצה גורפת וכוללת; והמבקש אינו תם לב.
- תשובת המבקש לטענות בזק**
17. בזק עושה שמוש מטיעה במונח "חייגן". החייגן מאפשר את עצם ההתחברות לרשת האינטרנט. ניתן להתחבר באמצעות חייגן גם לאינטרנט מהיר.
- בזק זכאית לגבות תשלום עבור השירות רק אם ניתן לעשות בו שמוש בפועל, ומשלא מתאפשרת גלישה אנלוגית, היה עליה להפסיק את הגביה עבורו, או לחילופין חייבת היתה ליידע את הלקוחות כי הם משלמים עבור שירות בלתי רלוונטי.
18. המספרים בטבלת המבואות אינם משמשים עוד לצורך גלישה ואינם שייכים לאותן ספקיות אינטרנט והמספר הארצי של החייגן אותו הציגה בזק משמש לצורך ההתחברות לרשת האינטרנט ולא לצורך גלישה.
- טענות בזק לא נתמכו בתצהיר מטעם ספקית אינטרנט.
19. למבקש עילת תביעה אישית: המבקש ידע כי השירות איננו רלוונטי רק בחלק מן התקופה שבמהלכה נגבו התשלומים עבור השירות. בשנת 2006 לא צוין בחשבונית כי מדובר במסלול אינטרנט, ולאחר שהובהרה לו מהות השירות החליט אז שלא לבטלו משום שבשנה זו עוד היתה קיימת גלישה אנלוגית. רק בשנת 2009 הובהר למבקש כי בזק גובה תשלום עבור שירות שאיננו רלוונטי עוד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

