

- בעניין: 1. ד"ר מנשה כוכבי ת.ז. 039441241  
2. לב גורודצקי ת.ז. 316680669

שניהם באמצעות פרופ' עומר דקל, עו"ד  
מרח' נחלת יצחק 32א  
תל-אביב  
טלפון 03-7746333; פקסי 03-7746330

המבקשים

- נ ג ד -

1. **012 סמייל טלקום בע"מ ח.פ.**  
514350024  
2. **012 טלקום בע"מ ח.פ.** 513701169  
3. **פרטנר תקשורת בע"מ ח.פ.**  
520044314  
שלושתן מרח' עמל 8  
פארק תעשיות אפק ת"ד 435  
טל' 054-7814888; פקסי 054-7814999  
4. **נטוויז'ן 013 בע"מ ח.פ.** 512244302  
רח' הגביש 10, נתניה 4250708

המשיבות

**הסעד האישי:** לגבי המבקש 1 – כ-1,800 ש"ח; לגבי המבקש 2 – כ-9864 ש"ח  
**סכום הסעד הכספי לקבוצה:** 2,500,001 (הערכה בלבד)

**בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית**

בית המשפט הנכבד מתבקש להשתמש בסמכותו בהתאם להוראת סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "**חוק תובענות ייצוגיות**"), ולהורות כדלקמן:

א. לאשר את התובענה בתיק העיקרי, ת"צ 11-20-\_\_\_\_\_, כתובענה ייצוגית, על פי סעיף 8 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 ("**חוק תובענות ייצוגיות**") ואשר מצורפת לבקשה זו **כנספח 1**.

ב. להגדיר את הקבוצה בשמה מוגשת התובענה הייצוגית כדלקמן:

"כל מי שקיבל שירותי אספקת אינטרנט מאחת המשיבות וממועד מסוים החלה המשיבה לחייב אותו בתשלום למרות שלא נתנה לו שום שירות בעדו".

ג. לחילופין יתבקש בית-המשפט הנכבד להגדיר את הקבוצה בכל דרך אחרת לפי שיקול דעתו.

ד. לחייב את המשיבה להשיב לחברי הקבוצה כהגדרתה לעיל את כלל התשלומים שהיא גבתה מהם מבלי שהיא נתנה להם שירות.

- ה. ליתן צו עשה המחייב את המשיבה לנקוט אמצעים אפקטיביים על-מנת למנוע מצב דברים שבו היא מחייבת לקוחות בתשלום למרות שהיא לא נותנת להם שירות בעדו.
- ו. כל סעד אחר אשר בית המשפט יראה לנכון לתתו, כאמור בסעיף 20(ג) לחוק.
- ז. לאשר, בהתאם לסעיף 13 לחוק, את התובענה כתובענה ייצוגית, בכל שינוי שיקבע בית המשפט הנכבד ביחס לבקשה, הכל כפי שייראה בעיני בית המשפט הנכבד ראוי להבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית.
- ח. להורות בהתאם לסעיף 25 לחוק, כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד.
- ט. לפסוק לטובת המבקשים גמול מיוחד, כאמור בסעיף 22 לחוק, לנוכח הטרחה והסיכון שבהגשת התביעה ובניהולה, לנוכח התועלת שבהגשת התובענה לכלל חברי הקבוצה, ולנוכח החשיבות הציבורית שיש בהגשת התובענה.
- י. לפסוק לטובת באי כוחם של המבקשים שכר טרחה מיוחד, עבור הטיפול בתובענה לרבות הבקשה לאישור, בהתאם לאמור בסעיף 23 לחוק ולהלכה הפסוקה בעניין זה.
- יא. להשית על המשיבה את הוצאות הבקשה ושכר טרחת עורכי דין בצירוף מס ערך מוסף כדין.
- כל ההדגשות בבקשה זו הוספו, אלא אם כן נאמר אחרת.

## **א. פתח דבר**

1. המשיבות מעניקות ללקוחותיהן שירותי גישה לאינטרנט ("שירותי גישה"). עניינה של בקשה זו בכך שהמשיבות מקבלות תשלומים כספיים בשיעורים ניכרים מלקוחותיהן לשעבר למרות שהן לא נותנות להם שירות בעדו.
2. המתכונת הטיפוסית שבעטיה זוכות המשיבות לתשלום שלא כנגד מתן שירות הינה זו שבה לקוח שהתקשר עמן בעבר מחליט להפסיק את ההתקשרות עמן מתוך כוונה לקבל שירותי גישה מחברה אחרת וגם לאחר שהוא מתחיל לקבל את השירות מחברה אחרת – הן ממשיכות לחייבו בתשלום.
3. כאשר מתרחש מצב הדברים המתואר לעיל הופך הלקוח מנקודת מבטן של המשיבות ללקוח "רדום". לקוח 'רדום' הוא לקוח המשלם עבור שירות מבלי לקבל שירות.
4. המשיבות יודעות (ולכל הפחות – יכולות דעת) שהן גובות תשלום שלא בעד שירות מלקוחות 'רדומים'; הן יודעות שלקוח 'רדום' אינו צורך את שירותיהן והן יכולות להניח שלקוח כזה עושה כן מחמת טעות או בורות. למרות כן, ככל הידוע, המשיבות לא נוקטות פעולה כלשהי על-מנת למנוע את התופעה של לקוחות 'רדומים'. כתוצאה מכך הן מקבלות מדי חודש בחודשו תשלומים בשיעור נכבד מלקוחות שהן אינן מעניקות להן כל שירות.
5. המקרה הפרטי של המבקשים יוכיח: בשני המקרים שולמו למשיבות תשלומים במשך שנים מבלי שהתקבל שירות בעדם. החיוב פסק רק לאחר פניות יזומות אל המשיבות.

