



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 52199-04-19 בשן נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

לפני כבוד השופט דורון חסדאי

מאור בשן
ע"י ב"כ עו"ד יבגני פרחיה

המבקש

נגד

חברת פרטנר תקשורת בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד נועם רוני

המשיבה

1

פסק דין

2

3 בפני בקשה מוסכמת להסתלקותו של המבקש, מר מאור בשן, מבקשתו לאישור תובענה ייצוגית
4 כנגד פרטנר תקשורת בע"מ (להלן: "בקשת האישור" ו-"המשיבה" בהתאמה).

5

6

טענות הצדדים בקצירת האומר

7 1. ביום 28.4.19 הגיש המבקש בקשה לאישור תובענה ייצוגית כנגד המשיבה. במסגרת בקשת

8 האישור טען המבקש כי המשיבה הפרה את הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק

9 ושידורים), תשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"), זאת עת ביצעה שיחות שיווקיות

10 באמצעות מערכת חיוג אוטומטי.

11 2. המבקש הוא אדם פרטי, עו"ד. המשיבה היא מפעילת תקשורת מובילה בישראל, שפועלת

12 בהתאם לרישיון שניתן לה על ידי המדינה. ביום 2.4.19 קיבל המבקש שיחת טלפון שיווקית

13 מהמשיבה. המדובר בשיחה שיזמה המשיבה במטרה להציע למבקש לחזור להיות לקוח

14 שלה.

15 3. לטענת המבקש לאחר שענה לשיחה הוא נאלץ להמתין עד שהשיחה הועברה למענה אנושי.

16 במהלך ההמתנה לנציג, הושמע למבקש מוזיקת המתנה/פרסומת. מיד לאחר שחובר לנציג

17 אנושי הביע המבקש כעס בפני נציג המשיבה על התנהלות זו. המבקש טען כי משך זמן

18 ההמתנה שנכפה עליו הוא 57 שניות, כאשר לא מן הנמנע כי בשיחות אחרות זמן ההמתנה

19 ארוך יותר. לאחר שנציג המשיבה עלה לשיחה התברר כי המדובר בשיחה שיווקית.

20 4. עוד טען המבקש כי במידה והנמען לא עונה לשיחה בעת ביצוע, ולאחר מכן מתקשר למספר

21 שממנו ביצעה המשיבה את השיחה, הנמען נחשף למסרים שיווקיים עד למענה על ידי נציג

22 אנושי. המבקש טען כי שיטה זו אינה שונה מתופעת ה"צינתוק" שכן בשתי המקרים השיחה

23 מנותקת בטרם נענתה על ידי הנמען. לטענתו, קבלת השיחה גרמה לו לבזבוז, אובדן זמן,

24 למטרד וחוסר נוחות. טרם הגשת בקשת האישור פנה המבקש למאסדר לקבל את עמדתו

25 וזאת צורפה כנספח 5 לבקשת האישור.

