



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

בקשה מס' 1

לפני כבוד סגנית הנשיא צילה צפת

המבקש

גיל מאיר דור

ע"י ב"כ עו"ד תומר אפלדורף ועו"ד זיו פרי

נ ג ד

המשיבה

רמי לוי שיווק השקמה תקשורת בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד רון חמד, עו"ד דפנה מרגלית ועו"ד גדי טרכטנברג

ה ח ל ט ה

(בקשה לאישור תביעה ייצוגית)

מונחת לפני בקשה לאישור תובענה ייצוגית לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

רקע

1. עניינה של התובענה שאישורה מתבקש הוא בטענה לאי-מתן הודעה מראש ללקוח על השינוי הצפוי במחיר עבור השירות שהוא מקבל מהמשיבה בעסקה לתקופה קצובה, כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן "חוק הגנת הצרכן").
2. המשיבה, חברת רמי לוי שיווק השקמה תקשורת (1996) בע"מ (להלן: **המשיבה**), היא חברה ישראלית המספקת, בין השאר, שירותי תקשורת לטלפון ניידים ללקוחותיה מכוח רישיון כללי אשר ניתן לה על-ידי משרד התקשורת (נספח א לתשובת המשיבה; להלן: **"הרישיון"**).
3. בחודש ספטמבר 2014 התקשר המבקש עם המשיבה בעסקה לאספקת שירותי תקשורת לטלפון נייד תמורת סך של 39.90 ש"ח לחודש למשך 12 החודשים הראשונים (להלן: **תקופת ההטבה**). הוסכם, כי לאחר תום תקופת ההטבה ישולם סך של 89 ש"ח לחודש עבור השירות, אלא אם כן יודיע המבקש על רצונו לסיים את ההתקשרות (נספח ג לתשובת המשיבה). בחודש דצמבר באותה שנה התקשר המבקש עם המשיבה בשתי עסקאות נוספות לאספקת שירותי טלפון נייד לשני קווים, כאשר תמורת השירות בגין כל מנוי היא בסך של 20 ש"ח לחודש בשנה הראשונה, וסך של 89 ש"ח לכל חודש לאחר תקופת הטבה בת השנה.
4. בחלוף שנה ממועד תחילת ההטבה, התברר למבקש בדיעבד כי חויב על-ידי המשיבה בסכום של 89 ש"ח, וזאת מבלי שניתנה לו, כך על-פי גרסתו, הודעה מקדימה על העלאת מחיר השירות כנדרש בהתאם להוראת סעיף 13(א) לחוק הגנת הצרכן. המבקש ציין כי לא זכר את תאריך סיום תקופת ההטבה, ורק לאחר שעיון בחשבונית שהונפקה לו לאחר סיום תקופת ההטבה, גילה הודעה בנוסח



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

הבא: "לקוח יקר, לבקשתך בתאריך 01/09/2015 בוטל שירות הטבה לשנה במחיר מוזל" וכי מחיר השירות עלה, ללא כל הודעה מוקדמת. לטענת המבקש, זו הייתה ההודעה היחידה שקיבל באשר לסיום תקופת ההטבה ועדכון המחיר עבור השירות.

5. בתקופה שמיום 1.9.2015 ועד ליום 31.10.2015 גבתה המשיבה מן המבקש סך של 89 ש"ח בגין המנוי לקו הראשון. לטענת המבקש, המשיבה פעלה באופן דומה גם ביחס לשני הקווים הנוספים השייכים לו, ולא מסרה הודעה כנדרש.

6. לטענת המבקש, לאורך כל תקופת ההתקשרות לא קיבל מהמשיבה כל הודעה על השינוי הצפוי בעלות החבילות המנויים שבבעלותו, ולא היה ער להעלאת המחיר בפועל עם סיום התקופה הקצובה. בחלוף חודש מתום התקופה הקצובה, גילה לטענתו, על עליית המחיר ואזי פנה טלפונית למשיבה כדי לקבל הבהרות וזיכוי בגין הסכום, אשר לשיטתו, נגבה ממנו ביתר ובניגוד לדין. בשיחה שנערכה עם נציגת השירות של המשיבה נמסר למבקש, כי מכיוון שמדובר בהטבה לתקופה בת שנה, החברה לא מעדכנת מראש על העלייה הצפויה במחיר וכי באחריות הלקוחות לזכור מתי תקופת ההטבה מסתיימת.

טענות המבקש

7. בבקשת האישור טען המבקש כי המשיבה הפרה את הוראות סעיף 13א(א) לחוק הגנת הצרכן, בכך שנמנעה מלהודיע לצרכנים, בפרקי הזמן הקבועים בחוק, על עליית מחיר השירות שהיא מספקת עם תום תקופת ההטבה אשר סוכמה בעת ההתקשרות. עוד נטען כי באימתן ההודעה הפרה המשיבה גם את הוראת הרישיון שניתן לה על-ידי משרד התקשורת, והמחייבת את המשיבה במתן הודעה מוקדמת בת 14 יום לפחות לפני כניסת השינוי לתוקף. לגרסת המבקש עסקינן בעסקה לתקופה קצובה כהגדרתו בחוק, בין אם היא לתקופה מסוימת ובין אם לאו. לגישתו זכותה של המשיבה להעלות את המחיר לאחר תום תקופת ההטבה, מותנית בכך שתשלח הודעה כדין ללקוח.

8. המבקש טוען כי לא קיבל הודעה מראש על העלאת המחיר ביחס לאף אחד משלושת קווי הטלפון השונים. הוא טוען כי הוא זכאי להחזר הסכומים שנגבו ממנו ביתר, המהווים הפרש בין המחיר ששילם מאז תום תקופת ההטבה ועד לעדכון או ביטול הסכמי המנויים על-ידי המבקש.

9. המבקש הגדיר את הקבוצה בשמה תנוהל התובענה הייצוגית כך: "כל לקוח של המשיבה[] אשר המשיבה התקשרה עמו בהסכם לתקופה קצובה, כמשמעותו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ואשר בחלוף התקופה הקצובה גבתה ממנו מחיר גבוה יותר עבור השירותים המסופקים לו על-פי ההסכם, וזאת מבלי שקיבל על כך הודעה מראש ובכתב בהתאם להוראות סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן; וזאת בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה דנן ועד מועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה".



