



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 17-11-47795 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

בקשה מס' 1

לפני כבוד השופטת (העמיתה) שושנה אלמגור

המבקשים (התובעים) 1. טל קונסטנטין לדרמן

2. צביקה בלינזון

ע"י ב"כ עוה"ד נדב אפלכאום ועוה"ד חנא עודה

נגד

המשיבה (הנתבעת) הוט מובייל בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד אורית מלכא ועוה"ד לירון קופרשטיין לביא

החלטה

בעקבות בקשה לאישור תובענה כייצוגית מ-21 בנובמבר 2017

מונחת לפניי בקשה בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, לאשר תובענה ייצוגית.

פ ת ח ד ב ר

א. המבקשים מגוללים בבקשה מסכת ממושכת של שיחות טלפון, לעיתים בהפרשים של דקות זו מזו, שבהן ניסו מוקדנים מטעמה של המשיבה לפתות כל אחד מהם להתחיל לצרוך את שירותי התקשורת שהיא מספקת. השיחות הטרידו את המבקשים, הפריעו לשגרתם ועכרו את שלוותם. למרות דרישותיהם החוזרות והנשנות, ואפילו תלונות שהגישו במשטרה בסתיו 2016, לא חדלו הנציגים להתקשר אליהם. מבקש 2 נאלץ לערוך 28 שיחות מראשית אותה שנה ועד שהוגשה הבקשה; מבקש 1 שוחח עם הנציגים 12 פעמים. ב-19 ביוני 2019 וב-20 בפברואר 2020, זמן רב אחרי שהוגשה הבקשה, הוא ענה לטלפון עוד ארבע פעמים.

המבקשים טוענים כי המשיבה הפרה את סעיף 3(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ובמיוחד את סעיף קטן (ב); הפרה את סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: חוק התקשורת), ולכן גם הפרה חובה חקוקה כאמור בסעיף 63 לפקודת הניזקין (נוסח חדש); הפרה את סעיף 2(ג) לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981; עיוולה ברשלנות לפי סעיף 35 ו-36 לפקודת הניזקין; ופעלה בחוסר לב כמתואר בסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973. אליהם הם מבקשים לצרף –

[ככל אדם] אשר הוט מובייל ו/או מי מטעמה פנו אליו בשיחות טלפוניות במטרה לגרום לו להצטרף לשירותיה, באופן או בתדירות אשר יש בהם משום הטרדה ו/או השפעה בלתי הוגנת ו/או פגיעה בפרטיות, וזאת בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה ועד מועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה.]



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

הסעד שהמבקשים מבקשים הוא פיצוי על הזמן האבוד, על ההפרעה לעבודתם ועל הרוגז, המפח וחוסר האונים שהיו מנת חלקם.

ב. בתשובה לבקשה סיפרה המשיבה מעט על ההיסטוריה שלה. עד אמצע 2012 היא שירתה בעיקר לקוחות עסקיים. את מרביתה של פעילות השיווק סיפקו גורמים חיצוניים, שעל-פי רוב פעלו פנים אל פנים עם הלקוחות. המשיבה (שעד אז נודעה בשם מירס) ניתקה מגע מהם כשעברה מיתוג מחדש באותם ימים וחזרה לפנות גם ללקוחות פרטיים. ההצלחה הייתה אדירה והלקוחות זרמו אל המשיבה. באמצע העשור (המשיבה סיפקה גרסאות שונות בשאלה מתי בדיוק) התעורר הצורך במאמצי שיווק, וב-2014 פתחה המשיבה מוקד שעובדיו טלפנו ללקוחות בכוח. כאלה הם מי שמסרו לה את פרטיהם כדי שתספר להם על שירותיה; לקוחות קבועים שלה שמעוניינים בשירותים נוספים; או לקוחות שהודיעו על רצונם להתנתק משירותיה רק כדי לשפר את תנאיהם ויתר האנשים שיש לה סיבה להאמין, על סמך נתונים שברשותה, כי יחפצו בשירותיה. המוקד פעל עד אוקטובר 2017.

במרוצת הזמן החלה המשיבה להתקשר עם חברות שיווק והאצילה אליהן את פעילות המכירה. אותם משווקים והם בלבד האחראים לרכישת מאגרים של פרטי לקוחות פוטנציאליים. לגרסת המשיבה, היא נתנה הנחיות למשווקים והנהיגה נהלים בהירים שנועדו להבטיח כי הם לא יפנו יותר מפעם אחת ללקוח שמיאן לקבל עוד פניות. המשווה מונחה, קודם שהוא פונה למאן דהוא, לברר אם מספר הטלפון שלו חסום לשיחות שיווק במערכת My Place, שאותה המשיבה מפעילה מאז מארס 2016, ובנוגה, מערכת נוספת שהפעילה. אם האדם שאליו התקשרו מבקש שלא להתקשר אליו עוד, על המשווקים בין היתר למחוק את פרטיו מהמאגר ולעדכן את המשיבה לאלתר. אז היא מוחקת את מספר הטלפון ב,מיי-פלייס'. לפנים הייתה מוסיפה לכך, ליתר ביטחון, הודעה למשווקים במכתב אלקטרוני (,מיייל אדום") למי אין לטלפן. למן שנה אחרי שהחלה מיי-פלייס לפעול, יכלו המשווקים למחוק את הפרטים גם ב,נוגה'. לכך נוסף אמצעי רביעי, מערכת לניהול דאטה, המוטמעת אצל המשווקים מאז ינואר 2017, וכוללת את ,,הרשימה השחורה" ובה פרטיהם של מי שביקשו להפסיק לפנות אליהם. מערכת זו חוסמת מאליה את המספרים שברשימה בתוך מאגר המידע שקלטה מהמשווק, אם הוא הזין אותו לתוכה. אם המשווק חוסם במערכת מספר טלפון של לקוח אשר אינו מעוניין בשיחות נוספות, ואם לקוח שלה, או מי שהיה לקוח שלה, ממלא בקשה באתר המרשתת של המשיבה (נספח 3 לתשובה לבקשה), גם המערכות שהוזכרו מעודכנות מיד.

לטענת המשיבה היא זכאית ליהנות מהגנתו של סעיף 15 לפקודת הנזיקין, משום שהמשווקים הם קבלנים עצמאיים והיא מזמינת השירות מהם. היא משיתה עליהם את האחריות להקפיד שמספר אינו חסום לפני התקשרות ולמחוק את הפרטים. מכוח החוזים שהיא כורתת עימם היא מוסמכת להטיל עליהם עיצומים כדי להבטיח ציות לנהליה. באותם חוזים היא דורשת מהמשווקים לקבל



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

לשורותיהם עובדים כשירים ואמינים שלהם תודעת שירות חזקה, ותנאי להעסקתם הוא השתתפות בהדרכה. התחייבותם של המשווקים שלא ליצור קשר עם לקוחות שסירבו לכך, וכן ליצור קשר רק ממספר טלפון מזוהה, מעוגנת אף היא בחוזה.

ג. המשיבה סוברת שהמבקשים לא הוכיחו מדיניות מכוונת להתקשר ללקוחות פוטנציאליים פעם אחר פעם. בסך-הכול מדובר כאן ב-14 איש שהלינו על שיחות הטלפון – שני המבקשים ועוד תריסר שתבעו אותה לדין בבתי המשפט לתביעות קטנות במשך שלוש שנים. הואיל ומספר הפניות של המשווקים עצום (סעיף 89 לתשובה לבקשה; סעיף 26 לסיכומים מטעם המשיבה), סביר שיקרו תקלות פה ושם. מכל מקום לא נגרם נזק בר פיצוי מהסוג הנטען, באשר המבקשים ניהלו שיג-ושיח עם הנציגים, גם למשך עשר דקות רצופות, ואינם יכולים לטעון שלא התעניינו בשירותי המשיבה. ואף אם נניח ששיחות השיווק עלו כדי מטרד, אלו זוטי דברים.

ד. בתשובה לעילות התביעה המשיבה טוענת כי קיומה של השפעה בלתי הוגנת מותנה בעסקה שנעשתה בין העוסק לצרכן, ואם לא נעשתה לא התגבשה עילה זו. כך או אחרת היא מסבה את תשומת הלב שנוסחו הנוכחי של סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן חל רק מאמצע העשור הקודם, ולכך יש השפעה על הגדרת הקבוצה. האיסור על הטרדה על-פי חוק התקשורת הוא עניין בלעדי להליכים פליליים, לדבריה, ומיועד לנסיבות שונות בתכלית. המשיבה כופרת גם בעילת התביעה מכוחו של חוק הגנת הפרטיות, המעמיד תקופת ההתיישנות על שנתיים בלבד. הצעדים שנמנו לעיל להקפדה על מניעת התקשרות עם אנשים שאינם רוצים בכך מעידים לדעתה כי לא התרשלה; בהתאם עמדה לפני המבקשים הברירה להקטין את נזקם באמצעות בקשה ישירה ממנה להסרת פרטיהם מהמאגר, אך הם לא ניצלו אותה. בכלל, לקוחות פוטנציאליים מעוניינים בקבלת הצעות שיווקיות המיטיבות איתם. למשיבה אין עניין עסקי להטריד לקוחות כאלה אלא לשאת ולתת איתם בתום לב, ומשכך לא קמה למבקשים אף עילה במישור החוזי.

