

בעניין:

מר משה (מוריס) ארסבן, ת"ז 028767309  
מרחוב הגליל 79, גני תקווה  
ע"י ב"כ עוה"ד תומר אפלדורף, זיו פרי ואחרים  
ממשרד אפלדורף ושות', עורכי דין ומגשרים  
מרחוב פייבל 4, ת.ד. 34046, תל אביב  
טל': 03-6910042; פקס': 03-6910043

המבקש  
(התובע)

- נ ג ד -

1. הוט – מערכות תקשורת בע"מ, ח"צ 52-004007-2
  2. הוט טלקום שותפות מוגבלת, ש"מ 55-021525-5
- שתיהן מאיזור תעשייה יורו-פארק, קיבוץ יקום 60972

המשיבות  
(הנתבעות)

סכום התביעה המשוער: אינו ניתן להערכה בשלב זה.

**בקשה מתוקנת לאישור תובענה ייצוגית**

**בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006**

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת על-ידי המבקש, מר משה ארסבן (להלן: "המבקש"), לעשות שימוש בסמכותו לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), כדלקמן:

(א) לאשר את התובענה כנגד המשיבה 1, הוט – מערכות תקשורת בע"מ, וכנגד המשיבה 2, הוט טלקום שותפות מוגבלת (להלן, יחד: "המשיבות" או "הוט"), בנוסח המצורף לבקשה זו (להלן: "הבקשה" או "הבקשה לאישור"), או בכל שינוי שבית המשפט הנכבד יחליט כראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל, כתובענה ייצוגית.

(ב) להגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה הייצוגית, כדלקמן (או בכל אופן אחר, כפי שייקבע על-ידי בית המשפט הנכבד):

כל אדם, בין אם התקשר בעסקה עם "הוט" ובין אם לאו (להלן: "צרכן"), אשר הוט ו/או מי מטעמה פנו אליו בשיחות טלפוניות במטרה לגרום לו להצטרף לאחד משירותיה, באופן או בתדירות אשר יש בהם משום הטרדה, וזאת בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה ועד מועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה.

לעניין הגדרת הקבוצה, "הטרדה" משמעותה, בין היתר, אחת מאלו: (1) כל פניה טלפונית לצרכן אשר הודיע בעבר כי אינו מעוניין בפניות טלפוניות אליו; (2) פניה טלפונית לצרכן, בטרם חלף לכל הפחות פרק זמן של חודש ימים מהשיחה הקודמת עם אותו הצרכן (או בכל תדירות אחרת, כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון וסביר), אלא אם הצרכן אישר במפורש שברצונו לקבל פניות טלפוניות כאמור; (3) פניה טלפונית לצרכן בהצעות זהות בתוכן לאלו שכבר נדחו על ידו בעבר, או בהצעות שניתן היה להציע לצרכן כבר בשיחה קודמת אשר התקיימה בין הצדדים.

- (ג) להגדיר את עילות התביעה של הקבוצה המיוצגת, את השאלות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה ואת הסעדים שייתבעו במסגרת התובענה הייצוגית, כמפורט בבקשה דנן.
- (ד) למנות את המבקש כתובע מייצג בתובענה הייצוגית, ואת באי-כוחו הח"מ כבאי-כוח הקבוצה.
- (ה) ליתן כל סעד נוסף או אחר כפי שייראה לבית המשפט הנכבד לנכון ולצודק בנסיבות העניין.
- (ו) לחייב את המשיבות בתשלום הוצאות בקשה זו ובשכר טרחת עו"ד.

לבקשה ולתובענה מצורף כרך נספחים משותף, המהווה חלק בלתי נפרד מהן. ההפניות לנספחים השונים בכרך הנספחים נעשות באמצעות סוגריים מרובעים מודגשים (למשל: [1]).

הבקשה דנן נתמכת בתצהירו של המבקש, בתצהיריהם של נפגעים נוספים ובתצהירה של גב' מיטל ונונו, וכן בדו"ח חקירה פרטית שנערכה על-ידי משרד "רשת חקירות", הכולל את תצהירי החוקרים הפרטיים שערכו את החקירה: מר פז שוורץ, מר יניב שחר, גב' שרון שוורץ וגב' דקלה שחר, וכן הקלטות המצורפות בתקליטור ותמלילי שיחות שנערכו במסגרת החקירה.

דו"ח החקירה הפרטית, בצירוף חוות דעת מומחה של גב' כאהן הודיה, אשר ערכה את תמלילי השיחות המוקלטות, מצורף לבקשה זו בכרך נפרד. ההפניות לשיחות בתקליטור ולתמלילי השיחות שביצעו החוקרים הפרטיים, נעשות על-ידי ציון שם החוקר ומספרה הסידורי של השיחה, בסוגריים מרובעים מודגשים (למשל: [פז 1]).

צירוף אסמכתאות משפטיות לבקשה נעשה בהתאם להנחיית נשיאת בית המשפט העליון מספר 1/09 בנושא אסמכתאות. כל ההדגשות בבקשה זו, לרבות בציטוטים הכלולים בה, הוספו על-ידי הח"מ, אלא אם צוין אחרת.

## תוכן עניינים

4	א. פתח דבר.....
6	ב. התשתית העובדתית.....
6	1. הצדדים להליך.....
6	2. ההטרדות החוזרות ונשנות מהן סבל המבקש.....
8	3. על השיטתיות שבהתנהלות "הוט" ועל קיומה של קבוצת נפגעים.....
8	ב.3(א) תלונות של נפגעים רבים נוספים מדף "הפייסבוק" של "הוט".....
11	ב.3(ב) ממצאי החקירה הפרטית שהזמין המבקש.....
12	ב.3(ב)(1) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם פז.....
13	ב.3(ב)(2) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם רז.....
13	ב.3(ב)(3) השיחות שהתקבלו עבור צרכנית בשם שרון.....
14	ב.3(ב)(4) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם יניב.....
14	ב.3(ב)(5) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם עודד.....
14	ב.3(ב)(6) השיחות שהתקבלו עבור צרכנית בשם דקלה.....
15	ב.3(ג) הודאות מצד נציגי "הוט" בפני החוקרים הפרטיים בדבר שיטת המכירות של המשיבות.....
16	ב.3(ד) תצהירה של גבי מיטל ונונו – שעבדה כנציגת מכירות מטעם הוט.....
16	ב.3(ה) תצהירים של נפגעים נוספים המלמדים על הימשכות התופעה מזה זמן, הנמשכת גם לאחר הגשת הבקשה המקורית לאישור.....
18	ב.3(ו) דיוני ועדת פניות הציבור של הכנסת בעניין הטרדת לקוחות על-ידי הוט ובהם גם הודאות בעל דין מצד גורמים בכירים בהוט.....
19	ב.3(ז) פניות משרד התקשורת להוט בקשר להטרדת לקוחות.....
20	4. הטרדת הצרכנים באה לידי ביטוי הן בכמות הפניות מצד "הוט" והן בתוכן.....
21	ג. המסגרת המשפטית – עילות התביעה והסעדים המבוקשים.....
21	ג.1. המסגרת הנורמטיבית של עילות התביעה.....
21	ג.1(א) הפרת חובה חקוקה ביחס לסעיף 30 לחוק התקשורת.....
24	ג.1(ב) פגיעה בפרטיות.....
26	ג.1(ג) רשלנות.....
26	ג.1(ד) הוט לא נהגה "בדרך מקובלת" ולא "בתום לב" במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה.....
27	ג.2. הסעדים המבוקשים במסגרת התובענה.....
27	ג.2(א) יש להורות ל"הוט" לפצות את חברי הקבוצה בגין הפגיעה והנזק שנגרמו להם.....
29	ג.2(ב) צו מניעה שנועד למנוע את המשך הטרדת הצרכנים הפסולה.....
30	ג.2(ג) סעד הצהרתי המכריע בשאלות המשותפות לכלל חברי הקבוצה.....
30	ד. התובענה מתאימה וראויה לבירור בדרך של תובענה ייצוגית.....
30	ד.1. המסגרת המשפטית – מטרות התובענה הייצוגית.....
31	ד.2. התובענה הינה "תביעה נגד עוסק" בהתאם לפרט 1 לתוספת השנייה לחוק.....
31	ד.3. ישנה אפשרות סבירה שהתובענה תוכרע לטובת חברי הקבוצה.....
32	ד.4. התובענה מעוררת שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה.....
33	ד.5. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.....
35	ד.6. עניינם של חברי הקבוצה ינוהל בדרך הולמת ובתום לב.....
35	ד.7. הגדרת הקבוצה וסכום התביעה.....
36	ד.8. חישוב הגמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבאי כוח הקבוצה.....
36	ה. סוף דבר.....