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

10. עילות התביעה העומדות בבסיס בקשת האישור הן :

הפרת חוזה וחוסר תום לב בקיום החוזה בניגוד לקבוע בסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: **חוק החוזים**); עילה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: **פקודת הנזיקין**). הפרת חובה חקוקה הקבועה בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן ובהוראות הרישיון שניתן למשיבה על-ידי משרד התקשורת; הטעיה והפרת חובת הגילוי כלפי הצרכן, בניגוד לקבוע בסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן; עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979; עוולת הרשלנות שבפקודת הנזיקין.

11. המבקש עותר לסעד הצהרתי הקובע כי המשיבה הפרה את החובה המוטלת עליה על-פי סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, וכי אינה רשאית לגבות מלקוחותיה סכום גבוה יותר עם סיום התקופה הקצובה מבלי שעמדה בחובתה למסור הודעה מקדימה; פיצוי על הנזק הממוני שנגרם לחברי הקבוצה עקב הגבייה ביתר, בשווי ההפרש בין המחיר ששולם עבור השירות במהלך תקופת ההטבה לבין המחיר שנגבה ממנו לאחר סיומה. נוסף על כך המבקש עותר לפיצויים על הנזקים הלא ממוניים שנגרמו לחברי הקבוצה. בהקשר זה טוען המבקש כי חלק מחברי הקבוצה חוו רגשות שליליים כתוצאה מכך שגילו כי המשיבה גבתה מחיר גבוה יותר בתום תקופת ההטבה מבלי שנתנה להם הודעה כדין. כמו כן נטען לאבדן זמן וטרחה הכרוכים בניסיון לבטל את העסקה בדיעבד. לבסוף עותר המבקש לצו מניעה אשר יאסור על המשיבה לגבות מהלקוחות מחיר גבוה יותר מכפי ששילמו במהלך התקופה הקצובה אם לא נמסרה להם הודעה כדין.

טענות המשיבה

12. המשיבה טוענת כי יש לדחות את הבקשה לאישור התובענה כייצוגית. לדידה, המבקש התקשר בעסקאות המתוארות בבקשת האישור תוך שסוכם באופן מפורש כי ההטבה ניתנת אך לתקופה בת 12 חודשים ולאחריה יחויב בסכום גבוה יותר. על כן לא ניתן לקבל את הטענה כי המבקש לא היה ער להעלאת המחיר בסיום תקופת ההטבה.

13. לדידה של המשיבה, על-פי פרשנותה להוראת סעיף 13א(א)(2) לחוק הגנת הצרכן, היא אינה מחויבת למסור הודעה בכתב מראש. לשיטתה, עסקינן בעסקה מתמשכת שהוזלה על ידי העוסק לתקופה מוגבלת במהלך עסקה, וללא כל תנאי. לפיכך, אין מדובר בעסקה לתקופה קצובה, המחייבת שליחת הודעה בכתב טרם העלאת המחיר.

14. המשיבה טוענת, כי היא שולחת הודעות על מועד סיום ההטבה לכל לקוחותיה בכתב במסרון ובחשבוניות הגם שלא מוטלת עליה החובה לעשות כן בעסקה כדוגמת זו בה עסקינן כמצורף בנספחים 11-41 לתשובתה. כן נטען, כי המבקש לא הוכיח קיומה של מדיניות הנקטת על-ידיה שלא ליתן הודעות, ולפיכך בקשת האישור נעדרת תשתית ראייתית כנדרש. בהקשר זה טוענת



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

**19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף**

**ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ**

המשיבה, כי עקב תקלת מחשב נקודתית בעניינו של המבקש, לא נשלחה אליו הודעה מפורטת בחשבונית על מועד סיום ההטבה בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום ההטבה.

15. לשיטת המשיבה, הטענות בבקשת האישור הן אינדיבידואליות הדורשות בירור פרטני וככאלה, אינן יכולות להתברר בהליך של תובענה ייצוגית.

תובענה ייצוגית – המסגרת הנורמטיבית

16. בית המשפט רשאי לאשר לנהל תובענה כייצוגית בהתקיים של ארבעת התנאים המצטברים המפורטים בסעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות, ואלו הם:

(1) "התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה ;

(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין ;

(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה ;

(4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב."

17. אשר לשאלת הנטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע המייצג, נפסק, שאין להטיל עליו נטל כבד מדי מחד גיסא, אך עם זאת אין לפטור אותו מחובת השכנוע מאידך גיסא. וכך נקבע:

"[...] 'אין להעמיד דרישות מחמירות מדי לעניין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית-המשפט עומס-יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים' [...]. מאידך, מידת הוכחה קלה מדי עלולה לפגוע בנתבע[...], שייאלץ לעמוד בהוצאות כבדות של ההליך, ואף להביאו להסכים לפשרה גם בתביעה אשר אין בה ממש[...]" (עע"ם 980/08 מנירב נ' מדינת ישראל – משרד האוצר (פורסם באר"ש ; 6.9.11)).



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

18. יש לבחון לפיכך, אם קיימת אפשרות סבירה שהתובענה שאישורה נתבקש תתקבל. במקרה דנא, לאחר בחינת הראיות שבתיק, הגעתי לכלל מסקנה כי מתקיימים בעניינינו התנאים לאישור ניהול התובענה כייצוגית, מן הטעמים שיפורטו להלן.

דיון והכרעה

19. לצורך הכרעה בבקשה יש להקדים ולבחון מהו סיווג העסקה מושא בקשת האישור, והאם הייתה מוטלת על המשיבה החובה ליתן הודעה למבקש ולחברי הקבוצה סמוך לפני שינוי תעריף השירות. ככל והתשובה לשאלה תהא חיובית, יש לבחון האם המשיבה נתנה ללקוחותיה הודעה כדין לפני העלאת התעריף.

20. סעיף 13א(א) לחוק הגנת הצרכן מגדיר "עסקה לתקופה קצובה" אחת מאלה:

(1) "עסקה לתקופה מסוימת לרכישת טובין או שירותים;

(2) עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת, למעט עסקה שבמהלכה, לתקופה מוגבלת ובלא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים, או הציע הטבה אחרת;

(3) "[...]".