6. התופעה של חיוב בתשלום של לקוחות 'רדומים' היא ככל הנראה תופעה רווחת. תעיד על כך העובדה שלפי דיווחים בתקשורת משרד התקשורת צפוי להסדיר אותה.
7. הטענה הנטענת בבקשה זו הינה שחברות מסוגן של משיבות אינן רשאיות שלא לעשות דבר כאשר ידוע להן שקבוצה גדולה של לקוחות משלמים להם כספים בהיקפים נכבדים מדי חודש בחודשו למרות שהם אינם מקבלים מהם שום שירות. לכל הפחות ניתן לומר שחובת תום הלב מחייבת את המשיבות לנקוט פעולה יזומה ולהודיע ללקוח שהוא משלם לה תשלומים מבלי לקבל שירות.
8. מכאן בקשה זו.
9. תכליתה של בקשה זו כפולה. ראשית, הבקשה מכוונת לפיצוי קבוצת הלקוחות ה'רדומים' של המשיבות בגין כל התשלומים ביתר שהם שילמו למשיבה. שנית, הבקשה מכוונת למתן צו עשה המורה למשיבות לנקוט אמצעים אפקטיביים על-מנת להבטיח שלא ייווצר מצב שבו קבוצה גדולה של לקוחות משלמת למשיבה תשלומים מבלי לקבל שירות.
10. דרך הילוכה של הבקשה היא כדלקמן:
- בחלק השני נציג בקיצור נמרץ את הצדדים לבקשה ונתאר את העובדות הרלוונטיות לבקשה.
- בחלק השלישי, נראה שמשרד התקשורת פועל להסדיר את הבעיה שבעטיה מוגשת הבקשה דנא אם כי לא פורסמה על ידו באופן פורמלי הסדרה זו.
- בחלק הרביעי נעמוד על התשתית הנורמטיבית המצדיקה לאשר הגשתה של בקשה לאישור תובענה ייצוגית במקרה דנא.
- בחלק החמישי יפורטו התנאים לאישור הגשתה של תובענה ייצוגית ויוסבר מדוע נסיבות המקרה דנא מצדיקות אישור כאמור.

## **ב. הצדדים והנסיבות העובדתיות הספציפיות ביחס למבקשים**

11. נציג תחילה את העובדות הספציפיות ביחס לכל אחד מהמבקשים.
- ב(1) העובדות הספציפיות בקשר למבקש 1**
12. המבקש 1 הוא רופא במקצועו. אחיו של המבקש (מר שי כוכבי) התקשר בשנת 2002 עם המשיבה 2 בהסכם למתן שירותי גישה לאינטרנט. התשלום בגין השירות בוצע באמצעות כרטיס האשראי של אימו של המבקש. בשנת 2019 התברר למבקש לראשונה כי אימו משלמת במשך שנים רבות למשיבה 2 מבלי שזו נותנת שום שירות בעד תשלום. המבקש, המטפל בעניינים מסוג זה עבור אימו, הגיש תלונה בעניין למשרד התקשורת. בעקבות התלונה הפסיקה המשיבה 2 את החיוב.

**נספח 2** מכתב תלונה למשרד התקשורת

**נספח 3** תשובת המשיבה 1 למכתב התלונה

**נספח 4** דוגמא לחיוב כרטיס אשראי של אמו של המבקש 1

**נספח 5** ייפוי כוח להגשת תובענה זו

13. מאחר שהתשלום החודשי ששולם למשיבה 2 הוא כ-24 ש"ח אזי מדובר בתשלום שנתי ביתר בסך של כ-300 ש"ח. תשלום זה שולם במשך שנים רבות עד שנת 2019. נוכח תקופת התיישנות מדובר בסכום של כ-1,500 ש"ח. עד כאן העובדות והפרטים הנוגעים במבקש 1.

## **(2) העובדות הספציפיות בקשר למבקש 2**

14. המבקש 2 התגורר עם רעייתו עד שנת 2013 ברחוב רענן 53 בחיפה. ככל הידוע לו, עד אז הוא ורעייתו קיבלו שירותי גישה לאינטרנט מהמשיבה. בחודש ספטמבר 2013 הם עברו להתגורר בעכו.

15. עם המעבר ביקש המשיב 2 להתקשר עם ספקית אינטרנט אחרת וכך אכן אירע.

16. למרות שמאז שנת 2013 המבקש 2 חדל לקבל שירותים מהמשיבה 3 – היא המשיכה לחייב אותו בתשלומים חודשיים עד שנת 2019(!). החיוב פסק רק תודות לעובדה שרעייתו של המבקש הבחינה בחיוב בכרטיס האשראי לטובת המשיבה 3 על סך של 137.48 ש"ח. אם כן, המשיב 2 שילם למשיבה 3 תשלום מבלי לקבל שירות בעדו במשך למעלה משש שנים.

**נספח 6** תיעוד מסך יישומון של חברת כרטיסי האשראי המלמד על תשלום בסך של 137.74 ש"ח ששילם המבקש 2 למשיבה 3

17. בהינתן ההנחה שהמבקש 2 שילם למשיבה תשלום חודשי בסך של 137 ש"ח מדי חודש בחודשו במשך 6 שנים אזי תשלום היתר הינו 9,864 ש"ח. יוער כי אין ברשות המבקש תיעוד של כלל התשלומים שבוצעו על ידו ולכן ייתכן שתחשיב זה אינו מדויק.

## **(3) המשיבות**

18. ככל הידוע, המשיבה 2 היא בעלת רישיון ממשרד התקשורת למתן שירותי גישה לאינטרנט. היא מעניקה את שירותי הגישה באמצעות המשיבה 1. המשיבה 3 היא החברה האם של שתיהן.

**נספח 7** חלקים רלוונטיים רישיון שניתן למשיבה 2 ליתן, בין היתר, שירותי גישה לאינטרנט

19. המשיבה 4 היא בעלת רישיון ממשרד התקשורת למתן שירותי גישה לאינטרנט.

**נספח 8** חלקים רלוונטיים מרישיון שניתן למשיבה 4 ליתן, בין היתר, שירותי גישה לאינטרנט

20. עד כאן ביחס לצדדים ולעובדות הרלוונטיות למבקשים. כפי שנראה בשורות הבאות, בתקופה האחרונה משרד התקשורת פועל להסדרת הבעיה של לקוחות 'רדומים'.

