



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת אסתר שטמר

המבקש:

מוריס ארסבן

ע"י ב"כ עו"ד תומר אפלדורף ועו"ד זיו פרי

נגד

המשיבות:

1. הוט - מערכות תקשורת בע"מ

2. הוט טלקום שותפות מוגבלת

ע"י ב"כ עו"ד אורית מלכא, עו"ד ורדית זיגלבוים ועו"ד

רוני אשורף ניר

### החלטה

- 1  
2 לפני בקשה לתיקון בקשה לאישור תובענה ייצוגית.
- 3 1. בבקשת האישור טען המבקש כי המשיבות ("הוט") נוהגות להטריד "לקוחות פוטנציאליים"  
4 באמצעות שיחות טלפון חוזרות ונשנות, אף אם הלקוח מבהיר להן כי אינו מעוניין  
5 בשירותיהן.  
6 בקשת האישור נתמכה בתצהיר המבקש, בתלונות של צרכנים שפורסמו בדף הרשמי של  
7 "הוט" ב – Facebook בשבועות שקדמו להגשת הבקשה; ובממצאי חקירה פרטית שהוזמנה  
8 על ידי המבקש ושבמסגרתה פנו החוקרים להוט כלקוחות סמויים.  
9
- 10 2. הוט טענה כי במסגרת מאמצי השיווק שלה היא מפעילה מחלקות שמטרתן לפנות ללקוחות  
11 פוטנציאליים, וכי המשך הטיפול בלקוח תלוי בתוצאות השיחה עמו; כי היא גיבשה נהלי  
12 עבודה מסודרים בנוגע לסדרי המכירות: הקצאת רשימות התקשרות, הסרה מהרשימות  
13 ועריכת רענון והדרכות; כי חלק מפעולת השיווק מבוצע על ידי משווקים חיצוניים הכפופים  
14 לפיקוח של הוט; וכי דרכי שיווק אגרסיביות מנוגדות להנחיות הוט.  
15 הוט הבהירה כי סמוך לפני הגשת בקשת האישור קבלה כמה תלונות חריגות של צרכנים  
16 שעניינן בריבוי פניות. בדיקה העלתה כי מדובר בעיקר בתלונות על נציגי מכירות של משווקים  
17 חיצוניים, שלא הקפידו על נהלי העבודה הקיימים. עם הגילוי רעננה הוט את הנהלים, והיא  
18 פועלת לאפיון והקמה של טכנולוגיה שתאפשר לה פיקוח ושליטה משופרים על פעילות אנשי  
19 המכירות והמשווקים החיצוניים. כלומר שמדובר בעניין נקודתי שהסתיים.  
20 הוט הוסיפה וטענה כי כל הראיות שהביא המבקש נוגעות לפניות של נציגי שירות שהתקיימו  
21 בחודשים אוקטובר – נובמבר 2013; כי מתמלילי שיחות החוקרים עולה כי החוקרים גילו



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 עניין בהצעות נציגי השירות; כי הודעות שנכתבו לכאורה בדף הפייסבוק של הוט אינן עומדות  
 2 במבחני הקבילות והמשקל; כי סעיף 30 בחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב - 1982  
 3 נחקק על מנת להתמודד עם מקרים של הטרדות טלפוניות בהקשרים פליליים; וכי גם חוק  
 4 הגנת הפרטיות, תשמ"א - 1981 עוסק במקרים חמורים של פגיעה לפרטיות, שלא כמו  
 5 בענייננו.  
 6 לבסוף טענה הוט, כי לא נגרם למבקש נזק בר פיצוי.  
 7 תשובת הוט לבקשת האישור נתמכה בתצהירו של מר יעקב טרוזמן, סמנכ"ל מכירות בחברה.  
 8  
 9 3. המבקש השיב לתגובת הוט וטען בין היתר כי כאשר נטענת טענה של "טעות נקודתית", יש  
 10 להעביר את נטל העברת הראייה לנתבע (ע"א 7187/12 עו"ד צמח נ' אל על נתיבי אוויר לישראל  
 11 (17.8.2014)); וכי טענות הוט אינן נתמכות בתשתית ראייתית מינימאלית.  
 12 לתשובת המבקש צורף פרוטוקול דיון הוועדה לפניית הציבור של הכנסת מיום 2.6.2014; 11  
 13 תצהירים של צרכנים שהוטרדו לכאורה על ידי נציגי הוט בתקופות שונות בין השנים 2011-  
 14 2014; השלמת החקירה הפרטית מחודש אפריל 2014; עשרות תלונות נוספות מדף הפייסבוק  
 15 של הוט מהעת האחרונה; ו"הודאות בעל דין של נציגי הוט".