20. אין לקבל את טענת בזק בדבר חוסר תום לב: התובענות הייצוגיות הקודמות שהגיש המבקש אינן רלוונטיות לטענות המועלות כאן; אי פניה מוקדמת אינה מהווה חוסר תום לב, ובזק אף לא טענה כי פנייה אליה היתה מביאה לשינוי.
21. עוד נטען כי אין לקבל את טענת בזק לחסינות; כי בזק ידעה שאין עוד גלישה אנלוגית ולכן דוקא היא מונעת הנזק הטוב ביותר; וכי אין המדובר בזוטי דברים שכן סכומה הכולל של התובענה עלול להגיע למיליונים רבים.
22. המבקש הסכים להחריג מן הקבוצה את מי שהתחבר לשירות ה-ADSL של בזק על גבי אותו קו שהיה מנוי לשירות בתקופה שניתן היה לקיים גלישה אנלוגית.
- ההליך**
23. לאחר קריאת כתבי בי דין שנסקרו לחלן, סברתי כי המצב העובדתי שביסוד התובענה, אם קיים כיום במדינת ישראל שירות אינטרנט שאינו בפס רחב, איננו ברור כל צורכו. ניתנה לצדדים אפשרות להוסיף על תצהיריהם לענין זה.
24. ביום 22.4.12 הגיש המבקש תצהיר משלים מטעמו (מב/3), ביום 24.4.12 הגישה בזק תצהיר משלים מטעמה (מש/5) וביום 7.5.12 הגיש המבקש תגובה לתצהיר המשלים מטעם בזק (מב/4).
- משנתרו חילוקי דעות עובדתיים בין הצדדים, נקבעה הבקשה לשמיעת המצהירים (דיון מיום 27.6.12). בהסכמת הצדדים הוגש תצהיר נוסף, של מר ערן גרף.
25. לאחר חקירת המצהירים הוגשו סיכומים. מן הסיכומים ומן התגובה שבעקבותיהם עולה מחלוקת נוספת:
- המבקש סבור כי מוקד המחלוקת העובדתית הוא אם עדיין קיים אינטרנט אנלוגי בישראל. למרות זאת טען, כי השאלה איבדה מחשיבותה, שכן גם אם קיים - מדובר בתופעה זניחה. לשיטת המבקש השאלה היא נורמטיבית בעיקרה: האם ספק שירותים שגובה במשך שנים רבות מכ- 70,000 לקוחות תשלום עבור שירות מסוים, רשאי להמשיך לגבות מהם עבור אותו שירות למרות שהשירות הפך ללא רלוונטי או רלוונטי לכל היותר למאות אנשים בלבד, שיתכן שכלל אינם מנויים לו. לגישתו, ההגינות הבסיסית וחובת תום הלב מחייבות שבזק תודיע ללקוחות המנויים על השירות, כי יתכן ששוב אינו רלוונטי בעבורם.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 המבקש הוסיף כי לא ניתן ללמוד מעדויותיהם של מר כהן ומר גרף כי אינטרנט אנלוגי קיים
2 כיום בישראל או כי מדובר במספר משתמשים גדול; כי יש להתעלם מסעפים מסוימים
3 בתצהירו של מר גרף; וכי להימנעות בזק מלהציג את טבלת המבואות משמעות ראייתית
4 להוכחת קיומו של אינטרנט אנלוגי.
- 5 המבקש טען גם כי שינוי נסיבות יכול להפוך את החוזה ללא רלוונטי, ללא צורך בהסכמה
6 מפורשת של הלקוח; כי היעדרו של אינטרנט אנלוגי מהווה סיכול של החוזה; וכי החוזה
7 כלל תנאי מכללא כי הלקוח יחויב בגין השירות רק אם גלישה אנלוגית היא דרך הגלישה
8 הנהוגת.
9
- 10 26. בזק התנגדה להרחבת החזית ולתיקון התובענה בפועל ללא רשות ובשלב הסיכומים, לאחר