## **ג. משרד התקשורת פועל להסדיר את בעיית הלקוחות ה'רדומים'**

21. לאחרונה פרסם משרד התקשורת לציבור מסמך המכונה "סוגי ותעריפי חבילות שירותים בתחום האינטרנט". מסמך זה מתאר בקווים כלליים את שוק אספקת האינטרנט בישראל ובכלל זה את חבילות האינטרנט המוצעות לציבור. הפרסום עומד על כך שכאשר הלקוח מבצע שתי התקשרויות נפרדות שבהן הוא רוכש שירות תשתית מבעל התשתית ושירות גישה מספק גישה – המחיר המשולם הוא הגבוה ביותר. התקשרות כזו מכונה בפרסום "חיוב מפוצל". למרות שמחירו הוא הגבוה ביותר מסתבר ששיטת החיוב המפוצל היא שיטת ההתקשרות השכיחה ביותר. משרד התקשורת אף עמד בפרסום על כך ששיטה זו אינה מביאה לקידום התחרות.

**נספח 9** פרסום לציבור של משרד התקשורת – סוגי ותעריפי חבילות ושירותים בתחום האינטרנט

22. ביום 10.9.2020 פורסם בעיתון גלובס כי משרד התקשורת הודיע לספקיות אינטרנט דוגמת המשיבה שהוא החל בתהליך שנועד להביא לחיסול התופעה של מנויים רדומים. לפי הפרסום החליט המשרד על מתווה "מרוכך" המחייב חברות המספקות שירותי תשתית לאינטרנט או שירותי גישה לאינטרנט (כדוגמת המשיבה) למסור ללקוחות שהם משלמים מבלי לקבל שירות. בהתאם לפרסום, מנוי "לא פעיל" הוא מנוי שלא צרך שירות במשך תקופה רצופה של שלושה חודשים לכל הפחות. הפרסום ממשיך ומציין שהמשרד קבע שאם המתווה האמור לא יביא לצמצום משמעותי של תופעת החיובים הכפולים אזי תישקלנה הוראות נוספות לצורך מיגור התופעה.

**נספח 10** תעתיק כתבה שפורסמה ביום 10.9.2020 בעיתון "גלובס"

23. ביום 4.10.2020 פרסם משרד התקשורת זימון לשימוע. הזימון לשימוע כולל סקירה מפורטת של השוק הרלוונטי לבקשה. במבוא לזימו הוסבר כי "מזה עשרים שנה ויותר מונהגת בישראל מדיניות רגולטורית שבמסגרתה לקוח המבקש להתחבר לאינטרנט הנייח נדרש, ברוב המקרים, לרכוש שני שירותים שונים – שירות תשתית גישה רחבת פס ("תשתית") ושירות ספק גישה לאינטרנט ("ספק" או "ISP")." בהמשך מוסבר כי משרד התקשורת מודע לתופעה של צרכנים 'רדומים', היינו – צרכנים המשלמים תשלומי כפל לספקי שירות אינטרנט:

**"נושאים צרכניים**

המשרד ער לקיומה של תופעה של צרכנים המנויים (לרוב ללא ידיעתם) לכמה ספקי ISP בו-זמנית. זאת, עקב מעבר בין ספקי תשתית או במעבר מתצורת שירות אחת...לתצורה אחרת....וחוסר מודעות לצורך להתנתק משני הספקים בעת הננטשים בעת המעבר (וכאמור לעיל המשרד אף פרסם הנחיות לעיין אסדרה עצמית מצד בעלי הרישיונות בנושא זה). על כל המשרד מבקש לקבוע כי עד היום הקבוע יופעל מנגנון שבו המפעיל הקולט לקוח לשירות אינטרנט יעביר למפעיל הננטש הוראת ניתוק ויהיה אחראי כלפי הלקוח הנקלט אותו ביצוע הניתוק. בכך, ייווצר מצב הן של הורדת חסמי מעבר בין ספקים, והן של מהימנות החיוב והימנעות מחיובים כפולים עבור הצרכנים. נדגיש כי אין המדובר באסדרה חדשה, שכן תהליך ניתוק מנוי קבוע כבר כיום, אלא בקביעה כי בקשה לניתוק כאמור תתקבל מידי המפעיל הקולט. המשרד מתכוון לקבוע, בסמוך לקבלת ההחלטה, את ההסדרים הרלוונטיים בנושא זה ולכנס פורום של המפעילים לצורך יישומה"

**נספח 11** העתק "זימון לשימוע לבחינת ההפרדה בין שירות תשתית רחבת-פס לבין שירות גישה לאינטרנט ("ISP")"

24. לפי פרסומים נוספים בתקשורת, בהמשך לזימון האמור ביקש משרד התקשורת מחברות האינטרנט למסור לו מידע בדבר מספר הלקוחות הרדומים. אז התחוור למשרד כי מדובר בתופעה רווחת בהיקפים ניכרים.

25. למען הסדר הטוב יצוין כי המבקשים בדקו אם דוברות משרד התקשורת פרסמה פרסום כלשהו ביחס להסדרה האמורה אולם באתר המשרד לא נמצא פרסום כזה.

#### ד. על המשיבות לנקוט אמצעים סבירים למניעת מצב שבו לקוחות רבים

##### משלמים להן תשלומים שלא כנגד מתן שירות

26. הרשיונות של המשיבות קובעים שבעל הרשיון יפסיק את ההתקשרות לבקשת מנוי באורח מיידי - לא יאוחר מיום העבודה לאחר מסירת הודעת ההפסקה (ראו, לדוגמה, סעיף 78.1 במשולב עם סעיף 77.6 לרישיון ההתקשרות של המשיבה 4).

27. הרשיונות של המשיבות גם הגדירו את המונח "מנוי רדום" כמנוי שלא קיבל ולא עשה שימוש בשירות כלשהו של בעלת הרשיון במשך שנה לפחות. סעיף 82 להוראות הרישיון קובע כי בעל הרישיון רשאי לנתק שירות למנוי רדום לאחר מסירת הודעה מוקדמת ללקוחות. יצוין כי לפי לשון הרישיון ההוראה נסבה בעיקרה על שירותי טלפוניה ולא הרי ניתוק שירותים כאלה כניתוק של שירותי גישה לאינטרנט. על כל פנים, לפי הוראת סעיף 82.4 להוראות הרישיון בעל הרישיון אינו רשאי לנתק את השירות אם המנוי הודיע שאינו מעוניין בניתוק השירות ומכלל הן אתה שומע לאו – כאשר מנוי רדום אינו מגיב לפנייה אליו מותר לבעל הרישיון (המשיבות 2 ו-4) לנתק את השירות.