א. פתח דבר

1. עניינה של הבקשה בפרקטיקה מסחרית פסולה מיסודה, ש"הוט" אימצה לעצמה במטרה לגרום לצרכנים להתקשר עמה בעסקאות ולהצטרף לשירותיה: מרגע שאדם "סומן" אצל "הוט" כלקוח פוטנציאלי בעיניה, היא שבה ומטרידה אותו באין-ספור שיחות טלפון חוזרות, בכמות ובתדירות בלתי מתקבלות על הדעת. לא אחת "זוכה" הצרכן לקבל **תשע שיחות** ויותר בפרק זמן של ימים ספורים, ולעתים אף **חמש שיחות** ויותר בתוך שעות ספורות. לא זו בלבד, אלא שמרגע שהצרכן "סומן" על-ידי "הוט", היא תמשיך להטריד אותו גם אם ידרוש שתחדול מפניות נציגיה הבלתי פוסקות, וגם אם יבהיר במפורש כי אינו מעוניין בשירותיה.
2. סיפורו של המבקש מלמד היטב על שיטת הפעולה של "הוט". כפי שיפורט **בפרק 2.ב**" להלן, המבקש פנה אל "הוט" כדי להתעניין בשירותיה, אך החליט לבסוף שלא להתקשר עם "הוט" בעסקה שהוצעה לו. החל מאותו יום ובמשך מספר ימים, קיבל המבקש לא פחות משבע פניות טלפוניות מנציגי "הוט" בהצעות מסחריות שונות ודומות זו לזו.
3. אין מדובר בעניין של מה בכך, ואף לא בתקלה נקודתית. "הוט" ממטירה מבול של שיחות על צרכנים שהיא רואה בהם לקוחות פוטנציאליים (למשל, משום שהתעניינו בשירותיה או משום שהחליטו להתנתק מהם), וזאת כחלק ממדיניות שיטתית. זרם השיחות לאותם צרכנים – אשר נמשך, כאמור, גם כאשר מובהר ל"הוט" שאין הם מעוניינים לקבל ממנה שיחות – פוגע פגיעה ממשית בשגרת חייהם, בפרטיותם, בכבודם ובשלוותם של הלקוחות, והוא חורג מכל התנהלות מסחרית סבירה ותקינה.
4. מלבד עניינו האישי של המבקש, המדבר בעד עצמו, הבקשה דן נתמכת בתשתית ראייתית רחבה ומבוססת, אשר אינה מותירה מקום לספק בדבר השיטתיות שבהתנהלותה של "הוט", ובדבר קיומה של קבוצה רחבה של נפגעים הזכאים לסעד. כך, בתמצית רבה, הבקשה נתמכת בראיות המפורטות להלן:
  - 4.1. הבקשה דן נתמכת בדוגמאות של עשרות רבות של תלונות חוזרות ונשנות של צרכנים [נספחים "2"-50" ו-"70"], אשר פורסמו על ידיהם על גבי הדף הרשמי של "הוט" ברשת החברתית "Facebook" (להלן: "**פייסבוק**"), בשבועות הספורים שקדמו להגשת הבקשה המקורית לאישור, כמו גם בחודשים שלאחר מכן. רבות מהתלונות כוללות תשובות מצד נציגי הוט לתלונות האמורות, בגדרן הנציגים מתנצלים על ההטרדה, ומאשרים לפונים כי התלונות טופלו.
  - 4.2. הבקשה דן נתמכת בממצאי חקירות פרטיות שהוזמנו על-ידי המבקש, ובגדרה פנו החוקרים ל"הוט" במתכונת של לקוחות סמויים. **עשרות השיחות המוקלטות** שנערכו במסגרת החקירה ותמלילי השיחות המצורפים לבקשה דן – הכוללים הודאות בעל דין רבות – מציינים תמונה ברורה של הטרדת לקוחות שיטתית, שלנציגי הוט אין, כביכול, כל שליטה עליה.
  - 4.3. הבקשה דן נתמכת בתצהירה של גבי מיטל ונונו, שעבדה בשנים **2012–2013 כנציגת מכירות מטעם הוט** אצל אחד המשווקים המרכזיים של הוט ("אבידר"), וביצעה עבור הוט **אלפי פניות מטרידות ללקוחות**, שהתלוננו בפניה על הטרדה בלתי פוסקת מצד נציגי הוט, חרף בקשותיהם כי הוט תחדל מהפניות אליהם. מדובר בראיה המלמדת, כשלעצמה, על אלפי הטרדות שבוצעו.

- 4.4. הבקשה דנן נתמכת בתצהירים של תשעה נפגעים נוספים, שסבלו מהטרדה בלתי פוסקת הן בתקופות המאוחרות לבקשה המקורית לאישור, והן בתקופות מוקדמות בהרבה (החל משנת 2011). התצהירים מלמדים, כלשעצמם, על תופעה רחבה של הטרדת לקוחות שיטתית.
- 4.5. הבקשה דנן נתמכת בפרוטוקול דיון שנערך בפני ועדת פניות הציבור של הכנסת בחודש יוני 2014, ואשר הוקדש כולו לתופעת הטרדת הלקוחות מצד הוט (פרוטוקול הכולל הודאת בעל דין מצד מנהלת בכירה בהוט). הבקשה אף נתמכת בהקלטת וידאו ובפרוטוקול דיון נוסף שנערך בחודש נובמבר 2014, שאף בו נידונה התופעה האמורה, ואשר כולל הודאת בעל דין מצד מנכ"ל הוט.
- 4.6. הבקשה דנן נתמכת גם במכתבים מאת משרד התקשורת להוט, משנת 2011 ומחודש יוני 2014, שעניינם תלונות רבות של צרכנים בדבר הטרדה טלפונית. המכתבים הללו, כשלעצמם, מלמדים על קיומה של תופעה רחבה של הטרדות טלפוניות, ועל פרק הזמן הארוך שבו היא נמשכת.
5. ודוק: שיטת הפעולה של "הוט" גורמת להטרדה ולפגיעה בצרכנים במספר מובנים: (א) התעלמותה המוחלטת של "הוט" מדרישותיהם של הצרכנים, שנציגי "הוט" יחדלו מלהתקשר אליהם; (ב) היקפן הבלתי סביר של השיחות הנכנסות; (ג) תדירותן הבלתי מתקבלת על הדעת של השיחות; (ד) העובדה שההטרדות נעשות, פעמים רבות, לאחר קיומה של שיחה יזומה מצד הצרכן, שבמסגרתה יכולה הייתה "הוט" להציע את כל הצעותיה לצרכן, ושבעקבותיה הצרכן בחר שלא להתקשר עם "הוט" בעסקה (ומכל מקום, שלא לבקש מ"הוט" ליצור איתו קשר בנדון); (ה) השיחות החוזרות אינן בבחינת שיחות המשך לשיחות הקודמות, אלא שיחות בהן הצעותיה של "הוט" חוזרות על עצמן שוב ושוב.
6. הטרדה שיטתית זו פוגעת בשלוות רוחם של הצרכנים המוטרדים, בפרטיותם ובכבודם, וגורמת להם נזקים של ממש, המתבטאים, בין היתר, באובדן זמן וטרחה, ובתחושות שליליות של ממש.
7. **בפרק "ג" להלן**, נראה כי התנהלותה הפסולה של "הוט", מקימה לחברי הקבוצה עילות תביעה טובות ומבוססות כלפיה, בגין הפרת החובה החקוקה שבסעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: "**חוק התקשורת**"), הקובע כי "המשתמש במיתקן בזק באופן שיש בו כדי לפגוע, להפחיד, להטריד, ליצור חרדה או להרגיז שלא כדין, דינו - מאסר שלוש שנים" (כמפורט בפרק "ג.1(א)" להלן). בנוסף, התנהלות "הוט" מקימה לחברי הקבוצה עילת תביעה בגין פגיעה בפרטיות (מכוח, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הפרטיות**"), הקובע באופן ברור כי הטרדה שכזו מהווה עוולה נזיקית), כמו גם בגין רשלנות וחוסר תום לב במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה (כמפורט בפרקים "ג.1(ב)" – "ג.1(ג)" להלן).
8. עוד נראה, כי עילות התביעה האמורות מקימות לחברי הקבוצה את הזכות לסעדים המבוקשים **בפרק "ג.2" להלן**: פיצויים, צווי מניעה וסעדים הצהרתיים. במסגרת זו נעמוד על האפשרויות הקיימות לאיתור חברי הקבוצה, ונציע גם דרכים אפשריות ומעשיות לחישוב הנזק וכימות הפיצויים המגיעים לכל חבר בקבוצה.
9. **בפרק "ד" להלן**, נראה כי בענייננו מתקיימים, במובהק, כל התנאים הדרושים לאישור התובענה כייצוגית, בהתאם לדרישות הדין והפסיקה. נראה כי התביעה היא בעניין שבין "עוסק" לבין "צרכן"; כי סיכווייה גבוהים; כי היא מעוררת שאלות מהותיות המשותפות לכלל חברי הקבוצה; כי תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכריע במחלוקת בנסיבות העניין; וכי עניינה של הקבוצה ינוהל בדרך

הולמת ובתום לב. אכן, המקרה דנא הוא מקרה מובהק המצדיק אישור התביעה כייצוגית, שאם לא כן, תוכל "הוט" להמשיך בדרך התנהלותה הפסולה, מבלי ליתן על כך את הדין. לבסוף, נעמוד על הגדרת הקבוצה ועל הטעמים שבגינם לא ניתן, בשלב זה, לשער את גובה הנזק הכולל ואת מספרם של חברי הקבוצה, ונציע דרך אפשרית לחישוב הגמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבאי הכוח המייצגים, הח"מ, במסגרת התובענה הייצוגית.

10. על רקע התשתית העובדתית והמסגרת המשפטית המפורטת בבקשה דנן, יהיה זה צודק, נכון וראוי, לקבל את הבקשה לאישור תובענה ייצוגית, כמבוקש בפתח הבקשה דנן.

## **ב. התשתית העובדתית**

### **ב.1. הצדדים להליך**

11. **המבקש**, מר משה ארסבן, הינו לקוח של חברת די.בי.אס שרותי לוויין (1998) בע"מ (הידועה כחברת YES), אשר פנה למוקד המכירות הטלפוני של "הוט" כדי להתעניין בשירותיה, כמפורט להלן. המבקש הינו בעליו של עסק פרטי הפועל בתחום היזמות והנדל"ן, והיה בעבר, בין היתר, מנהל התפעול ברשת "ורדינון".

12. **המשיבה 1**, הוט – מערכות תקשורת בע"מ, הינה חברה ציבורית, הפועלת, בין היתר, באספקת שירותי טלוויזיה רב-ערוצית למנוייה, מכוח רישיון כללי לשידורי כבלים שניתן לה ביום 30.4.2002 על-ידי המועצה לשידורי כבלים ושידורי לוויין, בהתאם להוראות חוק התקשורת.

13. **המשיבה 2**, הוט טלקום שותפות מוגבלת, פועלת, בין היתר, במתן שירותי בזק פנים-ארציים נייחים, בהתאם לרשיון כללי שניתן לה לשם כך על-ידי משרד התקשורת ביום 25.11.2003 (ואשר תוקן מעת לעת), בהתאם להוראות חוק התקשורת.