### הבקשה לתיקון בקשת האישור

- 16  
 17  
 18 4. לאחר שהמבקש עתר לצירוף ראיות שונות, הוא הגיש את הבקשה שלפני, לתיקון בקשת  
 19 האישור. התיקונים המבוקשים מתייחסים לנושאים הבאים:  
 20 א. שני דיונים בוועדה לפניית הציבור של הכנסת מיום 2.6.2014 ומיום 24.11.2014.  
 21 ב. מכתבים ממשדד התקשורת להוט מיום 11.10.2011 ומיום 15.6.2014.  
 22 ג. תצהירי צרכנים אודות המשך ההטרדות מצד הוט לאחר הגשת בקשת האישור  
 23 המקורית.  
 24 ד. תצהיר נציגת מכירות בהוט, גב' מיטל ונונו.  
 25 ה. חקירה פרטית נוספת שנערכה לאחר הגשת בקשת האישור.  
 26 ו. תלונות נוספות של צרכנים מדף הפייסבוק של הוט מחודשים מרץ-אפריל 2014,  
 27 ותשובות נציגי הוט לתלונות.

### טענות הצדדים

- 28  
 29  
 30 5. המבקש טען כי בתגובתה לבקשת האישור הציגה הוט גרסה עובדתית מפתיעה, שלפיה קבלה  
 31 תלונות ספורות בלבד, סמוך למועד הגשת הבקשה, ומדובר בתקלה נקודתית שהטיפול בה



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 הסתיים. הוט לא גילתה כי בסמוך להגשת התגובה מטעמה, התקיים דיון בוועדת פניות  
2 הציבור של הכנסת שהוקדש להטרדת הצרכנים.  
3 לכן נדרשו ראיות לאירועים שאירעו לאחר הגשת בקשת האישור המקורית, שממילא לא היו  
4 יכולות להיות בידי המבקש בעת הגשת בקשת האישור. גם לאחר שהוגשה תשובת המבקש  
5 אירעו אירועים שהולידו ראיות נוספות.  
6 בעקבות הדיון שהתקיים בוועדת פניות הציבור של הכנסת, פנה המבקש למשרד התקשורת  
7 בפנייה על פי חוק חופש המידע, תשנ"ח – 1998 ("חוק חופש מידע") ולתשובה צורף מכתב  
8 משנת 2011 להוט בנושא ההטרדות הטלפוניות, ופניות צרכנים אל משרד התקשורת בעניין  
9 זה.  
10  
11 הוט טענה כי התיקון המבוקש מהווה "מקצה שיפורים" מתמשך שנועד להרחיב את הטענות 6.  
12 שבבקשת האישור. כל הראיות שהובאו בבקשת האישור המקורית נוגעות לפניות של נציגי  
13 שירות לקוחות מחודשים אוקטובר - נובמבר 2013 בלבד. בבקשת האישור לא הוכחה קיומה  
14 של "שיטה" שהופעלה על ידי הוט במשך שבע השנים הקודמות, כפי שנטען על ידי המבקש.  
15 זהו מחדל שהמבקש מנסה לתקן באמצעות בקשת התיקון.  
16 אין להתיר למבקש להוסיף אסמכתאות שיכול היה לצרף לבקשה המקורית בשקידה ראויה,  
17 וממילא בקשה לתיקון כתב טענות לא נועדה להפריך את טענות בעל הדין השני, במיוחד  
18 כשמדובר בטענות שאינן מפתיעות ושאינן נובעות מפערי המידע בין הצדדים.  
19 הוט טענה כי הבקשה הוגשה רק בעקבות הערות בית המשפט בדיון, ובשיהוי ניכר; כי  
20 התיקונים המבוקשים לא יסייעו בבירור השאלות שבמחלוקת, ויסרבלו את הדיון; כי חוסר  
21 תום לבו של המבקש מהווה שיקול נוסף לדחיית בקשת התיקון; וכי אין להתיר את התיקונים  
22 המבוקשים אף לגופם.  
23 במידה שבקשת התיקון תתקבל, יש להתיר להוט להגיב לטענות המבקש ולהציג ראיות  
24 נוספות מטעמה, תוך חיוב המבקש בהוצאות ריאליות.  
25  
26 **דיון והכרעה**  
27 ברע"א 4778/12 תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' עו"ד אופיר 7.  
28 נאור (19.7.2012) קבע כב' הנשיא א' גרוניס "... הדרך הדיונית הראויה לבחינת מידת הצידוק  
29 בהוספת החומר החדש, כמו גם הטענות המתייחסות לאותו חומר, הינה הגשת בקשה למתן  
30 היתר לצירוף החומר או בקשה לתיקון בקשת האישור. היה ותוגש בקשה כאמור יידרש בית  
31 המשפט לבחון האם יכול היה המשיב, בשקידה ראויה, לצרף את החומר החדש כבר לבקשת  
32 האישור" (שם בפסקה 9).  
33



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 בבר"ם 4303/12 תמר אינסלר נ' המועצה האיזורית עמק חפר (22.11.2012) נדרש בית  
2 המשפט העליון פעם נוספת לתיקון בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וקבע:

3 "שלילה קטגורית של האפשרות לתקן בקשה לאישור לשם הוספת עובדות  
4 וראיות שניתן היה לגלותן בשקידה סבירה לפני הגשת בקשת האישור – אך  
5 הן דרושות להכרעה בשאלה האמיתית השנויה במחלוקת – עלולה לפגוע  
6 באינטרס הקבוצה ובאינטרס הציבור פגיעה שאינה מידתית" (שם, בפסקה  
7 17).