ד י ו ן ן ו ה כ ר ע ה

ה. תובענה ייצוגית אינה נדונה כתובענה רגילה, במובן זה שלפני בירורה נערך השלב הנוכחי, שבו על התובע לקבל אישור לייצג קבוצה. לשם כך חובה שבקשת האישור תעמוד בתנאים המנויים בהוראות סעיף 3, 4 ו-8 לחוק תובענות ייצוגיות. על המבקש לאחוז בעילת תביעה אישית, ובית המשפט מצווה למצוא יסוד סביר להניח שהוא ייצג וינהל את עניינה של הקבוצה בדרך הולמת ובתום לב. עילות התביעה צריכות להיות קשורות לאחד מהעניינים המפורטים בתוספת השנייה לחוק. נדרש שתובענה ייצוגית תהיה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת הנטושה בין הצדדים להליך. לבסוף יש צורך שהתובענה תעורר שאלות מהותיות של עובדה או משפט, שהן יהיו משותפות לכלל החברים בקבוצה ושתהיה אפשרות סבירה שיוכרעו לטובתם בסופו של דבר.

את הטעם להצבת התנאים היטיבה לתאר השופטת דפנה ברק-ארז :





בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

[...] התובענה הייצוגית היא כלי יעיל לפיקוח על גופים כלכליים גדולים; היא מאפשרת להושיט סעד כלכלי לקבוצת אנשים שנזקו של כל אחד מהם הוא קטן ולכן אינו מצדיק, לכאורה, הגשתה של תביעה עצמאית. עם זאת, תמונה בה גם סכנה של הגשת תובענות סרק שמטרתן היא הפעלת לחץ על הנתבע להגיע לפשרה. זאת ועוד: אישור התובענה כייצוגית, כשלעצמו, חושף, במקרים רבים, את הגוף הנתבע לנזק כלכלי ולפגיעה במוניטין. הוא מחייב את הנתבע לפתוח במערכה משפטית, מקצועית ותדמיתית כדי להתגונן מפני התובענה. יש לו השפעה (לעתים ניכרת) על הדו"חות הכספיים של הנתבע. אישור התובענה עלול לדחוק את הנתבע להגיע לפשרה, ובלבד שלא יצטרך לשאת בעלויות ניהולו של ההליך.

(רע"א 3489/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון בע"מ, פ"ד סוג) 633, 653 א-ג [2013])

הואיל וכך בשלב המקדמי על המבקש לנהל תובענה ייצוגית להוכיח לכאורה את העובדות הנטענות בבקשה לאישור (רע"א 8332/96 רייכרט נ' שמש, פ"ד נה) 276, 291 ג [2001]). ברע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פ"ד מט(5) 774, 791 ב-ג (1996), פסק-דין שקדם בעשר שנים לחקיקתו של חוק תובענות ייצוגיות, הזהיר בית המשפט העליון מהוספת דרישות לאישור שלא לצורך. ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי, פסקה 15 (ארי"ש 5.7.2012), הובהר שיש לדבוק בלשון החוק ולא לבקש יותר מאפשרות סבירה שהנתבעים יזכו בתביעתם (ראו עוד ע"א 2756/22 ליטבינוב נ' כלל חברה לביטוח בע"מ, פסקה 25 [ארי"ש 10.3.2024]). ודוק: מקומן של הדרישות הנוספות שמור להן בשלב הבא, הדיון בתובענה לגופה, אם המבקש מבקיע את השער.

בראי דברים אלו אגש עתה לבחינת חילוקי הדעות שנתגלעו בין הצדדים.

יחסי שליחות

1. לב המחלוקת נסב על היחסים שבין המשיבה ובין המשווקים. המשיבה הגישה חוזה לדוגמה (נספח 1 לתשובה לבקשה). החוזה מעיד כי התירה למשווקים לבצע בשמה פעולות משפטיות של שיווק שירותיה אשר סופן המוצלח הוא התקשרות של הלקוח בחוזה איתה (שם, בסעיף 6.5). הצדדים לא הבחינו בין הטלת אחריות שילוחית לפי סעיף 14 לפקודת הנזיקין ובין הוראותיו של חוק השליחות, התשכ"ה-1965. חוק השליחות הוא האכסניה הרלוונטית לבחינת יחסיה המשפטיים של המשיבה עם המשווקים ולפעולות משפטיות מותרות שעושה שלוח בשם שולח; כל אימת שהוא עושה פעולות אסורות לפי חוזה השליחות או חורג מהמותר בו, תיבחן אחריותו של השלוח באספקלריה של פקודת הנזיקין (ע"א 318/82 יעבץ נ' סוכנות מכוניות לים התיכון בע"מ, פ"ד לח(4) 85, 91 ה-ו [1984]).





בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

ז. לשיטת המשיבה אין היא חבה במעשים שאינם בגדר המוסכם והמותר בחוזה, כך שאין לחייבה גם אם המשווקים עיוולו כלפי הקבוצה והסבו לה נזק. המשיבה מרחיבה וטוענת שהמשווקים החיצוניים אינם שלוחיה כי אם קבלנים עצמאיים על-פי סעיף 15 לפקודת הנזיקין. טענה זו יש לדחות. החוזה מתווה בבירור יחסי שולח-שלוח בין המשיבה ובין המשווקים. בסעיף 4.5 המשיבה קובעת את מעמדם של המשווקים כידה הארוכה, בכך שהיא מאפשרת להם לחתום בשמה על חוזים עם הלקוחות – אם כי, יש לומר, היא מסייגת את כוחם ביחסים שבינה ובינם. בסעיף 6.5 לחוזה נמצא שוב את מעמדם של המשווקים כשלוחיה של המשיבה שמורשים לחתום בשמה על חוזים עם לקוחותיה:

מובהר, כי כל לקוח אשר יתקשר עם HOT באמצעות שיווקו של המשווק יחשב ללקוח של HOT המתקשר עמה ישירות ולמשווק לא תהא כל עילה, זכות או סמכות להתערב ביחסים שבין הלקוח ל-HOT.

פשוטו של דבר הוא שהמשווקים כורתים בשם המשיבה חוזים עם המנויים. אותו לקוח החותם על חוזה עם המשיבה על-ידי המשווק נתפס, על-פי החוזה, מתקשר עם המשיבה במישרין הגם שהותם על-ידי המשווק. יוצא שפעולת המשווקים לשם כריתת החוזה, בעיניהם ובעיני המשיבה, כמוה כפעולה של המשיבה. בלשון פשוטה:

[...] כאשר אדם מוסמך לכרות חוזה עבורי, הוא נחשב בעיני החוק כממלא מקומי, כזרוע ארוכה שלי, שכן בעיני החוק הפעולה של כריתת חוזה שהוא עושה היא פעולה שלי. החוזה שהוא כורת הופך אותי ישירות צד לון...]

(אהרן ברק מבחר כתבים כרך ב 1143 [חיים
ה' כהן ויצחק זמיר עורכים 2000])

בפסיקתו חידד השופט (כתוארו אז) ברק את המבחנים להבחנה בין קבלן עצמאי לשלוח:

בהגדירו את מבחן היד הארוכה ומילוי המקום עמד השופט זוסמן על כך, כי זיהויו של אדם כשלוח מותנה „במעמדו“, ובמידת העצמאות שלו. נראה לי, כי בעניין זה ניתן לפתח מבחן עזר נוסף, שיהיה בו כדי ליתן תוכן ממשי לעקרון היד הארוכה, זאת לא בכל המקרים אלא אך בסוגים מסוימים של מצבים, בהם קיים רקע עסקי לפעילותם של המעורבים השונים. פלוני ייחשב כידו הארוכה של אלמוני – ועל-כן כשלוחו לעניין האחריות השילוחית בנזיקין – אם פעולתו של פלוני אינה נעשית באופן עצמאי משלו, אלא אם היא נעשית במסגרת הפעולות העסקיות של אלמוני, באופן שאין היא בחינת שירות חיצוני, הניתן לאלמוני, אלא פעילות, המהווה חלק פנימי ואינטגרלי לפעולתו העסקית של אלמוני. במצב דברים זה פעולתו של פלוני היא חלק פנימי ממערך הפעילות הכוללת של אלמוני, וניתן לראות בה כאחד האברים, המהווים את גוף הפעילות כולה. בנסיבות אלה ניתן לראות בפלוני יד ארוכה, שכן



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

הוא אבר חי מהמערך הכולל של אלמוני. מבחן עזר זה הגיונו בצדו, שכן יש בו כדי להצדיק את האחריות השילוחית, המוטלת על השולח. ההצדקה היא בכך, שהסיכון, שנוצר בשל פעילותו של פלוני, הוא חלק מהסיכון הכולל, שנוטל על עצמו אלמוני, ושבגינו מוטלת עליו אחריות שילוחית, זאת חרף העובדה, שביצוע אותן פעולות מהווה גם ביצוע פעולתו העסקית של פלוני עצמו. אכן, האחריות השילוחית של אלמוני מיתוספת לאחריותו האישית של פלוני, ואין היא באה במקומה.