14. המשיבות 1 ו-2, פועלות במשותף בהצעת שירותים למנויים ולצרכנים פוטנציאליים, במסגרת חבילות משותפות למתן שירותי טלוויזיה רב-ערוצית ושירותי בזק פנים-ארציים נייחים, ובכלל זה בחבילות "טריפל" שונות, הכוללות טלוויזיה רב-ערוצית, תשתית אינטרנט מהיר ושירותי טלפון קווי.

העתק הסכם לדוגמה של חבילת "טריפל" מאתר האינטרנט של "הוט", המוצע במשותף על-ידי המשיבות 1 ו-2 (כפי שעולה מהגדרת חברת "הוט" בהסכם האמור), מצ"ב **כנספח "1"** לבקשה זו.

### **ב.2. ההטרדות החוזרות ונשנות מהן סבל המבקש**

15. ביום **17.10.2013** פנה המבקש למוקד המכירות הטלפוני של "הוט", וביקש הצעת מחיר לשירותי הטלוויזיה של "הוט", עבור שני ממירי HD מקליטים. באותה השיחה הוצעה למבקש הצעת מחיר בסך של 231 ₪ לחודש עבור שני ממירי HD, עם ערוצי "פרימיום" פתוחים ותוספת תשלום עבור ההתקנה בביתו.

16. המבקש דחה את ההצעה שהוצעה לו (שלא כללה את תכני ה-VOD בחינם, וכללה כאמור תשלום נוסף עבור התקנת הציוד בביתו), ובין הצדדים לא נקשרה עסקה. בכך, מבחינת המבקש, תם הסיפור.

17. אלא שמאז, החל המבקש לסבול מהטרדות טלפוניות חוזרות ונשנות מצד "הוט", אף שהבהיר כי אינו מעוניין בכל פנייה נוספת מצד "הוט". הטרדות אלו גרמו למבקש נזקים, אשר באים לידי ביטוי בטרחה ואובדן זמן, ובתחושות של כעס, תסכול, עלבון וחוסר אונים, הנובעים מהחדירה הבוטה לפרטיותו וההפרעה לשלוות רוחו, ומחוסר כיבוד רצונו ש"הוט" תחדל להטריד אותו בהצעות מסחריות, ותניח לו לנפשו.
18. ודוק: הפניות היו מטרידות הן **בכמותן** – לא פחות משבע שיחות טלפון בפרק זמן של ימים ספורים, והן **בתוכנן** – באשר ברוב השיחות לא היה כל חדש ביחס לשיחות הקודמות, וממילא, את כל ההצעות שהוצעו בהן למבקש יכלה "הוט" להציע לו כבר בשיחה הראשונה שהוא יזם, ולהימנע מהטרדתו לאחר מכן.
19. **ההטרדה הראשונה**: כבר ביום **17.10.2013** (יום ה') בשעות הצהריים, באותו היום בו פנה המבקש מיוזמתו ל"הוט" וקיבל הצעת מחיר לשירותיה, פנה נציג "הוט" אל המבקש, כביכול "בהמשך" לאותה שיחה. גם בשיחה זו לא נקשרה עסקה, ולא הוצעה למבקש הצעה שונה מזו שהוצעה לו בשיחה הראשונה (היזומה).
20. **ההטרדה השנייה**: לאחר סוף השבוע, ביום א', **20.10.2013**, בשעות הצהריים, התקשרה אל המבקש נציגה נוספת של "הוט", אשר הציגה עצמה כ"מנהלת", וזאת כביכול בהמשך להתעניינות של המבקש בשירותיה של "הוט". כאשר המבקש שאל בכעס האם לא רשום לה שכבר יצרו עמו קשר, השיבה הנציגה למבקש שכל עוד לא נסגרה עסקה – לא נרשם דבר במערכות של "הוט". כלומר: נציגי "הוט" כלל אינם יודעים אם יצרו עם הלקוח קשר קודם לכן, אם לאו, וודאי שאינם מודעים לתוכן השיחות הקודמות, ואל תוכנן של ההצעות שהוצעו בהן. הפעם הזו הציגה נציגת "הוט" הצעה דומה לזו שהוצעה למבקש עם הטבה מסוימת – התקנת הממירים בבית הלקוח בחינם. ברור, כי ניתן היה להציע למבקש הצעה זו מלכתחילה, בשיחה הקודמת שאליה פינה מזמנו וממרו.
21. **ההטרדה השלישית**: באותו היום, יום א' ה-**20.10.2013**, בשעות הצהריים, התקשרה אל המבקש נציגה נוספת של "הוט". גם הפעם, התברר כי הנציגה, לדבריה, אינה יודעת אם יצרו קשר עם הצרכן קודם לכן, אם לאו, והיא לא הייתה מודעת להצעות שכבר הוצעו למבקש בשיחות הקודמות. המבקש הודיע כי אינו מעוניין שייצרו עמו קשר, ושהוא ייצור קשר עם "הוט" אם יהיה מעוניין בכך.
22. **ההטרדה הרביעית**: באותו היום, יום א' ה-**20.10.2013**, התקשרה אל המבקש, פעם נוספת, אותה נציגה שהתקשרה אליו בשיחה השנייה, הנזכרת לעיל, אשר כבר הטרידה את המבקש מוקדם יותר באותו היום.
23. **ההטרדה החמישית**: ביום ב', **21.10.2013**, התקשרה אל המבקש נציגה נוספת של "הוט", אשר הציגה עצמה כ"ראש צוות". המבקש כעס מאוד על ההטרדה הנוספת.
24. **ההטרדה השישית**: ביום ג', **22.10.2013**, התקשרה אל המבקש אותה נציגה שהתקשרה אל המבקש בשיחה החמישית, ושאלה אם "העובדים שלה" יצרו עמו קשר. המבקש סיים את השיחה בכעס.
25. **ההטרדה השביעית**: ביום ד', **23.10.2013**, התקשרה אל המבקש נציגה נוספת, אשר הציגה עצמה, אף היא, כראש צוות. גם הפעם הביע המבקש את כעסו הרב מההטרדות החוזרות.

26. בכל השיחות הללו היה ברור לחלוטין, שהנציגים אינם מודעים כלל לשיחות הקודמות שהתקיימו, ולא היו מודעים כלל להצעות שכבר הוצעו למבקש בעבר. פרטי המבקש רשומים במאגר המשמש את נציגי המכירות הפונים באופן יזום לצרכנים, ועד שהצרכן לא מתקשר עם "הוט" בעסקה, פרטיו לא מוצאים מן המאגר.

27. ודוק: לא רק כמות השיחות היא בלתי מתקבלת על הדעת. גם תוכן השיחות, שאינן המשך של השיחות הקודמות שהתנהלו אלא שיחות מכירה המתחילות מבראשית בכל פעם, מטריד מאוד כשלעצמו.

28. כאמור, בחלק מהשיחות הוצעו למבקש הצעות שונות וטובות יותר מאלו שהוצעו לו בעבר, לרבות שירותים נוספים. ההטרדה באה לידי ביטוי גם בכך, שללא ספק ניתן היה להציע למבקש את כל ההצעות הרלוונטיות עבורו, כבר באותה שיחה ראשונה ויזומה מצדו, שאלה פינה מזמנו וממרו.

29. סיכומו של דבר – המבקש הוטרד על-ידי נציגים שונים של הוט בשיחות חוזרות ונשנות. כפי שנפנה להראות עתה, המבקש אינו עומד לבדו, אלא כחלק מקבוצה גדולה של צרכנים שנפגעו אף הם באופן דומה.

### **3.ב. על השיטתיות שבהתנהלות "הוט" ועל קיומה של קבוצת נפגעים**

#### **3.ב.א) תלונות של נפגעים רבים נוספים מדף "הפייסבוק" של "הוט"**

30. על ההתנהלות השיטתית של "הוט", על היקף התופעה ועל עוצמת הפגיעה בצרכנים, ניתן ללמוד, בין השאר, גם מתלונות שצרכנים רבים מפרסמים על העמוד הרשמי של "הוט" ברשת החברתית פייסבוק.

31. ההודעות שפורסמו על-ידי צרכנים בדף הרשמי של "הוט" בפרק זמן מייצג וקצר ביותר של מספר שבועות שקדמו להגשת הבקשה המקורית לאישור, מצוירות תמונה עגומה באשר להיקף התופעה ולמידת הפגיעה בצרכנים. רק בתקופה של השבועות הספורים שקדמו להגשת הבקשה המקורית, פורסמו **עשרות רבות של תלונות** של צרכנים, החוזרים ומתלוננים על הטרדה טלפונית בלתי פוסקת מצד "הוט". לא למותר לציין, כי עיון בדף הפייסבוק הרשמי של "הוט" מגלה, כי קיימות תלונות רבות נוספות באותו עניין ממש, בתקופות מוקדמות ומאוחרות יותר, לצד אלו שצורפו לבקשה.

תדפיסי 49 תלונות לדוגמה של צרכנים מהתקופה האמורה, מצ"ב **כנספחים 2" – "50"** לבקשה דנן.

32. למען הנוחות, נביא להלן מספר דוגמאות מייצגות של תלונות הצרכנים על גבי דף הפייסבוק של "הוט", מתוך עשרות התדפיסים המצורפים. דוגמאות אלה מלמדות בבירור על קיומה של התופעה, על היקפה, על מספר השיחות הבלתי מתקבל על הדעת מהן סובלים הצרכנים ועל עוצמת הפגיעה בהם כתוצאה מכך.

33. **תלונתו של עוז ישורון (Oz Yeshurun) מיום 21.11.2013 [נספח 50]:**

"הוט תפסיקו להטריד אותי!!! כבר למעלה מחודש שאני מקבל ממכם טלפונים יומיים מטרידים ומעצבנים! (...) עזבו אותי ביקשתי עשרות פעמים שתמחקו את המספר שלי מהנתונים שלכם אך ללא הועיל. אני כבר לעולם לא אהיה לקוח שלכם וכל אדם שאכיר אני יזהיר מפני המטרדנות שלכם. כמה פעמים אתם צריכים עד שאגיש תביעה על הטרדה?"