8  
9 לבסוף, סיכם בית המשפט כי:

10 "בקשה לתיקון של בקשה לאישור תובענה ייצוגית תיבחן לפי אמת-המידה  
11 שהתוותה בפסיקתנו לתיקון כתבי טענות, תוך מתן משקל למאפייניו  
12 הייחודיים של הליך התובענה הייצוגית והשלכתם על האינטרסים  
13 המתחרים: אינטרס הציבור בניהול תובענות ייצוגיות מוצדקות, בעיית הנציג  
14 המובנית, פער המידע האינהרנטי בין הצדדים, והצורך לפרוש במועד הגשת  
15 בקשת האישור את התשתית העובדתית, המשפטית והראייתית כולה. מנגד,  
16 בית המשפט יביא בחשבון את הסכנות הטמונות בניצול לרעה של מוסד  
17 התובענה הייצוגית לציבור ולנתבע: החשש מתובענות סרק שאינן מגלות עילה  
18 והחשש לשימוש בתובענה הייצוגית לצורך יצירת לחץ בלתי הוגן על הנתבע"  
19 (שם, בפסקה 20).

20  
21 הנושא נדון שוב ברע"א 1200/15 יוניון מוטורס בע"מ נ' דן ברליצהיימר פסקה 9 (30.3.2015),  
22 שם קבעה כב' הש' א' חיות כך:

23  
24 "אכן, ככלל אין להתיר הגשתן של ראיות שהיה ניתן בשקידה ראויה לצרפן  
25 לבקשה לאישור תובענה ייצוגית (ראו, [רע"א 8562/06](#) פופיק נ' פזגז 1993  
26 בע"מ [פורסם בנבו] (15.4.2007), בפסקה 8 (להלן: עניין פופיק). אך אין זה  
27 כלל בל יעבור ויתכנו מקרים בהם תהא הצדקה להתיר את הגשתן של ראיות  
28 נוספות אף שניתן היה לכאורה להשיגן טרם הגשת הבקשה לאישור תובענה  
29 ייצוגית וגם אם כבר הוגשה לה תגובה (שם, עוד ראו, [רע"א 806/08](#) פזגז 1993  
30 בע"מ נ' פופיק [פורסם בנבו] (7.9.2008), בפסקה 2 (להלן: עניין פזגז)). בבואו  
31 להכריע האם להתיר הוספה של ראיות בהליך לאישור תובענה ייצוגית על בית  
32 המשפט לתת דעתו למספר שיקולים ובהם: מידת השתהותו של המבקש  
33 בהוספת הראיות וההצדקות לה; נחיצותן של הראיות שהוספתן מתבקשת  
34 לבירור המחלוקת בין הצדדים; והמידה בה תכביד הגשת הראיות הנוספות על



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 ניהול הדיון בבקשת האישור. כמו כן, על בית המשפט לתת דעתו לשאלה האם  
 2 הבקשה לצירוף ראיות נוספות היא ניסיון לתקן בדיעבד בקשה בלתי מבוססת  
 3 לאישור תובענה ייצוגית שהוגשה בחופזה (שם, וכן עניין פופיק, בפסקאות 8-  
 4 7; [ורע"א 2417/08](#) בן בשט נ' קדמי [פורסם בנבו] (5.4.2009), בפסקה 7; השוו,  
 5 [בר"ם 4303/12](#) אינסלר נ' המועצה האיזורית עמק חפר [פורסם בנבו]  
 6 בפסקאות 20-12 (להלן: עניין אינסלר), ועל בית המשפט  
 7 להתחשב בפגיעה שתיגרם לצד שכנגד כתוצאה מהוספת הראיות שצירופן  
 8 מתבקש ומנגד, באינטרס הציבורי שבניהול התובענה הייצוגית והנזק שייגרם  
 9 במידה ולא תתאפשר הוספת הראיות (ראו והשוו: עניין אינסלר, בפסקה 13  
 10 ו-18)."

11 ראה גם: רע"א 1162/15 אייל אשכנזי נ' JAMES RICHARDSON PROPRIETARY L.T.D  
 12 ((3.5.2015)).