(ע"א 502/78 מדינת ישראל נ' ניסים,
פ"ד לה(4) 748, 756-757ג [1981])

עיון בחוזה שצירפה המשיבה לתשובתה ובנספחיו מלמד כי בפעולתם של המשווקים בשמה הם משמשים ידה הארוכה להשלמת פעילותה העסקית בפרט. כל משווק מתחייב „[...]לקיים את פניותיי ללקוחות אך ורק על פי תסריטי שיחה שאושרו על ידי הוט מובייל ו/או יאושרו מראש על ידה” (סעיף 4 ל„התחייבות המשווק”, נספח לחוזה, נספח 2 לתשובה לבקשה; סעיף 2 לנספח 4). עובד של המשווק חייב לקבל הדרכה מהמשיבה, במישרין או בעקיפין:

המשווק מתחייב בזאת, כי כל מי שיפעל מטעמו לצורך ביצוע השיווק, יעברו [כך במקור – ש' א'] הדרכה, בין הדרכה שתועבר על ידי המשווק בתיאום עם HOT ובהנחייתה, ובין באמצעות HOT. HOT תהיה רשאית להתנות העסקתו של עובד המשווק לצורך פעילות השיווק במעבר הדרכה על ידי HOT או מי מטעמה, זאת בטרם תחילת העסקתו בפעילות השיווק.

(סעיף 5.3 לחוזה)

הינה כִּי־כן המשיבה מכתובה למשווקים את תוכן השיחות, את האופן שבו יש לפנות ללקוח ואיך לשווק את שירותיה בכלל. היא קובעת להם הוראות עבודה לפרטי פרטים והם אינם עצמאים לבחור את הדרך הנראית להם. השתלבות המשווקים בפעילות העסקית של המשיבה וכפיפותם למרותה באות לידי ביטוי גם בהוראה המתירה למשיבה לדרוש מהמשווק את פיטוריו של עובד (סעיף 5.2 לחוזה). לכך נוסף את ההוראה שבסעיף 9.5, ולפיה המשווקים רשאים להציג את עצמם כמשווקים מורשים של המשיבה.

טענת המשיבה כי המשווקים אינם פועלים רק בשירותה, שבה היא נעזרת להוכחת הטענה כי הם קבלנים עצמאיים (ראו סעיף 48 לסיכומים מטעמה), לאו טענה היא. אפשר שהדברים נכונים כל עוד המשווקים והמשיבה אינם קשורים בחוזה, אך הם אינם עולים בקנה אחד עם העובדה שהמשווק מתחייב „[...] להקדיש את [מ]ב מאמציו לשם שיווק מדבי של השירותים אצל חוג לקוחותיו וכן מתחייב כי במהלך תקופת ההסכם לא יעניק את שירותיו לחברות המתחרות באופן ישיר בשירותי הסלולר של HOT. מובהר כי סעיף זה הינו יסודי בהסכם” (סעיף 6.2



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

לחווה). תניית אי-תחרות זו, שהמשיבה הגדירה יסודית, מחזקת את המסקנה בדבר מידת השתלבותם של המשווקים בפעילותה העסקית של המשיבה.

ח. אשר-על-כן אני קובעת כי לכאורה המשווקים השונים אינם, בעל חוזה" כמשמעותו בסעיף 15 לפקודת הנזיקין, וכי היחסים שבינם למשיבה הם יחסי שליחות. כעת יש לדון בעילות התביעה המפורטות בבקשה.

הטרדה לפי חוק הגנת הפרטיות

ט. בטרם אידרש לבחינתה של טענת המבקשים לפגיעה בפרטיות, ראוי להעיר כי עילה זו אינה אחת מעילות התביעה שבהן מותר, על-פי חוק תובענות ייצוגיות, להגיש תובענה ייצוגית. אך עובדה זו אינה סותמת את הגולל על ההליך, כפי שציין השופט עופר גרוסקופף בע"א 4110/18 פלונית נ' קדימה מדע – חינוך לחיים בע"מ, פסקה 10 (ארי"ש 7.11.2019):

[...] הפרה של חוק הגנת הפרטיות אינה נזכרת בתוספת השנייה, ועל כן לא ניתן לנהל תובענה ייצוגית בגין כל טענה להפרת חוק זה. ניהול תובענה ייצוגית בגין פגיעה בפרטיות יתאפשר רק באותם מצבים בהם פגיעה זו מבוצעת במסגרת אחת ממערכות היחסים אליהן מתייחס אחד מפרטי התוספת השנייה: עוסק-לקוח (פרט 1); מבטח-מבוטח (פרט 2); בנק-לקוח (פרט 3); עובד-מעביד (פרט 10) וכיו"ב. ויובהר, בחוק הגנת הפרטיות נקבעו מנגנונים אחרים המיועדים להקל על אכיפה של הוראותיו באמצעות תביעות אזרחיות].

כאמור בראשית הדיון, מסגרת היחסים בהליך דגן היא זו שבין עוסק ללקוח. אם כך המבקשים רשאים לבקש את אישורה של תובענה ייצוגית מכוח פרט 1 לתוספת השנייה, שעניינו תביעות במישור הזה.

י. סעיף 2 לחוק הגנת הפרטיות מונה 11 מקרים שבהתקיים אחד מהם תהא זו פגיעה בפרטיות. הראשון שבהם הוא „בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת” (סעיף 2א) לחוק הגנת הפרטיות). הגדרה זו וחברותיה בחוק איננה ממצה, ו„[...] בכל הנוגע לפגיעה בפרטיות שמעבר להגדרת החוק, ממשיך לחול המשפט המקובל הישראלי[...].” ההסדרים שבחוק וההכרה בפרטיות כזכות חוקתית אינם מונעים את „[...] המשך התפתחותו של המשפט המקובל הישראלי באשר לפרטיות, בעיקר ביחסים בתחום המשפט הפרטי בכלל [...]” (בג"ץ 6650/04 פלונית נ' בית הדין הרבני האזורי בנתניה, פ"ד סאג) 581, 595-596 א [2006]). על תחלתה הנרחבת של הזכות לפרטיות, „[...] מהחשובות שבזכויות האדם בישראל [...]” (שם, בעמ' 595ד), ראו דברי הנשיא אהרן ברק בהמשך והאסמכתאות שציטט:



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 17-11-47795 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

היקפה של הזכות החוקתית לפרטיות ייקבע על פי פירושה של הוראת סעיף 7 בחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו. לזכות היבטים שונים, ותחומי פריסה רחבים [...]. [...] הזכות לפרטיות – כמו הזכות לכבוד האדם שאליה היא קשורה בקשר הדוק – מבוססת על האוטונומיה של הפרט [...]. „הכרה בפרטיות היא ההכרה באדם כפרט אוטונומי הזכאי לייחוד אל מול האחרים. ייחוד זה הוא המאפשר לאדם להתבצר באישיותו כבעלת משמעות הראויה לכיבוד“ (השופט ח' אריאל בפרשת גלעם [...]). „עניינה של זכות הפרטיות הוא [...] באינטרס האישי של האדם בפיתוח האוטונומיה שלו, במנוחת נפשו, בזכותו להיות עם עצמו ובזכותו לכבוד ולחירות“ (השופט א' ריבלין בע"א 8483/02 אלוניאל בע"מ נ' מקדונלד [...], בעמ' 347). הפרטיות נועדה לאפשר לפרט, תחום מחיה“ שבו הוא הקובע את דרכי התנהלותו, בלא מעורבותה של החברה. בתחום זה האדם הוא עם עצמו. זו „הזכות להיעזב לנפשו“ (”the right to be left alone“: השופט ברנדייס בעניין Olmstead [...]). בכל הנוגע לביתו של אדם, הפרטיות מבטיחה את [...], זכותו של אדם לנהל את אורח החיים שבו הוא חפץ בדל"ת אמות ביתו, בלא הפרעה מבחוץ. ביתו של אדם הוא מבצרו, ובגדריו הוא זכאי לכך כי יניחו אותו לעצמו, לפיתוח האוטונומיה של הרצון הפרטי שלו [...]. מבחינה זו, הזכות לפרטיות היא בין השאר [...] הגבלה על נגישותם של אחרים אל היחיד [...] הזכות לפרטיות נועדה, על-כך, להבטיח כי אדם לא יהא שבוי בביתו, ולא יהא אנוס לחשוף עצמו בביתו להפרעות שאין הוא רוצה בהן. בכך מהווה הזכות לפרטיות [...] את תחילתה של החירות [...]. [...] הזכות לפרטיות מותחת את הקו בין הפרט לבין הכלל, בין, האנני לבין החברה. היא משרטטת מיתחם אשר בו מניחים את הפרט לנפשו, לפיתוח, האנני שלו, בלא מעורבות של הזולת“ (פרשת דיין [...]).