11 שהוכח כי קיימת כיום בפועל גלישה אנלוגית.
- 12 בזק הוסיפה כי אין בסיס משפטי להגדרה שהגדיר המבקש את הסוגיה הנורמטיבית.
13
14
- דין**
- 15 27. שלושה העידו לפני: המבקש עצמו (תצהירו – מב/1, מב/2, מב/3, מב/4); ומטעם בזק
16 העידו מר ערן גרף, מנהל אגף רגולציה וקשרי מפעילים בבזק בינלאומי (תצהירו – מב/3);
17 ומר בועז כהן, מנהל מחלקת קשרי מפעילים בחטיבת לקוחות עסקיים בבזק (תצהירו –
18 מב/4, מב/5).
- אינטרנט אנלוגי בישראל?**
- 19
- 20 28. להוכחת טענתה כי קיים בישראל אינטרנט אנלוגי הגישה בזק את תצהירו המשלים של מר
21 בעז כהן (מב/5). מר כהן הבהיר כי בזק הקצתה לבזק בינלאומי מספר גישה (1346014)
22 (להלן "מספר הגישה"), וכי מספר זה אינו יכול לשמש לבצוע שיחות רגילות (סעיף 12
23 בתצהיר). לתצהיר המשלים צורפה רשימת בעלי רשיון מיוחד למתן שירותי גישה לאינטרנט
24 ומספר חשבונות של מנויי בזק המצויים במסלול הלייטנט שעשו שמוש במספר הגישה. מר
25 כהן ציין כי בחודש פברואר 2012 חייגו מאות מנויים למספר הגישה ובוצעו עשרות אלפי
26 שיחות גלישה (סעיף 15 בתצהיר).
27
- 28 29. מר ערן גרף הצהיר בסעיפים 14 ו-16 בתצהירו כי בזק בינלאומי מספקת שירותי גלישה
29 באינטרנט אנלוגי; כי אלו נמצאים בשימוש שוטף; וכי מספר הגישה משמש רק לשיחות
30 המתבצעות לצורך גלישה באינטרנט אנלוגי. בזק בינלאומי אינה מציעה עוד את השירות
31 לקהל הרחב אולם ממשיכה לספק אותו ללקוחות שנרשמו אליו בעבר (סעיף 20 בתצהיר).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1
- 2 30. כאשר נשאל המבקש בחקירתו על מה מבוססת הנחתו כי אינטרנט אנלוגי אינו קיים עוד
- 3 בישראל, השיב:
- 4 "ש. מאיפה עו"ד בנהריה, עם כל הכבוד, יודע אם יש אינטרנט אנלוגי בישראל או
- 5 לא.
- 6 ת. מכוח זה שבכל הפרסומים בכל הידיעות שדנות בנושא הטכני בכלל וטכני
- 7 אינטרנט בפרט מדברים על זה שהחדירה בישראל היא מהגבוהות בעולם ואין
- 8 יותר שימוש באינטרנט איטי....
- 9 ...
- 10 ת. כאשר היתה לי את התובנה הזו שאין אינטרנט איטי בישראל, כשגם היום אני
- 11 מחזיק בה למרות שבזק הראתה שכאילו מתי מעט מקבלים את השירות, בשביל
- 12 שאני לא אחיה רק על בסיס המידע הכללי טרחתי להתקשר לכל ספקי ה – ISP
- 13 הגדולות בישראל ולשאל את השאלה בצורה חדה וברורה".
- 14 (עמ' 12, שורות 12-21 וראו גם: עמ' 17, שורות 13-20).
- 15
- 16 המבקש הבהיר כי לא פנה לספקיות האינטרנט או למשרד התקשורת, והסתפק בשיחה עם
- 17 מוקדני השירות (עמ' 12, שורות 24-27).
- 18
- 19 31. המבקש טען כי הראיות שהובאו על ידי בזק אינן מצביעות בהכרח על כך שמדובר בגלישה
- 20 אנלוגית. לשיטתו, חייגן משמש גם לאינטרנט מהיר; ומכל מקום, משמש להתחברות ולא