13  
 14 8. בפתח הדברים יש לדחות את טענת הוט כי התיקון נועד להרחיב את הטענות שבבקשת  
 15 האישור המקורית: כפי שיובא להלן, הטענות הנוספות נטענו במענה לטענות ההגנה שהעלתה  
 16 הוט בתגובתה לבקשת האישור, ולכן אינן מהוות הרחבת חזית. כך, הוט טענה כי "בסמוך  
 17 לפני הגשת בקשת האישור, נתקבלו מספר פניות חריגות (פניות ספורות שאינן יכולות  
 18 להיות תשתית לקיומה של תביעה ייצוגית) של תלונות צרכנים שעניינן טענות לריבוי פניות  
 19 מוגזם" (סעיף 10 בתגובה); וכי "אין המדובר בתופעה, אלא בעניין נקודתי אשר טופל  
 20 והסתיים זה מכבר" (סעיף 11 בתגובה). משום כך, גם הראיות שהוספתן התבקשה על מנת  
 21 לתמוך בטענות, אינן מרחיבות את המחלוקת (עניין יוניון מוטורס בפסקה 8; רע"א 1494/15  
 22 עמוסי – נגר יבוא ושיווק עוגן בע"מ נ' עמית הר פז פסקה 7 (15.7.2015) ("עניין עמוסי –  
 23 נגר").

24 ענין כללי נוסף הוא, שהמסמכים שמבוקש לצרף, ככל שאינם תצהירים נוספים, הם בבחינת  
 25 עדות שמיעה, שאין לה כל משקל. אכן, לא ניתן ללמוד מן הדיונים בועדת הכנסת או ממכתבי  
 26 המאסדר על אמיתות תוכן של התלונות שהם עוסקים בהן. אך ניתן ללמוד מאותם מסמכים  
 27 על עצם הגשת התלונות, והטפול בהן.

28  
 29  
 30 אדון להלן בתיקונים המבוקשים כסדרם.

31  
 32  
 33 תיקונים בנוגע לדיונים שהתקיימו בפני ועדת פניות הציבור בכנסת



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

9.

עניינם של הדיונים הרלוונטיים ב"הטרדת לקוחות נוטשים על ידי חברות הכבלים והלוין" (דיון מיום 2.6.2014) ו"השירות והיחס הניתן ללקוחות הוט" (דיון מיום 24.11.2014). המבקש טען כי התיקונים נוגעים לאירועים שאירעו לאחר הגשת הבקשה המקורית והם בעלי חשיבות רבה להכרעה במחלוקת נוכח טענות הוט בתגובה מטעמה. נטען כי הדיון מיום 2.6.2014 התקיים סמוך לפני הגשת תגובת הוט לבקשת האישור המקורית, ולמרות זאת הוט נמנעה מלהתייחס אליו; כי תשובת המבקש לתגובת הוט לבקשת האישור כללה התייחסות לנושא זה, והוט לא התנגדה לצירוף הראיה לתשובת המבקש; כי מפרוטוקול הדיון עולה תמונה של הטרדת צרכנים נרחבת לאורך תקופה ארוכה; וכי סמנכ"ל הרגולציה של הוט הודתה בתופעה. באשר לדיון מיום 24.11.2014 נטען כי דבריו של מנכ"ל הוט בפני הוועדה עומדים בסתירה לעמדה שהציגה הוט בתגובתה, וכי הדיון התקיים לאחר הגשת תשובת המבקש לתגובת הוט, כך שלא ניתן היה לצרפו בשלב מוקדם יותר. הוט טענה כי אף אם התקבלו תלונות, אין בכך כדי ללמד על קיומה של תופעה או להוכיח קבוצה ונוק, וממילא פרוטוקול הדיון מיום 2.6.14 מעיד על ההיפך מהנטען על ידי המבקש: בדיון הובהר כי נושא התלונות נגד הטרדות מהווה כ- 3% מן התלונות בלבד; וכי ישנם צרכנים המצפים לשיחות הטלפון כחלק ממשא ומתן טלפוני. הוט הוסיפה וטענה כי גם הדיון מיום 21.11.2014 אינו דרוש לבירור המחלוקת בין הצדדים: מדובר בדיון כללי בעניינים הנוגעים להוט; הסוגיה נשוא בקשת האישור לא היתה עיקר הדיון, אלא חלק זניח ממנו; ומכל מקום, הדברים שנאמרו בו עולים בקנה אחד עם דבריה של הוט בתגובה מטעמה.

10. אני סבורה כי יש להתיר את התיקון:

בפסק הדין בעניין עמוסי – נגר שניתן אך לאחרונה, נסמכה בקשת התיקון על טענות שהעלו הנתבעות עצמן בתגובותיהן לבקשת האישור. וכך קבעה כב' השופטת א' חיות (בפסקה 7):

"...משהעלו מרבית החברות טענה לפיה הן מציינות על המוצרים הנמכרים על ידן מחירים גבוהים מאלו המשולמים בעבורם בפועל, הופכת שאלת הלגיטימיות של התנהלות כזו לחלק מהמחלוקת בין הצדדים, ובנסיבות אלו דרושה הוספת הטענה בדבר הצגת מחיר פיקטיבי לפלוגתאות הטענות בירור בהליך. כמו כן, משהטענה בדבר הצגת מחיר פיקטיבי באה בעקבות טענות הגנה שהעלו החברות, אין בה משום הרחבה של חזית המחלוקת (ראו והשוו, [רע"א 1200/15 יוניון מוטורס בע"מ נ' ברליצהיימר בפסקה 8 \(30.3.2015\)](#)))."