26 5. המבקש העריך במסגרת בקשת האישור את נזקו האישי בסך של 351 ₪ אשר מורכב מנזק

27 ממוני ונזק שאינו ממוני. באשר לנזק ממוני הוא הועמד על סך של 0.82 אגורות, זאת

28 בהתבסס על דו"ח ביטול לאומי לעניין השכר החודשי הממוצע במשק וכן זמן ההמתנה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 52199-04-19 בשן נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 שנכפה עליו לטענתו. הנזק הבלתי ממוני הוערך בסך של 350 ₪ וזאת בגין נזקים כגון בזבוז
2 זמן, מטריד, כעס טרחה וכולי. באשר לנזק לחברי הקבוצה הוא הועמד על 5,391,360 ₪ על
3 דרך האומדנה.
- 4 .6 באשר לחברי הקבוצה הרי שבמסגרת בקשת האישור בית המשפט התבקש להגדיר את
5 הקבוצה כ: "כל אדם ו/או ישות משפטית אחרת אשר חייגה אליהם המשיבה באמצעות
6 מערכת חיוג אוטומטי ואשר השמיעה להם המשיבה תקליט כאשר ענו לשיחה או
7 שהשמיעה להם המשיבה תקליט כאשר חזרו וחייגו למספר ממנו התקשרה המשיבה
8 וזאת ב-7 השנים שקדמו למועד הגשת בקשה זו ועד למועד אישור התובענה כייצוגית,
9 מבלי שנתנו למשיבה הסכמה מפורשת מראש, לרבות בהודעה אלקטרונית או בשיחה
10 מוקלטת ואשר לא התקיימו לגביהם התנאים הנזכרים בסעיף 30א(ב) לחוק התקשורת".
- 11 .7 לטענת המבקש עילות התביעה הן בין היתר: הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת
12 הנזיקין, התשכ"ח-1968 (להלן: "פקודת הנזיקין"). לעניין זה נטען כי המשיבה הפרה את
13 הוראות סעיף 30א(ב) לחוק התקשורת אשר אוסר על חיוג באמצעות מערכת חיוג
14 אוטומטית בלא קבלת הסכמה מפורשת מהנמען. עוד ציין המבקש כי טרם הגשת בקשת
15 האישור פנה למאסדר לקבלת עמדתו, ולטענתו מעמדת המאסדר עולה כי המשיבה
16 בהתנהלותה הפרה לכאורה את הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת. כמו כן נטען כי
17 המשיבה נהגה ברשלנות לפי סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין.
- 18 .8 ביום 25.11.2019 הגישה המשיבה את תשובתה לבקשת האישור, במסגרתה נטען כי יש
19 לדחות את בקשת האישור. בתשובתה טענה המשיבה כי השיחות אשר בוצעו הן שיחות
20 שימור לקוחות אשר בוצעו על ידי נציגים אנושיים של המשיבה והן אינן באות בגדר
21 האיסור הקבוע בסעיף 30א לחוק התקשורת.
- 22 .9 לטענת המשיבה מדברי ההסבר לחוק התקשורת עולה כי המחוקק לא ביקש לאסור על
23 שיחות טלמרקטינג באמצעות נציג אנושי, אלא על שיחות אשר מעבירות מסר קולי מוקלט
24 וזאת בהתאם לאמור בסעיפים 30א(א) ו-30א(ב) לחוק התקשורת.
- 25 .10 בעניינו, אופן ביצוע השיחה נעשה באמצעות חייגן המקשר בין נציג השירות לבין הנמען.
26 במקרה ובו נציג השירות לא יכול לקבל את השיחה מיד, עשויה להישמע מוזיקת המתנה
27 לכמה שניות עד שהשיחה מתחברת. ומכאן שאין המדובר בהעברה של מסר קולי מוקלט.
28 .11 עוד טענה המשיבה כי היא אינה מבצעת של "צלתוק", אלא כאמור המדובר בשיחות שימור
29 לקוחות, המותרות לפי סעיף 30א לחוק התקשורת. במקרים שבהם נעשה שימוש
30 ב"צלתוק" המפרסם מחייג לנמען ומיד מנתק. אז נוצר מצב שכאשר הנמען חוזר לשיחה
31 הוא נתקל בהודעת פרסומת מוקלטת. בעניינו, כאשר הלקוח חוזר למספר שממנו הוא אינו
32 נחשף ל"דבר פרסומת" אלא לשיחה שיווקית של נציג אנושי.
- 33 .12 כמו כן המבקש נעדר עילה תביעה אישית ביחס לטענה זו שכן הוא ענה לשיחה. עוד טענה
34 המשיבה כי המבקש לא עמד בנטל ההוכחה לעניין התנאים לקיומה של תופעת "צלתוק".
- 35 .13 עוד ציינה כי אף לדעת עמדת המאסדר אשר צורפה לבקשת האישור אין מדובר בתופעת
36 "צלתוק": "...הפרקטיקה המתוארת בפנייתך שבנדון אינה מהווה לראיית 'צלצול-