בעמ' 470, 471).

(שם, בעמ' 597–598; וראו ע"פ 2963/98 גלעם נ' מדינת ישראל, פסקה 9 [אר"ש 13.6.1999]; בג"ץ 2481/93 דיין נ' מפקד מחוז ירושלים, פ"ד מח(2) 456, 470–ז, [1994]).

וככל שהדברים אמורים ב„הטרדה אחרת“, בעת האחרונה הזכיר בית המשפט העליון ברע"פ 4743/20 לייבל נ' מדינת ישראל, פסקה 13 (נבו 21.7.2022):

נקודת המוצא לפרשנותו של דבר חקיקה היא בחינת לשונו. בענייננו, המונחים „הטרדה“ או „הטרדה אחרת“ – לא הוגדרו בחוק. כפי שנקבע בפסק דינו של בית המשפט המחוזי, מן ההיבט הלשוני מושג זה מקיף מגוון רחב של התנהגויות. עיון בפסיקת בית משפט זה ובדברי חקיקה שונים, שעניינם הטרדה לסוגיה, מאשר קביעה זו. כך, בעניין ועקנין הובהר כי „המונח, הטרדה“ בא להשלים את המעגל של מיגוון שיטות החשיפה המכוונות של ענייניו הפרטיים של האדם, שאינן יכולות להיכלל במושגים של בילוש או התחקות דווקא“ (בעמוד 852). בדברי הנשיא מ' שמגר הובאו דוגמאות למעשים היכולים להיכלל בגדר, הטרדה אחרת:



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

מהי הטרדה אחרת? דומה, כי זו יכולה לכלול, למשל, מעשה מקובל למדי של צעידה גלויה וצמודה ואף הפגנתית אחר אדם אחר, בכל מהלכיו, שאיננה בגדר מעקב סתר אלא עיקוב גלוי. דומה לכך המשמרת הצמודה (**picketing** בלע"ז), הניצבת ליד ביתו של אדם או סוכבת על פתחו. מעשה כמתואר עלול להדיר אדם משלוותו, מהרגשת הביטחון האישי שלו ומתחושתו, כי הוא יכול לנהל את חייו לעצמו, בלי שענייניו הפרטיים הופכים לתצוגה לאחרים, ובכך הטרדה שבמעשה והפגיעה בפרטיות העולה ממנה. כמובן, אין כאן כל ניסיון למצות את תיאור משמעותו של הביטוי כי אם אך רצון להדגימו" (עמ' 851; חלק מההדגשות הוספו).

(כל ההדגשות במובאות שבהחלטתי הן במקור; כן ראו ד"נ 9/83 בית הדין הצבאי לערעורים נ' ועקנין, פ"ד מב(3) 837 [1988])

באותה פרשה עמד בית המשפט על כמה היבטים מקובלים של הזכות לפרטיות. הרלוונטי לנדון דידן במיוחד הוא הפרטיות כשליטה. זו –

[...] משקפת היבט רחב יותר מהגדרתה כזכות להיעזב במנוחה. מדובר בשליטה של האדם בעצמו ובעיקר במידע על אודותיו. זו שליטת האדם ביחידה האוטונומית שסביבו, המממשת את כוח הבחירה וההחלטה שלו:

„הפרטיות מתמקדת במצבים שונים שבהם יש איומים על יכולתו של אדם לשלוט בעצמו ומבקשת להפקיד בידיו שליטה אפקטיבית במידע על אודותיו, במידע שהוא מפיק ומייצר אגב חייו היום-יומיים ובמידע שיש לאחרים עליו. השליטה היא בכל סוג של מרחב פרטי: במקומות שבשליטתנו, בתקשורת שלנו, במידע שלנו (...בכל סוג של מידע, לא רק מידע, רגיש) ובהחלטות שלנו" (בירנהק, מרחב פרטי, בעמוד 108).

(שם, בפסקה 18; וראו מיכאל בירנהק מרחב פרטי: הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה [התשע"א])

המבקשים טוענים כי פעם אחר פעם נדרשו לענות לטלפון, ובצידו האחר של הקו ניצבו נציגים של המשיבה או של מי מטעמה. בלא ספק, נסיבות אלו עולות כדי „הטרדה אחרת“, כמשמעותה בסעיף 2(א) לחוק הגנת הפרטיות. מספר השיחות שקיבלו המבקשים יחדיו לפני הגשת הבקשה הוא ארבעים. כזכור כאן לא תמו סבלותיהם, ויעידו ארבע השיחות המאוחרות יותר שהקלטותיהן ותמליליהן הוגשו עם קבלת בקשות, מספר 18 ו-35, להוספת ראיות. בסך-הכול קיבלו אפוא המבקשים לפחות 44 שיחות מהמשיבה או מהמשווקים מטעמה בשבע שנים (משמונה



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

בפברואר 2016 ועד 28 בפברואר 2023). לא למותר לציין שכבר בשיחה הראשונה הביע כל מבקש סירוב מפורש לקבלת שיחות נוספות מאותו הסוג (נספח 3.1 לבקשה; נספח 4.1, עמ' 2, שורה 7. בהקשר זה יוער כי המשיבה הבהירה שעד אוקטובר 2017 היא הפעילה בעצמה מערך שיווק בטלפון שהקימה (סעיף 16 לתצהיר התומך בתשובה לבקשה).

יא. אלא שלא רק מספר השיחות צריך להיחשב הטרדה על-פי החוק. הדוגמאות שאביא לקמן ממחישות את ניסיונות השיווק המציקים – לשון המעטה – של הנציגים, ותוכן השיחות מעורר את התהייה כיצד ציפו לשכנע איש שכדאי לו להימנות על שירותי המשיבה (מובהר שבכל פעם טלפון נציג אחר, שהשיחות מתורגמות מרוסית ואינן מובאות בשלמותן, ושמתועדות גם שיחות שבהן ירדו הנציגים מהקו ברגע שביקשו זאת המשיבים).

בארבעה באפריל 2016 התעלם הנציג מבקשותיו של מבקש 1 והמשיך את השיחה כרגיל:

אייון:	קוראים לי אייון אני מתקשר בקשר לחברת תקשורת שלך. תגיד איך קוראים לך?
טל:	תגיד מאיזו חברה אתה בבקשה?
אייון:	אני מתקשר אליך מ"הוט מובייל".
[...]	
טל:	[...] אני מבקש לא להתקשר אלי יותר למספר הזה, יש לך את המספר, אתה מתקשר אליו. אני מבקש לא להתקשר אליו יותר. הלו?
אייון:	כן אני איתך. תגיד באיזו חברה אתה?
טל:	אתה שמעת אותי?
אייון:	כן אני שמעתי.
טל:	כן? בסדר. אז אני מבקש לרשום ולא להתקשר אלי יותר.
אייון:	אתה שמעת אותי?

(נספח 3.3, עמ' 1, שורה 12–17)

ב-16 באוגוסט ביקש מבקש 1 (בשיחה השביעית איתו) שיפסיקו להתקשר אליו, גם הפעם מייד אחרי שבירר מטעם איזו חברה הנציג יוצר קשר. הנציג השיב „בטדד“, אך לא אמר נואש והוסיף: „רק תגיד את העיר בבקשה“. המבקש סירב למסור את פרטיו והעיר שמספר הטלפון שלו ידוע, ולכך נענה בזו הלשון: „אני לא יכול להוריד אותנו מהמערכת אם אתה לא תגיד לי עיר, ימשיכו להתקשר אליך“ (נספח 3.7, עמ' 1, שורה 14–25). בשולי הדברים אומר שהמשיבה לא נתנה הסבר שיניח את הדעת מדוע הפרט הזה נדרש כדי להסיר את מספר הטלפון של לקוח פוטנציאלי ממאגר הנתונים.





בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 17-11-47795 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

מבקש 2 קיבל ב-20 בספטמבר 2016 שיחה – ה-11 במספר. תמליל הדו-שיח שהתפתח לאחר שביקש מהנציג שלא להתקשר אליו עוד נקרא כפְּלִיטוֹן מאת אפרים קישון:

- ארטיום: בשביל זה אתה צריך לעבור לחברה שלנו כדי שלא יתקשרו אליך יותר.
צביקה: אה כדי שלא יתקשרו.
ארטיום: אהא.
צביקה: אה כדי שלא תתקשרו יותר אני צריך לעבור לחברה שלכם?
ארטיום: נכון מאוד.
צביקה: אה כאילו בכוח? אתם תאנסו אותי.
ארטיום: לא, לאנס לא.
צביקה: אז בבקשה אל תתקשרו יותר.
ארטיום: ואם אני אעשה לך אינטרנט ללא הגבלה?
צביקה: אני פשוט לא רוצה שיתקשרו אלי יותר.
ארטיום: ומה אני יכול לעשות? תעבור לחברה שלנו זהו.
צביקה: אה כאילו אני צריך לעבור לחברה שלכם כדי שיפסיקו להתקשר אלי ולהפריע לי באמצע יום עבודה?
ארטיום: כן. אתה הבנת נכון מאוד.
צביקה: אני מבין. בבקשה...
ארטיום: נו אז מה אתה עובר?
צביקה: (שותק)
[...]
ארטיום: באיזו חברה אתה שאתה כל כך מגן עליה?
צביקה: אני פשוט לא רוצה שיתקשרו אלי יותר. זה מפריע לי.
ארטיום: נו זה מפריע לכולם.