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 בדיון בוועדת פניות הציבור של הכנסת מיום 2.6.14 הציגה הוט לכאורה עמדה שונה מזו  
2 שבתגובתה לבקשת האישור: הוט לא טענה כי מדובר בעניין נקודתי שהטיפול בו הסתיים  
3 (סעיף 11 בתגובה) אלא דווקא "חברת "הוט" לא מתכחשת לדברים...אלא להיפך, היא  
4 מוטרדת מהם"; וכי "אנחנו לוקחים על עצמנו, יחד עם הרגולטור ולבד לעשות בזה שינוי  
5 משמעותי" (דברי סמנכ"ל הרגולציה של הוט בעמ' 230, נספח 52).  
6 ובדיון שהתקיים ביום 24.11.2014 אמר מנכ"ל הוט כי "בנושא של הטרדת לקוחות – אני  
7 חושב שזו תופעה לא ראויה, היא צריכה להיפסק. אנחנו שינינו מהותית את נהלי העבודה  
8 שלנו בנושא הזה..." (עמ' 13 בנספח 52 א').  
9 מאחר ששני הדיונים התקיימו לאחר שהוגשה בקשת האישור המקורית (ביום 26.11.2013),  
10 והם הובאו בעקבות טענות ההגנה שהעלתה הוט, אני מתירה את התיקונים המתייחסים  
11 אליהם.  
12

13 **תיקונים בנוגע למכתבים ממשד התקשורת להוט מיום 11.10.2011 ומיום 15.6.2014**

14 11. מדובר בפניות משרד התקשורת להוט בעניין תלונות מנויים "באשר להתקשרויות חוזרות  
15 ונשנות של נציגי החברה בנוגע להצטרפות לשירותים אותם מספקת החברה" (סעיף 1  
16 בנספח 73).  
17 המבקש טען כי המכתבים הגיעו לידי לאחר שפנה למשרד התקשורת על פי חוק חופש מידע,  
18 על רקע הדברים שנאמרו בוועדה לפניות הציבור; כי הם נתקבלו אצלו לאחר הגשת תשובתו  
19 לתגובת הוט לבקשת האישור; וכי הם מלמדים על קיומה של תופעה או שיטה, ומשום כך  
20 הרלוונטיות שלהם להליך.  
21 נטען כי המכתב מיום 11.10.11 עוסק בתופעת ההטרדות הטלפוניות מצד הוט בשנת 2011  
22 ובשנים שקדמו לה, ועולה ממנו כי לעמדת משרד התקשורת, הוט מפרה את הוראות הרישיון.  
23 המכתב מיום 15.6.2014 נערך חודשים רבים לאחר הגשת בקשת האישור, וניתן ללמוד ממנו  
24 על היקף התופעה.  
25 הוט טענה כי המכתב מיום 11.10.2011 קודם בשנתיים להגשת בקשת האישור המקורית.  
26 אילו פעל המבקש בשקידה ראויה, יכול היה לצרף את המסמך לבקשה זו. לא היתה מניעה  
27 שיפנה בבקשה לפי חוק חופש המידע למשרד התקשורת בטרם הגיש את בקשת האישור,  
28 והטענה כי נודע לו על קיום המכתב רק לאחר הדיון שנערך בוועדת הכנסת ביום 2.6.2014  
29 אינה יכולה להצדיק את מחדלו. כך או אחרת, שני המכתבים אינם מועילים לבירור  
30 המחלוקת: אין מדובר בעמדת משרד התקשורת אלא במכתבי בירור נקודתיים הנוגעים  
31 למספר פניות שהתקבלו במשרד התקשורת, והם אינם מעידים על קיומה של תופעה.  
32



