



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

3/11/2010

בפני כב' השופטת ד"ר דרורה פלפל / ס. נשיאה

בעניין:

1. Myrna Mandap
 2. Cristina Garcia
 3. Ludy Despuig
 4. Jonald Rapayrapay
 5. Arlene Bueno
 6. Joiada Morante
 7. Elisa Ramos
 8. Sabitri Sangroula
 9. Silwal Prayas
 10. Phimchariya Narat
- כולם ע"י ב"כ עו"ד מ. בד' ועו"ד ר. לדרמן
11. ארפית פרומשן
- ע"י ב"כ עו"ד ד. שמואלי ועו"ד א. לנדאו

המבקשים

נגד

1. 014 בזק בינלאומי בע"מ
- ע"י ב"כ עו"ד א. בליזובסקי ועו"ד א. פלינט

2. נטוויז'ן 013 ברק בע"מ
- ע"י ב"כ עו"ד צ. אגמון, עו"ד א. גולומב-פלנר ועו"ד ה. פלג

3. 012 סמייל תקשורת בע"מ
- ע"י ב"כ עו"ד ב. טל, עו"ד ח. טל בלינסון ועו"ד ש. רפפורט

המשיבות

החלטה

א. מהות הבקשה

זוהי בקשה לאישור תובענה ייצוגית בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק"), כנגד חברות התקשורת המשיבות, בטענה לחיוב-יתר עבור שיחות טלפון בינלאומיות שבוצעו באמצעות כרטיסי-החיוג שמשווקות המשיבות.



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

ב. עובדות רלוונטיות

המשיבות משווקות כרטיסי חיוג בינלאומיים המיועדים באופן ייחודי לאוכלוסיית העובדים הזרים מהפיליפינים, מנפאל ומתאילנד. בעת רכישת כרטיס החיוג, מוצג לרוכש, על-ידי המפיצים שמוכרים את כרטיסי המשיבות, משך זמן השיחות האפשרי למדינת היעד. בנוסף מוצג זמן השיחות שניתן לבצע באמצעות כרטיסי החיוג גם בפרסומים אחרים של המשיבות (ר' נספחים ב'1-2 לתצהירי המבקשים 8-9). כרטיסים אלה מאפשרים חיוג למרכזייה הבינלאומית של אחת המשיבות, ולאחר הקלדת קוד סודי – אשר מגורד על-גב הכרטיס – ניתן לחייג למדינת היעד. עם הקלדת הקוד, מקבל המתקשר מידע באמצעות מענה קולי, שם נמסר לו משך זמן השיחות שיוכל לבצע למדינת היעד באמצעות הכרטיס. בהמשך, בחיוג באמצעות הכרטיסים, מודיע המענה הקולי על האפשרות לזכות בדקות שיחה כבונוס – חינם – אם תתבצע שיחה במשך למעלה מזמן מינימאלי מסוים. בסיום השיחה, אם בוחר המתקשר לבצע שיחה נוספת, מודיע לו המענה הקולי על מספר הדקות שנותרו לו לשוחח באמצעות הכרטיס.

המבקשים, כולם, הינם עובדים זרים בישראל, השוהים כאן ומועסקים במגוון עבודות סיעודיות, ואשר הותירו את משפחותיהם במדינות מוצאם. המבקשים 1-7 הינם אזרחי מדינת הפיליפינים, המתקשרים למשפחותיהם שנותרו בפיליפינים באמצעות כרטיסי החיוג של המשיבות 1-3. המבקשים 8-9 הינם אזרחי מדינת נפאל, המתקשרים באמצעות כרטיסי המשיבה 1. המבקשים 10-11 הינם אזרחי מדינת תאילנד, המתקשרים באמצעות כרטיסי המשיבות 1 ו-2.

עמדת המבקשים

התביעה, והבקשה להכרה בה כייצוגית, מתייחסת לשלוש קבוצות מייצגות של תובעים:

1. רוכשי כרטיסי החיוג הבינלאומיים המיועדים לשיחות למדינת הפיליפינים (רשימת הכרטיסים מופיעה בנספח א' לסיכומי המבקשים);



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

2. רוכשי כרטיסי החיוג הבינלאומיים המיועדים לשיחות למדינת נפאל (רשימת הכרטיסים מופיעה בנספח ב' לסיכומי המבקשים);
3. רוכשי כרטיסי החיוג הבינלאומיים המיועדים לשיחות למדינת תאילנד (רשימת הכרטיסים מופיעה בנספח ג' לסיכומי המבקשים).

על-אף החלוקה לקבוצות – טענות חברי שלוש הקבוצות זהות, כאשר טענות כל קבוצה מתייחסות לכרטיסי החיוג הרלוונטיים לה.

