



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 51653-07-12 ב. ברטה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ

לפני כב' השופטת אסתר שטמר

המבקשת:

ב. ברטה בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד עילי מימן ועו"ד אירית דרדיק-פלם

נגד

המשיבה:

הוט מובייל בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד אורית מלכא ועו"ד מיכל תמר

פסק דין

1

2 1. בקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית, שענינה זמני המענה
3 במוקדי השירות הטלפוניים שמפעילה המשיבה.
4

5 לטענת המבקשת, מאז מיתוגה מחדש של המשיבה כ"הוט מובייל" קיימים כשלים במתן
6 שירות לקוחות ומענה אנושי ללקוחות, אשר נאלצים להמתין זמן ארוך ובלתי סביר, עקב
7 תקלה טכנית בתוכנת השירות.

8 המבקשת חוששת כי המשיבה מפנה את מירב כוח האדם שברשותה לגיוס לקוחות חדשים
9 על פני שימור הלקוחות הקיימים והשקעה במערכת שירות ראויה.
10

11 הקבוצה שמבוקש לאשר היא "כל לקוח של מירס ו/או הוט מובייל אשר לאחר מועד שינוי
12 שמה של מירס ומיתוגה מחדש כהוט מובייל (קרי לאחר 21.5.2012) ניסה ליצור קשר עם
13 שירות הלקוחות של מירס ו/או הוט מובייל ללא הצלחה ו/או המתין פרקי זמן בלתי
14 סבירים".
15

16 עילות התובענה הן הפרת הוראות סעיף 2(א) בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1984; הפרת
17 חוזה; רשלנות; הפרת חובה חקוקה; ועשיית עושר ולא במשפט.
18

19 הסעד שנתבקש: תשלום פיצוי בסך 5,000,000 ₪ בצירוף פיצוי בגין עוגמת נפש.
20

21 2. לאחר הגשת בקשת האישור נכנסו לתוקף תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-
22 2012, שמסדירות את זמן המענה האנושי לפניית צרכנים ("תקנות שירות טלפוני"). לפיהן,
23 אם ההמתנה למענה אנושי עולה על שלוש דקות, יכול הצרכן להשאיר הודעה או להמתין
24 לקבלת מענה אנושי. אם בחר להשאיר הודעה, העוסק נדרש להתקשר אליו תוך 3 שעות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 51653-07-12 ברטה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ

- 1
- 2 המשיבה טענה בתגובתה בעיקר כי בעת השקת הרשת החדשה הציעה לציבור הרחב
- 3 תוכניות אטרקטיביות שזכו לביקושים גבוהים, כך שבתוך מספר חודשים הצטרפו לרשת
- 4 החדשה כ- 450,000 מנויים; כי בנסיבות ייחודיות אלה שהטיבו משמעותית את מצב צרכני
- 5 התקשורת בישראל נוצר עומס חריג יחסית על מוקדי השירות הטלפוניים ועל מרכזי
- 6 השירות הפרונטליים; כי המשיבה נקטה בתוך זמן קצר שורה של פעולות (קליטת עובדים,
- 7 הקמת מוקדים טלפוניים חדשים, הרחבת המידע באתר האינטרנט ועוד), תוך השקעת
- 8 משאבים כך שתוך מספר חודשים פחת זמן ההמתנה הממוצע עד פחות מדקה וחצי; וכי
- 9 ברישיון המשיבה נקבע שהמענה לפניות הטלפוניות של הלקוחות ינתן "תוך זמן סביר".
- 10 פרשנות המונח המשפטי "זמן סביר" בפסיקה היא יחסית, ובנסיבות הענין לאחר השקת
- 11 הרשת החדשה, זמן ההמתנה היה סביר.
- 12 עוד נטען כי קיימת מעורבות נרחבת של המאסדר בסוגיה, והיא מייתרת את הדיון בבקשה:
- 13 רישיון המשיבה מעניק למנכ"ל משרד התקשורת סמכות לקבוע מדדים לזמני תגובה
- 14 במוקדים הטלפוניים, אם מצא שזמני ההמתנה במוקדים אינם סבירים. משלא מצא לנכון
- 15 להפעיל סמכות זו, משמע שאינו סבור כי זמני המענה במוקדי המשיבה בלתי סבירים. בת"צ
- 16 (מחוזי ת"א) 39762-05-11 בר מימון ואח' נ' פלאפון תקשורת בע"מ ואח' הבהיר כב' השופט
- 17 ענבר כי לגישתו נוכח המעורבות הרגולטורית ספק רב אם ראוי שבית המשפט יתערב
- 18 בסוגיית זמני המענה במוקדים הטלפוניים.
- 19 כן נטען כי תקנות שירות טלפוני נכנסו לתוקף לאחרונה והן מסדירות את זמן המענה
- 20 האנושי לפניות צרכנים שעניינן ליקויים או פגמים במוצרים או בשירותים; כי משרד
- 21 התמ"ת מעורב בסוגיה ופעל להסדרתה בתקנות; כי המבקשת היא חברה בע"מ ואינה בגדר
- 22 "צרכן" כהגדרת מונח זה בחוק הגנת הצרכן, ולפיכך אין לה עילת תביעה ייצוגית; וכי אין
- 23 לקבל את הכתבות בעיתון שעליהן התבססה הבקשה.
- 24
- 25 המבקשת השיבה בעיקר לענין סבירות זמני התגובה. באשר לעילה הקבוצתית הסתמכה על
- 26 דברי הכנסת בדיון בתיקון בחוק הגנת הצרכן. המבקשת הפנתה בעניין זה לת"צ 5028-12-
- 27 08 חיים פלזנר ואח' נ' הוט-מערכות תקשורת בע"מ ואח', ולפסקי דין שניתנו בבתי משפט
- 28 לתביעות קטנות שדחו את טענת המשיבה בקשר לביקושים חסרי התקדים שגרמו לקריסת
- 29 מערך השירות. לטענת המבקשת אין ב"חבלי הלידה" שליוו את ההשקה כדי לגרוע מחובות
- 30 המשיבה על פי דין.
- 31 לטענה בדבר מעורבות נרחבת של המאסדר השיבה המבקשת כי במועד הרלוונטי לבקשה
- 32 לא פעל המאסדר מטעמי מדיניות והעדר כלים מידתיים כדוגמת קנסות בחוק. רק ביום
- 33 5.8.12 נכנס לתוקפו תיקון 55 לחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ("חוק
- 34 התקשורת") שבמסגרתו תוקן פרק ז'1 שעניינו עיצומים כספיים. לכן מתחזק הצורך
- 35 בהתערבות בית המשפט באכיפת הדין בתקופה שלפני התיקון הנ"ל.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 51653-07-12 ב. ברטה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ

1 המבקשת עמדה על מעמדה כ"צרכן" למרות שהיא "לקוח עסקי" של המשיבה, מאחר
2 שמכשירי הטלפון שימשו הן לצורכי עבודה הן לצרכיהם הפרטיים של בעלי המניות.
3

הסדר הפשרה

5 5. הצדדים הציעו הסדר פשרה שאלו עיקריו:

7 א. הטבה ללקוחות המשיבה:

8 כל לקוח יהיה זכאי לקבלת השירות "מוסיקה בהמתנה" ("השירות"), למשך 30
9 ימים, ללא תשלום דמי שימוש. הלקוח יוכל לבחור שיר אחד מרשימת שירים
10 שיושמע במקום "צליל חיוג", ללא עלות.
11 תקופת ההטבה בת 30 יום תחל לא יאוחר מ-45 ימים לאחר מועד החשבונית
12 שבמסגרתה נמסרה ללקוח הודעה בדבר ההטבה. לשם מימוש מלוא ההטבה יהיה
13 על הלקוח להצטרף לשירות ביום הראשון של תקופת ההטבה. ככל שהלקוח יצטרף
14 לשירות אחרי היום הראשון של תקופת ההטבה, הוא ייהנה מההטבה ממועד
15 הצטרפותו לשירות ועד לתום תקופת ההטבה.
16 לקוח שהתחבר לשירות טרם תחילת תקופת ההטבה, יהיה זכאי לקבלת השירות
17 ללא תשלום דמי שימוש במהלך תקופת ההטבה, באופן אוטומטי.
18

19 ב. הצדדים המליצו לשלם למבקשת גמול בסכום של 10,000 ₪ בתוספת מע"מ, ושכר
20 טרחה לבאי כוחה בסכום של 70,000 ₪ בתוספת מע"מ. במסגרת ההמלצה נלקח
21 בחשבון, בין היתר, שווי ההטבה, שהוא כ- 900,000 ₪, לפי החישוב הבא: עלות
22 ההטבה ללקוח בודד (8 ₪ דמי שימוש חודשיים + 6 ₪ עלות בחירת שיר = 14) X
23 מספר לקוחות הרשת הישנה (כ- 215,000 לקוחות) X 30% (שיעור מימוש ההטבה
24 לפי הערכת הצדדים).
25