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

### ת"צ 13-11-50462 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

12. אין לקבל את עמדת הוט: כעולה מנספח ג' לבקשת התיקון, המכתבים הגיעו לידי המבקש לאחר שהוגשה תגובת הוט לבקשת האישור המקורית.
- בעיקר, מכתב משרד התקשורת מיום 15.6.2014 מאוחר להגשת בקשת האישור, כך שקיימת הצדקה לצירופו בשלב זה.
- אמנם המבקש יכול היה לדעת אודות המכתב מיום 11.10.2011 עוד קודם להגשת בקשת האישור, אילו פנה מוקדם יותר למשרד התקשורת לפי חוק חופש המידע. ואולם רק לאחר הדיון בוועדה לפניית הציבור מיום 2.6.2014 היתה לו סיבה ממשית לעשות כן (השווה: ת"צ (מחוזי ת"א) 12935-02-13 אורן שביט נ' ב.יאיר חברת קבלנית לעבודות בניה 1988 בע"מ פסקה 19 (6.11.2013; כב' הש' ר' רונן)).
13. בדיון בוועדה ציינה הגב' מירב שטרוסברג, מנהלת הגנת הצרכן במועצה לשידורי כבלים ושידורי לוין במשרד התקשורת "....אני מניחה שמי שמתלונן מייצג ציבור גדול יותר שלא מתלונן. עדיין, היחס הוא מאד קטן. זאת אומרת שזה לא הנושא המרכזי. כמעט ואין פניות בעניין הזה אצל "יס" והיא קיימת יותר ב"הוט". בעבר, לפני שנתיים, ב- 2011 היא היתה בהיקף רחב יותר ואז הוצאנו מכתבי בירור גם ל"הוט" וגם ל"יס" (שם, בעמ' 218).
- זאת ועוד, המכתבים מלמדים לכאורה על פניות טלפוניות חוזרות ונשנות מטעם הוט ללקוחות החברה, הן קודם להגשת בקשת האישור המקורית הן לאחריה, כך שיכול להיות להם ערך ראייתי.
- תיקונים בנוגע לתצהירי צרכנים המעידים לכאורה על המשך ההטרדות מצד הוט לאחר הגשת בקשת האישור המקורית**
14. המבקש טען כי הצורך בתצהירים הנוספים נבע מטענות הוט בתגובה מטעמה כי ההטרדות התרחשו לאורך תקופה קצרה בלבד וכי היא נוהגת לטפל מיידית בתלונות צרכנים בעניינים אלה.
- לשיטת המבקש, התצהירים הנוספים מעידים על קיומה של התופעה זמן רב טרם הגשת בקשת האישור, ועל התמשכות התופעה זמן רב לאחר שהוגשה.
- הוט טענה כי היה על המבקש לצרף לבקשת האישור המקורית את התצהירים המתייחסים לתקופה שקדמה להגשת הבקשה, ולמחדלו זה לא ניתן הסבר. התייחסות הוט בתגובתה לחודשים אוקטובר-נובמבר 2013 בלבד אינה מפתיעה משום שמסגרת הזמן הרלוונטית לבקשת האישור נתחמה על ידי המבקש עצמו, שכל ראיותיו התייחסו לתקופה זו.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 ממילא, התצהירים כולם (לרבות אלה שהתייחסו לתקופה שלאחר הגשת בקשת האישור)  
2 מהווים דוגמאות פרטניות של צרכנים אשר אין להשליך מהם על קיומה של שיטה.  
3  
4 המבקש השיב לתגובת הוט וטען בין היתר כי כל התצהירים (למעט תצהיר עו"ד זהבי) מעידים  
5 על הטרדות מצד הוט בתקופה מאוחרת לבקשה המקורית. תצהיר עו"ד זהבי נתקבל רק  
6 לאחר שהוגשה בקשת האישור, ולא ניתן היה בשקידה סבירה להשיגו בשלב מוקדם יותר.  
7  
8 אני סבורה כי יש לקבל את התיקונים הנוגעים לתצהירי הצרכנים. 15.  
9 התצהירים הנוגעים לתקופה שלאחר הגשת בקשת האישור המקורית (ת/7, ת/8, ת/9, ת/12,  
10 ת/14 וחלקים מ-ת/11, ת/13 ו-ת/15) הובאו בתגובה לטענת הוט כי מדובר "בעניין נקודתי  
11 אשר טופל והסתיים זה מכבר", וממילא לא ניתן היה לצרפם לבקשה. טענת הוט כי "מדובר  
12 בדוגמאות פרטניות של צרכנים, אשר אין לנעשה בעניינם כדי להשליך על קיומה של שיטה  
13 או מדיניות הנוהגת בהוט" (סעיף 58 בתגובה לבקשת התיקון) דורשת בירור.  
14 בכלל, שאלה היא באיזה שלב הופכת הכמות להיות עדות שיטה. ממילא זו שאלה רלוונטית  
15 וחשובה לדיון.  
16 התצהירים המתייחסים לתקופה הקודמת להגשת בקשת האישור המקורית הובאו בתגובה  
17 לטענת הוט כי "בסמוך לפני הגשת בקשת האישור, נתקבלו מספר פניות חריגות (פניות  
18 ספורות שאינן יכולות להוות תשתית לקיומה של תביעה ייצוגית) של תלונות צרכנים  
19 שעניינן טענות לריבוי פניות מוגזם" (סעיף 10 בתגובת הוט לבקשת האישור המקורית;  
20 ההדגשה הוספה – א"ש), ונחיצותם ברורה.  
21 תצהיר עו"ד זהבי (ת/10) מתייחס לפניות טלפוניות מטעם הוט שבוצעו לכאורה בחודש יוני  
22 2013; תצהיר מר זוסמן (ת/11) מתייחס בחלקו לפניות טלפוניות שבוצעו החל מחודש יולי  
23 2013; תצהיר הגב' בן שושן (ת/13) מתייחס בחלקו לפניות טלפוניות שבוצעו החל משנת  
24 2011; ותצהיר מר דוידה (ת/15) מתייחס בחלקו לפניות טלפוניות שבוצעו החל מחודש ינואר  
25 2013.  
26  
27 אם כי הראיות שצורפו לבקשת האישור מתייחסות לפניות בחודשים אוקטובר – נובמבר  
28 2013, בקשת האישור תוחמת את תקופתה ל-7 שנים לאחור. על כן, תגובת הוט שלפיה ריבוי  
29 הפניות היה רק בחדשים אלו מזמינה תשובה עובדתית.  
30 גם אם ניתן היה לצרף לבקשת האישור המקורית את התצהירים המתייחסים לתקופה  
31 המוקדמת, על פני הדברים בקשת האישור אינה בקשת סרק, וסביר להניח כי התצהירים  
32 יתרמו להכרעה בשאלה האמיתית השנויה במחלוקת. ממילא ניתן לתקן את הנזק והטרחה  
33 שנגרמו להוט באמצעות פסיקת הוצאות (עניין אינסלר בפסקאות 14, 18; השו: עניין יוניון



