



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

מספר בקשה: 3

בפני כבוד השופטת איריס רבינוביץ ברון

מבקש רענן בשן
ע"י ב"כ עוה"ד א' רוקח

נגד

משיבה די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד ממשרד ארדינסט, בן נתן, טולידאנו ושות'

פסק – דין

1

2 לפניי בקשה מוסכמת לאישור הסתלקות המבקש מבקשתו לאישור תובענה ייצוגית כנגד המשיבה
3 (להלן: "בקשת האישור" ו-"בקשת הסתלקות", בהתאמה) ולהורות על דחיית תביעתו האישית,
4 בהתאם להסכמות שאליהן הגיעו הצדדים ובהתאם להוראת סעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות,
5 התשס"ו-2006 (להלן: "החוק").

6

רקע

7 1. ביום 3.11.19 הגיש מר רענן בשן (להלן: "המבקש"), בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד
8 די.בי.אס שירותי לוויין (1998) בע"מ (להלן: "המשיבה"), שהינה ספקית טלוויזיה רב ערוצית,
9 הפועלת מכוח רישיון שניתן לה מהמדינה, באמצעות המותג "yes".

10 2. בבקשת האישור, טען המבקש כי המשיבה מבצעת שיחות טלפון באמצעות מערכות חיוג
11 אוטומטי כאשר נשמעים בהם מסרים קוליים מוקלטים. לשיטת המבקש, מסרים אלו עולים
12 כדי "דברי פרסומת" והם מפריים את הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים),
13 תשמ"ב – 1982 (להלן: "חוק התקשורת"). עוד טען המבקש, כי כאשר נענות השיחות על ידי
14 הנמען, לא ממתין מעבר לקו נציג אנושי ומיד מושמע מסר קולי מוקלט הכולל דברי פרסומת
15 למשיבה ולשירותיה. גם אם בשלב מסוים של השיחה מועבר הנמען לנציג אנושי הוא נאלץ
16 להמתין מבלי לדעת מהי מטרת השיחה, ובינתיים מושמע לו דברי פרסומת. במצבים בהם
17 השיחה מתנתקת, לפחות חלק מהנמענים, בדומה למבקש, מתקשרים בשיחה חוזרת כדי להבין
18 מה הייתה מטרת השיחה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

3. בקשת האישור מייחסת למשיבה הפרה של מספר הוראות בחוק התקשורת, ביניהן הפרת הוראת סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת, האוסרת שיגור פרסומת באמצעות מערכת חיוג אוטומטי "בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בכתב..."; הפרת הוראת סעיף 30א(ה)(ג)(2) לחוק התקשורת, בכך שלא נאמר לנמען בתחילת המסר הקולי כי הוא רשאי לבקש להסיר את שמו מרשימת התפוצה; והפרת הוראת סעיף 30א(ה)(1)(א) לחוק התקשורת, בכך שלא נאמר לנמען באופן בולט וברור כי מדובר בפרסומת.

הקבוצה שבשמה הוגשה בקשת האישור, היא: "כל מי שהשיב לשיחת טלפון מאת המשיבה, אשר בוצעה באמצעות מערכת חיוג אוטומטי ו/או ביצע שיחה חוזרת לשיחה כאמור שקיבל מהמשיבה, וזאת במהלך 7 השנים אשר קדמו להגשת בקשה זו לאישור התובענה כייצוגית ועד למועד אישור התובענה כייצוגית".

המבקש מעריך כי סכום הפיצוי המגיע לחברי הקבוצה בגין הנזק הממוני והלא ממוני שנגרם להם עקב קבלת שיחת הספאם ו/או עריכת השיחה החוזרת עומד על 500 ₪ להודעה. ניתן להניח כי שיחות הספאם נערכו ל-50,000 נמענים מתוך מיליוני קווי טלפון. כך שמדובר בנזק המסתכם, להערכת המבקש, ב-25,000,000 ₪.