21. המחלוקת בין הצדדים ניטשת סביב השאלה אם במקרה דנן חלה הרישא של סעיף 13א(א)(2) לחוק הגנת הצרכן או שמא הסיפא של אותו סעיף. לטענת המשיבה חלה הסיפא של סעיף 13א(א)(2), המתייחסת לעסקאות במהלכן, לתקופה מוגבלת וללא כל תנאי, הוזיל העוסק את מחיר הטובין או השירותים. המבקש טוען כי העסקה תואמת את רישת הסעיף בהיותה עסקה לתקופה קצובה, ומשכך הייתה המשיבה חייבת ליתן הודעה מוקדמת בהתאם להוראת סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, שתצוטט בהמשך.

22. סבורתני כי פרשנות המבקש היא הנכונה. סיפת הסעיף עוסקת במצב בו עוסק בוחר להוזיל את מחיר החבילה או להעניק הטבה אחרת, אשר מטיבה עם הלקוח באופן בלעדי, וזאת במהלך העסקה. במקרה כזה המחוקק נמנע מלהשית על ספק השירות חובת עשה כאשר כל מטרתו היא להטיב עם קהל הלקוחותיו. בכך המחוקק מעודד את ספקי השירות להטיב עם קהל הלקוחותיהם מבלי להשית עליהם חובה הכרוכה בעלויות אשר עלולות למנוע מהם להעניק את ההטבה מלכתחילה. אולם, בעניינינו המשיבה לא הוזילה את מחיר השירותים ב"מהלכה" של העסקה, אלא בעת ההתקשרות תוך כוונה לתמרץ את הלקוח להצטרף לקבל את השירות מהמשיבה. זאת



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

ועוד, לא ניתן להגדיר את המחיר הנמוך באופן יחסי ששילם המבקש במהלך 12 החודשים הראשונים כהוזלה, אלא כמחיר ההתחלתי עליו סוכם עם הלקוח בעת ההתקשרות.

23. מהאמור לעיל דומה כי ההתקשרות בענייננו היא "עסקה שבה, בתקופה מסוימת, נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם, בין אם העסקה עצמה היא לתקופה בלתי מסוימת ובין אם היא לתקופה מסוימת", ומשכך היא עונה להגדרה של עסקה לתקופה קצובה.

24. האם מוטלת על המשיבה החובה לתת הודעה מוקדמת ללקוח טרם העלאת המחיר ותוך התקופה הקבועה בחוק? סעיף 13א(א) מגדיר את "מועד סיום העסקה או ההתחייבות" – כאחד ממועדים אלה, לפי העניין:

(1) "[...]

(2) מועד סיום התקופה שבה נרכשים טובין או שירותים במחיר מוזל או שניתנת הטבה אחרת בעבורם לפי פסקה (2) להגדרה האמורה;

(3) "[...]"

בענייננו נכונה ההגדרה לעסקה קצובה המצויה בסעיף 13א(א)(2).

27. סעיף 13א(ג)(1) לחוק הגנת הצרכן קובע: "לתנאי בחוזה הקובע כי ההתקשרות בין הצדדים תימשך לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לא יהיה תוקף, ויראו כאילו נקבע בחוזה שהוא בטל באותו מועד". עם זאת, לכלל האמור נקבעו חריגים בסעיף 13א(ד), וביחס לעסקה לתקופה קצובה מהסוג השני, צריך שהתקיימו כל אלה:

(א) "סכומי התשלומים שיחולו לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות ננקבו באופן ברור ומפורט במסמך בכתב שנמסר לצרכן בעת ההתקשרות בין העוסק לצרכן, ויכול שיצוין במסמך כאמור שהסכומים שננקבו יוצמדו למדד כהגדרתו בסעיף 31(ב)(3) [...]"

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה; ואולם לא תהיה חובה לתת הודעה כאמור, אם מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה, והצרכן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בינו לבין העוסק, לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל סיום ההתקשרות."

(סעיף 13א(ד)(2))



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

על האמור יש להוסיף את סעיף 13א(ד)(2)(ב) הקובע:

"(ד) הוראות סעיף קטן (ג)(1) לא יחולו על –

(1) [...]

(2) עסקה כאמור בפסקאות (2) או (3) שבהגדרה "עסקה לתקופה קצובה", ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(א) [...]

(ב) ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה; ואולם לא תהיה חובה לתת הודעה כאמור, אם מועד סיום העסקה או ההתחייבות חל לא יאוחר מארבעה חודשים ממועד ההתקשרות בעסקה, והצרכן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בינו לבין העוסק, לאחר מועד סיום העסקה או ההתחייבות, בלי שיחויב בתשלום כלשהו בשל סיום ההתקשרות.

(ה) לעניין סעיף זה, נטל ההוכחה כי הצרכן הסכים להאריך את ההתקשרות בינו לבין העוסק הוא על העוסק.

מכאן, כדי שעוסק יוכל להמשיך את ההתקשרות עם הצרכן לאחר מועד סיום העסקה הקצובה, מוטלת עליו החובה ליידע את הצרכן מראש על סיום תקופת ההטבה ועל העלויות שידרש לשאת בהן לאחר תום אותה התקופה, אגב פירוט תנאי העסקה. זאת גם אם היה ידוע לצרכן מראש כי בתום התקופה הקצובה השירות יתייקר.

28. ברע"א 8190/14 רוזנברג נ' בזק בינלאומי בע"מ, פסקה 8 (פורסם באר"ש, 3.6.2015), פסקה כבוד השופטת דפנה ברק-ארז:

"הדין החל על עסקאות צרכניות שנעשו לתקופה קצרה במחיר 'מבצע' נקבע בסעיף 13א לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 [...] שהוסף בו בשנת 2008 (בחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 22), התשס"ח-2008). תיקון זה נועד להתמודד עם התופעה של החתמת צרכנים על חוזה אטרקטיבי לתקופה קצובה, מבלי שהם מודעים במידה מספקת לאפשרות שהארכתו תיעשה במחיר גבוה יותר, לעתים גבוה בהרבה".