לטענת המבקשים, המידע בנוגע לכרטיסי החיוג – הן לגבי זמני השיחות האפשריים והן לגבי דקות הבונוס – אינו מדויק ואף מטעה, וכתוצאה מכך גובות המשיבות, באופן שיטתי ושלא כדין, סכומים מצטברים אדירים, על-חשבון המבקשים וחברי הקבוצות בשמן הוגשה התובענה.

ראשית, טוענים המבקשים, כי משך הזמן בו ניתן לעשות שימוש בפועל בכל כרטיסי החיוג הנכללים בתביעה, נמוך בממוצע בכמחצית מן הזמן המוצג בפני רוכשי הכרטיסים – הן בפרסומים לפני ובעת רכישת הכרטיסים, והן באמצעות המענה הקולי בתכוף לפני ביצוע השיחה.

שנית, לטענת המבקשים, גם ביחס לדקות הבונוס לא מתממשת ההבטחה שבמענה הקולי – למתן דקות נוספות בעת ביצוע שיחה רציפה מעבר למשך זמן מינימאלי. המבקשים הגישו ראיות לכך שכאשר מבוצעת שיחה רציפה, אף מעבר למשך הזמן המינימאלי שמגדיר המענה הקולי בתחילת השיחה לשם זכאות לקבלת דקות בונוס, מופחת מהקרדיט שבכרטיס משך השיחה שבוצעה במלואו, ולעתים מופחת זמן רב יותר. יתרה מכך, חלק ניכר מהשיחות מתנתקות מעצמן עוד בטרם מספיקים המתקשרים להשלים את פרק הזמן המינימאלי הדרוש לשם קבלת הבונוס.

שלישית, המבקשים טוענים כי גם כאשר מבוצע ניסיון התקשרות שלא נענה על-ידי הנמען במדינת היעד, מופחת מהקרדיט שבכרטיס משך זמן ההמתנה (בעת שמושמע צליל ההמתנה) ואף מעבר לכך.

רביעית, לטענת המבקשים נגרמת להם הטעיה נוספת כתוצאה מכך שעל-גבי הכרטיסים מופיע ציון של "יחידות חיוג" ולא של דקות שיחה. זאת, לטענת המבקשים, כיוון שאין כל דרך לדעת מה מייצגת כל "יחידת חיוג", ומכיוון שאין אחידות ביחס שבין מספר יחידות החיוג המצוינות על-גבי הכרטיסים השונים למספר הדקות שבאותם הכרטיסים.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

בשל כל אלה, תובעים המבקשים את השבת הכספים שנגבו מהם שלא כדין – תוך הטעיה, והפרת איסור ההטעיה שבסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 – במשך שבע השנים שקדמו להגשת התביעה, וכן את הסכומים שממשיכות המשיבות לגבות במהלך ניהולה של תביעה זו.

לטענת המבקשים, וכפועל יוצא של ההטעיה, עוולו המשיבות כלפיהם גם בהפרת חוזה ובהפרת חובה חקוקה.

כך, המבקשים טוענים להפרת החוזה בין רוכשי הכרטיסים למשיבות, בכך שהמשיבות הפרו את ההבטחות והמחויבויות הגלומות במצגים שהציגו – בפרסומיהן, במידע שניתן על-ידי המשווקים מטעמן, ובאמצעות המענה הקולי.

כמו כן, טוענים המבקשים להפרת חובה חקוקה מצד המשיבות, בכך שפעלו בדרך שעולה כדי עוולת התרמית לפי פקודת הנזיקין, ולחלופין ברשלנות (בהתאם להחלטת מיום 6.9.2009 – טענות הפרת חובה חקוקה, תרמית ורשלנות, תיטענה רק ביחס לכרטיסי החיוג לתאילנד).

בנוסף, המבקשים טוענים להסדר כובל בין המשיבות, שבא לידי ביטוי בהעלאת תעריפי השיחות באמצעות כרטיסי החיוג באופן אחיד, מתואם וסימולטני, ובשיווק של כרטיסים חדשים הדומים מאוד זה לזה בצורתם ובצבעיהם. כל זאת, תוך ניצול לרעה של כוחן המונופוליסטי של המשיבות בתחום השיחות הבינלאומיות ובניגוד להוראות חוק ההגבלים העסקיים. גם בגין עילה זו תובעים המבקשים את השבת הכספים שנגבו מהם ביתר.

עמדת המשיבות

המשיבות אינן מתכחשות לראיות העובדתיות, לפיהן מופחתות דקות השיחה כנטען. עם זאת, לשיטת המשיבות, המידע שניתן – הן בפרסומים השונים והן במענה הקולי – לגבי משך השיחות האפשרי באמצעות הכרטיסים, מתייחס למשך הזמן הניתן בניצול המירבי של הכרטיס, כלומר – כולל כל הבונוסים ושימוש אופטימאלי בכרטיס. לטענת המשיבות, זוהי הפרשנות המתבקשת וההגיונית היחידה למידע שניתן, ולפיכך אין במידע כל הטעיה.