28. אכן, הרשיון אינו מציב דרישה קטגורית כלפי המשיבות לנתק לקוחות רדומים אולם מהוראותיו עולה שיש למשיבות אפשרות טכנולוגית לדעת שהן אינן מעניקות שירות ללקוחות מסוימים וכי הן רשאיות לנתק מנויים כאלה לאחר מסירת הודעה.

29. המבקשים סבורים כי בנסיבות העניין שבהם מדובר בשירותי גישה לאינטרנט מוטלת על המשיבות חובה להביא להפסקת ההתקשרות עם מנויים רדומים ואף עם מנויים שאינם מקבלים שירות תקופה קצרה בהרבה מזו הנקובה בהגדרה של מנוי רדום. אכן, לא יהיה זה מופרז לדרוש מהמשיבות לפנות לכל מנוי שאינו מקבל מהן שירות במשך שלושה חודשים על-מנת לבדוק אם הוא מעוניין בהמשך השירות. אחרי ככלות הכל, פנייה כזו מחייבת בסך הכל משלוח של מסרון. ועוד חשוב להזכיר כי הוראות הרישיונות של המשיבות 2 ו-4 מתייחסות לניתוק שירותי טלפוניה שלגביהם קיים לעתים חשש שהמנוי מבקש לשמור על מספר הטלפון. במתן שירותי גישה לאינטרנט לא מתעוררת בעיה כזו.

30. מצב דברים שבו לקוחות משלמים עבור שירות שהם לא מקבלים מנוגד לתקנת הציבור (ראו והשוו: רע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון, פסקה 56 (11.4.2013) שבו ציין בית המשפט שגביית תשלום ללא מתן תמורה היא מקפחת).

31. גם העובדה שמשרד התקשורת פעל לאחרונה לצורך הסדרת הבעיה שבעטיה מוגשת בקשה זו מדברת בעד עצמה.

32. נפנה אפוא להציג את עילות התביעה ביתר פירוט.

## **ד(1) המשיבות מפרה את חובת הגילוי כלפי לקוחותיהן**

33. כידוע, חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 מטיל על עוסק המעניק לצרכן שירות בעסקה קצובה וגובה ממנו את התשלום באמצעות הרשאה לחיוב חובה לגלות לצרכן שתקופת העסקה פקעה (סעיף 13א(ב) לחוק). החוק מקנה לצרכן גם זכות לבטל עסקה כזו בכל עת (סעיף 13א(1) לחוק).
34. הגם שהוראות אלה אינן חלות ישירות על ענייננו עולה מהן שחוק הגנת הצרכן מבקש למנוע מצב דברים שבו הצרכן ממשיך לשלם בעד שירות גם לאחר חלוף התקופה שנקבעה בהסכם ההתקשרות.
35. ההיסק המתבקש מהוראות אלה לענייננו הוא שעל העוסק לגלות לצרכן שהוא גובה ממנו כספים מבלי ליתן לו שירות בעדם. למסקנה זו ניתן להגיע גם מהיקש מסעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973. לפי הוראת סעיף 15 אפשר שהטעיה תתרחש גם במחדל ובמקרה זה היא מכונה "אי-גילוי". כאשר עוסק יודע (או יכול לדעת) שהלקוח משלם לו מבלי לקבל כל שירות בעד התמורה – עליו לגלות לו שזהו מצב הדברים.
36. במקרה של הפרת חובת הגילוי יש לחייב את העוסק להשיב ללקוח כל תשלום שהוא גבה ממנו מבלי שהוא נתן לו שירות בעדו.

## **ד(2) תשלום שלא כנגד מתן שירות מנוגד לתקנת הציבור**

37. כפי שראינו, במקרה אחד קבע בית המשפט שמצב דברים שבו לקוח (שם – מבוטח) משלם שלא כנגד מתן שירות הוא מצב מקפח (ובית המשפט אף השווה זאת לעילת העושה הקבועה בסעיף 18 לחוק החוזים (עניין **חברת צפוי מתכות עמק זבולון** לעיל)).
38. ואכן, כאשר קבוצה גדולה של אנשים משלמת לחברה דוגמת המשיבות מדי חודש בחודשו תשלום שלא כנגד מתן שירות הדבר מצריך התערבות שיפוטית. מדובר בפרקטיקה פסולה, לא מקובלת ואשר מהווה ניצול של העובדה שבעידן המודרני מתקשה האדם הסביר לעקוב אחר כל הוצאותיו. בייחוד הדברים אמורים במצב שבו התשלום מבוצע באמצעות כרטיס אשראי וזוהי הדרך השכיחה שבה גובות המשיבות את התמורה מלקוחותיהן.
39. לפי סעיף 30 לחוק החוזים (חלק כללי) "חווה שכריתתו, תכנו או מטרתו הם בלתי חוקיים, בלתי מוסריים או סותרים את תקנת הציבור – בטל". לכן, אם התשלום מהווה "חווה" שמכוחו המשיבות מחייבות את הלקוחות בתשלום שלא כנגד מתן שירות אזי הוא בטל (ואם אין לומר שקיים חווה כזה אזי על אחת כמה וכמה שאין למשיבות זכות לגבות תשלום שלא כנגד מתן שירות).