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 מוטורס בפסקה 10). תוצאה אפשרית של קבלת התצהירים היא אמנם שמיעת עדים רבים,  
2 אולם אין בשיקול זה כדי להצדיק מניעת התיקון.

### תיקונים בנוגע לתצהיר נציגת המכירות, הגב' מיטל ונונו

5 16. המבקש טען כי הגב' ונונו הועסקה בשנים 2012-2013 כנציגת מכירות אצל אחד המשווקים  
6 המרכזיים הפועלים מטעם הוט, ובמסגרת עבודתה ערכה אלפי פניות מטרידות ללקוחות.  
7 התצהיר מלמד על היעדר נוהל ברור לטיפול בתלונות, בניגוד לטענת הוט.  
8 המבקש הבהיר כי הקשר עם המצהירה נוצר לאחר הגשת תשובת המבקש לתגובת הוט  
9 לבקשת האישור, בעקבות פרסום בקשת האישור המקורית; כי אין לצפות מן התובע הייצוגי  
10 לצרף לבקשת האישור תצהיר של עד שפעל מטעם הנתבעת; כי לתצהיר חשיבות ראייתית  
11 בבירור המחלוקת, על רקע הכחשת הוט את תופעת ההטרדות וטענתה כי קיימים נהלי עבודה  
12 מסודרים בעניינים אלה; וכי יש לבחון את משקל הראיה במסגרת החקירות, ולא במסגרת  
13 בקשת התיקון.

14 הוט טענה כי המבקש יכול היה, בשקידה ראויה, ליצור קשר עם הגב' ונונו עוד קודם להגשת  
15 בקשת האישור; כי הגב' ונונו סיימה את עבודתה עקב חוסר שביעות רצון של המעסיקה  
16 מתפקודה, ואי התאמתה לתפקיד; כי עיקר עבודתה של גב' ונונו היה מכירה פרונטאלית  
17 ללקוחות, ולא פניות טלפוניות; וכי לגב' ונונו לא יכולה להיות ידיעה על שיטת העבודה של  
18 הוט בעניינים אלו.

19  
20 17. אני סבורה כי יש לקבל את התיקונים הנוגעים לתצהיר הגב' ונונו :  
21 התצהיר מתייחס לפניות טלפוניות של גב' ונונו לכאורה החל מחודש אפריל 2012 ועד לחודש  
22 פברואר 2013. הוא ניתן בתגובה לטענות הוט כי עסקינן בתלונות ספורות של צרכנים בסמוך  
23 להגשת בקשת האישור; וכי להוט נהלי עבודה מסודרים החל מהקצאת רשימות התקשרות  
24 ועד הסרה מהרשימות של מי שביקש שלא יפנו אליו שוב (סעיף 7 בתגובת הוט לבקשת  
25 האישור).

26 התצהיר מתייחס לתקופה הרלוונטית לבקשת האישור והוא דרוש להכרעה בשאלה  
27 האמיתית השנויה במחלוקת. אי התרת התיקון עלולה לפגוע באינטרס הקבוצה והציבור  
28 (עניין אינסלר, בפסקה 17). טענות הוט באשר למניע של הגב' ונונו למתן התצהיר, והמשקל  
29 שיש ליתן לתצהיר בכלל - אינן מצריכות הכרעה בשלב זה.  
30  
31  
32