34. **תלונתו של אחיקם כהן (Ahikam Cohen) מיום 19.11.2013 [נספח 46]:**



"לאחר התנתקות מחבילת הטריפל שלכם ביום שישי. החל מאתמול בבוקר התקשרתם אליי יותר מ – 23 שיחות אתמול והבוקר כבר שלוש... בתום כל שיחה אני מבקש לא להתקשר אליי יותר, אבל כנראה שזה לא ממש מעניין אתכם..."

35. תלונתה של אליזבט מלינה (Elizabeth Malina) מיום 19.11.2013 [נספח 44]:

"... התנתקתי מכם כבר לפני חודש וקצת. מאז התקשרו אליי 20 פעם לנסות לשכנע להצטרף לחבילה חדשה – מתקשרים כל יום פעמיים ביום! ... אגא הפסיקו להטריד אותי טלפונית".

36. תלונתה של גלי בירנברג (Gali Birenberg) מיום 18.11.2013 [נספח 41]:

"לתומי התקשרתי לשירות הלקוחות שלכם... מאז אני מקבלת חמש שיחות ביום, מבוקר ועד ליל, שיחות שלא מפסיקות. התחננתי, ביקשתי והסברתי לכל נציג שאני לא לקוחה שלכם... אז בבקשה די להתקשר, ולהוציא את המספר שלי מהמאגר. אבל זה לא עוזר... זה לא אמיתי! ... זה לא הגיוני שיטרידו אותי בצורה אגרסיבית כזאת על אף שביקשתי, ואני חוזרת, ביקשתי מכל נציג שהתקשר שלא יתקשרו אליי יותר! ... אני אתבע אתכם על הטרדה".

37. תלונתו של מיקו משה דורון (Micu Moshe Doron) מיום 17.11.2013 [נספח 38]:

"... בבקשה הפסיקו עם הטרדות האין סופיות בטלפון גם אחרי עשרות פעמים שאמרנו בכל דרך אפשרית שאין לנו בכלל טלויזיה בבית ושאנחנו לא מעוניינים במנוי שלכם... אחרי שהבוקר שוב קיבלנו את השיחה היומית אנו שוקלים לפנות למשטרה ולהגיש תלונה על הטרדות!!".

38. תלונתה של שרון שהרבני מיום 14.11.2013 [נספח 35]:

"לפני כחודש פנינו לחברת הוט במטרה לבדוק אפשרות חיבור... מאותו יום מספר פעמים ביום, כל פעם נציג אחר מתקשר, הדבר כבר גובל בהטרדה ויותר מזה!!... לאחר שהתרענו שנגיש תלונה במשטרה הם עדיין ממשיכים להתקשר!! ... חוץ מהטרדות, בזמן האחרון התחילו גם קללות מצד הנציגים של החברה!!

39. תלונתה של גבי בלוך (Gabi Bloch) מיום 13.11.2013 [נספח 31]:

"...לצערי לחברת 'הוט' קשה להשלים עם ההתנתקות ועל כן הפכתי בעל כורחי ל'אובייקט מטרד' על ידי חברת 'הוט'. מידי יום מתקשרים אלי ומנסים להשיב אותי לחברה בהצעה זו או אחרת... אני מודיעה לכם שההתקשרויות הרבות שלכם בכל שעות היום מהוות טרדה! מדובר בעבירה פלילית! במידה ולא ייפסקו הטרדות לאלטר תוגש על ידי נגדכם תלונה במשטרה, כמו כן תוגש תביעה אזרחית נגדכם".

40. תלונתו של נדב שמגר (Nadav Shamgar) מיום 7.11.2013 [נספח 25]:

"שלום רב, מעולם לא חוויתי טרדה טלפונית מהסוג הזה כמו שהצלחת לייצר... התחלתי לקבל טלפונים בלתי פוסקים ממספרים חסויים כשבצד השני של הקו היה נציג של הוט, שטען שהתקשרתי להתעניין בפרטים על החבילות השונות והוא חוזר אליי עם מידע... החל מהיום בבוקר קיבלתי 8 שיחות שונות (!!) מנציגים שלכם (בערך אחת לשעה), כשבכל פעם הם טענו 'שהם חוזרים אליי כי התקשרתי להתעניין בחבילות השונות', ולא עזר שצעקתי עליהם שימחקו את המספר שלי... תלונה בנושא תועבר לגורמים הרלוונטיים, ואין לי שמץ של ספק שלעולם ובשום צורה שהיא לא אקנה אף מוצר שלכם..."

41. תלונתה של עדה פרידנסון (Ada Fridenson) מיום 7.11.2013 [נספח 26]:

"אני מודיעה רשמית, שחור ע"ג פייסבוק שעוד שיחה אתכם של ניסיון שימור ואני מגישה תלונה במשטרה. לא ייתכן שבמשך 4! שעות אני מקבלת 8 שיחות שונות מנציגים שונים למרות הבקשה הברורה והמפורשת להפסיק..."

42. תלונתה של טלי בורקוש (Tali Bourcoush) מיום 6.11.2013 [נספח 23]:

"להתקשר לבנאדם במשך כמה שבועות, כמה פעמים ביום, בכל שעות היום וגם בערב, גם כשהוא מבקש שתפסיקו להטריד אותו, שתמחקו את המספר שלו, זו לא הדרך להפוך אותו ללקוח שלכם!!!"

43. תלונה של קרן פולג מיום 29.10.2013 [נספח 19]:

"עוד טלפון אחד מאחד הסוכנים שלכם ואני מגישה תלונה על הטרדה. צאו לנו מהוריד! כל יום טלפון בוקר, צהרים וערב! לא רוצה הוט!!!! גם לא בחינם!!!! YES?????"

44. תלונתו של יוסי קדוש (Yossi Kadosh) מיום 29.10.2013 [נספח 19]:

"... הבעיה היא שמאז שפניתי אליכם הנציגים שלכם מציפים אותי בטלפונים בלתי פוסקים בכל יום ובכל שעה, זה לא הגיוני! אני מקבל כ – 6-8 שיחות ביום מנציגים שלכם והבקשות שלי להוריד את שמי מהקצאות לא עוזרות... נראה לי שלפני שבכלל התקנתם לי את הטריפל אני כבר פונה אליכם להתנתק – זה מזעזע!"

45. תלונתה של מיכל שלו-רייכר (Michal Shalev-Reicher) מיום 27.10.2013 [נספח 18]:

"עזבנו את הוט לטובת יס ומאז נציגי הוט מטרידים אותנו כעשר פעמים ביום. כל יום נציגים מתקשרים ומנסים להציע הצעות. אחרי שהבהרנו קרוב לעשר פעמים שאנחנו לא מעוניינים לחזור להוט... ביקשנו בנימוס, אח"כ בכעס, אח"כ הסברנו שמדובר בהטרדה. שום דבר לא עוזר. דיין! מספיק להתקשר!!!"

46. תלונתו של טל אברהמי (Tal Avrahami) מיום 24.10.2013 [נספח 16]:

"האם אפשר לתבוע את חברת הוט על הטרדה טלפונית?? אתמול באיזור ה-20 שיחות טלפון של נציגים... היום עד השעה 11:20 5 שיחות של נציגים... שכל מה שעשיתי זה צלצלתי פעם אחת להתעניין על חבילת טלויזיה בכבלים..."

47. תלונתו של עידן גליקמן (Idan Glikman) מיום 21.10.2013 [נספח 12]:

"הנציגים המטורללים שלכם ממשיכים להתקשר אלי ולהציק... תוציאו את מספר הפלאפון שלי מהמאגר שלכם כבר!!!!!! די להטריד!!!"

48. תלונתו של מתן בן משה (Matan Ben Moshe) מיום 16.10.2013 [נספח 6]:

"אחרי כ 25-30 שיחות שקיבלתי ממכם בשבוע האחרון, אני מבקש בצורה גלויה להסיר אותי מכל רשימות הלקוחות / דטאות / מסדי נתונים / ספרי טלפונים שיש לכם, אני אשלח את הפרטים המזהים בהודעה פרטית. התלונה כבר הוגשה במשטרה".

49. תלונתה של ענבר זמיר (Inbar Zamir) מיום 16.10.2013 [נספח 5]:

"הפנייה שלי כאן היא צעד אחרון לפני תלונה על הטרדה. לפני יומיים הצלחנו להתנתק מכם... מאז, במהלך פחות מ – 48 שעות נציגים שלכם התקשרו אליי 9 פעמים לנייד ועוד מעל 10 פעמים למספר של הבית, ושלחו לי 3 הודעות – כדי לנסות לשכנע אותי לחזור. אחרי ההטרדה הזו אני לעולם לא אחזור להיות מנויה שלכם..."

50. זאת ועוד. למען הסר ספק, הכמות העצומה של תלונות הלקוחות נמשכה ונמשכת גם זמן רב לאחר מועד הגשת הבקשה המקורית לאישור. לבקשה דגן מצורפות עשרות רבות של תלונות נוספות מדף הפייסבוק של הוט מחודשים מרץ – אפריל 2014 (דהיינו לאחר מועד הגשת הבקשה המקורית לאישור), ועמן תשובות נציגי הוט לתלונות האמורות, בגדרן הנציגים מתנצלים על ההטרדה, ומאשרים לפונים כי

התלונות טופלו. התלונות האמורות אינן אלא דוגמאות, מתוך אלפי תלונות כאמור המתפרסמות בדף הפייסבוק של הוט. ודוק: התלונות האמורות הינן **תכתובות בין הוט לבין הצרכנים הנפגעים**, שבגדרן הוט מתנצלת על התופעה ומבטיחה כי פעלה להסיר את פרטי הצרכן מהמאגר.

תדפיסי התלונות הנוספות מצ"ב **כנספח "70"** לבקשה דנן.