- 21 לגלישה.
- 22 כאשר נשאל בעניין זה, השיב:
- 23 "ש. את השאלה הזו בדקת עם מומחה? זה הסבר שלך שאתה אומר שיחות חייגן.
- 24 אנשים של בזק אומרים שאינטרנט מהיר לא עובר בטלפוניה. לא נרשם ואין
- 25 שיחה. האם את הסוגיה הזו בדקת עם מומחה.
- 26 ת. התייעצתי עם טכנאי מחשבים, איש המחשבים שלי. שמו גבי. הוא טכנאי
- 27 מחשבים שעוסק בהתקנת רשתות תקשורת מחשבים.
- 28 ש. והוא הסביר לך את הסיפור של החייגן.
- 29 ת. הוא איש את מה שידעתי. רציתי לוודא אם יש דברים שאני לא יודע.
- 30 מניסיוני קרה לי שהיו לי תקלות באינטרנט ונטויז'ן הדריכה אותי איך להתקין
- 31 במחשב חייגן כדי שאוכל להתחבר לאינטרנט. כשהיה לי אינטרנט מהיר כמובן".
- 32 (עמ' 20, שורות 7-15).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 ואולם, מר גרף הבהיר שמדובר במונח טכני:
- 2 "ת. יש מונח שנקרא חייגן, מונח טכני. מה שהוא התכוון האם הלקוח מזוהה
- 3 במע' שלנו כמורשה לעשות שימוש בשירות. המונח חייגן הוא מונח כללי, פעם
- 4 באמצעות שיחת טלפון ופעם לא באמצעות שיחת טלפון. זו הזדהות.
- 5
- 6 ת. הוא מאפשר הזדהות של המנוי מול ספק השירות ולקבל את השירות שהוגדר
- 7 לו. זו הזדהות שנעשית באמצעות ממשק מסוים" (עמ' 23, שורות 10-15) (וכן ראו
- 8 סעיפים 12-13 בתצהירו).
- 9 ידיעותיו העובדתיות של המבקש, שלא קבלו גיבוי בחוות דעת מומחה, אינן יכולות לגבור
- 10 על עדויות מקצועיות של מר גרף ומר כהן.
- 11
- 12 32. יש לדחות את טענתו הנוספת של המבקש, כי "למחדל להציג את טבלת המבואות יש
- 13 משמעות ראייתית אדירה" (עמ' 4, פסקה 23 בסיכומי): הוכח אמנם כי ישנם מספרים
- 14 המפורטים בטבלת המבואות ושאינם משמשים עוד את ספקיות האינטרנט כמספרי גישה
- 15 (ראו למשל סעיף 6.7 לתצהיר כהן (מש/4)), אולם אין בכך כדי לאיין את המסקנה בדבר
- 16 קיומו של אינטרנט אנלוגי, ואף המבקש הודה בהמשך חקירתו כי אינטרנט אנלוגי קיים
- 17 בישראל:
- 18 "ש. יש גלישה אנלוגית בישראל ב – 2009 או אין.
- 19 ת. יש, אבל מעט מאד.
- 20 ש. כשאתה אומר למיטב הבנתי זה מתבסס על הידיעה שלך בלי סקר או מחקר.
- 21 ת. נכון" (עמ' 13 שורות 11-14) (ההדגשות הוספו - א"ש) (וכן ראו: סעיף 36
- 22 בסיכומי המבקש שם הוא מציין כי "לכל היותר הצליחה (בזק – א"ש) להוכיח
- 23 שקיימים מאות לקוחות שגולשים באינטרנט איטי"; וסעיף 6 בסיכומי התשובה
- 24 מטעמו).
- 25 המבקש טען אמנם בסיכומיו כי אין בתצהירים מטעם בזק ראייה קונקרטית לכך שקיים
- 26 אינטרנט אנלוגי או שמדובר במספר גדול של משתמשים (סעיף 35), אולם לאור האמור
- 27 לעיל, נקודת המוצא לדיונו היא כי הוכח קיומו של אינטרנט אנלוגי בישראל, ולמעשה גם
- 28 המבקש עצמו הכיר בכך בסיכומיו.
- 29
- 30