המשיבות טוענות כי מעצם העובדה שמהקרדיט שבכרטיסים מופחתות יותר דקות מאשר משך השיחות שנעשו בפועל, אין ללמוד כי נעשתה גזילה שלא כדין, אלא יש להסיק מכך את המסקנה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

ההגיונית היחידה, והיא – שהמידע שניתן מתייחס למשך הזמן המכסימלי האפשרי, ושימוש פחות מאופטימאלי הוא הגורם לחיוב-היתר לכאורה, שלמעשה אינו חיוב-יתר כלל וכלל. לחיזוק טענתן מצביעות המשיבות על כך שעל-גבי כל אחד מהכרטיסים מצוין מספר טלפון לשירות לקוחות. לשיטתן, אין זה הגיוני שהמבקשים רכשו אלפי כרטיסים בטרם פנו, ולו פעם אחת, למרכז שירות הלקוחות, על-מנת לקבל הסבר מפורט לגבי דרך החיוב בכרטיס, ולפיכך יש לראות בדרך פעולה זו כחוסר תום-לב מצד המבקשים.

נוסף על כך, המשיבות טוענות כי הן אינן אחראיות לפרסומים השונים, שכן אלה נעשים על-ידי משווקי הכרטיסים ולא על-ידיהן.

המשיבות טענו כי הכרטיסים מיוצרים, מעוצבים ומוגדרים עבור המשווקים בלבד, והם אלה שמחליטים בכל הנוגע לגודל "החבילה" שבכל כרטיס, ואף לגבי הכיתוב שעל-גבי הכרטיסים. לדברי המשיבות, המשווקים הם שפונים ומגדירים להן את התנאים שיכללו בכל קוד שבכוונתם לשווק, והם שמחליטים כיצד יעוצב הכרטיס עליו יוטבע הקוד. הם גם שקובעים את מחיר הקוד לצרכן הסופי – ורווחי המשיבות אינם משתנים בהתאם למחיר השירות לצרכן הסופי. לטענת המשיבות, תפקידן מסתכם באספקה של קודי-גישה (אותם מטביעים המשווקים על-גבי הכרטיסים) ובאישור העיצוב של הכרטיסים, לטענתן – בעיקר בכדי למנוע עיצוב בלתי מכובד, כגון שימוש בעירום.

עוד טוענות המשיבות כי הן אינן מפרסמות את כרטיסי החיג, וכל פרסום בנוגע לכרטיסים אלה מקורו במשווקים העצמאיים בלבד. לפיכך, טוענות המשיבות כי הן אינן אחראיות להטעיה שבפרסום, אם הטעיה כזו אכן קיימת.

המשיבות מוסיפות וטוענות כי המבקשים לא הוכיחו שנגרם להם נזק כלשהו עקב ההטעיה הנטענת. זאת, בעיקר מכיוון שהיות שתעריפי השיחות באמצעות כרטיסי החיג הינם הנמוכים ביותר בשוק, הרי שאף אם היו מודעים לדרך החיוב – לא היו משנים את התנהגותם והיו ממשיכים להשתמש בכרטיסי החיג.

באשר לטענות המבקשים בדבר הסדר כובל – המשיבות דוחות טענות אלה, תוך שהן מכחישות כל קשר ביניהן. בנוסף, טוענות המשיבות כי הטענות שהופנו כנגדן נטענו בעלמא, מבלי שהמבקשים ביססו או הוכיחו קיומן של ראיות התומכות בטענותיהם, ולפיכך יש לדחותן על הסף.



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

ג. הפלוגתאות בין הצדדים

מכתבי הטענות והראיות עלו הפלוגתאות הבאות בין הצדדים :

- האם קיימת יריבות ישירה בין הצדדים?
- האם גרמו המשיבות להטעיית צרכנים?
- האם נגרם למבקשים נזק?
- האם נקשרו המשיבות בהסדר כובל?
- האם ראויה התובענה להתנהל כתובענה ייצוגית?

ד. האם קיימת יריבות ישירה בין הצדדים?

אין ממש בטענת המשיבות להיעדר יריבות ישירה בין הצדדים ולהיעדר אחריות מצידן לכרטיסי החיוג.
איני מקבלת את התנערותן של המשיבות מאחריות למוצר שעליו מוטבע הלוגו של החברה, שמיוצר בידיעתן ובשיתופן המלא – אף אם לפי דרישת המשווקים ולא דרישתן שלהן, ואשר מאפשר לקבל שירות שניתן על-ידי המשיבות.
המשיבות הצהירו כי הכרטיסים מיוצרים על-פי דרישת המשווקים ועבורם – והם המגדירים למשיבות את תוכן כל כרטיס ועיצובו.
עם זאת, המשיבות לא הכחישו כי הן שותפות לייצור וכי תוכנם של הכרטיסים ידוע להן.
וכך כתבה המשיבה 3 בסעיף 17 לסיכומיה :

"תכנון הכרטיס וקביעת תכונותיו נעשים בשיתוף ובתיאום עם המשווק..."