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

ובהמשך נקבע בפסקה 32 :

"נקודת המוצא להכרעה בענייננו מצויה בסעיף 13א(ד)(2)(ב) לחוק הגנת הצרכן[,], הקובע כי תנאי להמשך ההתקשרות במחיר שאינו המחיר המוזל שחל בתקופה הקצובה הוא ש'ניתנה לצרכן, בתקופת ההודעה, הודעה בהתאם להוראות סעיף קטן (ב), ובלבד שההודעה ניתנה בכתב ופורטו בה תנאי העסקה' [...]".

29. האם המשיבה נתנה הודעה כדין? סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן, קובע את חובת העוסק לתת לצרכן הודעה בדבר מועד סיום העסקה, את המועד למתן הודעה ואת דרך מסירת ההודעה. **"תקופת ההודעה"** מוגדרת **"התקופה החלה בין שישים הימים שלפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, לבין שלוש הימים שלפני אותו מועד"**. ודוק! הודעה במועדים האמורים מחייבת גם אם העלאת התעריף סוכמה בעת ההתקשרות.

30. וכך קבעה הוראת סעיף 13א(ב) לחוק הגנת הצרכן :

"בעסקה לתקופה קצובה שבה מחייב עוסק חשבון של צרכן בתשלומים, לפי הרשאה לחיוב חשבון או לפי הרשאה לחיוב כרטיס אשראי כהגדרתו בסעיף 14ב(ב), יודיע העוסק לצרכן, בתקופת ההודעה, על מועד סיום העסקה או ההתחייבות; המועד האמור יצוין גם בכל אחד מאלה:

(1) בחוזה, אם קיים חוזה בכתב, או במסמך לפי הוראות סעיף 14ג(ב);

(2) בכל חשבונית, או קבלה או הודעת תשלום, הנשלחת לצרכן בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות, ובלבד שאם נשלחת לצרכן אחת מאלה יותר מאשר פעם בחודש, תחול הוראה זו אחת לחודש בלבד".

יצוין, כי תיקון מספר 44 לחוק הגנת הצרכן משנת 2016, שנכנס לתוקף לאחר הגשת בקשת האישור, הוסיף כי מועד סיום העסקה יצוין בהבלטה מיוחדת ובאותיות ברורות וקריאות. כן הוסף ס"ק (3), לפיו תינתן הודעה גם במסרון למספר הטלפון הנייד שמסר הצרכן לעוסק 21 ימים לפני מועד סיום העסקה או ההתחייבות.

עינינו הרואות, כי כדי שעוסק יוכל להעלות את מחיר השירות בסיומה של התקופה הקצובה אשר במהלכה ניתנה ההטבה, חובה עליו ליידע את הצרכן על מועד סיום העסקה או ההתחייבות ועל העלויות הנוספות שייאלץ לשאת בהם בתום התקופה הקצובה. יש לתת את ההודעה כאמור תוך



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

"תקופת ההודעה" הקבועה בחוק – בין שישים לשלושים ימים טרם סיום התקופה הקצובה בעסקה.

31. על תכלית החוק ניתן ללמוד מדברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 24) (עסקה לתקופה קצובה ומשלוח חשבוניות בעסקה בתשלומים), התשס"ח-2008, ה"ח הכנסת 152, שבהם נכתב:

"כיום עוסקים שונים מבטיחים לצרכנים, בעת ביצוע עסקה, תנאים מסוימים שעיקרם הנחה או הטבה אחרת (להלן – הטבה) שתינתן לצרכן עם ביצוע העסקה. ההטבה כרוכה בתנאי שלפיו הצרכן יהיה קשור בחוזה לתקופה מסוימת, מוגדרת או בלתי מוגדרת; כמו כן, פעמים רבות, צרכן מסכים להתקשר עם עוסק בעסקה לתקופה מוגבלת, והוא אינו מודע לכך שהחוזה כולל הוראה שלפיה ההתקשרות תוארך אוטומטית בתום אותה תקופה.

מטבע הדברים, רוב רובם של הצרכנים אינם מנהלים מעקב מסודר אחר מועד פקיעת החוזה או מועד סיום ההטבה שבשלה התקשרו בעסקה, ולפיכך אינם מודעים למועד סיום החוזה או ההטבה. כך, העוסק ממשיך לחייב את הצרכן בתשלומים שהם לעתים קרובות גבוהים מהסכומים שבהם התחייב בעת ביצוע העסקה לגבי אותו מוצר או שירות. תופעות אלה פוגעות בצרכן, שכן בתנאי התחרות בשוק הוא היה יכול להשיג תנאים משופרים.

כדי להגביר הן את התחרות בין העוסקים והן את מודעות הצרכנים לעסקאות שבהן הם מתקשרים, מוצע לתקן את חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), ולקבוע בו כי על עוסק להביא לידיעת הצרכן את המועד שבו תסתיים התחייבותו לפי החוזה שביניהם, או את המועד שבו תסתיים ההטבה הכלולה בחוזה, או את המועד שבו נפסקת ההשפעה בין המחירים המשולמים בהתחייבויות קשורות של הצרכן כלפי אותו עוסק (סעיף 13א(ב) לחוק המוצע); מידע זה, מחד גיסא קל לעוסקים לגלותו, ומאידך גיסא הוא מאפשר לצרכן לשקול את צעדיו".

32. מדברי ההסבר דלעיל ניכרת החשיבות שראה המחוקק ביידוע הצרכן בטרם תפוג תקופת ההטבה. המחוקק עמד על כך שרוב הצרכנים אינם מנהלים מעקב אחר מועד סיום תקופת ההטבה. מטעם זה נקבעה חובת מתן ההודעה לצרכן שתזכיר לו כי התאריך מתקרב, על מנת שיוכל לכלכל את צעדיו.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

33. בענייננו אין מחלוקת על כך שהעוסק הודיע לצרכן במעמד ההתקשרות על פרטי ההטבה ומועד סיומה. ואולם לא הודיע למבקש על תום התקופה הקצובה לפני סיומה ובמהלך תקופת ההודעה, לא בחשבוניות ולא בכל דרך אחרת. משום כך דומה כי המשיבה לא הייתה רשאית להעלות את המחיר כפי שהעלתה.