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

הרחבת חזית בסיכומים

- 1
- 2 הגם שבמוקד הבקשה עמדה טענת המבקש כי אין אינטרנט אנלוגי בישראל, בסיכומיו טוען
- 3 המבקש כי השאלה איבדה מחשיבותה, לאחר שהתברר שמדובר בתופעה זניחה. עתה סבור
- 4 המבקש, כי השאלה היא אם בזק חייבת להודיע למנוייה כי שירות שהיא מספקת וגובה
- 5 עבורו תשלום הפך לא רלוונטי לרוב המנויים.
- 6 המבקש סבור שאין בכך הרחבת חזית. לשיטתו, גם אם קיימים מאות גולשי אינטרנט
- 7 אנלוגי, לא הוכחה חפיפה בינם לבין חברי הקבוצה שהגדיר; ומכל מקום, בית המשפט
- 8 מוסמך לאשר את התובענה בשינויים מכוח סעיף 13 בחוק תובענות ייצוגיות.
- 9 אין לקבל את טענות המבקש.
- 10
- 11 33. בבקשת האישור טען המבקש כך: "בתובענה זו נעסוק בתשלום מסוים הנגבה ע"י
- 12 המשיבה מרבים מלקוחותיה בעבור שירות שאין ולא יכול להיות להם בו כל שימוש
- 13 ולמעשה עבור שירות שאינו מסופק כלל ע"י המשיבה מזה שנים רבות" (עמ' 1 בבקשת
- 14 האישור; ההדגשות במקור – א"ש).
- 15 בהתאם, הוגדרה "התקופה הקובעת" לתובענה כ"התקופה שהחלה מעת שהפסקו
- 16 ספקיות האינטרנט לאפשר התחברות לרשת האינטרנט באמצעות חיוג למספר גישה כך
- 17 שהגלישה באינטרנט מתבצעת באמצעות קו טלפון תוך ניצולו רק למטרה זו (בהבחנה מ –
- 18 ISDN). להערכת התובע התקופה הקובעת החלה בתחילת שנת 2006 או אף קודם לכן" (עמ' 1
- 19 בכתב התביעה; ההדגשה הוספה – א"ש).
- 20 כלומר שהנחת היסוד של בקשת האישור היא שאינטרנט אנלוגי אינו קיים בישראל מזה
- 21 מספר שנים.
- 22 כבר בדיון הראשון הובהר כי המחלוקת העובדתית היא בשאלת קיומו של אינטרנט אנלוגי
- 23 (ראו למשל החלטתי בעמ' 3, שורות 20-21 בפרוטוקול).
- 24
- 25 35. נסיונו של המבקש לטעון בסיכומיו ששאלה זו איבדה מחשיבותה לאחר שנתברר כי "מדובר
- 26 בתופעה זניחה" וכי יש ליתן את הדעת ל"שאלה הנורמטיבית" – דינו להידחות.
- 27 אם התקבלנה טענות המבקש יהיה בכך תיקון בקשת האישור, ללא שתיקון כזה נתבקש,
- 28 ובוודאי שלא הותר.
- 29 ברע"א 4778/12 תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' עו"ד אופיר
- 30 נאור (19.7.2012) קבע כב' הנשיא גרוניס כי אין להתיר למבקש בבקשת אשור, שלא בקש
- 31 לתקן את בקשתו, לצרף לתשובתו לתגובת המשיבה חוות דעת ומסמכים נוספים שעל פי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 טיבם צריכים היו להיות חלק מבקשת האישור המקורית. הדרך הדינית הראויה לבחינת
- 2 מידת הצידוק בהוספת החומר החדש היא בהגשת בקשה למתן היתר לצירוף החומר או
- 3 בקשה לתיקון בקשת האישור.
- 4 מקל וחומר יש ללמוד לענינו, שבו מדובר בשינוי עילה, בשלב הסיכומים, לאחר חקירת
- 5 המצהירים על תצהיריהם.
- 6 לכל אורך הדיון, מקדם המשפט הראשון, הובהר לצדדים כי השאלה העובדתית שביסוד
- 7 בקשת האישור אינה ברורה, ולא ניתן לפנות לדיון בשאלה המשפטית בלא שהעובדות
- 8 תובהרנה. מן התצהירים הנוספים שהוגשו בהסכמת הצדדים עלה כי אינטרנט אנלוגי קיים
- 9 בישראל, למרות ספקותיו של המבקש. בשלב זה, אילו סבר המבקש כי העובדות מקימות
- 10 עילה נוספת, היה עליו לבקש לתקן את בקשת האישור. משלא עשה כן, אין לאפשר דיון
- 11 ב"סוגיה נורמטיבית" חדשה, כפי שהועלתה על ידי המבקש בסיכומיו.
- 12 המבקש טען כי לא הוכחה חפיפה בין הגולשים באינטרנט אנלוגי לבין אלו המנויים על
- 13 השירות, וגם משום כך אין מדובר בהרחבת חזית.
- 14 יש לדחות את הטענה.
- 15 ראשית, המבקש בתובענה ייצוגית הוא שנושא בנטל להוכיח כי קיימת קבוצה שמחזיקה
- 16 בעילת תביעה (נ"א 3948/11 **נירה חגי נ' פרטנר תקשורת בע"מ** פסקה 4 (20.11.2012)).
- 17 בהתאם, משהוכח כי אינטרנט אנלוגי קיים בישראל, הנטל על המבקש להוכיח היעדר
- 18 חפיפה כאמור.
- 19 שנית, לתצהירו של מר כהן (מ/ש 5) צורפו מספר חשבונות של מנויי בזק המנויים לשירות
- 20 הליינט, שעשו שמוש בגלישה אנלוגית באמצעות מספר הגישה של בזק בינלאומי.
- 21
- 22 המבקש הוסיף וטען כי חוק תובענות ייצוגיות מאפשר לבית המשפט לאשר תובענה
- 23 בשינויים.
- 24 סעיף 13 בחוק תובענות ייצוגיות, שעליו נסמך המבקש, קובע:
- 25 **"בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית בכל שינוי שיחליט עליו ביחס**
- 26 **לבקשה לאישור, והכל כפי שייראה לו ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של**
- 27 **התובענה הייצוגית"**.
- 28
- 29
- 30