מכאן, שהמשיבות שותפות גם הן, כמו המשווקים, בתכנון הכרטיס ובקביעת תכונותיו.
המשיבות אף הצהירו כי עיצוב הכרטיסים נעשה בפיקוחן.
משכך אין לקבל את טענתן כי אינן אחראיות למידע המוטבע על-גבי הכרטיסים ולתוכנם.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

מישור נוסף לטענת היעדר יריבות בין הצדדים מקורו בטענת המשיבות לפיה אין הן מפרסמות את הכרטיסים, או פרטים לגביהם, ולכן ההטעיה – ככל שזו נטענת לגבי מצגים שהוצגו לרוכשי הכרטיסים בטרם הרכישה – אינה מבוצעת על-ידם, אלא על-ידי המשווקים.

גם טענה זו יש לדחות.

כאמור, המשיבות מודעות לתוכן הכרטיסים, למידע המוטבע עליהם, וככלל – לכל המידע הנמסר לרוכש הכרטיסים. זאת ניתן ללמוד גם מכך שמידע הנמסר לרוכש הכרטיסים בטרם הרכישה זהה למידע שנמסר באמצעות המענה הקולי של המשיבות בעת שרוכש הכרטיס מתקשר לראשונה (כפי שיפורט בהמשך, בפרק העוסק בהטעיה בטרם רכישת הכרטיסים).

המבקשים לא טענו כי קיימת הטעיה והיעדר התאמה בין מספר הדקות שמציין מוכר הכרטיסים לבין מספר הדקות שמציין התקליט. לא בכך טמונה ההטעיה.

מכאן, שהמידע שנמסר לרוכשים על-ידי המשווקים היה ידוע למשיבות, הפרסום נעשה בידיעתן ובשיתופן – תוך תיאום מלא איתן, ולכן המשיבות אינן יכולות להתכחש גם לפרסומים לגבי מוצריהן.

ומכאן גם הקשר הישיר שבין המבקשים לבין המשיבות.

ה. האם גרמו המשיבות להטעיית צרכנים?

המבקשים טוענים לעילת תביעה של הטעיה וניצול מצוקת הצרכן, ובכלל זה הטעיה בפרסומים ובאריזה, בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן.

ראשית – איני מקבלת את טענתן של המשיבות, לפיה האפשרות ההגיונית היחידה להבין את המידע שניתן לגבי משך השיחות האפשריות היא שמדובר במשך הזמן המכסימאלי.

זאת, כיוון שהאפשרות להבין את המידע כאילו הוא מתייחס לזמן הנרכש "נטו" – כלומר ללא תוספת הבונוס – הינה לכל הפחות הגיונית באותה המידה.

יתרה מכך, וכפי שידון להלן בפרוטרוט, במידע המוטבע על חלק מהכרטיסים ובכל שלושת המענים הקוליים של שלוש המשיבות, מצוינות במפורש המילים "**בונוס**" ו"**חינם**" (ובמקור: "**BONUS**"),

"**FREE**"). מנוסח כזה – הפירוש הטבעי וההגיוני יותר הוא כי הדבר ניתן בנוסף למוצר הנרכש "נטו"

– המוצר המפורסם, ולא כטענת המשיבות, שהרי אחרת לא מדובר בבונוס או במתנה הניתנת בחינם.



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

לכך נוסף את ההלכה הידועה, שחוזים יש לפרש לרעת המנסח. במקרה שלנו, המדובר בחוזה שירות שנוסח בשיתוף המשיבות והיה באחריותן, ולכן כל מקרה של "עמימות" לשונית יפורש לרעתן.

שנית – לצורך קיומה של עילת תביעה בגין הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן הסתפק המחוקק בדרישה שהעוסק יעשה – במעשה או במחדל, לרבות לאחר ההתקשרות בעסקה – מעשה ש"עלול להטעות" צרכן. זאת, בשונה מההטעיה בה עוסק חוק החוזים, התשל"ג-1973, לפיה נדרש שהצד הטוען להטעיה אכן טעה, ובשל טעותו התקשר בחוזה.

עם זאת, לעניין סעד של פיצויים – כבעניינו – או סעד של ביטול העסקה, נפסק כי יש להצביע על קיומה של הטעיה בפועל, קרי – על קשר סיבתי בין המצג הכוזב לבין הטעות וההתקשרות בעסקה [ר' אורנה דויטש **מעמד הצרכן במשפט** 391-392 (2002); רע"א 2837/98 **ארד נ' בזק**, פ"ד נד(1) 600, 607 (2000); ע"א 1977/97 **ברזני נ' בזק**, פ"ד נה(4) 584 (2001)].

לפיכך, לצורך הסתמכות על עילת ההטעיה, על המבקשים להוכיח כי הוצג בפניהם מצג שקרי, הם הסתמכו על מצג זה, הולכו שולל, ונגרם להם נזק כספי.