4. לאחר שהוגשה הבקשה לאישור תובענה ייצוגית ובטרם הוגשה תגובה מטעם המשיבה, הוגשה ביום 27.1.20 בקשה מוסכמת להסתלקות המבקש מהתובענה.

בקשת ההסתלקות

5. בהתאם למפורט בבקשת ההסתלקות, נטען כי לאחר בדיקת הנסיבות שבמוקד בקשת האישור, התברר כי מדובר בשורת תקלות נקודתיות וחריגות שאינן משליכות על התנהלות הרגילה של המשיבה. הובהר, כי השיחה למבקש נעשתה בסמוך לשעה 16:00, היא שעת סיום הפעילות במוקד ולכן הוא נאלץ להמתין על הקו ללא מענה מנציג המכירות; הובהר כי במקרים המועטים שבהם הנמען ממתין להעברתו לנציג, מושמעת מוזיקת המתנה נטולת מסרים פרסומיים. במקרה של המבקש, הפרסומת שהושמעה הייתה משנת 2015 כך שבכל מקרה היה בה משום פרסומת ישנה שהמבצעים בה לא היו עוד רלבנטיים והשמעתה נבעה מתקלה בהתקנת קובץ שמע, כתוצאה ממעבר של המשיבה למערכת טלפונית חדשה, התקלה תוקנה מיד לאחר הגשת הבקשה לאישור; עוד הובהר כי שיחה כדוגמת זו שנערכה על המבקש, מבוצעת רק למנויים שנתנו את הסכמתם הפוזיטיבית לפנות אליהם לאחר סיום ההתקשרות. בעניינו של המבקש נפלה טעות נקודתית לעניין זה, שעה שמופיע אצל המשיבה כי המבקש נתן הסכמתו, אך אין בידה תיעוד לכך. מאחר ומדובר במקרה חריג שבו אירעו מספר תקלות מצטברות, לא יכולה להתקיים קבוצה של נפגעים המצדיקה ניהול תביעה ייצוגית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 לבקשה צורף תצהיר של גבי דגנית קרמר המשמשת כמשנה למנכ"ל וסמנכ"ל חטיבת הלקוחות
2 של המשיבה. התצהיר ניתן אף לתמיכה באמור בבקשה לעניין התקלות שנפלו אצל המשיבה
3 בקשר לשיחה שנעשתה אל המבקש.
- 4 7. המבקש הגיע למסקנה שעקב תיקון קובץ השמע השגוי, לא מוצדק להמשיך בבירור התובענה,
5 במיוחד מאחר וקבוצת הנפגעים איננה גדולה. הצדדים הגיעו להסכמה בדבר הסתלקות
6 המבקש מבקשת האישור תוך התחייבות של המשיבה, לפנים משורת הדין ומבלי לפגוע
7 בטענות, לפעול כדלקמן:
- 8 - לנקוט בצעדים למניעת הישנות מקרים בהם חייגן מוקד המכירות מוציא שיחה בסמוך
9 לסגירת המוקד.
- 10 - לערוך ריענון מעת לעת בקרב נציגי שירות הלקוחות של המשיבה בנוגע לנוהל הקובע כי
11 סימון הסכמת המנוי המסיים התקשרות עם המשיבה לקבל פניות ממנה, ייעשה רק לאחר
12 קבלת הסכמה מפורשת לכך מצד המנוי.
- 13 - המשיבה תבצע בקרה מעת לעת על פעילות נציגי השירות בנוגע לעמידתם בנוהל ההסכמה.
- 14 8. המבקש הוסיף וציין, בבקשת ההסתלקות, כי הוא מבקש לאשר את תשלום הגמול בהתאם
15 להוראות סעיף 16(1) לחוק. המבקש טוען כי הוא טרח בהכנת והגשת בקשת האישור וכן
16 בניהולה עד כה. הפעולות שהמשיבה ביצעה עקב הגשת הבקשה והתחייבותה לבצע את הסדר
17 ההסתלקות, מביאים תועלת לקבוצה. הסכום המוסכם הוא 3,000 ₪ למבקש בתוספת מע"מ
18 כנגד חשבונית מס כדין ושכר טרחה לבאי כוחו בסך של 37,000 ₪ בתוספת מע"מ כנגד חשבונית
19 מס כדין וכן הוצאות משפט בגין האגרה ששולמה לפי תקנה 7א(א) לתקנות בתי המשפט
20 (אגרות) תשס"ז – 2007 (להלן: "תקנות האגרות") בסך של 5,566 ₪ וזאת תוך 30 יום מהמצאת
21 אישור המבקש וב"כ על ניהול ספרים, חשבונית מס וכן אישור בדבר פטור מניכוי מס במקור.
22 בטרם ביצוע התשלום וכתנאי לו המתחייבים המבקש ובא כוחו להמציא למשיבה את
23 המסמכים האמורים וזאת בתוך 30 יום ממועד אישור ההסתלקות על ידי המשפט.
- 24 9. כמו כן, עותר המבקש לפטור אותו מתשלום החלק השני של אגרת בית משפט וזאת לפי סעיף
25 7א(א)(4)(ב) לתקנות האגרות, מאחר ואין המדובר בהסתלקות כתוצאה מכך שהתובענה לא
26 הייתה מוצדקת וכן לנוכח התועלת שתצמח ממנה לציבור, בדמות הצעדים שהמשיבה התחייבה
27 לנקוט.
- 28 10. המבקש מציין, כי בכפוף לאישור בקשת ההסתלקות, יוותר באופן סופי ומוחלט על כל תביעה
29 הקשורה בבקשה לאישור התביעה כנגד המשיבה, בעלי המניות שלה, נושאי משרה בה או מי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