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 בע"א 2718/09 "גדיש" קרנות גמולים בע"מ נ' אלסינט בע"מ פסקה 20 (28.5.2012) צוין :

2 "המחוקק ראה להעניק לבית המשפט הדן בבקשה לאישור תובענה כייצוגית
3 מספר רב של כלי עזר וסמכויות שנועדו לסייע לו, במקרה בו מצא כי התובענה
4 ראויה להתברר במסגרת של הליך ייצוגי, להכין את התיק במטרה לייעל את הדיון
5 ולפשטו. מכאן סמכויות הרחבות של בית המשפט לאשר תובענה ייצוגית בכפוף
6 לכל שינוי שעליו יחליט (סעיף 13 לחוק)..
7

8
9 הסמכויות הרחבות שהוקנו לבית משפט הדן בבקשה לאישור תובענה כייצוגית
10 מצביעות על מגמתו של החוק שלא להציב מכשולים דיוניים או אחרים בפני
11 התובע הייצוגי הפוטנציאלי במקרים בהם, על פני הדברים, מהווה התובענה
12 הייצוגית את הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקות שבין הצדדים. זאת,
13 בשים לב לאינטרס הציבורי שאותו משרת ההליך הייצוגי".

14 ואולם, בעוד ששם הדברים נאמרו בעיקר על רקע היעדר אחידות בין חברי הקבוצה
15 שבעבותיו דחה בית משפט קמא את בקשת האישור (שם, בפסקה 34), בענייננו, מדובר
16 בשינויים היוצרים עילת תביעה חדשה, בשלב הסיכומים. אם כי נאמר בפסק דין גדיש כי
17 חוק תובענות ייצוגיות מאפשר גמישות רבה בהגדרת הקבוצה, העילות והסעדים, נדמה
18 שאין מדובר אלא בנושאים שנובעים ישירות מבקשת האישור, ולא כאלו שלא נטענו בה.
19 השינויים שבית המשפט מוסמך להורות עליהם לפי סעיף 13 בחוק תובענות ייצוגיות הם
20 בעיקר אלו הנדרשים לשם ייעול ההליך ופישוטו, ולא שינוי כגון זה המתבקש בענייננו (ת"צ
21 (מחוזי מרכז) 7337-09-09 ידין בנית נ' מנורה חברה לביטוח בע"מ פסקה 16 (28.2.2012)).
22 טענת המבקש כי "בין "אין בכלל" ובין "כמעט ואין" כמעט ואין הבדל" (סעיף 7 בסיכומי
23 התשובה), דינה להידחות, והדברים ברורים.
24 עליו לדחות טענה נוספת של המבקש, והיא כי הטענה החדשה קבלה ביטוי מפורש בתצהירו
25 מיום 6.5.12 (מב/4), שבו נאמר בסעיף 20 כך: **"גם אם נאמר שאכן מדובר בגולשים**
26 **באינטרנט שלא בפס רחב (דבר המוכחש) הרי שיש משמעות לכך שמדובר על מאות**
27 **לקוחות כדברי מר כהן"**. מובן שאין לראות בטענה מותנית זו משום הצבת הטענה
28 העובדתית והמשפטית החדשה.

29 התוצאה היא, שאני מקבלת את טענת בזק כי הטיעון העיקרי בסיכומי המבקש מהווה
30 הרחבת חזית אסורה, שמשום כך נדחת.

31
32 **"הסוגיה הנורמטיבית"**

33 39. הסוגיה הנורמטיבית שהעלה המבקש שוב אינה דרושה לדיון. אולם חשיבותה נראית
34 ברורה: אם ספק שירותים שגובה במשך שנים רבות תשלום מעשרות אלפי לקוחות, רשאי
35 להמשיך ולגבות עבור אותו שירות, למרות שהשירות הפך ללא רלוונטי או רלוונטי רק



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

- 1 למקצת הלקוחות המנויים. המבקש סבור כי ההגנות הבסיסית וחובת תום הלב מחייבות
- 2 שבזק תודיע ללקוחותיה המנויים על השירות כי ייתכן והוא אינו רלוונטי עבורם. בזק
- 3 טוענת שאין חובה כזו, אלא מכח הדין, ומשעמדה בכל חובותיה על פי דין, אין לחייבה מכח
- 4 "הגנות בסיסית" שאינה מושג משפטי.
- 5
- 6 לא המינוח הוא החשוב, כי אם המהות: אין ספק שצד לחוזה חייב בקיומו בתום לב. כך
- 7 קובע סעיף 39 בחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973. השאלה אם הפרה בזק את חובת
- 8 תום הלב המוטלת עליה תלויה בנסיבות המקרה, שתידונה בכל מקרה לגופו.
- 9
- 10 בחשבוניות החודשיות שבזק שולחת ללקוחותיה נרשם מפורשות החיוב בגין שירות לייטנט.
- 11 כך גם בחשבונית שנשלחה למבקש לתקופה שמיום 10.1.11 – 9.3.11 צוין: "הינד מנוי
- 12 בתכנית מסלול אינטרנט – לייטנט..." (סעיף 46 בסיכומי בזק) (ההדגשות במקור – א"ש).
- 13 בחלק מן התקופה הרלוונטית לא צוין אמנם כי המסלול הינו מסלול אינטרנט (נספח ז'
- 14 במש/1), אולם עצם החיוב בגין השירות צוין מפורשות.
- 15 כלומר שבזק לא הסתירה את החיוב או את סיבת החיוב.
- 16 בזק הביאה פסיקה שלפיה היא רשאית להניח כי הלקוח מעיין בחשבונית הנשלחת אליו
- 17 (למשל: ע"א 3690/07 ליאורה ירדני נ' בנק הפועלים בע"מ פסקה ל' (31.8.2009) (ת"א
- 18 (מחוזי ת"א) 1740/08 אביעד סרן ניהול בע"מ נ' בזק בינלאומי בע"מ פסקה 21 (23.8.2012);
- 19 ערעור שהוגש על פסק הדין נדחה מבלי שנדון לגופו (ע"א 7761/12 אביעד סרן ניהול בע"מ נ'
- 20 בזק בינלאומי בע"מ (25.7.2013)). אלא שאלו אינם נוגעים בסוגיה המדויקת, שהיא שינוי
- 21 המצב העובדתי שהופך את השירות ללא רלוונטי.
- 22
- 23 חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 מתייחס לחובת הגילוי של העוסק, בסעיף 4(א), וקובע כי
- 24 עוסק חייב לגלות לצרכן "(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו,
- 25 המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס". אך נדמה שכללים מיוחדים צריכים לחול
- 26 בעסקה מתמשכת.
- 27
- 28 בבש"א (מחוזי ת"א) 27467/05 יוסי ניר נ' בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
- 29 (6.3.2008) (בקשת רשות ערעור שהוגשה על ההחלטה נמחקה לבקשת הצדדים (רע"א
- 30 3184/08 בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ נ' יוסי ניר (8.3.11)), נדונה טענת המבקשים
- 31 כי בזק שידלה צרכנים להתקשר עמה בגין גלישה בשירות של WOW כשלא היתה ערוכה
- 32 טכנית לספק את השירות במהירות הגלישה המובטחת, ולאחר מכן גבתה תשלום כאילו
- 33 השירות ניתן בפועל. בין היתר נקבע, כי בזק חייבת לידע את הלקוח על ירידה בערך