(נספח 4.11, עמ' 1, שורה 17 – עמ' 2, שורה 11)

כך! ב-23 ביולי 2017 טען הנציג באוזני מבקש 2 שהוא מתקשר אליו לפי בקשתו בשיחה קודמת, ואף נקב בשם החברה שלשירותיה הוא מנוי כביכול. כשהכחיש זאת המבקש, דרש בצעקות שלא יטלפנו אליו שוב וכינה את הנציג „שקרן“, התנצל בן שיחו, אך לא לפני שצחק (נספח 4.24, עמ' 3). בשיחה נוספת, שהתקיימה 11 דקות קודם לכן, הבטיחה הנציגה שלא תתקשר יותר, „[...] אבל אני לא יכולה להחליט בעבור משרדים אחרים“ (נספח 4.23, עמ' 3, שורה 16). ב-18 באוקטובר אותה שנה, כאשר ביקש המבקש להסיר את פרטיו מהרשימה, התעקשה נציגה אחרת להוסיף ולחקור באיזו ספקית תקשורת הוא מנוי, וכשעמד גם המבקש על בקשתו ציינה: „הבקשות [ה]ללו לא אליי“ (נספח 4.27, עמ' 3).



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

נראה שאין צריך להגיד כי הנימה הגסה והמחוצפת שבה נציגי המכירות פונים לבני שיחם לעיתים מפירה גם היא את שלוות נפשם, כלומר את פרטיותם (רע"פ 10462/03 הראר נ' מדינת ישראל, פ"ד ס(2) 70, 180 [2005]) ואת זכותם להיעזב לנפשם. הגם שהמשיבה התבקשה מפי שני המבקשים לא פעם – 44 פעמים, ליתר דיוק – לחדול מהשיחות, לא היא ולא שליחיה ניאותו לעשות כן. ולא זו בלבד שהמשיכו להפריע לשגרת יומם, הם אף ההינו לזלזל בתחינה שיחדלו מזה. הגיעו הדברים כדי כך, עינינו הרואות, שבאחת השיחות הודיע הנציג למבקש 2 בלי כחל וסרק שאם ברצונו כי ירפו ממנו, אין לו אלא להרים ידיים ולהתמסר לשירותי המשיבה. נחמה פורתא היא שלפחות הציע לו מוצא מן הסבך.

יב. המשיבה מבקשת לחסות בצילו של סעיף 6 לחוק הגנת הפרטיות, וטוענת כי בנסיבות העניין המבקשים לא נפגעו פגיעה של ממש. על יסוד המתואר לעיל דומה כי אין מדובר בפגיעה שולית וזניחה כל עיקר. מן האמור עד כה עולה כי התנהגות המשיבה, היא והמשווקים שבאמצעותם פעלה, מקימה למבקשים אפשרות סבירה שהתובענה הייצוגית תתקבל בעילה של פגיעה בפרטיות, מכוח סעיף 2(ג) לחוק הגנת הפרטיות. לפי שסעיף 26 לאותו חוק קוצב לתביעה אזרחית לפיו שנתיים להתיישנות, תביעתם של המבקשים לא התיישנה והקבוצה תוגדר בהתאם.

הטרדה לפי חוק התקשורת והפרת חובה חקוקה

יג. הפרת חובה חקוקה היא עוולה המורכבת מחמישה יסודות שאת כולם יש להוכיח, בשלב הזה של הדיון – לכאורה :

- (א) חובה מפורשת המוטלת על המזיק מכוח חיקוק.
- (ב) החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק.
- (ג) המזיק לא קיים את החובה המוטלת עליו.
- (ד) ההפרה גרמה לניזוק נזק.
- (ה) הנזק הוא מסוג או מטבעו של הנזק אשר אליו נתכוון החיקוק.

(ע"א 5379/95, סהר" חברה לביטוח בע"מ נ' בנק דיסקונט
לישראל בע"מ, פ"ד נא(4) 464, 474-ה [1997])

בהתקיים כל היסודות האלה קמה עילת תביעה בנויקין. ואולם התמונה לא תהא שלמה אם לא נשווה לנגדנו את הסייג הזה: „[...] אין האדם האחר [הניזוק – ש' א'] זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו” (סעיף 63א) לפקודת הניזוקין; ע"א 119/86 קני בתים בע"מ נ' הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, נתניה, פ"ד מו(5) 727, 751-ה [1992].

יד. החובה החקוקה שהופרה, טוענים המבקשים, קבועה בסעיף 30 לחוק התקשורת. סעיף 30 מכווין למנוע הטרדה בטלפון ובמכשירים אחרים לתקשורת מרחוק, וכלשונו: „המשתמש במיתקן



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

בזק באופן שיש בו כדי לפגוע, להפחיד, להטריד, ליצור חרדה או להרגיז שלא כדין, דינו – מאסר שלוש שנים" (הבקשה הוגשה לפני תיקון הסעיף ב-2022). בפסק-הדין המנחה בסוגיה, שניתן בפרשת הראד, תוארו תולדותיו של סעיף 30 לחוק התקשורת. תיאור זה יפה גם לענייננו. תחילת ההוראה בתיקון לפקודת בתי הדואר שהוסיף לה הטרדה בטלפון כעבירה פלילית וכעוולה אזרחית. מנסחיה של הצעת החוק הסבירו את התיקון בזו הלשון:

מקרים של הטרדה באמצעות הטלפון מתרבים והולכים. לפי החוק הקיים אין אפשרות להאשים את המטריד בעבירה פלילית ויש לתקן מצב זה. באנגליה נקבע כבר בשנת 1953 כי הטרדה בטלפון או במברק שתכנו כוזב – היא עבירה פלילית. ההוראה המוצעת באה לאפשר הענשת אנשים שמתמשים בטלפון כדי להטריד את מנויי הטלפון.

(דברי הסבר להצעת חוק לתיקון פקודת בתי הדואר [תיקון מס' 6] [במקור מס' 7], התשכ"ה–1965, ה"ח 152, 158)

בעשור שלאחר מכן, כשהוחלפה פקודת בתי הדואר בפקודת הדואר [נוסח חדש], התשל"ז–1976, מצאה ההוראה הנדונה (בשינויים קלים) בית חדש – סעיף 99 ש.ס. גם בפקודה ההיא נקבע שלהטרדה בטלפון פן אזרחי נוסף לפן הפלילי (סעיף 116). גלגולה האחרון של ההוראה בסעיף 30 לחוק התקשורת, ושם נעלם הפן האזרחי. העבירה הפלילית נותרה לבדה, ומזה מובן שכוונת המחוקק הייתה למחוק את עולת ההטרדה בטלפון מספר החוקים. משום כך לא התקיים התנאי הקבוע בסעיף 63א) לפקודת הנזיקין, והמבקשים אינם אווזים בעילה תביעה מכוח אותו סעיף.

לנוכח מסקנתי לא ראיתי לנכון להידרש לטענות שהעלו הצדדים באשר למבחנים שבפסיקה, הן מבחינת התוכן הן מבחינת הצורה, שבהשתלבם מרכיבים את „ההטרדה בשלמותה" (פרשת הראד, בעמ' 180–81א; להרחבה ראו אותה פרשה).

השפעה בלתי הוגנת

טו. סעיף 3א) לחוק הגנת הצרכן מורה:

לא יעשה עוסק, במעשה או במחדל (בסעיף זה – מעשה), בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו (להלן – הפעלת השפעה בלתי הוגנת).

סעיף קטן (ב) מדגים השפעה בלתי הוגנת מהי, והמקרה שאליו כיוונו המבקשים את הבקשה הוא זה שבו העוסק „ביצע פניות חוזרות ונשנות לצרכן או לבני משפחתו כדי לקשור עסקה, אף שהביעו, במפורש או במשתמע, את רצונם כי יחדל מכך" (סעיף 3ב(4)). פניותיה התכופות



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

המטרידות של המשיבה נועדו, לגרסתם, [...] להשפיע על חברי הקבוצה להתקשר עימה בהסכם לרכישת שירותי תקשורת[...] ויש מהם שאף עושים זאת בעל כורחם ובלבד שתניח להם (סעיף 35 לבקשה). מנגד טוענת המשיבה כי המבקשים לא פעלו כך, ובאין עסקה נשמטת הקרקע מתחת לעילה זו.