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 52199-04-19 בשן נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 ניתוק' במובן של חיוג שהופסק בטרם נענתה השיחה כאשר בחיוב של הנמען למספר
2 ממנו בוצע החיגוג מושמע דבר פרסומת...".
- 3 14. המשיבה אף העלתה טענות לעניין אופן התגבשות עילת התביעה, וזאת בשים לב לעובדה
4 כי פניית המבקש למאסדר נעשתה עוד בטרם קיבל את השיחה מאת המשיבה.
- 5 15. מכאן שלדעת המשיבה היא לא הפרת את הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת וכי בהתאם
6 יש לדחות את טענות המבקש לעניין הפרת חובה חקוקה וכן טענת הרשלנות. המבקש לא
7 הוכיח קיומו של נזק וכן הוא לא עומד בתנאים הקבועים בחוק תובענות ייצוגיות.
- 8 16. ביום 15.1.2020 הגיש המבקש תגובה מטעמו לתשובת המשיבה לבקשת האישור. המבקש
9 טען כי יש לדחות את טענות המשיבה לעניין הגדרת מערכת חיגוג אוטומטי שכן מטרת
10 המחוקק הייתה למנוע שימוש במערכת מסוג זה. כמו כן אין לקבל את הטענה כי המדובר
11 בשיחת "שימור לקוחות" שכן שיחה מסוג זה נעשית טרם הלקוח מסיים את ההתקשרות
12 עם המשיבה ולא לאחר סיום ההתקשרות בין הצדדים.
- 13 17. יש אף לדחות את טענות המשיבה כי אין המדובר ב"צלתוק" שכן הרציונאל שעומד בבסיס
14 האיסור בדבר עריכת שיחות מסוג זה הוא למנוע מצב שבו כאשר נמען חוזר לשיחה שלא
15 נענתה מצד מפרסם, הוא לא ייחשף למסרים שיווקים.
- 16 18. באשר לטענות המשיבה בדבר הפניה למאסדר, טען המבקש כי פניה זו נעשתה בעקבות
17 שיחה דומה שקיבל המבקש ממפרסם אחר, שם השמיע המפרסם תקליט שאינו מכיל דבר
18 פרסומת עד שהשיחה נענתה על ידי נציג אנושי. גם בעניינו המשיבה השמיעה מוזיקת
19 המתנה, ולא מדובר במסר פרסומי מוקלט.

המשך ההליכים

- 20 19. ביום 22.1.2020 הגישה המשיבה בקשה להוצאת ראיות ומחיקת סעיפים מתגובתו של
21 המבקש. במסגרת הבקשה טענה המשיבה כי המבקש ניסה לכלול טענות ו"ראיות" חדשות,
22 שלא אוזכרו במסגרת בקשת האישור וזאת מבלי שקיבל לכך את רשות בית המשפט
23 במסגרת בקשה מתאימה לצירוף ראיות או לחילופין לתיקון בקשת האישור.
- 24 20. בין היתר טענה המשיבה כי המבקש צירף במסגרת תגובתו מסמך הנושא את הכותרת
25 "חוות דעת מומחה", שנחתם ביום 4.9.2019, זאת חודשיים וחצי טרם המועד בו הוגשה
26 תשובת המשיבה לבקשת האישור, במסגרתו הוצגו תוצאות "סקר" שבוצע בהזמנת
27 המבקש.
- 28 21. עוד נטען בבקשה כי המבקש צירף שני מסמכים נוספים. הראשון, החלטה של מנכ"ל משרד
29 התקשורת והשני, העתק ממספר עמודים מרישיון המשיבה. המשיבה טענה כי מטרת צירוף
30 המסמכים האמורים מהווה הרחבת חזית וניסיון להטעות את בית המשפט.
- 31 22. ביום 9.2.2020 הגיש המבקש את תשובתו לבקשה. במסגרת תשובתו טען כי המסמכים
32 האמורים צורפו וזאת כמענה לטענות המשיבה במסגרת תשובתה. באשר לחוות הדעת אשר
33 במסגרתה נערך מחקר שוק, היא צורפה כמענה לטענות המשיבה לעניין היעדרו של מנגנון,
34 היעדרה של קבוצה, והיעדרם של נזקים לחברי הקבוצה. באשר לעמודים מרישיון המשיבה
35 אשר צורפו לתגובה, ציין המבקש כי הוא אינו מתנגד להוצאתם.
- 36