## **ד(3) המשיבות מפרות את חובת תום הלב ואת החוזה עם הלקוחות**

40. סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי) קובע כי "בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב; והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה". על כן, גם אם נניח (לצורך הדיון בלבד) שיש למשיבה זכות לגבות תשלומים מלקוח שלא מודיע לה פוזיטיבית על רצונו להפסיק את ההתקשרות עמה – גם אז יש לקבוע שהיא משתמשת בזכות זו שלא בתום לב.
41. ההלכה הפסוקה פירשה את חובת תום הלב כך :

”אכן, חובת תום הלב מחייבת כל אחד מהצדדים לחוזה לנהוג ביושר, הגינות ומוסר, תוך הגשמת ציפיותיו הסבירות של הצד השני לחוזה אשר ניצב מולו. מידת תום הלב אינה מידה של חסד ולא של ”חסידות“ (כלשונו של כב’ הנשיא). אין עניינה באלטרואיזם או בכיטול חשיבות מאווייו של האחד על חשבון אלה של השני. כל תכליתה, אם נבקש למצות בקצרה, הנה ליצור בסיס משפטי-נורמטיבי המחייב את הצדדים לנהוג אחד בשני באותו האופן בו היו מצפים ורוצים שאחרים ינהגו כלפיהם”

42. במקרה שבו צד אחד – המשיבה – גובה כספים עקב אי-מודעות הצד האחר – הלקוח – לא יכול להתעורר ספק של ממש שמדובר בהתנהגות שאינה בתום-לב. ויודגש, בעניין **יתח נ’ מפעל הפיס** בית המשפט הבהיר שחוסר תום לב יכול להתבטא גם **במחזל** (שם, בפסקה 13).

43. יצוין כי בחוזה אחיד שנוסח בידי קבוצת פרטנר ואשר ניתן לאתרו במרשתת מופיעה הוראה בדבר הפסקת התקשרות לבקשת הלקוח (סעיף 9 לחוזה). ראשית, ולמען הסדר הטוב, יצוין שכל אדם שלא חתם על חוזה זה אינו מחויב לו. שנית, גם באשר לקבוצת הלקוחות שכן חתמו על החוזה האחיד – אין לומר כי סעיף 9 לחוזה מסיר את האחריות מהמשיבות 1-3 למנוע מצב דברים של חיוב שלא כנגד מתן שירות. המשיבות מודעות היטב לכך שהבעיה של חיוב שלא כנגד מתן שירות היא בעיה שכוחה ולכן היה עליהן לנקוט פעולה יזומה להפסקת החיובים. וככל שהמשיבות 1-3 יטענו שקיימת הוראה כלשהי בחוזה המתירה להן לחייב לקוחות מבלי ליתן להם שירות אזי המבקשים יטענו כי מדובר בתניה מקפחת בחוזה אחיד.

#### **נספח 13** חוזה אחיד שנוסח בידי קבוצת פרטנר וניתן להורדה מהמרשתת

(במאמר מוסגר יצוין כי לא צוין בנוסח החוזה האחיד שהלקוח רשאי לבטל את ההתקשרות גם בשיחה על פה).

44. בחוזה האחיד שנוסח בידי המשיבה 4 מופיעה הוראה כדלקמן:

”אנו נהיה רשאים להפסיק את השימוש בשירות שהוקצה לך (כגון: קווי תקשורת נתונים, טווח מספור), במקרה שלא תעשה בו שימוש למעלה משישה חודשים” (סעיף 11.4)

#### **נספח 14** נוסח חוזה אחיד שנוסח בידי המשיבה 4 וניתן להורדה מהמרשתת

45. ככל הידוע, המשיבה אינה משתמשת בזכות שהיא קבעה לעצמה בחוזה האחיד והתוצאה היא שקיימת קבוצה גדולה של לקוחות המשלמים לה תשלומים שלא כנגד מתן שירות. אף אכן יש להעיר כי לא ידוע למבקש 2 האם הוא התבקש לחתום על נוסח חוזה כלשהו עם המשיבה 4 ומובן שלקוח שלא חתם על החוזה האחיד וזה לא הוצג לו אינו מחויב מכוחו. וככל שהמשיבה 4 תטען שקיימת הוראה כלשהי בחוזה המתירה לה לחייב לקוחות מבלי ליתן להם שירות אזי המבקשים יטענו כי מדובר בתניה מקפחת בחוזה אחיד.

46. המודעות של המשיבות בענייננו לכך שקבוצה גדולה של לקוחות משלמים להן כספים שלא כנגד מתן שירות מחייבות אותן ליקום ולעשות מעשה ולכל הפחות – לגרום לכך שהלקוחות יהיו מודעים למצב הדברים המתואר. למסקנה זו ניתן להגיע הן מכוחה של הוראת סעיף 39 לחוק החוזים הן מכוח דיני הפירוש של חוזים שלפיהם אין לפרש חוזה ככולל תניות המנוגדות לתקנת הציבור.



#### **ד(4) לחלופין, המשיבות התרשלו והפרו את חובת הזהירות כלפי המבקשים**

47. במקרה אחד שבו נתבעו חברות המעניקות שירותי טלפוניה ניידת בגין גבייה שלא כדין של כספים מלקוחותיהן קבעה כבוד השופטת ברון כך :

“נראה כי עצם העובדה שלקוחותיהן של החברות הסלולאריות מפקידות בידן אמצעים לחיוב חשבון הבנק או כרטיס האשראי שלהם, מקימה חובת זהירות מצידן של החברות הסלולאריות כלפי הלקוחות כי ינקטו אמצעי זהירות סבירים למניעת גבייה שלא כדין; וכפי שצוין בעניינה של סלקום, כך גם בעניינה של פרטנר - הדברים נכונים שבעתיים שעה שאין חולק כי פרטנר עצמה שילשלה לכיסה חלק מתוך התמורה שנגבתה על ידה מלקוחותיה שלא כדין לכאורה”

בש"א (ת"א) 23305/06 **רוטשילד נ' פרטנר תקשורת**, פסקה 20 (16.3.2009)

48. המשיבות אינן יכולות אפוא לחלוק על כך שהן חבות חובת זהירות כלפי לקוחותיהן; חובת זהירות שתוכנה, בין היתר, הינו להימנע מגביית יתר. בוודאי כך כאשר לא מדובר בגביית יתר זעירה וחלקית, אלא בגבייה שכל כולה ביתר.

49. הלכה היא שיסודותיה של עילת הרשלנות הם (1) חובת זהירות מושגית וקונקרטית; (2) התרשלות; (3) נזק ו- (4) קשר סיבתי בין ההתרשלות לבין הנזק (ע"א 145/80 **שלמה ועקנין נ' המועצה המקומית, בית שמש**, פ"ד לז(1) 113 (1982)).