טז. סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן אינו מתנה את החלתו (בהתקיים התנאים הקבועים בו) ברקימתה של עסקה. סעיף קטן (א) אוסר על עוסק לעשות דבר, "העלול" לפגוע ביכולת הצרכן להחליט החלטה מושכלת להתקשר עימו בחוזה. זו התנהגות שבכוחה לפגוע ולא התנהגות שבהכרח פוגעת בכושר הצרכן להחליט. לשון זהה נקט המחוקק בסעיף 2א לאותו חוק, שבו אסר על עוסק לעשות דבר, [...] העלול להטעות צרכן [...]", וכבר מצינו שהיא אינה מחייבת טעות של הצרכן (רע"א 2837/98 ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד 600, 607ב-ג [2000]). לפיכך הפעלתה של השפעה בלתי הוגנת, אפשר שתקרה בנסיבות שיש בהן כדי להטריד את הצרכן ולפגוע ביכולתו להגיע לידי החלטה מושכלת אם לכרות חוזה גם אם בסופו של דבר לא נקשרה עסקה בינו לעוסק. במקרה שלפניי, כפי שבואר לעיל, המבקשים קיבלו לכאורה שוב ושוב פניות מטעם המשיבה בניסיון להביא אותם לקשירת עסקה, אף שהבהירו ובאופן חד-משמעי כי אינם מעוניינים בכך. זה, כך נראה, מקרה שעלול להיחשב הפעלה של השפעה בלתי הוגנת על-פי סעיף 3(ב)(4) לחוק הגנת הצרכן.

יז. התוצאה היא שקמה למבקשים גם עילת התביעה של השפעה בלתי הוגנת כאמור בסעיף 3(ב)(4) לחוק הגנת הצרכן.

רשלנות

יח. כדי שתוטל חבות לפי עוולת הרשלנות, כאמור בסעיף 35 ו-36 לפקודת הנזיקין, נדרש שיתקיימו היסודות האלה: חובת זהירות; מעשה או מחדל רשלני; נזק שהוא תולדה של קשר סיבתי להפרתה של חובת הזהירות (ע"א 7547/99 מכבי שירותי בריאות נ' דובק בע"מ, פ"ד סה(ג) 144, 1197 [2011]).

לפי המבקשים, הרשלנות מתגלמת בהטרדתם שחזרה ונשנתה ובאי-נקיטת אמצעים סבירים להפסקתה. בין היתר, דברים אלו נלמדים מההליכים המשפטיים שנוהלו נגד המשיבה לא פעם בגלל הטרדות כאלה, ומהכישלון של מערכותיה שלטענתה נועדו להתמודד עם מקרים כגון דא. המשיבה מזכירה כי לא היא פונה אל הלקוחות הפוטנציאליים אלא המשווקים החיצוניים, אבל כך או אחרת היא נוקטת את [...] כל אמצעי הזהירות הדרושים כדי לעמוד בחובות הזהירות המוטלות עליה[...] (סעיף 234 לתשובה לבקשה). בכללם גיבוש נוהלי עבודה; הדרכות ומתן הנחיות למשווקים; הפעלת מערכות מידע; מיי-פלייס, נוגה, המערכת לניהול דאטה והמייל האדום. כל אלו





בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

אמורים להבטיח שהמשווקים יפעלו פעולה תקינה ולמנוע פניות חוזרות לצרכנים שעלולות להסב להם חוסר נוחות.

יט. המשיבה, במעמדה כשולח, חבה חובת זהירות כלפי המבקשים ויתר הקבוצה; הציטוט שבפסקה הקודמת מוכיח שהיא מכירה בחובתה זו. בחינה של התנהלות המשיבה מעלה לכאורה כי היא הפרה את חובת הזהירות כלפי המבקשים, גם בהיותה שולחת של מי שהפרו את הדין כמבואר עד הנה, גם בביקוחה על המשווקים וגם בתפעול המערכות, שספק עד כמה הן פועלות את פעולתן כיאות. אין ספק שהפניות המטרידות שחווי המבקשים הן מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה, ומעשי הטרדה אלו יש לייחס למשיבה מכוח יחסי השליחות. המשיבה גם לא נקטה אמצעי זהירות מספיקים בשביל לפקח על המשווקים.

כך למשל, לפי נספח 2 לתשובה לבקשה, הנספח לחוזה שנכרת בין המשיבה ובין המשווקת יוריקומס (שקלובר) תשתיות ותקשורת בע"מ, המשיבה מחייבת את המשווקים לפנות ללקוחות הפוטנציאליים ממספר טלפון מזהה. מבקש 2 קיבל 12 שיחות ממספרים שלא היו מזוהים. כאשר נשאלה שמרית קציר, בשעתו מנהלת החטיבה הפרטית במשיבה, אם השיחות ממספרים בלתי מזוהים יצאו מהמשיבה, היא ענתה: „השיחות שאנחנו... הטלפונים שיוצאים מהמוקדים של הוט מובייל, הן שיחות מזוהות, עם מספרים מזוהים, ואף אחד מהמספרים שהוצגו לא היה מספר של הוט מובייל. יתרה מזאת, כמעט ארבעים אחוז היו לא מזוהות[...] גם משווקים וגם במוקדי הוט מובייל לא מחייגים ממספר לא מזוהה. חל איסור לחייג ממספר לא מזוהה“ (עמ' 50 לפרוטוקול הדיון, שורה 15–20). בהמשך לאותה שאלה העדה אם ידוע לה אם כל המשווקים מחייגים ממספרים שאינם מזוהים, והשיבה:

ת: ההנחיה היא לא להוציא שיחות – –

ש: אָה, מצוין. את יכולה להגיד שיש הנחיה.

ת: אני יכולה להגיד שיש נהלים שהם עובדים לפיהם.

(שם, בשורה 21–25)

מאוחר יותר הודתה העדה כי אף-על-פי שהמשיבה זיהתה חריגות מנהלים ושיחות מטרידות, היא לא מימשה את זכותה לפי החוזה להפסיק את ההתקשרות עם המשווק:

ש: האם יש משווק שנשארתי איתו למרות שיחות הטרדה?

ת: לא רק שיחות הטרדה, גם הפרות נוספות.

ש: תשובה טובה.

ת: ושוב: „שיחות הטרדה“. כשמדברים בהטרדות (כמויות). הוא לא פעל

לפי הנהלים; הוא נדרש להשתמש במערכת לניהול דאטה (ו)הוא לא

השתמש בה. וזו ההפרה.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

(שם, בעמ' 78, שורה 30–34)

מעדותה ברור כי המשיבה מודעת לכך שהמשווקים מתקשרים ללקוחות פוטנציאליים ממספרי טלפון בלתי מזוהים. העדה העידה על „הנחיות“ שלא לעשות כן אך 27 אחוזים מתוך 44 השיחות שקיימו המבקשים – ואין נפקא מנה אם התקשרו אליהם המשיבה או המשווקים – הגיעו ממספרים כאלה. אמרו מעתה: הנחיות לחוד ומעשים לחוד. שיחות הטלפון המטרידות, החוזרות ונשנות, הפניות ממספרים בלתי מזוהים והתנהגותם של המשווקים בכלל כפי שתוארה לעיל מגבשים את עוולת הרשלנות על-פי פקודת הנזיקין.

כ. אשר לתפקוד המערכות שהיו אמורות להבטיח, בין השאר, את הסרת פרטיהם של לקוחות פוטנציאליים מהמאגרים ולפקח עליה – דומה כי אלו לא היו אפקטיביות כלל וכלל, ודי בניסיונם של המבקשים בשביל ללמד על כך. לא מובן למה נדרשות שלוש מערכות לאותה פעולה. העדה מטעם המשיבה ניסתה לספק הסבר לכך:

עכשיו התקשר לקוח ומבקש ממני הסרה. אני מסירה אותו במערכת הנוגה או במערכת המייפלייס. את הלקוח. אין קשר למערכת ניהול דאטה. אוקיי? קם בבוקר המשווק, יש לו דאטה שהוא רוצה לחלק לעובדים שלו – הוא מזין את כל הדאטה הזאת לפני, במערכת של הדאטה, ומשם הוא מקבל את הדאטה הזאת בחזרה. לקוחות ה... מאחורי הקלעים יש רשימה אחת. אבל המערכות הן שונות. אם כבר, מי שדומה זה המייפלייס והנוגה.

(עמ' 55 לפרוטוקול, שורה 7–11)

הסבר זה אינו מספק. בהקשר הנדון, שלוש המערכות שהמשיבה מפעילה נועדו למלא פונקצייה אחת – מניעת פניות חוזרות אל מי שביקשו להימנע מכך. כאלה הם המבקשים, אך הם היו יעד ל-44 שיחות שיווק, אם מהמשווקים ואם מהמשיבה, הגם שכבר בשיחה הראשונה ובכל פנייה ופנייה אליהם סירבו מפורשות לשיחות נוספות. אף לא אחת מהמערכות הוכיחה את עצמה בזמן אמת. גם אם אניח שמערכת ניהול הדאטה אינה דומה לשתי המערכות האחרות, שדומות זו לזו, עדיין תחזור למקומה השאלה מדוע יש צורך בשתיים. קציר ציינה כי „לנוגה היו עוד יכולות, כלים, שלא קשורים להסרה“ (עמ' 54 לפרוטוקול, שורה 27), אבל הואיל ולא הרחיבה על היכולות הנוספות – שאין למערכות הנוספות, ובפרט מייפלייס – לא התחווה נחיצותה של נוגה. ואולם גם בהנחה שהיה צורך בשלוש מערכות, יש לתמוה למה אירעו כל-כך הרבה מקרים שבהן הן לא הצליחו למחוק את פרטיהם של המבקשים.