אקדים ואציין כי פועל יוצא של הטעיה עשוי להיות גם הפרת חוזה ו/או הפרת חובה חקוקה. עם זאת – העילות לניהול תובענה כייצוגית מנויות – ברשימה סגורה – בתוספת השנייה לחוק. רשימה זו אינה כוללת את עילות הפרת חוזה והפרת חובה חקוקה. לפיכך, במסגרת ניהול ההליך כתובענה ייצוגית – ובכלל זאת, במסגרת בקשה זו – לא ניתן לתבוע בגין עילות אלו, ולכן לא אדון בהן.

בעניינו, ייתכן שניתן לחלק את ההטעיה להטעיה טרום חוזית ולהטעיה לאחר כריתת החוזה:

1. ההטעיה הטרום חוזית, שאירעה בטרם הרכישה, היא הטעיה בפרסומים השונים, ובכלל זה במידע שנמסר על-ידי המשווקים, וכן במידע המוטבע על-גבי הכרטיס;
2. ההטעיה הפוסט חוזית הייתה בעת החיוג – הטעיה במידע שנמסר באמצעות התקליט;
3. והטעיה-לכאורה נוספת – לאחר מספר רכישות, כאשר כבר ידוע לרוכשי הכרטיסים כי המידע שנמסר להם לגבי משך השיחות שניתן להשתמש בכרטיס אינו אמין – האם עדיין מתקיימת הטעיה?



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

המידע שניתן עובר לרכישה

מבין כל תצהירי המבקשים – רק תצהירו של המבקש 10 מתייחס למידע הנמסר לרוכשי הכרטיסים בטרם רכישת הכרטיס – ובאופן כללי ביותר. שאר המבקשים מתייחסים בתצהיריהם למידע הנמסר באמצעות התקליט – דבר המתרחש, כמובן, לאחר רכישת כרטיס החיוג. וכך הצהיר המבקש 10:

"When we purchase those cards we are informed by the defendants, by the distributors and by automatic recorded message when we use the card, on the possible time of conversation we can make on each of the above cards."

גם מר אליהו שרביט מתייחס בתצהירו, אף הוא באופן כללי ביותר, למידע הנמסר לרוכשי הכרטיסים בטרם הרכישה. וכך בתצהירו:

"בעת רכישת כרטיס החיוג מוצג לרוכש על ידי המפיצים שמוכרים את כרטיסי המשיבות משך זמן השיחות האפשרי למדינת היעד תוך שימוש בו..."

ה"תיאור" של מסירת המידע כללי, והמבקשים אינם מפרטים בתצהיריהם כיצד מוצג לרוכש מידע זה על-ידי המפיצים. עם זאת, ניתן ללמוד על מצגים אלה הן מהמידע המוטבע על-גבי הכרטיסים והן מהפרסומים השונים. לגבי המידע המוטבע על-גבי הכרטיסים: המשותף לכל הכרטיסים הוא בכך שעל-גביהם מצוינים מספרי יחידות – לא כמות דקות שיחה. על-גבי חלק מהכרטיסים הוטבע הכיתוב:

"Buy 275 units get 75 units free"

[נספח א'3 לתצהירי המבקשים 1-2, 4-6]

או

"Buy 500 units get 150 units free"

[נספח א'8 לתצהירי המבקשים 1-7]



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

או

"Buy 300 Units and GET 75 Units FREE"

[נספח א' לתצהירי המבקשים 7-1 – ההדגשה במקור – ד.פ.]

על-גבי חלק מהכרטיסים נושא "היחידות החופשיות" לא נזכר, אבל הוא נזכר במענה הקולי אליו מופנה רוכש הכרטיס, לצורך החיוג לארצו.

כל אדם סביר יפרש כיתוב זה כך שמי שקונה X יחידות (ומהי יחידה, ניתן לראות בעלון הפרסום, ועל-כך להלן) – יקבל בנוסף Y יחידות שמצוינות על-גבי הכרטיס. הכרטיס אינו מתנה כל תנאי לצורך הפעלת הבונוס, למעט רכישתו. מסקירת מלל הכרטיסים ניתן ללמוד כי אין אחידות בין מספר היחידות שבכרטיס ל"תרגומן" למספר דקות שיחה.

נמצא, איפוא, כי לא ניתן ללמוד מציון היחידות על-גבי הכרטיסים מהי כמות דקות השיחה. בעצם ציון היחידות על-גבי הכרטיסים, מבלי שתהא להן משמעות כלשהי, יש משום אפשרות של הולכת שולל של רוכשי הכרטיסים לחשוב כי המספרים מציינים דקות שיחה או נתון קבוע אחר, ובכל מקרה יש בציון היחידות – מבלי שתהא להן משמעות ממשית עבור המתקשרים – משום מעשה ש"עלול להטעות" את הצרכנים, אם לא לווה לכך מתן מידע נוסף.