51. תלונות הצרכנים על-גבי העמוד הרשמי של "הוט" מובילות למספר מסקנות ברורות: **האחת**, כי תופעת ההטרדות הטלפוניות על-ידי "הוט" היא תופעה רחבה ונמשכת, וכי קיימת קבוצה גדולה של צרכנים שנפגעה, ועודנה נפגעת, מהטרדות מצדה של "הוט"; **השנייה**, כי עוצמת הפגיעה בצרכנים היא ממשית, וכי ההטרדות גורמות לצרכנים רגשות שליליים ממשיים, כתוצאה מהפגיעה בפרטיותם ובשלוות נפשם, וכתוצאה מהתעלמות "הוט" מדרישותיהם לחדול מהשיחות המטרדות; **השלישית**, כי "הוט" מודעת היטב לקיומה של התופעה, אך בוחרת במכוון ובמודע (ובכל מקרה, באופן בלתי סביר) שלא לחדול ממנה.

52. תלונותיהם של הצרכנים הרבים שנפגעו אף הם מהתופעה כמפורט לעיל, מצטרפות ליתר הראיות המובאות בבקשה דנן, לרבות ממצאי החקירה הפרטית שהוזמנה על-ידי המבקש, שאליה נעבור עתה. כל אלו מלמדים היטב כי מדובר בשיטת פעולה ש"הוט" אימצה לעצמה, ואשר גורמת נזק ממשי לצרכנים רבים.

### **3.ב) ממצאי החקירה הפרטית שהזמין המבקש**

53. לצורך ביסוס נוסף של התשתית הראייתית הנדרשת לתמיכה בבקשה דנן (אף שדי כבר באשר נאמר לעיל) ולצורך קבלת פרטים נוספים לגבי דרך התנהלותה של "הוט", הזמין המבקש חקירה פרטית במתכונת של "לקוח סמוי", ממשרד החקירות "רשת חקירות". במסגרת החקירה, התבקשו החוקרים הפרטיים ליצור קשר עם מוקד המכירות של "הוט", כדי לבחון האם יתקבלו שיחות מ"הוט" לאחר מכן, את מספר השיחות שיתקבלו, את תדירות השיחות ואת תוכן.

54. במהלך החקירה ביצעו החוקרים שש פניות יזומות למוקד המכירות של "הוט". כפי שנראה עתה, תוצאות החקירה מדברות בעד עצמן, ואינן מותירות מקום לספק כי עניינו של המבקש אינו מקרה יחיד או חד-פעמי, וכי קיימת שיטתיות שבאופן הפעולה של "הוט". לאור ממצאי החקירה, לא יכול להיות ספק בדבר קיומה של קבוצה גדולה של נפגעים שהוטרדו על-ידי שיטת הפעולה של "הוט".

55. מהחקירה עולה, כי נציגי "הוט" התקשרו לדמויות שהפעילו החוקרים הפרטיים, **בכמות בלתי סבירה** לפי כל קנה מידה. כך, למשל, דמותו של "פז", שהופעלה על-ידי החוקר פז שוורץ, קיבלה **תשע שיחות נכנסות** מנציגי "הוט" בתוך ימים ספורים, לאחר השיחה היזומה של פז למחלקת המכירות של "הוט". בדומה, דמותו של "רז", שהופעלה גם כן על-ידי החוקר פז שוורץ, קיבלה **שמונה שיחות נכנסות** מנציגי "הוט", והחוקרת שרון שוורץ קיבלה **תשע שיחות** מנציגי "הוט" לאחר שיחתה היזומה.

56. לא רק שמספר השיחות הנכנסות אינו סביר בעליל, אלא **שתדירות השיחות** שמבצעים נציגי "הוט", אף היא בלתי מתקבלת על הדעת. לשם הדוגמה, מתוך שמונה השיחות הנכנסות שקיבל "רז" בתוך ימים ספורים, **לא פחות מחמש שיחות** מנציגי "הוט" התקבלו באותו היום ממש, בתוך שעות ספורות.

57. מהחקירה ניתן ללמוד רבות על שיטת הפעולה של "הוט". מתברר, כי פרטיהם של צרכנים שהינם בגדר "לקוחות פוטנציאליים" מבחינתה של "הוט", נכנסים לתוך מאגר, ממנו יצאו רק לאחר שיסכימו

להתקשר בעסקה עם "הוט". נציגי המכירות מונחים להתקשר למי שרשום באותו מאגר, ללא כל מידע בדבר השיחות הקודמות שהתקיימו עם אותו לקוח, ואין להם כל מידע על ההצעות שכבר הוצעו לצרכן או אשר נדחו על ידו. כך, בפועל, כל שיחה מתחילה מנקודת האפס, ונציגי "הוט" מבקשים לקיים את אותו משא ומתן למעשה מבראשית, בכל פעם מחדש. כך, בפועל, נציגי "הוט" נוהגים להתעלם מדרישות הצרכנים שנציגי "הוט" יניחו להם לנפשם. חרף דרישות הצרכנים, נציגי "הוט" לא מוחקים את פרטי הצרכן מהמאגר (וספק אם באפשרותם לעשות כן), כך שנציגים אחרים מוסיפים להתקשר אל הצרכן ולהטריד אותו.

### **ב.3(ב)(1) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם פז**

58. ביום 28.10.2013 פנה ל"הוט" החוקר הפרטי פז שוורץ מטלפון שמספרו 054-4674470, הציג עצמו בשם פז, וביקש לקבל הצעת מחיר לחבילת "טריפל" המוצעת על ידי "הוט" (הכוללת שירותי טלוויזיה, טלפון ותשתית אינטרנט) [פז 1]. נציגת "הוט" הציעה לפז את חבילת הטריפל במחיר של 352 ₪, ובתוספת התקנה במחיר של כמאה ש"ח. בסיום השיחה שלחה נציגת "הוט" לפז את מספר הטלפון שלה, למקרה שיהיה מעוניין להתקשר בעסקה שהוצעה לו לאחר שישקול את הדבר.

59. לא מותר לציין, כי החוקר כלל לא נתן לנציגת "הוט" את מספר הטלפון שלו, ולא ביקש להיכנס למאגר כלשהו של "הוט" או כי "הוט" תיצור עמו קשר בעתיד. "הוט" הכניסה מיוזמתה את מספר הטלפון של הצרכן למאגר שלה, ומסרה אותו לנציגי המכירות, המונחים לפנות אל הצרכנים שפרטיהם מצויים במאגר.

60. לאחר אותה שיחה יזומה, החל מיום 29.10.2013 ועד ליום 10.11.2013, זכה החוקר לקבל מנציגי המכירות של "הוט" לא פחות מתשע שיחות טלפון, כמפורט להלן:

60.1. ביום 29.10.2013 קיבל החוקר שלוש שיחות טלפון מנציגי "הוט" [פז 2, פז 3, פז 4].

60.2. ביום 31.10.2013 (יום ה') קיבל החוקר שיחת טלפון נוספת מנציג "הוט" [פז 5].

60.3. ביום 3.11.2013 (יום א') קיבל החוקר שתי שיחות טלפון מנציגי "הוט" [פז 6, פז 7].

60.4. ביום 4.11.2013 קיבל החוקר שיחת טלפון נוספת מנציג "הוט" [פז 8].

60.5. ביום 5.11.2013 קיבל החוקר שיחת טלפון נוספת מנציג "הוט" [פז 9].

60.6. ביום 10.11.2013 קיבל החוקר שיחת טלפון נוספת מנציג "הוט" [פז 10].

61. כמות השיחות, תדירותן ותכנן הם מטרידים במיוחד, כפי שעולה מעיון בתמלילי השיחות. יתר על כן, השיחות החוזרות אינן קשורות כלל לשיחות הקודמות שהתבצעו, וניכר כי לנציגי "הוט" אין מידע על השיחות הקודמות שהתקיימו ועל תוכנן. עוד עולה, כי חרף הבהרותיו של החוקר שאינו מעוניין בשיחות הללו, ועל אף דבריו המפורשים כי ייצור בעצמו קשר עם נציגי "הוט" אם יהיה מעוניין בכך, נציגי "הוט" המשיכו להטריד את החוקר.

### ב.3(ב)(2) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם רז

62. ביום **3.11.2013** פנה ל"הוט" החוקר הפרטי פז שוורץ מטלפון שמספרו 050-5585885, הציג עצמו בשם רז, וביקש לקבל הצעת מחיר לחבילת "טריפל" המוצעת על ידי "הוט" [רז 1]. נציגת "הוט" הציעה את חבילת הטריפל במחיר של 352 ₪, בתוספת התקנה במחיר של 99 ₪. בסיום השיחה קיבל החוקר מנציגת "הוט" את מספר הטלפון הנייד שלה לחזרה אליה במידת הצורך, ובכך הסתיימה השיחה. **יובהר, כי גם בשיחה זו לא מסר החוקר את פרטי הטלפון שלו לנציגת "הוט", ולא הודע לו כי הוא נכנס למאגר מידע כלשהו.**

63. לאחר אותה שיחה, החל מיום **4.11.2013** ועד ליום **6.11.2013**, במשך שלושה ימים רצופים, קיבל החוקר **לא פחות משמונה שיחות** טלפון מנציגי מכירות של "הוט", כמפורט להלן:

63.1. ביום **4.11.2013** קיבל החוקר **שתי שיחות** טלפון מנציגי "הוט" [רז 2, רז 3].

63.2. ביום **5.11.2013** קיבל החוקר **חמש שיחות** טלפון מנציגי "הוט" [רז 4, רז 5, רז 6, רז 7, רז 8].

63.3. ביום **6.11.2013** קיבל החוקר **שיחה נוספת** מנציג "הוט" [רז 9].

64. גם הפעם, כמות השיחות ותדירותן מדברות בעד עצמן. מתמלילי השיחות עולה, כי לנציגי המכירות אין כל מידע על השיחות הקודמות שהתבצעו ועל ההצעות הקודמות שהוצעו במסגרתן לצרכן, ואף מבקשים מהצרכן לעדכן אותם בדבר ההצעות שהוצעו לו בעבר.