34. המבקש הצהיר (סעיף 8 לתצהירו) כי לא קיבל כל הודעה מוקדמת בטרם העלאת מחיר השירות, ולא זכר מתי מסתיימת תקופת ההטבה על-פי ההסכם. המבקש העיד (עמ' 11, שורות 23–25) כי ידע שאחרי שנה מחיר השירות יעלה ל-89 ש"ח, אך לא רשם את המועד ביומנו אלא הסתמך על דברי נציג השירות שיצרו עמו קשר ליידעו על השינוי בתעריף כדבריו: **"חובת הספק לעדכן אותי ואני לא צריך לרשום תזכורת. כל אזרח יש לו 20, 30 עדכונים כאלה. אני לא חושב שזו חובתו לעקוב אחרי זה"** (עמ' 10, שורות 1–2).

35. לדבריו, רק לאחר שעיין בחשבונית שהונפקה לאחר סיום תקופת ההטבה הוא גילה בדיעבד כי המחיר עבור השירות עלה זה מכבר. בעמוד השלישי של פירוט החשבון נרשם **"לקוח יקר, לבקשתך בתאריך 01/09/2015 בוטל שירות הטבה לשנה במחיר מוזל"**, וזו לטענת המבקש ההודעה היחידה שקיבל (סעיף 9 לתצהירו). המבקש צירף לתצהירו חשבוניות (נספח 3), כראיה להוכחת דרך הפעולה של המשיבה, בה נכתב תחת הכותרת – **"עיקרי מסלול המנוי"**:

"תוכנית [...] ללא הגבלה במחיר 19.90 ש"ח למשך שנה ולאחר מכן מחיר החבילה הינו 89 ₪, המחיר כולל שיחות, הודעות וגלישה ללא הגבלה, בשימוש הוגן, בכפוף לתנאי התוכנית + 12 חודשי הטבה".

אין בכיתוב הנ"ל ציון למועד סיום ההטבה, כנדרש בחוק הגנת הצרכן. אין די בציון העובדה כי ההטבה תסתיים אחרי שנה. המשיבה טוענת כי בכל חשבונית רשום מספר הטלפון לפניות הציבור, והמבקש יכול היה להתקשר לברר מתי מסתיימת תקופת ההטבה. אלא שהחוק קובע שעל המשיבה חלה החובה ליתן הודעה והלקוח אינו צריך להתקשר לברר ולזכור.

36. מר שלומי גוליאן, סמנכ"ל במשיבה הצהיר כי **"רמי לוי דואגת להודיע בכתב לכל לקוחותיה על מועד סיום ההטבה, טרם מסתיימת ההטבה. כמו כן, רמי לוי מודיעה על סיום ההטבה בשליחת מסרון למספר המנוי, וכל זאת בנוסף לציון עובדה זאת בחשבוניות בתקופה שתחילתה שלושה חודשים לפני מועד סיום"** (סעיף 11 לתצהירו). נוסח ההצהרה דלעיל אינו מספק. גוליאן נקט בלשון הווה ולא הצהיר כי **בזמנים הרלוונטיים** הודיעה המשיבה בפועל לכלל לקוחותיה על מועד סיום ההטבה. העד גם הצהיר באופן ספציפי כי נשלחה למבקש הודעה בדואר רגיל על סיום תקופת ההטבה (סעיף 32 לתצהירו).



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

נציג המשיבה העיד (עמ' 7 לפרוטוקול, שורות 16–19): **"הם שכל[לו] את זה למערכות שעושות הכל אוטומטית שזה כולל הודעות, סמס עם תזכורת לפני ואחרי, שיחות קוליות, הרחבנו לכל חשבונית"**. אך אין להסיק מכך שבתקופה הרלוונטית ניתנו הודעות באמצעים הללו.

כאמור, ההודעה על גבי החשבוניות שקיבל המבקש בדיעבד אינה מספקת. המשיבה טוענת כי בעניינו של המבקש נפלה טעות נקודתית, וכי רק בחשבוניותיו לא צוין התאריך בו מסתיימת ההטבה. לשיטתה אפשרי שתקלה כמו זו תתבצע ברמת המנוי, ולא ברמת החשבון הבודד, ולכן אין זה תמוה שבכל חשבוניות המבקש התרחשה התקלה. המשיבה מודה אם כן כי בעניינו של המבקש ארעה תקלה ולא נרשמה על החשבונית ההודעה כדבעי (סעיף 175 לסיכומי המשיבה). יצוין כי המשיבה מסיקה כי עסקינן בתקלת מחשב נקודתית בחשבוניותיו של הלקוח **"שכן הוכח כי לא דיווחים של לקוחות נוספים על התקלה"** (סעיף 15 לסיכומי המשיבה). נציג המשיבה העיד כי אם הייתה תקלה גורפת המשיבה הייתה מקבלת פניות מלקוחות לביצוע זיכויים. אין לקבל טענה זו של המשיבה.

37. גם אין לקבל את טענת המשיבה, כי בקשת האישור נעדרת תשתית ראייתית ראויה המעידה על כך שהמשיבה לא שלחה לכלל המנויים הודעה בכתב, ולא הודיעה בחשבוניות טרם סיום ההטבה על מועד סיומה. המבקש הציג את החשבוניות השונות שהנפיקה לו המשיבה בגין שלושת המנויים, ולא נמצא על גביהן תאריך סיום ההטבה. המבקש אף הצהיר שלא קיבל הודעה על העלאת התעריף כפי שהחוק מורה. הצהרתו זו לא נסתרה. המשיבה לא השכילה להפריך את אותה התשתית הראייתית. המשיבה הייתה יכולה להציג ללא כל קושי העתקי חשבוניות למכביר של לקוחות שונים מהתקופה הרלוונטית, לרבות מהתקופה שהציג המבקש, ולהראות כי באותן הודעות צוין תאריך סיום ההטבה. המשיבה בחרה לצרף לתשובתה אך ארבע חשבוניות (נספחים 11–41), לתקופה של כחודש (מדצמבר 2015 ועד ינואר 2016), אותו חודש במהלכו הוגשה בקשת האישור. אכן באותן ארבע חשבוניות נקב התאריך בו תסתיים ההטבה, אך כאמור החשבוניות הן מהתקופה הסמוכה להגשת בקשת האישור, העובדה שלא הוצגו חשבוניות לתקופה קודמת מדברת בעד עצמה. המשיבה גם לא הציגה נוהל על פיו היא שולחת הודעות מקדימות.