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1 השירות שהוא מקבל, על כך שהשירות אינו לפי ההתקשרות החוזית, ועל כך שאין מחזירים
2 לו כספים בגין כך (שם, בעמ' 10).

3 "בנוסף, נראה כי גם מכח החוזה שבין הצדדים, בין אם נכתב בו מפורשות ובין אם
4 יפורש על-פי הוראות סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973,
5 שאמורות להצטרף לכל מסמך חוזי ולהפעיל כל דין (ר' ע"א 3912/90 Eximin S.A.
6 תאגיד בלגי, נ' טקסטיל הנעלה איטל סטייל פרארי בע"מ, פ"ד מז(4), 64),
7 מוטלת חובה מעין זו על המשיבה להודיע לאידך גיסא, שאין היא יכולה לעמוד
8 בהוראות החוזה שנקשר עימה, ולבצע השבה במידה וגבתה כספים עודפים,
9 בהתאם למצב החוזי "המתוכנן" ולא זה שבוצע בפועל" (שם, בעמ' 11).

10 בענייננו העניין מורכב יותר, משום שמדובר בשירות פעיל שניתן לספקו במלואו לאותם
11 מנויים שהצטרפו אליו בעבר, אולם הוא הפך ללא רלוונטי עבור חלק ניכר מהמנויים שעברו
12 לאינטרנט מהיר (בכך שונה ענייננו מפסקי הדין שהביא המבקש: ת"צ (מחוזי מרכז) 4944-
13 08-07 ערן הירש נ' מנורה חברה לביטוח בע"מ (23.1.2009) (בקשת רשות ערעור שהוגשה על
14 ההחלטה נמחקה לבקשת בעלי הדין ברע"א 2431/09 מנורה מבטחים ביטוח בע"מ נ' יהודה
15 הירש (24.3.2010); ומבש"א (מחוזי ת"א) 13928/02 שפירא אהוד נ' בזק חברה הישראלית
16 בע"מ (10.10.2005) (בקשת רשות ערעור שהוגשה על ההחלטה נדחתה ברע"א 11051/05 בזק
17 החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' אהוד שפירא (20.7.2009) – שם כלל לא ניתן היה
18 לספק את השירות).

19 כאמור לעיל, הואיל והסוגיה לא הועלתה במפורש בכתבי הטענות – אין צורך להכריע בה.

20

21

סיכום

22 44. הואיל והטענה הבסיסית שביסוד הבקשה נדחתה, והוברר כי בניגוד לטענת המבקש קיים
23 אינטרנט אנלוגי במדינת ישראל בעת הזאת – אני דוחה את הבקשה לאישור תובענה
24 ייצוגית.

25 המבקש ישא בהוצאות המשיבה ובשכ"ט עו"ד בסכום של 25,000 ₪.

26

27

28

ניתן היום, י"ז שבט תשע"ד, 18 ינואר 2014, בהעדר הצדדים.

אסתר שטמר, שופטת

29



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50996-06-11 גולדנברג נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

1

2