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 52199-04-19 בשן נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

23. באשר להחלטת מנכ"ל משרד התקשורת, הרי שהיא צורפה במענה לטענת המשיבה כי קיימים לקוחות אשר השיחות האמורות הטיבו את מצבם. ממסמך זה עולה כי כבר בשנת 2018 הבהיר מנכ"ל משרד התקשורת למשיבה כי לראייתו, זמנם של הלקוחות אשר מתקשרים אליה יקר. למרות האמור בחרה המשיבה להפוך את זמנם של הנמענים להפקר באמצעות ביצוע השיחות האמורות.
24. ביום 5.3.2020 הגישה המשיבה את תגובתה לתשובת המבקש לבקשה להוצאת ראיות. במסגרת תגובתה טענה המשיבה כי יש לדחות את טענות המבקש כי המסמכים האמורים צורפו לתגובתו כמענה ישיר לטענות המשיבה, וחזרה על טענתה כי המדובר בהרחבת חזית. עוד טענה המשיבה כי המבקש לא תמך את תשובתו בתצהיר, זאת במקום שבו נדרשת גרסה עובדתית מצדו של המבקש.
25. ביום 26.5.2020 התקיים דיון קדם משפט בבקשה. במסגרת הדיון, הסכים המבקש להוצאת חוות דעת המומחה וכן להוצאת העמודים מרישיון המשיבה. באשר להחלטת מנכ"ל משרד התקשורת נקבע כי תינתן החלטה בנפרד.
26. ביום 26.6.2020 נתנה החלטה במסגרת הבקשה למחיקת הסעיפים והוצאות הראיות. באשר לחוות דעת המומחה וכן לעניין העמודים מרישיון המשיבה הוריתי כי אלו יגרעו מתגובת המבקש, וכן ימחקו מתגובתו הסעיפים העוסקים במסמכים אלו. באשר להחלטת מנכ"ל משרד התקשורת, קבעתי כי אין לגרוע אותו מנספחי התגובה. כמו כן חויב המבקש בתשלום הוצאות בסך 6,000 ₪.
27. ביום 1.10.2020 הגישו הצדדים בקשה מוסכמת להסתלקות המבקש מבקשת האישור. על פי האמור בבקשה, לאחר שנתנה החלטה במסגרת בקשת המחיקה באו הצדדים בדברים, ולאחר ששקלו את מערך הסיכונים והסיכויים שקיים בהליך, הם הגיעו לכדי מסקנה כי המבקש יסתלק מבקשת האישור ללא צו להוצאות וכי המשיבה מצדה תוותר על גביית ההוצאות שנפסקו לטובתה במסגרת ההחלטה בבקשה למחיקת סעיפים.
28. עוד הוסכם בין הצדדים כי תביעתו האישית של המבקש תדחה וכי הוא מוותר בזאת ויתור סופי, מלא, מוחלט ובלתי חוזר על כל טענה, זכות או דרישה, מכל מין וסוג, כלפי המשיבה ו/או מי מטעמה בקשר עם הטענות, כולן או חלקן, שנטענו בבקשת האישור, ו/או בתובענה ו/או בתגובה לתגובה ו/או בכל מסמך אחר שהוגש בהליך שבכותרת, בין שהם ידועים כיום ובין שיודעו בעתיד ו/או על כל תביעה שנובעת במישרין או בעקיפין מן המעשים ו/או המחדלים הנטענים לכאורה כלפי המשיבה.
29. כמו כן הובהר כי המבקש ו/או מי מטעמו וכן באי כוחו ו/או מי ממשרדיהם, מתחייבים בזאת כי הם לא היו מעורבים בעבר, אינם מעורבים בהווה ולא יהיו מעורבים בעתיד, במישרין ו/או בעקיפין בנקיטת הליכים משפטיים כלשהם, לרבות אך מבלי לגרוע, הגשת תביעה אישית ו/או בקשה להכיר בתובענה כייצוגית אחרת כנגד המשיבה ו/או מי מטעמה ו/או מי מהתאגידים המוחזקים על ידה, במישרין או בעקיפין בקשר עם הטענות במסגרת בקשת האישור. עוד הם מתחייבים כי הם לא שידלו ו/או סייעו ו/או ישדלו ו/או יסייעו במישרין או בעקיפין, לכל אדם אחר להגיש תביעה ו/או בקשה להכיר בתובענה ייצוגית





בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 52199-04-19 בשן נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

- 1 כלפי המשיבה ו/או מי מטעמה ו/או מי מהתאגידים המוחזקים על ידה, במישרין או
2 בעקיפין, בקשר עם הטענות במסגרת ההליך.
- 3 30. בית המשפט אף נתבקש לפטור את הצדדים מההליכים הקבועים בסעיף 16(ד)(1) לעניין
4 מינוי תובע חילופי וכן להורות כי אין מקום לפרסום בקשת ההסתלקות והעברתה לעיון
5 היועץ המשפטי לממשלה, וזאת בהתאם לתקנה 11 לתקנות תובענות ייצוגיות, התשי"ע,
6 2010.
- 7 31. בנוסף, ולאור הסכמת הצדדים, משעה שבקשת ההסתלקות הוגשה בשלב מוקדם, ועוד
8 טרם התקיים דיון בבקשת האישור גופה, התבקש בית המשפט לפטור את המבקש
9 מתשלום חלקה השני של אגרת בית המשפט, וזאת בהתאם לסמכותו מכוח תקנה
10 7א(א)(4)(ב) לתקנות האגרות. לטענת הצדדים מתן פטור כאמור יתמרץ את הצדדים להגיע
11 להסכמות ובכך יקל על העומס בבתי משפט.
- 12 32. **בנסיבות העניין, ונוכח האמור בבקשת ההסתלקות המוסכמת, הסכמות הצדדים**
13 **מאושרות וניתן להם תוקף של פסק דין.** משאין בהסתלקות המבקשות משום מעשה בית
14 דין ובהיעדר נסיבות מיוחדות המצדיקות זאת, לא מצאתי כי יש צורך באיתור תובעים
15 חילופיים או בפרסום הודעת הסתלקות (להרחבה בעניין אי פרסומן של הסתלקויות
16 בהתאם לשיקול דעת בית המשפט ר': ת"צ (ת"א) דניאל מישורי נ' דקלה חברה לביטוח
17 בע"מ (פורסם בנבו, 2010) ת"צ (מרכז) 24356-04-10 בלה הר-עוז נ' כלל בריאות חברה
18 לביטוח בע"מ (פורסם בנבו, 2010)).
- 19 33. באשר לבקשת הצדדים לפטור את המבקש מתשלום חלק השני של האגרה, הרי לאחר
20 שעיינתי בטענות הצדדים, מצאתי כי אין מקום לפטור את המבקש מתשלום מחציתה
21 השנייה של האגרה, ואפרט.
- 22 34. תקנה 7א לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז 2007 קובעת את חובת תשלום האגרה
23 במסגרת תובענה ייצוגית שאינה נגד רשות. בתובענה ייצוגית אשר מסתיימת במסגרת
24 הסדר הסתלקות רשאי בית המשפט לפטור את המבקש מתשלום חלקה השני של האגרה
25 וזאת משיקולים מיוחדים שישקלו. וכך נקבע בסעיף 7א(4)(ב):
- 26 **"... (4) ניתן פסק דין המאשר הסדר הסתלקות לפי סעיף 16 לחוק תובענות**
27 **ייצוגיות ישלם המבקש את חלקה השני של האגרה; על אף האמור רשאי בית**
28 **המשפט –**
29 **(א) להורות כי המשיב ישלם את חלקה השני של האגרה וישפה את המבקש**
30 **על סכום האגרה ששילם בעד חלקה הראשון של האגרה בתוספת הפרשי**
31 **הצמדה למדד;**
32 **(ב) לפטור את המבקש מתשלום חלקה השני של האגרה לפי פסקה זו, כולה**
33 **או חלקה, מטעמים מיוחדים שיירשמו."**
- 34 35. במסגרת דברי ההסבר לתזכיר חוק תקנות בתי המשפט (אגרות) (תובענה ייצוגית) התשע"ז-
35 2017 נאמר כי חיוב תובע ייצוגי בתשלום אגרה מהווה השתתפות בהוצאות ההליך ותכליתו
36 אף למנוע הגשת הליכי סרק:
- 37 **"תקנות אגרות בתובענות ייצוגיות מותקנות מכח סעיף 44 לחוק תובענות**
38 **ייצוגיות, תשס"ו-2006. להתקנתן של אגרות תובענות ייצוגיות שתי**
39 **תכליות מרכזיות. הראשונה היא כיסוי חלק מעלויות ההליך המשפטי**
40 **אותו יוזם בעל הדין. תובענה ייצוגית היא הליך מורכב וארוך, אשר דורש,**





בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 52199-04-19 בשן נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ

1 ככלל, משאבים שיפוטיים רבים. בהתאם, אין מקום להחרגת הליכי
2 התובענות הייצוגיות מתשלום אגרה, בדומה לשאר ההליכים המתנהלים
3 בבתי המשפט..."

4 (ר' גם תצ (מרכז) 14139-05-20 זהר וייס נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ (פורסם בנבו, 28.7.2020).
5 36. בעניינו, טענו הצדדים כי הטעמים המיוחדים אשר בגינם יש מקום לפטור את המבקש
6 מתשלום חלקה השני של האגרה הוא סיומו המוקדם של ההליך. אין בידי לקבל טענה זו.
7 37. כפי שפורט לעיל בהרחבה ביום 26.5.2020 התקיים דיון בבקשת המשיבה למחיקת סעיפים
8 מתגובת המבקש לתשובת המשיבה לבקשת האישור וכן להוצאת נספחים מתגובתו של
9 המבקש. דיון זה התקיים לאחר שהצדדים הגישו את טענותיהם בכתב לעניין זה. בהמשך
10 לדיון האמור אף נתנה החלטתי בעניין.
11 38. מכאן, שבהליך זה הושקעו משאבים שיפוטיים ולפיכך אין מקום להורות על פטור מתשלום
12 המחצית השנייה של האגרה. לעניין זה ר' תצ (ת"א) 27976-07-19 ליובוב ספקטור נ' אל-
13 כל סחר אלקטרוני בע"מ (פורסם בנבו, 13.4.2020), תצ (ת"א) 35762-07-18 עדי שניצקי נ'
14 גולן טלקום בע"מ (פורסם בנבו, 12.11.2018), וכן ר' תצ (ת"א) 15001-09-18 ירון בכר נ'
15 מיניסו ישראל בע"מ (פורסם בנבו, 24.1.2019) וכן ת"צ 21500-06-18 מושקוביץ נ' בנייני
16 א. זיתוני 2002 בע"מ ואח' (פורסם בנבו, 23.9.2020).

17 סוף דבר

18 39. ההסתלקות מבקשת האישור שבכותרת מאושרת בזאת.
19 40. תביעתו האישית של המבקש כנגד המשיבה נדחית.
20 41. לא נפסקים בנסיבות תיק זה גמול למבקש ושכר טרחה לבא כוחו.
21 42. המבקש ישא בתשלום חלקה השני של אגרת בית המשפט וזאת בהתאם לאמור בתקנה
22 4א(4) לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז 2007.
23 43. בנסיבות העניין לא מצאתי מקום לאיתור מייצגים חילופיים כאמור בסעיף 16(ד)(1)
24 לחוק. כפועל יוצא מכך נמחקת בקשת האישור.
25 44. המזכירות תמציא את פסק הדין לב"כ הצדדים וכן למנהל מערכת בתי המשפט לצורך
26 רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות.

27 ניתן היום, ב' חשוון תשפ"א, 20 אוקטובר 2020, בהעדר הצדדים.

28
29
30


דורון חסדאי, שופט