כלל ידוע הוא

"[...] שמעמידים בעל-דין בחזקתו, שלא ימנע מבית המשפט ראייה, שהיא לטובתו, ואם נמנע מהבאת ראייה ר[לב]נטית שהיא בהישג ידו, ואין לו לכך הסבר סביר, ניתן להסיק, שאילו הובאה הראייה, הייתה פועלת נגדו. כלל זה מקובל ומושרש הן במשפטים אזרחיים והן במשפטים פליליים, וככל שהראייה יותר משמעותית, כן רשאי בית המשפט להסיק מאי-הצגתה מסקנות מכריעות יותר וקיצוניות יותר נגד מי שנמנע מהצגתה. [...]
העיקרון הנדון הוא פרי היגיון פשוט, ואין צורך בהוראת חוק כדי לעשות בו שימוש. [...]"



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

(ע"א 548/78 פלונת נ' פלונת, פ"ד
לה(1) 736, 760ה-ו [1980])

המשיבה טוענת בסיכומיה (סעיף 174) כי לא היה ביכולתה להציג את כל החשבוניות של הלקוחות האחרים, שכן חשבוניות הבסיס נשלחות על-ידי ספק חיצוני באמצעות כספות דיגיטליות והן נמחקות אחרי חודש. לדבריה, מדובר בחברה MVNO, שתשתיותיה נמצאות אצל מפעיל מארח – חברת פלאפון בע"מ – המספק לה את השירותים (ראו עמ' 6 לפרוטוקול, שורות 29–31). דא עקא, אין באמור כדי להקל על המשיבה שכן ראשית, הנטל להוכיח כשל נקודתי חל על הטוען לכשל שכזה (ע"א 7187/12 צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל, פסקה פג (פורסם באר"ש, 17.08.2014), מה גם, שמחקירת גוליאן עולה כי כאשר לקוח מבקש לקבל חשבונית לא פונים לספק החיצוני, אלא "מדפיסים וזה נשלח" (עמ' 5, שורות 9–11), וכי כאשר לקוח מבקש חשבונית היא מופקת על-ידי נציג של המשיבה והיא נשלחת ללקוח (שם, שורות 21–22). כדבריו: "אני מפיק חשבונית ללקוח מהמערכת שלי ידנית אבל זה לא דוחות, זה לא נמחק" (שם). כשנשאל גוליאן אם היה למשיבה קושי להגיש את כל החשבוניות של המבקש אם הייתה חפצה בכך, השיב כי לא הייתה כל בעיה (שם, שורות 27–28).

כשנחקר גוליאן (עמ' 7, שורות 1–3) אם התקלה אירעה רק בעניינו של המבקש, הוא העיד כי הוא מניח שזה קרה אצל עוד שניים או שלושה לקוחות נוספים. כשנשאל אם הנחתו זו מבוססת על בדיקה שערך השיב בחיוב והוסיף: "אני יכול להראות דוגמאות שכן נשלחו להם הודעות". עובדה היא כי דוגמאות לא הוצגו למעט אותן ארבע אשר הונפקו בסמוך לפני הגשת בקשת האישור ואין לדעת אם נשלחו בתקופת ההודעה כמוגדר בהוראות חוק הגנת הצרכן (ארבע החשבוניות שצורפו ע"י המשיבה, הינן מתארכים הסמוכים למועדי סוף התקופה הקצובה של שניים מחשבוניות המבקש, ומאוחרים מהחשבון של הקו הראשון. כל ארבע החשבוניות שהובאו על-ידי המשיבה מציגות את החיוב עבור חודש דצמבר של שנת 2015). כן, גם לא סופק כל הסבר למקורות – מדוע דווקא בדיוק בשלוש העסקאות של המבקש לא נשלחו הודעות כדיון.

מכל האמור לעיל עולה כי המשיבה לא הרימה את נטל להוכיח את טענתה כי מדובר בטעות נקודתית, כאשר החשבוניות שהציגה כראיה אינן מוכיחות כי המשיבה נוהגת לציין על כל אחת משלוש החשבוניות האחרונות את מועד סיום ההטבה, ובוודאי לא מוכיחות כי במועדים הרלוונטיים נהגה המשיבה לציין את מועד סיום ההטבה.

38. בע"א 7187/12 צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל לעיל, ציין כבוד השופט (כתוארו אז) אליקים רובינשטיין, כי במקרים בהם התובע המייצג טוען לקיומה של קבוצת אנשים שנפגעו מהנתבע, והנתבע טוען כי נפלה אך "טעות נקודתית" במעשיו, יש היגיון רב בהעברת נטל הראיה מהתובע אל הנתבע משני טעמים עיקריים: האחד הוא פערי המידע הרחבים שבין הצדדים והאחר הוא כי ניתן להחיל על הטענה שדבר-מה אירע באופן מקרי, את עקרון "הדבר מדבר בעדו" ולהקיש ממנה על קיומם של מקרים נוספים.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

ולסיכום נאמר בפסקה פד לפסק-דינו :

"[...] במקרים כגון ענייננו, יש לנהוג מתינות ולהעביר לכתפי הנתבע הייצוגי את נטל הבאת הראיה, אך לא את נטל השכנוע. זאת, משום שהעברת נטל השכנוע אל הנתבע הייצוגי עלולה לפגוע באיזון בין התובע לנתבע בהליך הייצוגי. ומכל מקום, בהעברת נטל הראיה, לא יוכל הנתבע, אל מול טענת התובע בדבר קבוצה שנפגעה, להסתפק בקביעה כי מדובר ב'טעות נקודתית', מבלי להביא ראיות לביסוס קביעה זו".

הטלת נטל ההוכחה הראשוני על המבקש והעברתו לאחר מכן לכתפי הנתבע משרתת את הצורך באיזון ראוי בין השימוש בתובענות ייצוגיות ככלי צרכני נגד התאגידים, לבין הגנה על נתבעים מתביעות סרק. העברת נטל ההוכחה לנתבע כאשר המידע והראיות מצויים ברשותו, תקיים את מטרות כלי התובענות הייצוגיות ותרתיע נתבעים מפני הפרת חובותיהם (אלון קלמנט "קווים מנחים לפרשנות חוק התובענות הייצוגיות, התשס"ו-2006" הפרקליט מט 131, 145 (2006)). הואיל וכך, המשיבה כשלה בהוכחת טענתה כי בזמנים הרלוונטיים היא נהגה לשלוח הודעות כדין ללקוחותיה על סיום תקופת ההטבה.