### ב.3(ב)(3) השיחות שהתקבלו עבור צרכנית בשם שרון

65. ביום **28.10.2013** פנתה ל"הוט" החוקרת הפרטית שרון שוורץ מטלפון שמספרו 050-6616745, הציגה עצמה בשם שרון, וביקשה לקבל הצעת מחיר לחבילת "טריפל" של "הוט" [שרון 1]. נציגת "הוט" הציעה לחוקרת הצעת מחיר של 352 ₪ והתקנה במחיר של 100 ₪. בסיום השיחה קיבלה החוקרת מנציג "הוט" את מספר הטלפון הנייד שלו לחזרה אליו במידת הצורך, ובכך הסתיימה השיחה. **גם בשיחה זו לא ביקשה החוקרת כי נציגי "הוט" ייצרו עימה קשר בעתיד. החוקרת לא נתנה את מספר הטלפון שלה ל"הוט", ולא נמסר לה שמספרה נרשם במאגר מידע כלשהו.**

66. לאחר אותה שיחה, החל מיום **29.10.2013** ועד ליום **5.11.2013**, קיבלה החוקרת **לא פחות מתשע שיחות** טלפון מנציגי מכירות של "הוט", כמפורט להלן:

66.1. ביום **29.10.2013** קיבלה החוקרת **שלוש שיחות** טלפון מנציגי "הוט" [שרון 2, שרון 3, שרון 4].

66.2. ביום **31.10.2013** קיבלה החוקרת **שיחת טלפון נוספת** מנציגת "הוט", אשר בשל כשל טכני לא הוקלטה. במסגרת השיחה הודיעה החוקרת לנציגה שענתה לשם עדי כי היא אינה מעוניינת שיפנו אליה בהצעות, וכי החוקרת תפנה אל "הוט" אם תהיה מעוניינת בכך.

66.3. ביום **3.11.2013** קיבלה החוקרת **שתי שיחות** טלפון מנציגי "הוט" [שרון 5, שרון 6].

66.4. ביום **4.11.2013** קיבלה החוקרת **שיחת טלפון** נוספת מנציג "הוט" [שרון 7].

66.5. ביום 5.11.2013 קיבלה החוקרת שיחת טלפון נוספת מנציגת "הוט" [שרון 8].

66.6. ביום 10.11.2013 קיבלה החוקרת שיחת טלפון נוספת מנציג "הוט" [שרון 9].

67. בשיחות אלו, מלבד כמות השיחות ותדירותן, ניכר שנציגי "הוט" מתעלמים מדרישותיה החוזרות של החוקרת שהשיחות ייפסקו [ראו למשל: שרון 5, שרון 6, שרון 7, שרון 8].

### **ב.3(ב)(4) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם יניב**

68. ביום 28.10.2013 פנה ל"הוט" החוקר הפרטי יניב שחר מטלפון שמספרו 050-5544242, הציג עצמו בשם יניב, וביקש לקבל הצעת מחיר לחבילת "טריפל" של "הוט" [יניב 1]. לאחר שקיבל הצעה, הודיע החוקר לנציג "הוט" כי יחזור אליו במידת הצורך. גם בשיחה זו, לא מסר החוקר הפרטי את מספר הטלפון שלו ל"הוט", לא ביקש להיכנס למאגר של "הוט" ולא ביקש כי נציגי "הוט" ייצרו עמו קשר בעתיד.

69. לאחר אותה שיחה, החל מיום 29.10.2013 ועד ליום 10.11.2013, קיבל החוקר ארבע שיחות טלפון מנציגי מכירות של "הוט", כמפורט להלן:

69.1. ביום 29.10.2013 קיבל החוקר שתי שיחות טלפון מנציגי "הוט" [יניב 2, יניב 3].

69.2. ביום 3.11.2013 קיבל החוקר שיחת טלפון נוספת מנציגת "הוט" [יניב 4].

69.3. ביום 10.11.2013 קיבל החוקר שיחת טלפון נוספת מנציג "הוט" [יניב 5].

70. שיחות אלו מלמדות אף הן על תופעת ההטרדה, הן מבחינת כמות השיחות והן מבחינת תוכן.

### **ב.3(ב)(5) השיחות שהתקבלו עבור צרכן בשם עודד**

71. ביום 3.11.2013 פנה ל"הוט" החוקר הפרטי יניב שחר מטלפון שמספרו 052-8575399, הציג עצמו בשם עודד, וביקש לקבל הצעת מחיר לשני ממירים של "הוט" [עודד 1]. לאחר שקיבל הצעה, הודיע החוקר לנציג "הוט" כי יחזור אליו במידת הצורך.

72. לאחר אותה שיחה, בימים 5.11.2013 – 6.11.2013, פנו נציגי "הוט" לחוקר פעמיים [עודד 2, עודד 3].

73. גם משיחות אלו ניתן ללמוד על הטרדת הצרכן, המבקש מנציגי "הוט" שלא לפנות אליו, אך בקשותיו לא זוכות להתייחסות. גם בשיחות אלו, מתבקש הצרכן למסור לנציגת "הוט" את פרטי ההצעה שהוצעה לו בעבר, וניכר כי אין לנציגת "הוט" כל מידע על תוכן השיחות הקודמות עם הצרכן.

### **ב.3(ב)(6) השיחות שהתקבלו עבור צרכנית בשם דקלה**

74. ביום 28.10.2013 פנתה ל"הוט" החוקרת הפרטית דקלה שחר מטלפון שמספרו 050-4621929, הציגה עצמה בשם דקלה, וביקשה לקבל הצעת מחיר לשירותיה של "הוט" [דקלה 1]. בסיום השיחה דחתה החוקרת את ההצעה, והודיעה ל"הוט" שתשקול אותה. בכך הסתיימה השיחה.

75. לאחר אותה שיחה, ביום 29.10.2013, קיבלה החוקרת **שתי שיחות** מנציגי "הוט" [דקלה 2, דקלה 3]. גם משיחות אלו ניתן ללמוד על שיטת הפעולה הפסולה של "הוט", ועל אופן הטרדת הצרכנים בשיחות חוזרות.

### **ב.3(ג) הודאות מצד נציגי "הוט" בפני החוקרים הפרטיים בדבר שיטת המכירות של המשיבות**

76. השיחות המוקלטות עם נציגי "הוט" מספקים הצצה לשיטת העבודה של "הוט", והן כוללות הודאות ברורות של נציגי המכירות בדבר אופן הפעולה של המשיבות. הודאות הנציגים מלמדות אף הן על כך שהתנהלותה של "הוט" היא שיטתית, וכי קיימת קבוצה גדולה של נפגעים מהשיחות המטרידות של "הוט".

77. כך, למשל, באחת השיחות עם החוקר הפרטי [רז 2], מודה נציג "הוט" כי הוא כלל אינו יודע מה ההצעה שהוצעה לחוקר בשיחה קודמת, וכדבריו: **"האמת אני לא יודע, אני מופיע לי אני מקבל דו"ח בעצם של מספרי טלפון שפנו אלינו מאתמול..."**. בשיחה אחרת [רז 3] הסביר נציג "הוט" את התפקיד שהוא ממלא:

"אוקיי כי אני אגיד לך מה אני נמצא במחלקה, אני המחלקה היוצאת של הוט ומה שאנחנו עושים אנחנו חוזרים ללקוח יום אחרי שהוא התקשר אלינו זאת אומרת אם אתה התקשרת אתמול אז אתה יוצא היום בחומר".

78. בהמשך אותה שיחה, מסביר נציג "הוט" מדוע הנציגים מתקשרים שוב ושוב לאותו צרכן, מסביר שההטרדה תיפסק רק כאשר הלקוח יתקשר בעסקה, ואף מספק ללקוח "עצה" כיצד להתמודד עם ההטרדה החוזרת:

"נציג אושרי: יכול להיות שמחר כבר יתקשר אליך נציג אחר לא מאצלנו

רז: מה באמת?

נציג אושרי: **זה עובד ככה, כן זה קופץ בין נציגים כל פעם שעושים את החומר אתמול דיברת עם נציג מהנכנס עכשיו אני נציג מהיוצא חוזר אליך, מחר זה יכול לצאת מנציג אחר מהוט זאת אומרת זה מתחיל לרוץ עד שהם רואים שנפתחה הזמנה שם.**

רז: אז מה? יציקו לי ויטרידו אותי זה יגרום לי לא להיות, לא להתחבר אליכם.

נציג אושרי: אה, בטוח, בטוח שאם יציקו לך זה לא יהיה נחמד אבל זה, **תשמע אתה לא חייב לענות לטלפון מהוט**, יש לך את המספר שלי".

מהודאות הנציגים עולה, כי הם אינם יודעים דבר על ההצעות הקודמות שהוצעו ללקוח. כפי שהסבירה נציגת "הוט" לחוקר באחת השיחות [פז 8]:

"פז: לא, אני מנסה להבין כאילו איך פתאום התקשרת אלי כי התקשרו אלי כמה פעמים היום כבר

נציגה אירה: באמת?

פז: כן

נציגה אירה: אני פשוט מתקשרת מרשימות אז מה, מה הציעו לך?"

79. ובשיחה אחרת [פז 6]:

"פז: לא כי פשוט את מתקשרת אלי ואני מדבר עם נציגה ממוקד אחר ואתן לא יודעות אחת על השניה?"

נציגה חנה : יכול להיות, עם מי דיברת?  
 ...  
 נציגה חנה : אין בנינו דיוקים כי עוד לא הצטרפת  
 פז : אה, רק כשאני מצטרף אתם מפסיקים להטריד אותי?  
 נציגה חנה : נכון, כי אנחנו לא רואים, אנחנו לא רואים, כי אנחנו לא רואים בדיוק  
 איפה אתה, אם אתה איתנו או לא איתנו."

80. שיטת הפעולה של "הוט" נלמדת מתשובותיהם של נציגי המכירות: פרטי הלקוח הפוטנציאלי נרשמים במאגר, המועבר לנציגים רבים במקביל, המונחים ליצור קשר עם הצרכן ולהציע לו הצעות מסחריות, מבלי שהנציגים מעודכנים בשיחות הקודמות שהתקיימו עם הלקוח. במצב דברים זה, אין זה פלא שהלקוחות מקבלים שיחות מטרידות כדבר שבשגרה, וכי לקוחות רבים מקבלים תשע שיחות ויותר, באותו עניין ממש.