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

- 1 **תיקונים בנוגע לחקירה פרטית נוספת שנערכה לאחר הגשת בקשת האישור**
- 2 18. המבקש טען כי החקירה הפרטית הנוספת מלמדת כי הטרדת הלקוחות נמשכה גם לאחר  
3 הגשת בקשת האישור; כי מדובר בתופעה של ממש, ולא בטעות נקודתית, כטענת הוט; וכי  
4 הוט אינה יכולה להביא להפסקת ההטרדות.  
5 הוט טענה כי החקירה הוזמנה על ידי המבקש בחודש אפריל 2014, למעלה מחודשיים לפני  
6 הגשת תגובתה לבקשת האישור, ללא קשר לאירועים חיצוניים שאירעו לאחר הגשת בקשת  
7 האישור או לאמור בתגובת הוט. מכל מקום, אין בחקירה כדי לסייע בשאלות השנויות  
8 במחלוקת.
- 9
- 10 19. החלטתי לדחות את טענות המבקש:  
11 המבקש הזמין את החקירה כחודשיים לפני שהוגשה תגובת הוט לבקשת האישור (סעיף 73  
12 בבקשת התיקון), ולא ניתן לומר כי התיקון התבקש בעקבות טענות או ראיות חדשות שנתגלו  
13 לו. אין בפי המבקש תשובה ראויה לכך.
- 14
- 15 **תיקונים בנוגע לתלונות נוספות של צרכנים מדף הפייסבוק של הוט מחודשים מרץ-אפריל 2014**  
16 **ותשובות נציגי הוט לתלונות**
- 17 20. המבקש בקש להתיר תיקונים הנוגעים לצירוף תלונות צרכנים מדף הפייסבוק של הוט  
18 מחודשים מרץ-אפריל 2014 ועמן תשובות נציגי הוט לתלונות.  
19 המבקש טען כי מדובר בהתכתבות בין הוט לבין לקוחותיה באמצעי תקשורת מקובל, שהיא  
20 בעלת חשיבות ראייתית לבירור המחלוקת; כי התלונות מהוות ראיות הזמה לטענות הוט  
21 בדבר היקף הפניות המתקבלות אצלה; וכי אמירות נציגי השירות של הוט מהוות הודאת בעל  
22 דין.  
23 הוט טענה כי התדפיסים אינם קבילים כראיה; כי אין בהם כדי לסייע בבירור הפלוגתאות  
24 שבמסגרת בקשת האישור; כי אין להגיש בקשות לאישור תובענה ייצוגית על בסיס גזרי  
25 עיתון, וכי הדבר נכון במיוחד כאשר מדובר בפרסומים ברשת האינטרנט; ולבסוף - כי נציגי  
26 השירות שתגובותיהם מופיעות בדף הפייסבוק מהווים דרג זוטר, לא ניתן לייחס את  
27 אמירותיהם הנטענות להוט ולא ניתן לטעון כי מדובר ב"הודאת בעל דין". ממילא, מדובר  
28 באמירות המיוחסות לנותני שירות ללקוחות החברה בזירה שיווקית, והן נאמרו מתוך תפיסה  
29 שירותית.  
30 מדיניות הוט הובהרה על ידי סמנכ"ל המכירות של הוט, מר יעקב טרוזמן, בתצהיר שצורף  
31 לתגובתה שסותר את הדברים המיוחסים לנציגי המכירות ושירות הלקוחות בדף הפייסבוק.  
32



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 50462-11-13 ארסבן נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ ואח'

1 עקרונית, פרסום בדף פייסבוק אינו ראיה קבילה לאמיתות תוכנו, ולא ניתן לבסס עליו  
2 תשתית ראייתית (ת"א (מחוזי ת"א) 1554/07 שלמה בן זכאי נ' ערוץ הספורט בע"מ פסקה  
3 19 (28.2.2010; כב' השי' ד"ר ע' בנימיני) בג"ץ 2148/94 אמנון גלברט, עו"ד נ' כבוד נשיא בית  
4 המשפט העליון ויושב-ראש ועדת החקירה לבדיקת אירוע הטבח בחברון, השופט מאיר  
5 שמגר, פ"ד מח(3) 573, 596 (19.5.1994)). ואולם, בסמוך לכל אחת מן התלוונות נכתבה גם  
6 תשובת נציג מוסמך של הוט. תשובות אלו בודאי יכולות להוות ראיה לאמור בהן. אין מקום  
7 לבחון במסגרת זו את טענת הוט כי דברי נציגיה אינם מחייבים בבחינת "הודאת בעל דין".  
8 משום כך אני מתירה את התיקון המבוקש.

### סיכום

11 22. הבקשה מתקבלת ברובה, למעט תצהירי החוקרים, כאמור לעיל. על כן, אני מתירה למבקש  
12 לתקן את בקשתו כאמור בפרק ד' בבקשת התיקון, למעט סעיפים 73 ו-74.  
13 הוצאות הבקשה תשקלנה בתום ההליך.

14  
15 22. המבקש יגיש כתב תביעה ובקשה מתוקנת לאישור תובענה ייצוגית תוך 15 יום.  
16 הוט תשיב לבקשה המתוקנת תוך 45 יום. תשובה לתשובה, ככל שיהיה בה צורך, תוגש תוך  
17 15 ימים נוספים.

18  
19 23. נקבע ק"מ ליום 30.12.2015 בשעה 08:30.

20  
21 ניתנה היום, ד' תשרי תשע"ו, 17 ספטמבר 2015, בהעדר הצדדים.

22  
23  


24 אסתר שטמר, שופטת  
25