המידע לגבי כמות דקות השיחה הנרכשות נמסר לרוכשים בדרך אחרת – שאינה באמצעות הטבעה על-גבי הכרטיסים.

המבקשים הגישו ראיות לדרכים בהן מוצג המידע בדבר כמות דקות השיחה הנרכשות, בצורה של עלונים פרסומיים של כרטיסי החיוג. עלונים אלה מציגים את כמות דקות השיחה ליעדים השונים. שתי דוגמאות לעלונים אלה הם נספח ב'1 לתצהירי המבקשים 7-1 – עלון פרסומי של כרטיס MAXIMUM של המשיבה 3; ונספח ב'2 לתצהירי המבקשים 7-1 – עלון פרסומי של כרטיס KABAYAN של המשיבה 1 (גם נספח ב'2 לתצהירי המבקשים 8-9).

השוואת הנתונים בעלוני הפרסום מצביעה על התאמה בין המידע הנמסר בהם למידע הנמסר בתקליט. כך, לדוגמא, העלון הפרסומי של כרטיס KABAYAN, של המשיבה 1, ובו 1200 יחידות,



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

מציין כי ניתן להתקשר באמצעותו במשך 69 דקות לפיליפינים ו-48 דקות לנפאל. נתונים אלה מתאימים גם למידע הניתן בתקליט בעת ביצוע ההתקשרות הראשונה באמצעות הכרטיס – 69 דקות ו-5 שניות לפיליפינים (ר' ההקלטה בנספח ד'1 לתצהיר המבקשת 2) ו-48 דקות ו-7 שניות לנפאל (ר' ההקלטה בנספח ג'3 לתצהיר המבקש/ת 8).

לאחר שהובררה לנו מהות המידע, השאלה היא: האם מידע זה הינו מוטעה?

התשובה לכך הינה חיובית:

לא ברור מה זה יחידות שיחה;

אין נוסחה של תרגום היחידות למספר הדקות, לפי מידע שנמסר בעלון;

תמחור דקות השיחה כלל את ה"בונוס" ו"שיחות החינם", דבר שהינו מנוגד לכל פרשנות ראויה;

במילים אחרות: לא היה כל בונוס, ולא היו כל שיחות חינם, ובכך צומצם משך השיחות עליו הוצהר בעלון.

מידע קולי בעת החיוג

נוסח המענה הקולי של כל משיבה שונה זה מזה, אך זהה לגבי כל הכרטיסים של אותה המשיבה. כך, נוסח המענה הקולי של המשיבה 1, שנדגם מנספח ג'1 לתצהיר המבקש/ת 8 – כרטיס LocoLoco, 260 יחידות במקרה זה, הוקלטה התקשרות לנפאל (צילום הכרטיס – ר' נספח א'1 לתצהיר המבקש/ת 8; עלון פרסומי של הכרטיס – ר' נספח ב'1 לתצהיר המבקש/ת 8); נוסח זה נמסר במענה לכרטיס KABAYAN, 1200 יחידות, שבנספח ד'1 לתצהיר המבקשת 2 הוקלטה שיחתה לפיליפינים (צילום כרטיס זה – ר' נספח א'7 לתצהירה; צילום עלון פרסומי של הכרטיס – ר' נספח ב'2 לתצהיר המבקש/ת 8). הנוסח הוא:

"Special offer for a continuance call XX minutes and you receive for the same call X minutes BONUS.

You have XX minutes and XX seconds based on the number you have dialed."

[ההדגשה שלי – ד.פ.].



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

נוסח המענה הקולי של המשיבה 2, שנדגם מנספח ה' לתצהיר המבקשת 3 (כרטיס HOME CARD PHILIPPINES, 700 יחידות. הוקלטה שיחה לפיליפינים) הוא :

"Special offer:

For every XX minutes you talk straight through you get X minutes FREE.

You have XX minutes and XX seconds for the required destination."

[ההדגשה שלי – ד.פ.].

נוסח המענה הקולי של המשיבה 3, שנדגם מנספח ז' לתצהיר המבקשת 5 (כרטיס BEST DEAL TO CALL PHILIPPINES, 500 יחידות. צילום הכרטיס – ר' נספח ב'3 לתצהיר המבקשת 5. הוקלטה שיחה לפיליפינים) הוא :

"012 in a special offer:

For every XX minutes you talk you get X minutes FREE.

You have XX minutes and XX seconds to the required destination."

[ההדגשה שלי – ד.פ.].

בין אם משתמשים במילה "בונוס" (bonus) ובין אם במילה "חינם" (free) – פשיטא שמדובר בתוספת, שניתנת במתנה – לא עלות נוספת – עבור רכישת המוצר הבסיסי – ללא התוספת.