1 מטעם כל אלה. בין היתר, המבקש ובא כוחו מתחייבים לא להיות מעורבים במישרין או
2 בעקיפין בכל תובענה אחרת כנגד המשיבה המבוססת על הוראות סעיף 30 לחוק התקשורת
3 והקשורים לטענות ולעילות הבקשה לאישור ובכלל זאת לא להעביר חומר לצדדים שלישיים,
4 והכל כמפורט בבקשה.

5 11. המבקש ובא כוחו תמכו את בקשת ההסתלקות בתצהירים מטעמם בהם הצהירו, בין היתר,
6 שלא קיבלו וכי לא יקבלו טובת הנאה כלשהיא בקשר להסתלקות המבקש מההליך, מעבר
7 להסכמות הצדדים המפורטות בבקשה ובכפוף לאישור בית המשפט.

8 דיון והכרעה

9 12. עיינתי בבקשת ההסתלקות ובבקשת ההסתלקות. לאחר שבחנתי את מכלול נסיבות העניין
10 ולנוכח הצהרת המבקש וב"כ בתצהירם - אני מאשרת את ההסתלקות.

11

12 המסגרת הדיונית

13 13. הליך ההסתלקות מוסדר בסעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות. הוראת סעיף 16(א) לחוק, היא
14 הרלוונטית לענייננו וזוהי לשונה:

15 "מבקש, תובע מייצג או בא כוח מייצג, לא יסתלק מבקשה לאישור
16 או מתובענה ייצוגית, אלא באישור בית המשפט, וכן לא יקבל,
17 במישרין או בעקיפין, טובת הנאה מהנתבע או מאדם אחר בקשר
18 להסתלקותו כאמור, אלא באישור בית המשפט; בהחלטתו אם
19 לאשר טובת הנאה כאמור, ישקול בית המשפט את אלה:

20 (1) אם הבקשה לאישור ההסתלקות הוגשה לפני שאושרה
21 התובענה הייצוגית - האם התובענה הראתה עילת תביעה
22 לכאורה;

23 (2) התועלת שהביאה הבקשה לאישור או התובענה הייצוגית
24 לחברי הקבוצה."