26 ג. הצדדים סבורים כי אין למנות בודק משום הקושי הטמון בהוכחת הנזקים
27 הנטענים ובקיזומו של קשר סיבתי בין הנזקים הנטענים למעשים ו/או מחדלים
28 שיוחסו למשיבה; משום שמנגנון ההטבה פשוט ביותר ואינו דורש בדיקות
29 מיוחדות; משום שנוכח שווי ההטבה עלות מינוי בודק אינה פרופורציונלית להיקף
30 התיק; משום שההסכם אינו מתבסס על עניינים חשבונאיים מורכבים הדורשים
31 מומחיות מיוחדת; משום שבחינת ההסכם והיותו הוגן ומאוזן היא עניין משפטי
32 הכרוך בבחינת הסיכונים והסיכויים של התביעה; ומשום שמינוי בודק עשוי לסרב
33 את ההליך שלא לצורך.
34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 12-07-51653 ב. ברטה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ

- 1 בהמשך לדיון שהתקיים ביום 7.5.14 ולהחלטה מיום 15.5.14, הרחיבה המשיבה ביום
2 22.5.14 את הסדר הפשרה, מטעמים תפעוליים שלה, כך שההטבה תוענק לכלל לקוחותיה,
3 כלומר לקוחות הרשת הישנה ולקוחות הרשת החדשה גם יחד.
4
5 הפשרה המוצעת פורסמה, ולמעט תגובת היועץ המשפטי לממשלה שתפורט להלן, לא
6 נתקבלו התנגדויות.
7
8 ביום 27.8.14 נתקבלה תגובת היועץ המשפטי לממשלה. היוה"מ לא התנגד לבקשה לאישור
9 הסכם הפשרה והותיר את אישור ההסדר לשקול זעת בית המשפט, אולם ביקש כי יובהר
10 שחברי הקבוצה שיחליטו לממש את ההטבה לא יהיו קשורים בשירות שניתן במסגרת
11 ההטבה לאחר תום תקופת ההטבה, ולא תידרש מהם פעולה אקטיבית לניתוק השירות.
12 כמו כן ציין כי עלות ההטבה שהוצגה כפיצוי היא העלות לצרכן ולא העלות למפעיל וכי על
13 הצדדים להציג בפני בית המשפט את עלות ההטבה למשיבה, כדי שניתן יהיה להעריך את
14 שוויה האמיתי של ההטבה.
15 ולבסוף, לעמדתו יש לקבוע את גובה הגמול למבקשת ושכר הטרחה לבאי כוחה כאחוז מתוך
16 מימוש ההטבה בפועל.
17
18 בתגובתה מיום 13.11.14 הסכימה המשיבה לתקן את ההסכם, ע"י הוספת סעיף 5.1.5,
19 שלפיו יומיים לפני סיום תקופת ההטבה תודיע המשיבה לכל מנוי שיצטרף אליה, כי אם לא
20 יודיע שברצונו להמשיך ולקבל את השירות בתשלום – ינותק מן השירות בתום תקופת
21 ההטבה.
22 לעניין שווי ההטבה, המשיבה הבהירה כי השירות יסופק על ידי ספק חיצוני. באשר למנויים
23 שכבר מנויים לשירות, כ- 22,631 לקוחות, העלות מחושבת על ידי מכפלת כמות המנויים על
24 השירות בעלות דמי השימוש החודשיים ללקוח, והיא עומדת על 181,048 ₪ כולל מע"מ
25 (22,631 מנויים X דמי שימוש חודשיים בסך 8 ₪). אבדן ההכנסה שייגרם לה בתקופת
26 ההטבה בגין הלקוחות המנויים לשירות הוא עלות ממשית שבה היא נושאת.
27 באשר למנויים שיצטרפו לשירות במהלך התקופה, העלות למשיבה תלויה בהיקף המימוש
28 וניתן יהיה לחשב אותה בדיעבד על ידי הכפלת מספר המנויים המצטרפים לשירות בעלות
29 המשולמת לספק החיצוני.
30 המשיבה נכונה להגיש לעיון בית המשפט תצהיר שיפרט את המחיר שהיא משלמת לספק
31 החיצוני בגין מנויים המצטרפים לשירות, בכפוף לחיסיון בשל סודיות מסחרית.
32
33
34
35



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 51653-07-12 ב. ברטה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ

אישור ההסכם

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
30
31
32
33
34

9. לאחר שעיינתי בהסדר ובהסברי המשיבה, אני סבורה שההסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה; כי קיימות לכאורה שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה; וכן כי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין, הכל כדרישת סעיף 19 בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.