39. לסיום הדיון בסוגיה זו, יצוין כי בשיחה שנערכה ביום 14.1.16 בין המבקש לנציגת השירות של המשיבה, ביקש המבקש לדעת מדוע לא נמסרה לו הודעה מראש על העלייה הצפויה במחיר. נציגת השירות השיבה כי כשמדובר בהטבה, הם אינם מודיעים מראש על העלייה הצפויה במחיר שתתרחש בעת סיום ההטבה. מתמלול השיחה (נספח 10 לבקשת האישור) עולה כי הנציגה סבורה שהמשיבה אינה חייבת במתן הודעה מוקדמת טרם העלאת המחיר האמורה, ולא הוכח כי היא פעלה בניגוד לנהלים.

בהקשר זה טענה המשיבה בסיכומיה כי נציגת השירות לא הכירה את הכללים ומדיניות החברה באופן מקצועי ומשכך מסרה למבקש מידע שגוי. נציג המשיבה העיד כי הבעיה היא "שלא תמיד הנציג מספיק מקצועי להבין את כל הנהלים" (עמ' 8, שורות 4-5). המשיבה מבקשת לסמוך הגנתה בטענת המבקש מבקש על פיה, כאשר התקשר בעסקה לקבלת שני מנויים נוספים אמרה לו הנציגה שאם יש שינוי שולחים הודעה במסרון או בדואר אלקטרוני. אינני רואה בכך הוכחה להודעה כדין במועד. לא הוכח בשלב זה כי האמירה של הנציגה אינה משקפת את התנהלות המשיבה. מכל מקום לא נזקקתי לתמליל השיחה כדי להגיע לתוצאה אליה הגעתי.

40. מכל הטעמים דלעיל לא הוכח כי בטעות נקודתית עסקינן. מכאן שלכאורה הפרה המשיבה את החובה ליתן למבקש ולחברי הקבוצה האחרים הודעה כדין על מועד סיומה של תקופת ההטבה.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

העילות העומדות בבסיס בקשת האישור:

43. הפרת חובה חקוקה על פי הוראת סעיף 63 לפקודת הנזיקין - חמישה יסודות מצטברים לעילה: חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק; החיקוק נועד לטובתו של הניזוק; המזיק הפר את החובה המוטלת עליו; ההפרה גרמה לניזוק נזק; הנזק שנגרם הוא מסוג הנזק שאליו נתכוון החיקוק (ראו ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית, בית שמש, פ"ד לז(1), 113, 139 ז(1982)).

בענייננו קיימת אפשרות סבירה לקבלת הטענה שהמשיבה הפרה את החובה שבהוראת סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן בכך שלכאורה לא ניתנה הודעה כדין על סיום תקופת ההטבה; החיקוק נועד, כעולה מדברי ההסבר לחוק, שצוטטו לעיל, למנוע מהעוסק לחייב את הצרכן בחיובים הגבוהים מהסכומים בהם חוייב מבלי ליתן לו הודעה שתזכיר לו כי תעריף השירות עומד להתייקר; ההפרה גרמה למבקש נזק כספי בדמות הפרשי התשלומים בין תעריף ההטבה לתעריף המעודכן שנגבה מהלקוח. אילו קיבל הודעה כדבעי היה פונה לחפש תוכנית אטרקטיבית יותר. המבקש העיד (עמ' 11, שורות 13–14) שאילו ידע כי המחיר יעלה הוא היה "מנייד" את עצמו; כעולה מדברי ההסבר לחוק, הנזק הנגרם הוא הנזק אליו התכוון החיקוק.

44. משהגעתי למסקנתי לעיל, אינני נדרשת לעילת הפרת חובה חקוקה בהקשר לחוק התקשורת ותנאי הרישיון

45. אשר לנזק: נזק מוגדר בפקודת הנזיקין (סעיף 2) "[...] אבדן חיים, אבדן נכס, נוחות, רווחה גופנית או שם טוב, או חיסור מהם, וכל אבדן או חיסור כיצאים באלה". המבקש מעריך את הנזק הממוני שנגרם לו בסך של 190 ש"ח ואת הפיצוי הראוי בגין הנזק הלא ממוני שנגרם לו בסך של 300 ש"ח. שיעור הנזק הממוני מבוסס על הנחת המבקש, על פיה נוכח העדר ההודעה המקדימה והבאת המידע הנדרש על-פי החוק, העלאת המחיר מטעם המשיבה בתום תקופת ההטבה מהווה גבייה ביתר, ועל-כן המבקש זכאי להשבת הפער בין המחיר המקורי לבין המחיר אשר נגבה בתום התקופה הקצובה. בשלב זה אין צורך בכימותו של הנזק ודי אם לכאורה נגרם נזק.

אשר לנזק שאינו ממוני, המבקש טוען כי כתוצאה מגבית התעריף הגבוה ללא מתן הודעה כדבעי חלק מחברי הקבוצה חוו רגשות שליליים כגון כעס ועוגמת נפש. לטענתו הוא חש מרומה והוא זכאי לפיצוי גם בגין אבדן זמן הכרוך בבירור גביית היתר שנעשתה (ראו סעיף 21 לתצהיר המבקש). לא שוכנעתי שזק לא ממוני מצמיח זכות לפיצויים בנסיבות העניין באשר המבקש עותר לסעד הממוני של גביית היתר. הטענה לאבדן זמן היא לפיצוי בגין נזק ממוני.

איני סבורה כי בנסיבות העניין יש לאשר את התובענה הייצוגית בתביעה לנזק שאינו ממוני באף אחת מהעילות שעליהן מתבססת התובענה שאישורה נתבקש.

46. עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט. העילה של עשיית עושר ולא במשפט שלושה יסודות מצטברים לה: התעשרות, כלומר קבלת טובת הנאה; שלא כדין; על חשבון הזולת



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

(רע"א 5768/94 א.ש.י.ר. יבוא יצור והפצה נ' פורום אביזרים ומוצרי צריכה בע"מ, פ"ד נב(4) 289, 335 א (1998)). וזוהי לשונה של הוראת סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט:

"מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן – הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן – המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה – לשלם לו את שווייה".