50. יסודות אלה מתקיימים במקרה זה: על המשיבות מוטלת חובת זהירות שלא לגבות כספים לשווא מלקוחותיהן; המשיבות יכולות לנקוט אמצעים סבירים על-מנת להימנע מגביית יתר באמצעות יידוע של לקוחותיהן; אין ספק שגביית היתר גורמת ללקוחות לנזק וגם אין ספק שניתן היה למנוע נזק זה באמצעות יידוע הלקוחות (או, לכל הפחות – ניתן היה למזער את הנזק).

#### **ד(5) המשיבות מתעשרות שלא כדין על חשבון לקוחותיה**

51. המשיבות מקבלות מחברי הקבוצה, מדי חודש בחודשו, תשלומים בשיעור ניכר שלא כנגד מתן שירות. מצב דברים זה מקים למבקש ולחברי הקבוצה עילת תביעה מכוח חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979.

52. סעיף 1 לחוק עשיית עושר קובע לאמור:

“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 שוויה”.

53. הסעיף מציב אפוא דרישה משולשת כתנאי לזכאות התובע להשבה: התעשרות, מקור ההתעשרות הינו ב"מזכה" וההתעשרות אינה על פי זכות שבדין (דנ"א 10901/08 **בייזמן השקעות נ' משכן בנק הפועלים למשכנתאות** (17.7.2011)). הלכה היא ששני היסודות הראשונים הם עובדתיים ולכן הם טעונים הוכחה ואילו היסוד השלישי מאפשר לבית המשפט לפתח קטגוריות של התנהגויות פסולות אשר התעשרות מכוחן תחשב לבלתי-צודקת (רע"א 5768/94 **א.ש.י.ר יבוא יצור והפצה נ' פורום אביזרים ומוצרי צריכה**, פ"ד נב(4) 289, 470 (1998)).

54. במקרה זה לא יכול להיות חולק ששני היסודות הראשונים מתקיימים: המשיבות מתעשרות מקבלת תשלומים שלא כנגד מתן שירות וההתעשרות באה להן מלקוחותיה. ואשר ליסוד השלישי: המשיבות מקבלות כספים שלא כנגד מתן שירות, הן מודעות לכך והן אינן נוקטות אמצעים לתיקון המצב. מדובר אפוא בהתנהגות פסולה המצדיקה קביעה שלפיה ההתעשרות הינה שלא כדין. זאת, על אף שמדובר בענייננו במחדל ולא במעשה אקטיבי.

## **ה. התובענה מקיימת אחר דרישות חוק תובענות ייצוגיות והדיון בה על**

### **דרך של תובענה ייצוגית, מתחייב, יעיל והוגן**

55. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות (להלן: "החוק") במשולב עם סעיף 4(א)(1) לחוק מציבים שתי דרישות לאישורה של תובענה כתובענה ייצוגית. **האחת**: שהתביעה תעסוק בנושא המפורט בתוספת השנייה לחוק; **השנייה**: שמבקש האישור יהא "אדם שיש לו עילה בתביעה או בעניין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה". בענייננו שתי הדרישות מתקיימות:

א. התביעה נכנסת בגדרו של פרט אחד לתוספת השנייה.

ב. למבקש קמה עילה אישית בעניין המעורר שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם הקבוצה.

56. להלן יפורטו הדברים.

### **ה(1) התובענה עוסקת בנושא המפורט בתוספת השנייה לחוק**

57. עניינה של התובענה נכנס בגדרו של הפרט הראשון לתוספת השנייה:

"תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו"

58. המשיבות הינן עוסק והמבקשים היו לקוחותיהן. לפיכך, התובענה עונה לדרישה הראשונה המופיעה בחוק.

### **ה(2) למבקשים עילת תביעה אישית נגד המשיבות**

59. העובדות שפורטו לעיל מקימות למבקשים עילת תביעה אישית כנגד המשיבות: שתיהן חייבו (בהתאמה) את המשיבים בחיוב במשך תקופות ממושכות ביותר. יצוין כי המשיבות ידעו על חיוב כפול זה ולכל הפחות יכלו לדעת עליו. שתיהן גם יכלו פשוט לנתק את השירות ולהפסיק את החיוב. הן בחרו להימנע מכך בכוונת-מכוון.

60. סעיף 8(א) לחוק מונה תנאים נוספים לאישורה של תובענה כייצוגית:

(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 עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת;

...

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

61. כפי שיפורט בשורות הבאות, כל התנאים הללו מתקיימים בנסיבות המקרה הנוכחי.

**ה(3) קיימות שאלות מהותיות המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה**

### **שהן תוכרענה בתובענה לטובת הקבוצה**

62. הקבוצה, כפי שבית המשפט הנכבד מתבקש להגדירה בבקשה זו, היא קבוצת לקוחות המשיבות אשר המשיכו לשלם להן תשלומים בעד שירותי גישה לאינטרנט למרות שהמשיבות חדלו לספק להם שירות זה.

63. ברי כי התובענה מעוררת שאלות משותפות לכלל חברי הקבוצה:

א. המסכת העובדתית הרלוונטית לכל אחד מחברי הקבוצה דומה שלא לומר זהה;

ב. סוג הנזק שנגרם לכל חברי הקבוצה עקב פעולה זו הינו זהה: תשלום למשיבה למרות שהם לא קיבלו ממנה כל שירות;

ג. הסעדים המבוקשים משותפים לכלל חברי הקבוצה – השבת התשלומים שהם שילמו למשיבה מבלי שהם קיבלו ממנה כל שירות;

ד. הוראות הדין הרלוונטיות, כפי שפורטו לעיל, חלות ביחסים שבין המשיבות לבין כל אחד מחברי הקבוצה, כך שגם העילות והשאלות המשפטיות, הנובעות מהמסכת העובדתית המשותפת, משותפות לכלל חברי הקבוצה.

64. בענייננו, סוג הנזק (להבדיל משיעורו) שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה – זהה (תשלום ביתר של כספים שלא כנגד מתן שירות). ומכל מקום, לצורך אישורה של תובענה כייצוגית אין דרישת זהות מוחלטת של כל השאלות הטעונות הכרעה, העובדתיות והמשפטיות. די בכך שהשאלות העיקריות, העומדות במוקד הדיון, משותפות לחברי הקבוצה (רע"א 8332/96 שמש נ' דן רייכרט ואח', פ"ד נה(5) 276, 296 (2001); רע"א 4556/94 טצת ואח' נ' זילברשץ, פ"ד מט(5) 774, 788 (1996)).