### **ב.3(ד) תצהירה של גב' מיטל ונונו – שעבדה כנציגת מכירות מטעם הוט**

81. לבקשה דן מצורף תצהירה של גב' מיטל ונונו מיום 30.10.2014. גב' ונונו עבדה בשנים 2012–2013 **כנציגת מכירות מטעם הוט** אצל אחד המשווקים המרכזיים של הוט ("אבידר"), וביצעה עבור הוט אלפי פניות מטרידות ללקוחות, אשר התלוננו בפניה על הטרדה בלתי פוסקת מצד נציגי הוט, חרף בקשותיהם כי הוט תחדל מהפניות אליהם.

תצהירה של גב' מיטל ונונו מצ"ב כנספח "ת/6" לבקשה דן.

82. תצהירה של גב' ונונו מלמד, בין היתר, על שיטת הפעולה של הוט ונציגי המכירות מטעמה. התצהיר מלמד על היקפה העצום של תופעת ההטרדות על-ידי נציגי המכירות – שכן המצהירה, לבדה, ביצעה אלפי שיחות מטרידות ללקוחות (וכך אף נהגו נציגי המכירות האחרים שפעלו לצדה); על המועד שכבר בו הטרידה הוט את לקוחותיה ללא הרף, שכן התצהיר מתייחס לשנת 2012; ומעבר לדרוש, והתצהיר אף מלמד על היעדרם של נהלים כלשהם לטיפול בתלונות הלקוחות.

83. מעבר לדרוש יצוין, כי גב' ונונו קודמה בתפקידיה באבידר פעם אחר פעם, ואף קיבלה תעודת הצטיינות בגין תפקודה ועמידתה ביעדי איכות וכמות מטעם הוט.

תעודת הצטיינות של הגב' מיטל ונונו ומכתב ההתפטרות שמסרה עם סיום תפקידיה בחברה, מצ"ב כנספחים "71"–"72" לבקשה דן.

### **ב.3(ה) תצהירים של נפגעים נוספים המלמדים על הימשכות התופעה מזה זמן, הנמשכת גם לאחר הגשת הבקשה המקורית לאישור**

84. לבקשה דן מצורפים תצהירים של תשעה נפגעים נוספים, המלמדים כשלעצמם על הימשכות תופעת ההטרדות השיטתית זמן רב טרם הגשת הבקשה המקורית לאישור, וחודשים ארוכים לאחריה (ואף לאחר הגשת תגובת הוט לבקשה המקורית לאישור). התצהירים נתמכים בקלטות רבות של שיחות בלתי פוסקות, ובכלל זה פניות של הצרכנים לגורמים בכירים בהוט, בתחינות לקבלת עזרה בהפסקת ההטרדה, וכן בכתבי תביעה שהוגשו נגד הוט על-ידי המצהירים בעניין ההטרדה, ובמסמכים נוספים.

85. התצהירים המצורפים והראיות המובאות בהם מדברים בעד עצמם. מבלי לגרוע מהאמור בתצהירים, נתאר להלן, בקצרה ועל קצה המזלג ובתמצית, את המקרים המתוארים בתצהירים.



86. תצהירה של הגב' נועה גבעון: מהתצהיר האמור עולה כי **במהלך ארבעה ימים** בחודש **יוני 2014**, נציגי המכירות של הוט פנו אל נועה **בלמעלה משלושים שיחות**, חרף דרישותיה החוזרות מנציגי הוט לחדול מן השיחות המטריות.
87. תצהירו של מר ארקדי זיסמנוב: מתצהיר זה עולה כי בין הימים **5.6.2014 ל 18.6.2014** פנו נציגי המכירות של הוט לארקדי **לא פחות מ - 19 פעמים**, חרף דרישותיו החוזרות כי השיחות תיפסקנה. לתצהיר זה מצורף תדפיס השיחות של הטלפון הנייד של ארקדי, המלמד על השיחות של נציגי הוט אליו.
88. תצהירו של מר עופר גרושקא: מתצהיר זה עולה כי **החל מפברואר 2014** הוטרד עופר על-ידי הוט **עשרות רבות של פעמים**, כאשר בשיאה הגיעה ההטרדה לכ - **15 שיחות נכנסות ביום אחד**, כל זאת חרף דרישותיו החוזרות מנציגי הוט לחדול מלפנות אליו.
89. תצהירו של עו"ד יאיר זהבי: מתצהיר זה עולה כי **בחודש יוני 2013**, הוט הטרידה אותו בעשרות שיחות, לעיתים אף **שמונה שיחות ביום אחד**, חרף דרישותיו החוזרות כי השיחות תיפסקנה. גם פניותיו של עו"ד זהבי לעו"ד אורית גדרון מהמחלקה המשפטית של הוט - לא הועילו. רק לאחר שפנה לנציגים מלשכת מנכ"ל הוט וסמנכ"ל הוט, ולאחר התכתבות עם גב' הילה רגב (עוזרת סמנכ"ל הכספים של הוט), ולאחר ששלח פנייה בכתב להוט ודרש פיצויים בגין ההטרדה בסך של 5,000 ₪ - ההטרדה פסקה.
90. תצהירו של מר גיל זוסמן: בתצהיר זה מתוארות השיחות הבלתי פוסקות למר זוסמן, לאחר פטירת סבו והתנתקות מהוט בעקבות זאת. כמתואר בתצהיר, החל ממועד פטירתו של הסב בחודש **יולי 2013** ועד מועד חתימת התצהיר, הוטרד גיל בלמעלה **משלושים שיחות** (שחלקן הארי מיועדות לסבו המנוח, על מנת לשכנעו לשוב לשירותי הוט). לא הועילו כל דרישותיו של גיל שלא יפנו אליו יותר בנושא; לא הועילו פניותיו החוזרות בטלפון לשירות הלקוחות של הוט (אשר בהן הובטח לו, בכל פעם מחדש, כי מספר הטלפון שלו נחסם, נמחק או הוסר מהמאגר); אף לא הועילו מכתב ההתראה שהוציא להוט, שיחותיו עם גורמים בכירים בהוט, תביעה קטנה שהגיש נגד הוט ע"ס 20,000 ₪ (ואשר הדיון בה עוכב, לבקשת הוט, בשל ההליך דן התלוי ועומד), כמו גם כתבה שפורסמה בעניין זה באתר Ynet. הוט בשלה - והשיחות נמשכות.
91. תצהירו של מר מיכאל שטרן: מתצהיר זה עולה כי החל בחודש **יוני 2014**, במשך ימים ספורים, מיכאל הוטרד **בכעשר שיחות** מטריות מציגי מכירות של הוט, מבלי שהיה כל קשר בין השיחות וההצעות הקודמות שהוצעו לו, וחרף דרישותיו המפורשות שלא לפנות אליו עוד ולחדול מן ההטרדות.
92. תצהירה של הגב' עינת בן שושן: מתצהיר זה עולה כי **משנת 2011 ועד היום**, עינת מוטרדת בתדירות משתנה על ידי נציגי הוט. כל בקשותיה ודרישותיה שמספר הטלפון שלה יוסר ממאגרי הוט, לרבות באמצעות פניות בכתב למנכ"ל הוט ופנייה באמצעות באת כוחה, עו"ד שירה שוורץ, לא הועילו, והוט ממשיכה להטריד את עינת גם בימים אלו.
93. תצהירה של הגב' שני באר: מתצהיר זה עולה, כי **מחודש מאי 2014** ועד היום, שני מוטרדת בתדירות משתנה על ידי נציגי הוט, כאשר שיא ההטרדה הגיע לכ- **5 - 6 שיחות ביום**. כל בקשותיה והסבריה של שני כי היא כבר מנויה לשירותי הוט, באמצעות בן זוגה, ושאינ היא מעוניינת בפניות אליה, לא הועילו.

94. תצהירו של מר נועם דויגה: מתצהיר זה עולה כי החל מחודש **ינואר 2013** ועד מועד חתימת התצהיר, הוט הטרידה את נועם ללא הפסק, הן באמצעות מסרונים והן באמצעות **עשרות רבות** של פניות טלפוניות, חרף דרישותיו החוזרות של נועם כי הוט תחדל מהשיחות המטרידות. נועם אף פנה למחלקת פניות הציבור של הוט, למועצה הישראלית לצרכנות, לאתר החדשות Ynet, למשרד התקשורת ולמשרד הכלכלה – ללא הועיל.

95. בחודש אפריל 2014 הגיש נועם תביעה כנגד הוט על הטרדה וספאם (ת"ק 1265-04-14 דויגה נ' הוט – מערכות תקשורת בע"מ), אשר הסתיימה בין הצדדים בהסדר פשרה חסוי. למרות הסדר הפשרה, וההבנות אליהם הגיע נועם עם הוט, בחודש יולי 2014, שבה הוט להטרידו בשיחות מכירה.

התצהירים האמורים מצ"ב ומסומנים "ת/7"- "ת/15" לבקשה דנן. תקליטור ההקלטות מצורף כנספח "53", נספחי התצהירים מסומנים "54-68" לבקשה דנן.

96. התצהירים מלמדים על היקף תופעת ההטרדות ועל הכמות הבלתי מתקבלת על הדעת של השיחות. התצהירים גם מראים כי תופעת ההטרדות לא נפסקה בסמוך להגשת הבקשה המקורית לאישור (ולא החלה רק בסמוך לה), וכי היא נמשכת גם בימים אלו. התצהירים גם מראים, כי נציגי הוט נוהגים להתעלם לחלוטין מדרישות הצרכנים להפסיק את השיחות הבלתי נגמרות.