המשיבה גבתה את התעריף הגבוה מבלי שנתנה הודעה כדבעי לפי החוק, ולפיכך התעשרה שלא כדין על חשבון המבקש. הוכחה לכאורה העילה של עשיית עושר ולא במשפט.

47. **רשלנות.** בהתאם לסעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין: המשיבה חבה כלפי לקוחותיה בחובת זהירות מושגית וקונקרטית כלפי לקוחותיה. המשיבה התרשלה לכאורה כשלא נתנה הודעה כדין על מועד סיום ההטבה. הדעת נותנת כי אם המבקש היה יודע על העלאת תעריף השירות הוא היה פונה לקבל שירות זול יותר מהמשיבה או ממתחריה, ומכאן שמתקיים לכאורה הקשר הסיבתי בין הפרת החובה לבין הנזק.

48. **חוסר תום לב בקיום חוזה.** לפי סעיף 39 לחוק החוזים – במקרה דנן קיימת אפשרות סבירה שתקבל הטענה כי הימנעות המשיבה מליתן הודעה כדין מהווה חוסר תום לב בקיום חוזה.

49. משהגעתי לתוצאה אליה הגעתי מתייטר הצורך לדון בעילות הנוספות כגון הפרת חוזה והטעיה בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן. ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (פורסם באר"ש, 5.7.2012) פסק כבוד המשנה לנשיא אליעזר ריבלין (פסקה 17 לפסק-דינו) כי אם נקבע שקיימת אפשרות סבירה שתתקבל התביעה לסעד מסוים באחת העילות, אין צורך לבחון את סיכויי התביעה בכל עילות התביעה שהעלה המבקש בבקשתו ביחס לאותו סעד. כבוד השופט חנן מלצר סבר אחרת (פסקה (א) לפסק-דינו), ודעתו הושתתה על לשון הרבים בסעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, "[...]יש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה". כבוד השופט (כתוארה אז) מרים נאור לא נקטה עמדה בשאלה זו (פסקה 5 לפסק-דינה). על בסיס עמדתו של השופט ריבלין איני רואה טעם לדון ביתר העילות כפי שצינתי. אציין שוב, כי לא שוכנעתי שיש לנהל את התביעה לנזק לא ממוני באף לא אחת מהעילות שבבקשת האישור.

50. אשר ליתר התנאים לאישורה של תובענה ייצוגית, נחה דעתי כי גם הם התקיימו. התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין. על-פי סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות, תכלית החוק

"[...]לקבוע כללים אחידים לעניין הגשה וניהול של תובענות ייצוגיות, לשם שיפור ההגנה על זכויות, ובכך לקדם בפרט את אלה:



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 16-01-48148 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

- (1) מימוש זכות הגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסיה המתקשים לפנות לבית המשפט כיחידים;
- (2) אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו;
- (3) מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין;
- (4) ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות."

ניהולה של התובענה כייצוגית, עשויה לשרת את התכליות האלה. לכל אחד מחברי הקבוצה אין בהכרח תמריץ להגיש תביעה פרטית בעניינו, בשל סכום התביעה האישית הנמוך.

איני מקבלת את טענת המשיבה כי הטענות בבקשת האישור הן אינדיווידואליות ודורשות בירור פרטני, וככאלה אינן יכולות להתברר בהליך של תובענה ייצוגית. בין שאר השאלות ייבחן אם המשיבה נהגה לשלוח הודעה כדין ללקוחות לפני העלאת תעריף השירות.

גם התנאים שבסעיפים 8(א)(3) ו-8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות מתקיימים בענייננו. לא הוכח כי עניינה של הקבוצה לא ייוצג בדרך שאינה הולמת או בחוסר תום לב.

סוף דבר

51. מהנימוקים דלעיל הבקשה לאישור התובענה כייצוגית מתקבלת.
52. הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה היא: **כל לקוח של המשיבה, אשר המשיבה התקשרה עמו בהסכם לתקופה קצובה כמשמעותו בחוק הגנת הצרכן, ואשר בחלוף התקופה הקצובה גבתה ממנו מחיר גבוה יותר עבור השירותים המסופקים לו על פי ההסכם, וזאת מבלי שקיבל על כך הודעה מראש ובכתב בהתאם להוראות סעיף 13א לחוק הגנת הצרכן; וזאת בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה דנן.**
- בהתאם לסעיף 11(א) לחוק תובענות ייצוגיות, כל חבר קבוצה רשאי להודיע לבית המשפט בתוך 45 ימים מיום פרסום החלטה זו על רצונו של להיכלל בקבוצה.
53. התובע המייצג הוא: גיל דור.
54. באי-כוח התובע המייצג הם: עו"ד ממשרד אפלדורף ושות'.
55. עילות התובענה הן בהתאם למפורט לעיל.
56. הסעדים הנתבעים הם סעד הצהרתי וכן סעד כספי בגין נזק ממוני.



בית המשפט המחוזי בתל-אביב-יפו

19 באפריל 2020
כ"ה בניסן תש"ף

ת"צ 48148-01-16 דור נ' רמי לוי
שיווק השקמה תקשורת בע"מ

57. המשיבה תגיש כתב הגנה בתוך 45 ימים (ימי "מצב חירום מיוחד" לא יימנו).

58. הצדדים יפרסמו הודעה בדבר ההחלטה לאשר את התובענה, בהתאם לסעיף 25(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות ויכללו בה את המפורט לעיל, וכן יציינו כי ניתן לעיין בהחלטה זו בפנקס התובענות הייצוגיות. טיוטת נוסח ההודעה תועבר לאישור בית המשפט בתוך 14 יום מהיום, ויינתנו הוראות לעניין דרך הפרסום. המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.

59. נקבע קדם-משפט ביום 30.11.20, שעה 9⁰⁰.

60. הצדדים ישלחו עותק מהחלטתי זו למנהל בתי המשפט לשם רישומה בפנקס התובענות הייצוגיות.

ניתנה היום, כ"ה ניסן תש"ף (19 באפריל 2020), בהעדר הצדדים.

צילה צפת, שופטת, סגנית הנשיא