65. גם התנאי המופיע בסיפא של סעיף 8(א)(1) לחוק מתקיים בענייננו, שכן לאור המסכת העובדתית שנפרשה לעיל, אין ספק כי קיים סיכוי גבוה שבית המשפט יכריע בתובענה לטובת המבקשים וחברי הקבוצה.

66. בעניין זה יש להבהיר כי קודם לחקיקתו של חוק תובענות ייצוגיות נפסק שעל המבקש לאשר תובענה כייצוגית להראות שקמה לו עילה לכאורה (רע"א 6567/97 בזק – החברה הישראלית לתקשורת נ' עיזבון המנוח אליהו גת ז"ל, פ"ד נב(2) 713, 719-720 (1998)). בע"א 2967/95 מגן וקשת נ' טמפו תעשיות בירה, פ"ד נא(2) 312, 327-328 (1997) פסק בית-המשפט (בהקשר של תובענה ייצוגית מכוח חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968) כדלקמן:

"נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינת נטל ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפיו המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובענה, ועליו לשכנע את בית-

המשפט במידת הסבירות הראויה ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד, כי הוא ממלא לכאורה אחר כל דרישות סעיף 54א ולענייננו, שהראשונה בהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54א(א). אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לענין 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. את כל אלה יש למנוע על ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד שני לא יטיל עליו נטל כבד מדי."

67. הנה כי כן, כל שנדרש המבקש להראות על מנת להביא לאישורה של תובענה כייצוגית הוא "אפשרות סבירה" ששאלות מהותיות של עובדה ומשפט תוכרענה לטובת הקבוצה. בעניין זה ברור שאין להעמיד בפני המבקש "דרישות מחמירות מדי, לעניין מידת השכנוע" כלשונו של בית המשפט.

68. בענייננו, המשיבות גובות מקבוצה גדולה של לקוחות תשלומים שלא כנגד מתן שירות. הגבייה מתבצעת למרות שהמשיבות מודעות לכך ולמרות שברור להן לגמרי שהלקוחות ממשיכים לשלם להן עקב חוסר מודעות למצב הדברים שנוצר. המשיבות מפרות את חובותיהן כלפי הקבוצה בכך שהן לא נוקטות אמצעים אפקטיביים על-מנת למנוע את התשלום המיותר הזה. בשים לב לכך, ברור כי קיימת "אפשרות סבירה", ואף יותר מכך, שהשאלות שבמחלוקת תוכרענה לטובת הקבוצה. לכן, גם תנאי זה מתקיים בענייננו.

#### **ה(4) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין**

69. כפי שנאמר לעיל, ברור מנסיבות העניין שתביעתו האישית של כל אחד מחברי הקבוצה מבוססת על עילות זהות ומעוררת שאלות מהותיות משותפות של חוק ועובדה. זאת ועוד, סוג הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה זהה או דומה מאוד.

70. אמנם אין למבקש מידע מדויק על אודות מספרם של חברי הקבוצה, אולם נעלה מספק כי מדובר בקבוצה גדולה: מספר הלקוחות של המשיבות אינו זניח ובהחלט ייתכן שחלק לא מבוטל מהם מצא עצמו משלם לה כספים רבים גם לאחר שהתקשר עם ספקית אחרת למתן שירותי אינטרנט.

71. בשים לב לזהות בשאלות העובדתיות והמשפטיות ובהתחשב בגודלה המשוער של הקבוצה יעיל יותר לנהל את התובענה דנא בדרך של תובענה ייצוגית. ניהול הדיון בדרך זו יביא לחסכון בכסף ובזמן שיפוטי יקר.

#### **ה(5) עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת**

72. המבקשים מוכן להשקיע מזמנו, מכספו וממרצו לשם ניהול תובענה זו, לטובת כלל חברי הקבוצה. האינטרסים של המבקשים זהים לאינטרסים של הקבוצה כולה, דבר שיבטיח כי התביעה תנוהל בדרך הולמת לטובת כלל חברי הקבוצה.

73. כמו כן, באי-כוחם של המבקשים הינם עורכי דין מנוסים, בעלי ותק וניסיון רב והם מאמינים כי ביכולתם לנהל הליך זה באופן הולם וראוי, הכל כפי שמתחייב מנסיבות העניין.

## ה(6) עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב

74. התביעה מושא בקשה זו, מוגשת בתום לב וממניעים כשרים. מטרת התביעה היא לתקן את העוול שנעשה למבקש כמו גם לשאר חברי הקבוצה, ולהשיב להם את התשלומים שנגבו מהם ביתר.
75. המבקשים מאמינים בכנות ובלב שלם כי סיכויי התביעה להתקבל הם גדולים.
76. משכך, המבקשים ובא כוחם ייצגו וינהלו את התביעה בתום לב ולטובת כלל חברי הקבוצה.

### ו. הנזק, הסעד המבוקש וגודלה של הקבוצה

77. הנזק שנגרם לחברי הקבוצה מתבטא בתשלום מיותר שלא כנגד מתן שירות.
78. מאחר שמדובר בנוזקים אישיים אשר נגרמו לכל אחד מחברי הקבוצה, הרי שאין בידי המבקשים אפשרות להעריך את הנזק המצרפי שנגרם לכל חברי הקבוצה. הנזק האישי שנגרם לכל אחד מהמבקשים הוא כמפורט לעיל.
79. על היקף גביית היתר המצרפי ועל גודלה של הקבוצה ניתן ללמוד ממכתב הזימון לשימוע שהוציא משרד התקשורת (נספח 11 לעיל):

”למשרד התקשורת (“המשרד”) מגיעות פניות של צרכנים שהתברר להם בדיעבד כי הם משלמים לשני ספקי ISP עקב אי-ניתוק מספק ISP בעת מעבר”<sup>7</sup>  
ובהערה 7 נכתב כך:

”נציין כי בשל העובדה ששירות ISP אינו קשור לנקודת קצה ספציפית, ההסתברות לחיוב כפול בשירות זה גבוהה באופן משמעותי מבשירות תשתית, פניות אלה הובילו את המשרד אף לפרסם ביום 10.9.2020 מתווה שבו מתבקשים בעלי הרישיונות לבצע אסדרה עצמית על מנת להפחית את כמות המנויים שמשלמים לשני בעלי רישיון על אותו שירות”