מעצם נוסח ההודעה, והשימוש במילים "בונוס" או "חינם", יש ללמוד כי כמות הדקות המצוינת בתחילת ההודעה הקולית נתונה למתקשר ללא תלות "בהצעה המיוחדת", או בהתקיימות תנאים נוספים.

לפיכך, ככל שמצג זה – של כמות דקות השיחה המצוינת בתחילת המענה הקולי – אינו תואם את כמות הדקות שנתונה למתקשר בפועל, הרי שיש בכך משום הטעיה בנוגע למשך השירות הצרכני, שמתווספת לעמימות "היחידות" על גבי הכרטיס ולדקות השיחה שמצוינות בעלון ההסברה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

האם מתקיימת הטעיה לאחר מספר רכישות – כאשר תוכן הכרטיסים כבר ידוע לרוכשיהם?

ההטעיה משמעה: הצגת מצג, הסתמכות עליו, ושינוי המצב לרעה – בבחינת גרימת נזק. בענייננו – כשהיו ידועים למבקשים כל "התחלואים" (או לפחות רובם) שקיימים בכרטיסים, והם המשיכו לרכשם, קשה לומר שהוטעו. גם קשה לומר שנגרם להם נזק, באשר הם שוחחו עם מי שרצו באמצעות הכרטיסים, וכאמור – ידעו שהמידע בדבר משך השיחות אינו מדויק. אכן, הייתה זו הדרך היחידה שלהם להתקשר לארצם, בבחינת הרע במיעוטו, ונראה שאילו הוכח קרטל, מצבם בתביעה היה טוב יותר. אבל משזה לא הוכח, נראה שלא עמדו בהוכחת עילת ההטעיה הצרכנית המזכה בפיצויים.

סיכום ביניים בנושא ההטעיה

למבקשים נמסר מידע לא נכון בדבר משך השיחות עובר לרכישה. ה"בונוס" וה-"free" בכרטיס לא פורשו על-ידי המשיבות, ובמענה הקולי הן פורשו שלא בלשון האדם הסביר, אלא תוך התחכמות. מכאן – בשלב העובר לרכישה נוצר מצג של מתן שיחות "חופשיות" – ללא תנאי – לרוכש הכרטיס המסוים, דבר שהסתבר כהטעיה לאור הפירוט בדבר דרך התחשיב שניתן במענה הקולי.

בשלב החיוג – המידע הטלפוני שנמסר מהווה הטעיה נוספת, לאור "ההצעה המיוחדת" שבעצם הופכת את ההבטחה משיחות בונוס/"חופשיות" לשיחות על-תנאי, ומסתבר לרוכש שהבונוס מותנה במשך השיחה שינהל, וכי תחשיב דקות השיחה כולל בתוכו את הבונוס. לכאורה המשיבים הודיעו עובר לביצוע החיוג על דרך התחשיב, ברם כל אדם סביר לא היה יודע ברגע החיוג ובכלל כיצד להתייחס לסוג הודעה זו, שסותרת את תנאי רכישת הכרטיס.

שאלה היא האם מצג עובדות זה נכון רק לרכישה הראשונה או שמא הוא טוב גם לגבי יתרת הרכישות שבוצעו?

בשלב זה, לצורך התייחסות לאפשרות התביעה הייצוגית, נראה שהנושא הובהר. לעניין היקף התחולה בסוג זה של ההטעיה, ניתן יהיה לקבוע את גבולותיו משפטית ועובדתית בעת ניהול התובענה.



בבית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

בנוסף, קיימת המחלוקת העובדתית, שמשליכה אף היא על דרך התחשיב, האם כתוצאה מניתוקים או מהתקשרויות שלא נענו – מחויב הקרדיט שבכרטיס. גם מחלוקת זו תתברר בעת ניהול התובענה.

ו. האם נגרם למבקשים נזק?

לקיומה של עילת תביעה בהטעיה צרכנית אין צורך בגרימת נזק, אלא די במעשה שעלול לגרום נזק. עם זאת, לשם מתן סעד של פיצויים, ביטול ו/או השבה, כמבוקש בענייננו, על המבקשים להצביע על נזקם, ועל הקשר הסיבתי בין הטעייתן על-ידי המשיבות לנזק שנגרם.

למבקשים נגרם נזק.

לא הוכח בפניי כי חיוג באמצעות כרטיסי החיוג הינו הדרך הזולה ביותר בשוק. קיימת אפשרות אולי לשיחות גוביינא, לשיחה בסקייפ באמצעות מחשב ואולי עוד דרכים יצירתיות. לכן הנזק שנגרם למבקשים קיים, בין אם בעצם רכישת כרטיסי החיוג ובין אם בהפרש בין משך השיחות שהוצג להם כחלק מהעסקה לבין משך השיחות שבפועל.

ז. האם ראויה התובענה להתנהל כתובענה ייצוגית?