כא. שאלת המועילות של ריבוי המערכות מתחדדת בראי טענת המשיבה כי „[...] כל הסרה שבוצעה באיזה מהמערכות האמורות (לרבות המספרים שנשלחו במסגרת, המייל האדום),





בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

התממשקו בכל אחת מהמערכות [...], שלוותה בהפניה לפרוטוקול (סעיף 22 לסיכומים מטעמה). טענה זו דינה דחייה. המשיבה לא הגישה חוות דעת של מומחה שיסביר איך המערכות פועלות – בין ביחד, בין לחוד. נוסף לזאת הטענה הועלתה אך ורק לגבי מערכת ניהול הדאטה (סעיף 66 לתשובה לבקשה), ודבר ברוח זו לא נאמר בתשובה על יתר המערכות. מעבר לכך שהטענה מרחיבה את החזית, היא אינה מתיישבת עם הממצאים שהוצגו לעיל ושיוצגו להלן:

מכוח הצו לגילוי מסמכים שניתן ב-7 ביוני 2020 גילתה המשיבה, בין היתר, תצלומי מצג משלוש המערכות (ראו עמ' 8 לפרוטוקול, סעיף ב להחלטה). הללו הוגשו לתיק בדיון ההוכחות כמוצג מב/1. לפי פירוט מיי-פלייס, שני המבקשים הוסרו כביכול מהמערכת ב-11 בדצמבר 2017. לעומת זאת, בסקירת התקופה שבין אחד בספטמבר 2016 לחמישה באוגוסט 2020 שנערכה בנוגע התברר כי פרטיהם של שני המבקשים הוסרו משם בכלל בארבעה בדצמבר 2017. מתבקשת ההנחה שאם אכן המערכות מסתנכרות זו עם זו, הסרת המבקשים ב-11 בדצמבר 2017 המופיעה במיי-פלייס תקבל ביטוי בשאלתה שהוזנה לנוגה. אך לא כך היה, ואף לא ניתן כל הסבר סביר לכך. וכה העידה שמרית קציר בקטע שאליו הפנתה המשיבה:

זה התאריך שהזינו את המספר. באותה מערכת הזינו את הלקוח. מאחורי הקלעים מתקיימת רשימה אחת. זה אומר שפעם אחת היא [המשתמשת במערכת – ש' א'] הזינה פעם פה ופעם אחת הזינה פה. זה לא אומר שמאחורי הקלעים הלקוח לא הופיע.

(עמ' 55 לפרוטוקול, שורה 28–30)

מעדות זו ומהנתונים שהתקבלו נראה לכאורה ש„רשימה אחת“ אינה מעידה על תיאום בין המערכות, בייחוד בהתחשב בממצא מנוגה, שנעדרות ממנו השיחות שנערכו עם המבקשים ב-11 בדצמבר 2017. לא ברור גם למה כיוונה העדה את דבריה כשאמרה שלמרות מחיקת פרטיו של הלקוח הם נותרים „מאחורי הקלעים“ – כלום משמעות הדבר היא שלאחר פרק זמן כזה או אחר מעלים אותו כאוב, כפי שקרה למבקשים, שהשיחות עימם לא פסקו גם לאחר הסרת פרטיהם. כבר ראינו שאחד הנציגים אמר כי השיחות לא ייפסקו בלי שהמבקש יגיד היכן הוא מתגורר, ובשיחה אחרת (נספח 4.2 לבקשה) נאמר למבקש 2: „[...] אני עכשיו מחקתי את המספר שלך ממאגר הנתונים ובשבועיים הקרובים, כי המאגר מתחדש. אחרי זה יתקשרו אליך לא משנה מה אני [לא] יכול לעשות עם זה שום דבר. אבל לשבועיים הקרובים אני יכול למחוק את המספר שלך[...]. בכל מקרה המאגר מתחדש והמספר שלך בכל מקרה יהיה שם. ועם זה אני כבר לא יכול לעשות שום דבר“ (שם, בעמ' 2, שורות 14–17, 23–25).

אם לא די בכך, נתון נוסף שמטיל צל על תפקודן של מערכות המשיבה מגיע ממערכת ניהול הדאטה. בתשעה באפריל 2017, בשעה 04:48:18, דווח בה על הסרת פרטיהם של שני המבקשים (מב/1). אל מבקש 2 התקשרו באותו היום (נספח 4.18 לבקשה) ואל מבקש 1 לא. על-כן אין לדעת מדוע בכל-



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

זאת הוסרו הפרטים של שניהם באותו תאריך, תמיהה שמתחזקת כשמביאים בחשבון שפרטי השניים נמחקו באותו רגע. גם כאן לא עזרו תשובות העדה מטעם המשיבה לפזר את הערפל:

- ש: יש לך, למיטב ידיעתנו, השיחות שהמבקשים קיבלו באותה (השנייה) הזאת, במסגרת נספח 1 [לבקשה – ש' א']. זה, התאריך הזה מדבר ב"פ באפריל, נכון? ת: כן.
- ש: 18:48 בערב. מצוין. ב"פ באפריל צביקה קיבל שיחה. אבל טל לא קיבל שיחה. ת: (מעיינת)
- ש: את יכולה להגיד לי איך זה יכול להיות, שהוא נרשם? בתאריך זה? ת: לא.
- ש: בסדר.
- ת: אבל זה גם לא רלוונטי. זה שהם היו ב... בדאטה – רואים. ההבנה היא שלא עשו שימוש במערכת כדי שתסנן את המספר – –
- ש: אני מציע לך שזו הזנה מאוחרת, בדיעבד, כנראה לא נכונה. זה מה שאני מציע לך. ב"פ באפריל לא הייתה סיבה לרשום את טל. השיחה הייתה כמה שבועות אחורה. אין שום סיבה לרשום. ת: נכון.
- ש: וזו אותה שנייה בדיוק, באופן מקרי, כמו השנייה שהוזן צביקה. זה יכול להיות? יש לך הסבר אחר? ת: לא נראה לי בדיעבד, כי אנחנו לא רואים באותו תאריך את המספרים. בשני – לא יודעת.
- ת: לא יודעת להגיד.
- ש: יש לך הסבר אחר? ת: (מנידה בראשה לשלילה)

(עמ' 75 לפרוטוקול, שורה 8–27)

שוב מתברר לכאורה שמערכת ניהול הדאטה אינה מסתכרנת עם המערכות האחרות, שכן באף אחת מהן לא נרשמה הסרת פרטיהם של המבקשים בתשעה באפריל 2017. מחיקה זו נרשמה אז בראשונה במערכת לניהול הדאטה, ורק בה, לא לפני עשרות שיחות שבכל אחת מהן הודיעו המבקשים על רצונם המפורש שלא יתקשרו אליהם עוד. גם זה לא הועיל: השיחות מ-18 בדצמבר 2018, מ-19 ביולי 2019 ומ-28 בפברואר 2020 לא תועדו באותה מערכת, ואחדד שהצו לגילוי המסמכים קדם להן. הדברים עולים בקנה אחד עם דבריה של עדת המשיבה:

- ש: אם זה הכול אותה רשימה, אז למה צריך לעשות הסרה גם פה (מצביע) וגם פה וגם פה? עשר הסרות? חמש. ת: אמרתי לך: בכל פעם מסירים עוד פעם.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 17-11-47795 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

(עמ' 75 לפרוטוקול, שורה 28–30)

שוב נשאל לשם מה נדרשת מחיקה חוזרת אם המערכת עובדת כהלכה ואף מסתכרנת עם יתר המערכות. לכאורה מתקבל הרושם שהתשובה לכך טמונה בתפקודן הלקוי של המערכות.

כב. אם כן בהצטברות הנסיבות שתוארו לעיל אפשר לומר כי לשלב הזה הוכח לכאורה שהמשיבה, כגוף שחולש לדבריה (ראו סעיף 89 לתשובה לבקשה) על מאות אלפי שיחות שמטרתן לגייס לקוחות, הפרה את חובת הזהירות שהיא חבה למבקשים. היא לא השתמשה באמצעים המצופים מארגון בגודלה למניעת שיחות מטרידות ומתמידות עם מי שהביעו את חפצם שלא לערוך אותן (וגם לא להימנות עם המנויים על שירותיה). יובהר: ניסיונה של המשיבה לגלגל את האחריות לעבר המשווקים נועד להיכשל. בין שהמשיבה היא שפנתה אל המבקשים, בין שעשו זאת המשווקים, אחריותה חלה בשני המקרים.