80. בהמשך לדברים אלה ציין משרד התקשורת בהמשך מסמך הזימון לשימוע (נספח 11 לעיל) שקיימות אינדיקציות לתשלום ביתר של כ-170 אלף מנויים:

#### המצב כיום

בינואר 2020 היו בישראל כ-2.5 מיליון חיבורים לאינטרנט מהיר, בהתפלגות כדלקמן:

תצורה אחודה (שוק סיטונאי, תשתית עצמאית)	תצורה מפוצלת (תשתית + ספק)	תצורה למחצה	אחודה	סה"כ (בקירוב)
773,500	1,000,000	696,000		2,496,000

בעוד שנתונים אלה מציגים את סך חיבורי תשתית האינטרנט (לרשות בזק, הוט, והחברות המציעות שירותים על גבי סיב אופטי) בתצורות השונות הרי שסך מינויי הגישה לאינטרנט בתצורות השונות גבוה בכ-170 אלף מנויים ומצביע על כפילות באספקת שירותי הגישה לאינטרנט הנובע במישרין מהפיצול בין התשתית לספק (היינו, במקום שהמנוי ישלם פעם אחת לתשתית ופעם אחת לספק יש מנויים שמשלמים למשל לשני ספקים שונים על אף שהם משתמשים בפועל בשירותיו של ספק אחד). אם נייחס לכל אחד ממנויים אלה הוצאה עודפת של כ-25 נה לחודש עבור השירות הכפול (הנחה שמרנית למדי) הרי שפיצול השירות גורם להפסד ישיר לצרכנים של כ-50 מיליון נה בשנה רק בשל ספציפית זו הנובעת מפיצול השירות".

81. על יסוד ההנחה השמרנית הנ"ל ניתן להניח ששיעור גביית היתר מכלל הצרכנים עמד על 350 מיליון ש"ח. אם נניח שחלקן של המשיבות בשוק אספקת שירותי האינטרנט יחדיו עומד על 33% אזי הן גבו במהלך שבע השנים שקדמו להגשת בקשה זו סך של כ-117 מיליון ש"ח מבלי ליתן לצרכנים כל שירות. למניעת כל ספק מובהר כי מדובר בהערכה גרידא וכי המבקשים שומרים על זכותם לתקן הערכה זו לאחר הליך של גילוי מסמכים ותשובה לשאלונים.

82. אין אפוא ספק שקבוצת המעוניינים בבקשה זו גדולה מספיק לצורך אישור הגשתה של תובענה ייצוגית וכי הנזק המצרפי הוא בשיעור ניכר.

83. לסיכום, בית המשפט הנכבד מתבקש להורות כדלקמן (באופן מצטבר או חלופי לפי העניין):

- א. לאשר למבקשים להגיש תובענה ייצוגית בשם כלל חברי הקבוצה.
- ב. להגדיר את הקבוצה המיוצגת לצורכי התובענה הייצוגית כמפורט לעיל או באופן אחר כלשהו לפי שיקול דעתו של בית-המשפט הנכבד.
- ג. ליתן הוראות בדבר אופן פרסום ההחלטה בבקשה זו לכשתתקבל, לקבוע את נוסחה ולחייב את המשיב בהוצאות פרסומה.
- ד. להורות על עריכת חקירה או חשבון, תוך שימוש בספרי המשיבות, לצורך גילוי מלוא הפרטים, לרבות סכומי הכסף שניגבו מכלל חברי הקבוצה.
- ה. להורות למשיבות לנקוט מכאן ואילך אמצעים סבירים, אפקטיביים ומידיים על-מנת למנוע חיוב ביתר של לקוחות שחדלו לקבל מהן שירות.
- ו. להורות למשיבות להשיב לכל חברי הקבוצה את התשלומים שהן גבו מהם שלא כנגד מתן שירות וכן להורות שההשבה תיעשה בצירוף הפרשי הצמדה וריבית ובאותו אמצעי תשלום שהתמורה שולמה באמצעותו למשיבות.
- ז. לחייב את המשיבות בתשלום גמול למבקשים, בגין הגשת התביעה כתובענה ייצוגית, מכוח הוראת חוק תובענות ייצוגיות.
- ח. לאשר לב"כ המבקשים, שינהלו את התביעה, לקבל שכר טרחת עו"ד בשיעור שייקבע ע"י בית המשפט הנכבד.
- ט. לפסוק למבקשים גמול בגין הגשת התביעה.

י. ליתן למבקשים ולקבוצה המיוצגת כל סעד נכון וצודק בנסיבות העניין לפי שיקול דעתו של בית המשפט הנכבד.

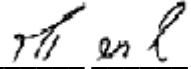
## סוף דבר

84. התובענה דנא עוסקת במצב דברים העלול להיווצר עקב העובדה שמיליוני לקוחות מוסרים ללקוחות פרטי כרטיס אשראי. לקוחות רבים אינם עוקבים אחר פירוט כרטיסי האשראי שלהם וכתוצאה מכך הם כלל אינם מודעים לאפשרות שהם מחויבים בתשלום למשיבות שלא כנגד מתן שירות. יתר על כן, אפילו במצבים פתולוגיים (פטירה; כניסה למצב סיעודי; מחלה קשה) ייתכן שאין מי שיטפל בסיום ההתקשרות עם המשיבות.

85. המשיבות מודעות לכך שקיימת קבוצה גדולה מאוד של לקוחות המשלמת להן כספים שלא כנגד מתן שירות. חובת תום הלב וחובות נוספות מחייבת אותן שלא לשקוט על השמרים ולמנוע את המצב המתואר בבקשה זו.

86. אשר על כן יתבקש בית המשפט הנכבד לקבל את הבקשה, לאשר הגשתה של תובענה ייצוגית ולחייב את המשיבות בתשלום הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד גם בגין הגשתה של בקשה זו.

11.1.2020

  
ד"ר שחר ולר, עו"ד

באי כוח המבקשים

  
פרופ' עינור דקל, עו"ד