משהוגשה הבקשה לאישור התובענה כייצוגית, אשר עילתה מנויה ברשימת העילות שבתוספת השנייה לחוק, והמבקש נכנס בגדר אחת מהחלופות המנויות בסעיף 4(א) לחוק – עליו לעמוד גם בתנאי סעיף 8 לחוק.

עילת התביעה – הטעיה צרכנית – נכללת בתוספת השנייה לחוק. כמו כן, המבקשים עונים על החלופה שבסעיף 4(א)(1), קרי – כל המבקשים התקשרו באמצעות כרטיסי החיוג של המשיבות, ולפיכך קיימת להם עילת תביעה אישית כנגד המשיבות.

התנאים לאישור הבקשה לתובענה ייצוגית, בהתאם לסעיף 8(א) לחוק, הינם:

- התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין;
- קיום יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

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

כמפורט לעיל, בפרק הפלוגתאות בין הצדדים – המבקשים הציגו שאלות כנדרש בתנאי זה, אשר יכולות להתברר, על-פי האמור בהחלטה זו, במסגרת ניהול התובענה כייצוגית.

תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין

בירור התביעה בדרך של תובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת ביותר להכרעה במחלוקת שבין הצדדים, ועונה גם על האינטרס הציבורי, נוכח היעילות והחיסכון בזמן של כל הצדדים, וגם של בית-המשפט.

הבאת עניינם של כלל חברי הקבוצה בדרך של תובענה ייצוגית תרכז תביעות מרובות בתובענה אחת, ובאמצעותה תושג אחידות במחלוקות על-ידי החלטת בית-המשפט, וימנע ריבוי תביעות בנדון.

יתרה מכך, החוק מגדיר בסעיף 1 את מטרות החוק, והראשונה שבהן (סעיף 1(1)) היא "מימוש זכות הגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסיה המתקשים לפנות לבית המשפט כיחידים".

אין ספק שהמבקשים נמנים עם סוגי אוכלוסיה המתקשים לפנות לבית-המשפט ככלל – הן כיחידים והן כקבוצה – ומן הראוי לסייע בידם, ובמקרה הצורך – עד כדי "מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין" (המטרה המפורטת בסעיף 1(3) לחוק).

קיומו של יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת ובתום לב

לא מצאתי סיבה להניח שענייני הקבוצה לא ייוצגו וינהלו בדרך הולמת ובתום לב על-ידי המבקשים ובאי-כוחם.

על כל פנים, נטל ההוכחה בעניין מוטל על המשיבות, ואלה לא טענו לכך.

לפיכך נמצא כי המבקשים עמדו בנטל הוכחת התנאים לאישור הבקשה.

אשר על כן אני קובעת כי ניתן לנהל את התובענה כייצוגית, באמצעות המבקשים ובאי-כוחם. אני מקבלת את הגדרת שלוש תת-הקבוצות כמפורט לעיל, וקובעת שהדיון ינהל במשותף לשלושתן, תוך ציון הטענות והעילות הרלוונטיות לכל תת-קבוצה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 1449/08
ת"צ 1476/08
ת"צ 1602/08
ת"צ 1889/08
ת"צ 1890/08

השאלה המשפטית המרכזית שתתברר במסגרת ניהולה של התובענה כייצוגית הינה האם הוטעו המבקשים על-ידי המצגים שהציגו המשיבות. בכלל זה תתבררנה גם השאלות בדבר הנזק, הקשר הסיבתי, האחריות לנזק וכימותו.

עילות התביעה בין הצדדים תהיינה כפי שפורטו לעיל בהחלטה זו. משך התקופה הוא מועד תחילת הפצת כרטיסי החיוג, כפי שנטען בטיעוני המשיבות ולא נסתר, קרי עד ארבע שנים בטרם הגשת התביעה.

הסעדים הנתבעים הינם סעד כספי להשבה למבקשים ולחברי הקבוצה הנמנים עימה. לחלופין הציגו המבקשים סעד של פיצוי לתועלת ציבור חברי הקבוצות וקהילת העובדים הזרים מהמדינות תאילנד, נפאל והפיליפינים.

בית-המשפט ישקול בחיוב הצעה זו של המבקשים, במידה שתוכרע התובענה לטובת המבקשים.

אני מורה לצדדים לנסח הודעה לעיתונות בדבר ניהול התובענה כייצוגית, ולהגישה לאישור בית-המשפט תוך 30 יום מהיום.

החלטה בנושא הוצאות ושכ"ט תינתן בסיום ההליך.

הצדדים יודיעו לבית המשפט תוך 30 יום מהיום, כיצד ברצונם להמשיך ולנהל את התביעה. בהיעדר הודעה כזו, יקבע בית המשפט מועד לשמיעת ראיות.

ניתנה היום 3.11.2010, בהיעדר.

המזכירות תמציא עותק החלטה זו לב"כ הצדדים בהמצאה כדין.

ד"ר דרורה פלפל, שופטת
ס/נשיאה