כג. כזכור בפי המשיבה טענה נוספת, והיא שהיה על המבקשים לפנות אליה במישרין, שאז הייתה יכולה לוודא כי פרטיהם נמחקו והם היו מצמצמים את נזקם. קשה למצוא טענה צינית מזאת. אחרי שהמבקשים זכו בעשרות שיחות מאת המשיבה ושלוחיה שביקשו להפסיקן, כעת היא מזמינה אותם ליצור קשר עימה ולהמתין זמן בלתי ידוע למענה בשביל לבקש פעם נוספת הסרה מהרשימה. זאת ועוד: בסעיף 237 לתשובה לבקשה, שבו נטענה הטענה, לא ציינה המשיבה מהן דרכי ההודעה. בהנחה שמדובר בשיחת טלפון עם מי מנציגיה, זוהי טרחה הכרוכה לא פעם בעוגמת נפש בלתי מבוטלת אשר לאור המבואר לעיל, ספק אם תניב את התוצאה הרצויה. תפקיד המשיבה הוא לפקח על המשווקים ולוודא שהם עומדים בהוראות החוזה ובנהלים. החברים בקבוצה אינם צריכים למלא אותו במקומה; המלאכה שמורה למשיבה ולה בלבד.

לא זו אף זו: במרבית המקרים אם לא בכולם הזדהו הנציגים בשם המשיבה, כך שמי שעונה לטלפון אינו יכול לדעת אם הסירוב שהוא משמיע נקלט באוזני המשווק או באוזני המשיבה. מבחינתו כבר דרש – בלשון שאינה משתמעת לשני פנים, במקרה של המבקשים – לעשות כדבריו, ושוב אין לו צורך לפנות ולבקש זאת. ממילא נוכחנו כי השיחות עם המבקשים לא פסקו אפילו עם הגשת בקשה לאישור תובענה ייצוגית, למורת רוחם; לכן אפשר להניח שאפילו טרח וביקש מהמשיבה לחדול לא היה בכך משום סוף פסוק.

כד. הנזק הלא ממוני של המבקשים לשיטתם הוא הזמן שהושחת על השיחות והטרחה שנדרשו לה, וכן הפרת שלוותם והאי-נוחות, הכעס, העלבון וחוסר האונים שחשו. יש אפשרות סבירה שייקבע כי התרשלותה של המשיבה כלפי החברים בקבוצה – וגם הפרת פרטיותם, הטרדתם הבלתי פוסקת והפעלת ההשפעה הבלתי הוגנת עליהם – עוררו בהם את הרגשות השליליים וגרמו להם נזק כמתואר בבקשה.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

כה. המקובץ מוביל למסקנה כי קיימת אפשרות סבירה שהמבקשים יצליחו להוכיח את יסודותיה של עוולת הרשלנות.

טענות נוספות

כו. המבקשים סבורים שבאמצעות ההטרדה קיוותה המשיבה להתיש את הלקוחות הפוטנציאליים עד שיואלו להיקשר בעסקה איתה. בכך הם רואים הפרה של החובה לנהוג בתום לב במשא-ומתן. אינני מקבלת את הטענה הזאת, כיוון שרוב השיחות אשר הוצגו נגמרו זמן קצר אחרי שהתחילו. הנציג לא הספיק לפרט את פרטי העסקה, ועיקר השיחה עסק בהתקשות המבקשים שפריטיהם יימחקו מהמאגרים ושלא יטלפנו אליהם עוד. לא התקיים משא-ומתן לקראת כריתתו של חוזה, והתוצאה היא שהטענה נדחת.

כז. המשיבה טענה להגנתה כי לכל היותר בטעות נקודתית עסקינן, ואין לבסס תובענה ייצוגית על התנהגותם של נציגים שלא נשמעו להנחיותיה. באותה רוח הוסיפה כי משלא המציאו המבקשים חוות דעת של מומחה לסטטיסטיקה, שבה היה נבחן אם אחרים חוו הטרדה, לא עלה בידיהם להוכיח כי קיימת קבוצה. אין לטענות על מה לסמוך. ראשית, הדיון בגודלה של הקבוצה שמור לשלב בירורה של התובענה לגופה. אי-לכך אין צורך להגיש חוות דעת כאמור. שנית, בשים לב לתיאורים שבהחלטה זו לכאורה אין מדובר בטעויות ספורדיות. כלל הוא כי טענות מעין זו אינן מספיקות כשהן לעצמן, ויש לתמוך אותן בהסבר כיצד אירעו הטעויות. התירוץ שניתן, ולפיו אופי השיחה תלוי באופי הנציג, אינו משביע רצון. ומה גם שלא נחה דעתי כי המערכות שהמשיבה מפעילה מבטיחות מחיקה כדבעי, אם בכלל, של פרטי המסרבים.

החברים בקבוצה, השאלות המשותפות והתנאים הנותרים לאישור תובענה ייצוגית

כח. בנסיבות המקרה דנן, תובענה ייצוגית היא הדרך ההוגנת והיעילה להכרעה בחילוקי הדעות. התובענות שהוגשו בעבר נגד המשיבה על הטרדות דומות אינן מונעות ממנה להידרש אליהן פעם נוספת, כשמהעבר האחר של המתרס קבוצת תובעים. כמו-כן יש יסוד להניח שעניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב. הבקשה מעוררת שאלות המשותפות לכל החברים בקבוצה, וישנה אפשרות סבירה שהן יוכרעו לטובתם. מהן שאלות של עובדה: האם המשיבה או מי מטעמה נוהגים להתקשר ללקוחות פוטנציאליים כמה וכמה פעמים כדי לשכנעם לקבל ממנה שירותים, גם לאנשים שסירבו בהדיא לענות לשיחות נוספות; אם כן – האם התנהגות זו גרמה נזק לחברי הקבוצה; מהן שאלות משפטיות: האם בין המשיבה ובין המשווקים קיימים יחסי שליחות; האם עומדת לה ההגנה לפי סעיף 15 לפקודת הנזיקין; האם המשיבה משפיעה באופן בלתי הוגן על חברי הקבוצה לפי סעיף 3(א), ובמיוחד סעיף 3(ב)(4), לחוק הגנת הצרכן; האם היא מפירה את פרטיותם, על-פי סעיף 2(א) לחוק הגנת הפרטיות; האם היא מתרשלת כלפיהם, כאמור בסעיף 36 ו-35 לפקודת הנזיקין.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

7 ביוני 2024
א' בסיוון תשפ"ד

ת"צ 47795-11-17 לדרמן ואח'
נ' הוט מובייל בע"מ

הקבוצה תכלול כל אדם שהמשיבה או מי מטעמה טלפנו אליו בניסיון לשדלו לכרות עסקה עימה, בתדירות או באופן העולים כדי הטרדה, פגיעה בפרטיות, או השפעה בלתי הוגנת. הגדרת הקבוצה מתפרסת על התקופה שתחילתה שבע שנים קודם להגשת הבקשה וסופה היום, ואולם – בכל הנוגע לעילה לפי חוק הגנת הפרטיות, בשל תקופת ההתיישנות הקבועה בו, היא מצומצמת לשנתיים שלפני הגשת הבקשה; בכל הנוגע לעילה לפי סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן, היא מצומצמת לתקופה שתחילתה ב-1 בינואר 2015 (שאינו נכנס לתוקפו חוק הגנת הצרכן [תיקון מס' 39], התשע"ד–2014) וסופה היום.

ס ו פ ד

כט. אני מקבלת את הבקשה. הגדרת הקבוצה – כמפורט בסעיף כח לעיל, התובעים המייצגים יהיו טל קונסטנטין לדרמן וצביקה בלינזון, ובאי-הכוח המייצגים יהיו עוה"ד נדב אפלבאום ועוה"ד חנא עודה. עילות התביעה הן כמבואר בהחלטה.

הנתבעת תגיש כתב הגנה בתוך שישים יום מהיום.

הצדדים יפרסמו ביומונים, גלובס' ו, ידיעות אחרונות' הודעה על החלטה זו, על חשבון הנתבעת, ששטחה לא יפחת מרבע עמוד וששמות הצדדים יובלטו לעומת יתר האותיות בה. נוסח ההודעה יובא לאישורו של בית המשפט בתוך 14 יום מהיום. תזכורת פנימית נקבעת בזה ל-20 ביוני 2024. אני מחייבת את המשיבה לשלם למבקשים את הוצאות הבקשה, ועוד 80,000 ש"ח כשכר טרחתם של באי-הכוח המייצגים, בצירוף מס ערך מוסף. הסכום הזה יישא ריבית והפרשי הצמדה כחוק מהיום ועד מועד התשלום המלא בפועל.

ניתנה היום, א' בסיוון תשפ"ד (7 ביוני 2024), בהעדר הצדדים.

שושנה אלמגור, שופטת (עמיתה)