25 הוראת סעיף 16(ד)(1) לחוק, מוסיפה וקובעת כדלקמן:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

1 "אשר בית המשפט את הסתלקותם של כל המבקשים או כל באי
 2 הכוח המייצגים מבקשה לאישור או שבית המשפט מצא שנבצר
 3 מהם להמשיך בתפקידם בבקשה לאישור, רשאי בית המשפט
 4 לקבוע כי ניתן להגיש בקשה למינוי תובע מייצג או בא כוח מייצג
 5 במקום, לפי העניין, בתוך תקופה שיקבע, וכן רשאי בית המשפט
 6 להורות על פרסום הודעה על כך, והכל אם מצא שהדבר מוצדק
 7 בנסיבות העניין ובהתחשב בשלב שבו מצוי הדיון בבקשה לאישור;
 8 בהודעה יצוין האמור בפסקה (4)".

9 14. הליך ההסתלקות מורכב משני שלבים עיקריים.

10 בשלב הראשון, בוחן בית המשפט האם לאשר את בקשת ההסתלקות על כל רכיביה תוך
 11 התייחסות לסוגיית תשלום טובות הנאה למסתלק. בשלב זה, על בית המשפט להידרש, בין
 12 היתר, לשאלה אם בקשת האישור הצביעה על עילת תביעה ראויה, לכאורה וכן האם ההליך
 13 הייצוגי השיג תועלת עבור חברי הקבוצה. ככל שמדובר בהסתלקות מתוגמלת, יש לפעול על פי
 14 הקווים המנחים שנקבעו בע"א 8114/14 מרקיט מוצרי ייעול בע"מ נ' סונול ישראל בע"מ
 15 (פורסם במאגרים, 5.8.18), לפיהם, הכלל הוא כי אין לפסוק גמול לתובע הייצוגי ושכ"ט לב"כ,
 16 בגדרי בקשת הסתלקות, אלא במקרים החריגים המתאימים, בהם נמצא כי התובע (או
 17 המבקש) הצביע על עילת תביעה לכאורה נגד המשיבה וכן כי ההליך הייצוגי השיג "תועלת
 18 ממשית ורלוונטית לחברי הקבוצה" (ר' ת"צ (מרכז) 24356-04-10 בלהה הר-עוז נ' כלל בריאות
 19 חברה לביטוח בע"מ (פורסם במאגרים, 22.12.10)).

20 תכליתו של הפיקוח השיפוטי על הליך ההסתלקות הוא למנוע, מחד גיסא, עידוד הגשת תובענות
 21 סרק המוגשות מתוך מחשבה שהנתבעים יסכימו להעניק למגישי התביעות טובות הנאה כנגד
 22 ויתור עליהן, אם בהסדר פשרה ואם בהסתלקות ומאידך גיסא, לצמצם את החשש מפני
 23 הסתלקות מתובענות ראויות כנגד קבלת טובות הנאה.

24 בשלב שני, מתייחס בית המשפט לסוגיית מינוי חליף וכן לסוגיית הפרסום בהתאם להוראות
 25 תקנה 11(ב) לתקנות תובענות ייצוגיות תש"ע-2010.

26 ובהתאמת הדברים למקרה הנדון;