אלו טעמי להחלטה:

א. השאלה המשותפת לחברי הקבוצה – עובדתית ומשפטית – היא אם עמדה המשיבה בחובתה למתן מענה לפניית טלפונית למנוייה תוך זמן סביר, אם לאו. נראה כי הודיית המשיבה בהמתנה לפרק זמן של 11 דקות או 16 דקות אינה יכולה לעמוד בקריטריון זה. עם זאת, מדובר בתקופת זמן קצרה במיוחד, בנסיבות מיוחדות של השקת הרשת. חדשים אחדים לאחר הגשת בקשת האישור נכנסו לתקפן תקנות מתן שירות טלפוני, שלפיהן שוב אין צורך בבחינת סבירות זמן המענה, ויש לעמוד בתנאיהן כלשונו. אם כן, מדובר בפרק זמן קצר של הפרה לכאורית.

ב. הפיצוי הולם בהיותו מתן שרות של המשיבה חלף השרות הפגום שנטען כי נתנה בעבר.

ג. פיצוי אישי לחברי הקבוצה מסורבל למדי, שכן לא ידוע מי מהם התקשר וכמה זמן המתין. על כן נכון וראוי לקבל פתרון של הטבה לכל מנויי המשיבה. ברצותם – יקבלוה.

ד. בשים לב לטענות ההדדיות, יעיל והוגן לסיים את הדיון במחלוקת באמצעות הסדר הפשרה.

10. בנסיבות הענין לא ראיתי מקום למנות בודק: הקשיים המשמעותיים בהוכחת הבקשה הם משפטיים בעיקר, ואין צורך במעקב מיוחד אחר מתן ההטבות, או חישובן.

11. שכר הטרחה: המבקשת עותרת לקבל גמול בן 10,000 ₪ בצרוף מע"מ, ושכ"ט לבא כאי כוחה בסכום של 70,000 ₪. שכר הטרחה אמור להיגזר משווי ההטבה. שווי ההטבה חושב בהסכם ל- 900,000 ₪, אולם מדובר בשווי ללקוחות המשיבה, ולא בעלות ההטבה למשיבה. לא ברור שבנסיבות ענינו ודומים לו יש להעמיד את השווי באופן זה, בעיקר לא כאשר למשיבה יכולה לצמוח תועלת כלכלית מכך שהלקוחות המרוצים ימשיכו לבקש ולקבל את השירות, והפעם בתשלום מלא.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 51653-07-12 ב. ברטה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ

- 1 למרות האמור החלטתי לקבל את סכום החישוב, כפי שנערך, אך מסיבות אחרות: בסיס
 2 החישוב יהיה לפחות הסכום של 181,048 ₪ שחושב על ידי המשיבה, כעלות שהיא משלמת
 3 למנויים הקיימים. בנוסף, הרחבת בסיס הלקוחות שיהיו זכאים להטבה, במקום 215,000
 4 לפי הסכם הפשרה המקורי, לכ-900,000 לקוחות הרשת כולה – תביא עקרונית להגדלת
 5 הסכום, ואולי העמדתו בסכום המקורי שהצדדים טענו לו.
 6 בנסיבות אלו, בהתחשב בשווי ההטבה, בשלב שבו הגיעו הצדדים להסכם הפשרה,
 7 ולחשיבות הנושא – החלטתי לאשר את ההסדר, כמוצע.
 8
 9 למרות החלטתי אעיר, כי לא ראיתי לקבל את הצעת המשיבה להציג את החישובים בתום
 10 התקופה, ולחשב לפיהם את שכר הטרחה. כשמדובר בנושא נקודתי, שחשיבותו אינה מאוד
 11 גבוהה, וניתן להכריע כבר בשלב זה - אין צורך להוסיף ולהקדיש משאבים לצורך חישוב
 12 שכר הטרחה בלבד.
 13
 14 .12. הגמול ושכר הטרחה ישולמו בתוספת מע"מ, כנגד מתן תשבונית, כחלוף 45 יום מן המועד
 15 הקובע לפי הסכם הפשרה.
 16
 17 .13. לנוכח האמור אני מאשרת את הסכם הפשרה, בתיקונים המנויים בסעיפים 6 ו-8 לעיל.
 18 קבוצת התובעים ועילות התביעה הן כאמור בסעיף 1 בפסק הדין.
 19
 20 המשיבה תפרסם את ההודעה השניה שצרפה להסכם הפשרה בשני עתונים בעלי תפוצה
 21 רחבה, תוך 10 ימים.
 22
 23 .14. מזכירות בית המשפט תואיל להעביר העתק מפסק הדין בצרוף הסכם הפשרה למנהל בתי
 24 המשפט, לשם רישומו בפנקס התובעות הייצוגיות.
 25
 26
 27 ניתן היום, ב' שבת תשע"ה, 22 ינואר 2015, בהעדר הצדדים.
 28


 אסתר שטמר, שופטת

בית המשפט המחוזי מרכז
 אני מאשר
 שהעתק זה נכון ומתאים למקור
 25
 מזכיר בית משפט
 22/1/15
 תאריך