27 15. ביחס לעילת התובענה ועוצמתה הלכאורית, בקשת האישור מייחסת למשיבה הפרה של
 28 הוראות סעיף 30 לחוק התקשורת ובכלל זאת השמעת דברי פרסומת לנמעני שיחות ללא
 29 רשות, ללא השמעת האפשרויות העומדות בפני הנמען להסיר את שמו מרשימת התפוצה ומבלי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 שצוין באופן בולט כי מדובר בפרסומת. יחד עם זאת, מהודעת ההסתלקות עולה כי השיחה
2 שנערכה למבקש נבעה ממספר תקלות נקודתיות. ראשית, נחזה כי מדובר היה בשיחה שנערכה
3 במועד גבולי, הסמוך לסגירת המוקד ולכן לא היה נציג זמין בסמוך לה וכן כי ככלל, שיחות
4 מסוג זה מתבצעות רק כלפי לקוחות שנתנו הסכמה פוזיטיבית לקבלת פניות מסוג זה. נתונים
5 אלו, כשלעצמם, מעוררים קושי בהגדרת היקף הקבוצה והם מצמצמים את היקפה באופן
6 המשליך על התאמת הנסיבות המתוארות למסגרת של תובענה ייצוגית. אשר על כן, ולנוכח
7 ההתחייבויות שלקחה על עצמה המשיבה, אני סבורה כי אין עוד צורך לברר את התובענה,
8 במתכונתה הנוכחית ויש לקבל את בקשת ההסתלקות.
- 9 16. שקלתי את טענות הצדדים ביחס לגמול שמבוקש לפסוק לתובע וביחס לשכ"ט בא כוחו.
10 מבקשת ההסתלקות עולה כי הושגה תועלת ממשית לציבור. קובץ השמע הוחלף למוסיקה
11 נטולת מסרים פרסומיים ומכאן שהופסקה השמעת המסרים הפרסומיים לנמענים. בנוסף לכך,
12 המשיבה התחייבה לדאוג ששיחות לנמענים לא ייערכו בסמוך לשעת סגירת המוקד, לערוך
13 ריענון לנציגי המוקד ביחס לנוהל סימון הסכמה פוזיטיבית מלקוחות לקבלת פניות לאחר סיום
14 התקשרות, וכן התחייבה המשיבה לערוך בקרה מעת לעת ביחס ליישום התחייבויותיה.
- 15 בנסיבות אלו, נחזה כי ההליך הייצוגי שהתנהל מלפניי היה נחוץ לשם השגת תועלת ציבורית
16 לפיכך, אני מאשרת את הסכמת הצדדים בנוגע לפסיקת גמול למבקש, בסך כולל של 3,510 ₪
17 וכן תשלום בגין השבת סכום האגרה ששילם, בסך של 5,566 ₪ ואת שכ"ט בסך 37,000 ₪
18 בצירוף מע"מ כדין.
- 19 17. אשר לתשלום יתרת האגרה, בהתאם לאמור בתקנה 7א(א)(4)(ב) לתקנות בתי המשפט (אגרות),
20 תשס"ז-2007, בית המשפט רשאי לפטור מתשלום חלקה השני של האגרה "מטעמים מיוחדים
21 שירשמו". בהינתן כי בקשת ההסתלקות הוגשה בשלב מוקדם יחסית של ההליך, בטרם
22 התקיים דיון בתובענה ואף בטרם הוגשה תשובה לבקשת האישור ותוך השגת תועלת ציבורית,
23 אני סבורה כי מתקיימים הטעמים המיוחדים הנדרשים למתן פטור מתשלום חלקה השני של
24 האגרה. לפיכך, אני פוטרת את המבקש מתשלום החלק השני של האגרה.
- 25 18. בנסיבות העניין כפי שפורטו לעיל, לא מצאתי הצדקה להשתמש בסמכותי לאיתור תובע חלופי
26 תוך פרסום הודעת ההסתלקות בהתאם לסעיף 16(ד)(1) בחוק.
27
28
29



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 57852-10-19 בשן נ' די.בי.אס. שרותי לוויין (1998) בע"מ

תיק חיצוני:

1

2 19. הבקשה לאישור התובענה כייצוגית נמחקה. תביעתו האישית של המבקש נדחת בזאת.

3

המזכירות תמציא העתק מהחלטה זו לצדדים.

4

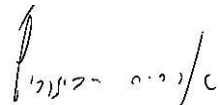
הצדדים ישלחו עותק מפסק הדין למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות.

5

6

ניתנה היום, י"ב סיוון תש"פ, 04 יוני 2020, בהעדר הצדדים.

7



8
9

אריס רבינוביץ ברון, שופטת