### ב.3(ו) דיוני ועדת פניות הציבור של הכנסת בעניין הטרדת לקוחות על-ידי הוט ובהם גם הודאות בעל דין מצד גורמים בכירים בהוט

97. ביום 2.6.2014, בסמוך לפני הגשת תגובת הוט לבקשה המקורית לאישור, התקיים דיון בוועדת פניות הציבור של הכנסת בראשות ח"כ עדי קול, שבמרכזו עמדה לדיון תופעת הטרדת צרכנים על-ידי הוט. כפי שעולה מפרוטוקול הדיון, גם ח"כ קול הוטרדה בכ – 15 שיחות טלפון בלתי-פוסקות מהוט, חרף דרישותיה שהשיחות ייפסקו. בדיון השתתפו, בין היתר, נציגי משרד התקשורת, נציגי הוט ו – Yes, נציגי המועצה לצרכנות וגורמים נוספים.

פרוטוקול הדיון של וועדת פניות הציבור מצ"ב כנספח "52" לבקשה דנן.

98. למותר לציין, כי עצם קיום הדיון בפני וועדת פניות הציבור של הכנסת מלמד, כשלעצמו, על קיומה של תופעה רחבת היקף, ולא על תלונות ספורות גרידא.

99. פרוטוקול הדיון מדבר בעד עצמו, ועולה ממנו בבירור תמונה חמורה של הטרדת צרכנים שיטתית, בהיקף עצום, לאורך תקופה ארוכה. כך, מפרוטוקול הדיון עולה כי משרד התקשורת שלח מכתב להוט על הטרדת לקוחות כבר בשנת 2011; כי לקראת הדיון, בפרק זמן קצר מאוד, התקבלו רק אצל יו"ר הוועדה מאות תלונות של נפגעי הטרדה מצד הוט; כי גם במועצה לצרכנות לבדה התקבלו "מאות תלונות בנושא הזה"; וכי גם במשרד התקשורת לבדו התקבלו לא פחות מ - 116 תלונות בנושא זה, מתחילת 2013.

100. זאת ועוד. במהלך הדיון הודתה סמנכ"ל הרגולציה של הוט, בפה מלא, כי מדובר בתופעה מטרידה:

"אני רוצה לומר באופן ברור לפרוטוקול, שחברת "הוט" לא מתכחשת לדברים שאת מעלה אלא להיפך, היא מוטרדת מהם".

101. ודוק: מאות התלונות הנזכרות בפרוטוקול התקבלו אצל צדדים שלישיים וגורמי אכיפה בלבד. למותר לציין, כי רק מיעוט מבוטל מהמוטרדים טורח להתלונן אצל הוט על ההטרדה באופן יזום, ומיעוט קטן אף יותר מבין המתלוננים טורח להתלונן אצל צדדים שלישיים וגורמי אכיפה. אין ספק, אפוא, כי היקף התופעה עצום, וכי אף על פי שהוט סירבה לספק נתונים לוועדה, התקבלו אצלה אלפים רבים של תלונות, בהערכה זהירה עד מאוד. אין זה פלא, כי סמנכ"ל הוט הודתה לבסוף בפני הוועדה בקיום התופעה.

102. ביום 24.11.2014 התקיים דיון נוסף בפני הוועדה המיוחדת לפניות הציבור בכנסת, שכותרתו "השירות והיחס הניתן ללקוחות הוט" (להלן: "הדיון הנוסף בכנסת"). לדיון זומן מנכ"ל הוט כדי להגיב לטענות שהובאו בפני הוועדה בנוגע לאופן התנהלותה של הוט במגוון נושאים, ובפרט בנוגע לתופעת הטרדת צרכנים. דברי מנכ"ל הוט מדברים בעד עצמם: [החל מדקה 20: 50 להקלטה]:

**"... בנושא של הטרדת לקוחות אני חושב שזו תופעה לא ראויה היא צריכה להיפסק, אנחנו שינינו מהותית את נהלי העבודה שלנו בנושא הזה, אנחנו סגרנו משווקי משנה, רק בחודשיים האחרונים סגרנו שני משווקי משנה לחלוטין כתוצאה מאיכות מכירה לא ראויה, אנחנו עושים צעדים... גם העברנו לוועדה התפלגות של תלונות שאנחנו עוקבים כדי להראות לך באופן אישי את הרצינות שאנחנו עוסקים בדבר הזה..."**

הקלטת הדיון הנוסף בכנסת בעניינה של הוט מצורפת לתקליטור נספח "53" לבקשה דנן (ההקלטה נגישה גם ברשת האינטרנט בכתובת: <http://youtu.be/iYBtBgi8v0Q>). פרוטוקול דיון הוועדה מצ"ב כנספח "52א" לבקשה דנן.

103. דברי מנכ"ל הוט מלמדים בבירור על הודאתו בקיומה של התופעה, המוכרת היטב להוט, ואף עולה ממנה כי רק לאחרונה – דהיינו, כשנה לאחר מועד הגשת הבקשה המקורית לאישור – נעשה כביכול ניסיון לטפל בה. מכל מקום ברור, כי הוט מודה בקיומה של הטרדת לקוחות, החייבת להיפסק.

### **ב.3(ז) פניות משרד התקשורת להוט בקשר להטרדת לקוחות**

104. ביום 11.10.2011 נשלח מכתב מאת יו"ר המועצה לשידורי כבלים ולוויין במשרד התקשורת אל הוט, העוסק ב"פניות רבות של מנויים באשר להתקשרויות חוזרות ונשנות של נציגי החברה בנוגע להצטרפות לשירותים אותם מספקת החברה" ומלמד, בין השאר, על היקפה החריג של תופעת ההטרדות הנמשכת.

מכתב משרד התקשורת מיום 10.11.11 מצ"ב כנספח "73" לבקשה דנן.

105. תוכנו של המסמך מדבר בעד עצמו. בסעיף 1 מציין משרד התקשורת כך:

**"בשנים האחרונות התקבלו פניות רבות של מנויים באשר להתקשרויות חוזרות ונשנות של נציגי החברה להצטרפות לשירותים אותם מספקת החברה. מן הפניות עולה כי גם לאחר בקשת הלקוח להפסיק את ההתקשרות הטלפונית עימו, מוסיפים נציגי החברה לפנות אליו".**

106. עוד עולה מהמכתב, כי לעמדת משרד התקשורת – הוט מפרה בהתנהלותה את הוראות הרישיון שניתן לה (סעיפים 3 ו-4 למכתב), וכי הוט נדרשת "לרענן את הנהלים ולהתאימם להוראות הרישיון, כך שפרטי מנויים לשעבר ימחקו מיד עם סיום התקשרותם עמכם, להימנע מהעברתם לגורם שלישי ולהפסיק לפנות אליהם טלפונית לאחר שביקשו להפסיק את ההתקשרויות הטלפונית עימם".

107. ביום 15.6.2014 נשלח מכתב מאת מנהלת תחום הגנה על הצרכן במשרד התקשורת אל הוט, העוסק ב"פניות רבות של מנויים באשר להתקשרויות חוזרות ונשנות של נציגי החברה בנוגע להצטרפות לשירותים אותם מספקת החברה", ומלמד, בין השאר, על היקפה החריג של תופעת ההטרדות הנמשכת.

מכתב משרד התקשורת מיום 15.6.14 מצ"ב כנספה "74" לבקשה דנן.

108. תוכנו של המסמך מדבר בעד עצמו. בסעיף 1 למכתב מציין משרד התקשורת כך :

"לאחרונה התקבלו פניות רבות של מנויים באשר להתקשרויות חוזרות ונשנות של נציגי החברה להצטרפות לשירותים אותם מספקת החברה. מן הפניות עולה כי גם לאחר בקשת הלקוח להפסיק את ההתקשרות הטלפונית עימו, מוסיפים נציגי החברה לפנות אליו".

109. משרד התקשורת מוסיף ומתייחס להיקף התופעה, ואף מזכיר בהקשר זה את הדיון שנערך בפני וועדת פניות הציבור של הכנסת (בסעיף 2) :

"בכדי להסב תשומת לבכם להיקף התופעה, אף נתקיים דיון בוועדה לפניות הציבור בכנסת".

110. עוד עולה מהמכתב כי לעמדת משרד התקשורת – הוט מפרה בהתנהלותה את הוראות הרישיון שניתן לה, וכי בכוונת משרד התקשורת "לקיים פעולות פיקוח ואכיפה ככל שידרשו" (סעיף 8 למכתב).

111. המכתב האמור מלמד על קיומה של תופעה רחבה של הטרדות טלפוניות, ואשר נמשכת זמן רב (ובכלל זה חודשים ארוכים לאחר מועד הגשת הבקשה המקורית לאישור).

#### **4.ב. הטרדת הצרכנים באה לידי ביטוי הן בכמות הפניות מצד "הוט" והן בתוכן**

112. הטרדת הצרכנים על-ידי "הוט", כמפורט בהרחבה לעיל, באה לידי ביטוי במספר אופנים, אשר כל אחד מהם חמור כשלעצמו, ובהצטברם הופכות ההטרדות לחמורות במיוחד :

112.1. **היקפן הבלתי סביר של השיחות המטרידות** : "הוט" פונה לצרכן במספר בלתי סביר בעליל של פניות טלפוניות. כך היה בעניינו של המבקש, כך עולה מהחקירה הפרטית שנערכה ומהשיחות שהוקלטו במסגרתה, וכך עולה מתלונות הצרכנים על-גבי דף הפייסבוק של "הוט". פרקטיקה כזו, של "מבול" של פניות לצרכנים בשיחות טלפוניות, מהווה הטרדה לכל דבר ועניין.

112.2. **תדירות השיחות מעצימה את ההטרדה** : לא רק שכמות השיחות באותו עניין ממש היא בלתי סבירה בעליל, אלא שתדירות השיחות הופכת את ההטרדה לבלתי נסבלת. כמפורט לעיל, השיחות נערכות בפרק זמן של ימים ספורים, ולא פעם "זוכה" הצרכן לקבל שיחות רבות בתוך שעות ספורות בלבד.

112.3. **העובדה שהשיחות נעשות לאחר קיומה של שיחה יזומה מצד הצרכן** : למיטב הבנתו של המבקש, מרבית השיחות המטרידות נעשות בעת ש"הוט" משיגה את מספר הטלפון של הצרכן, כתוצאה מפנייה יזומה של הצרכן אל "הוט", שלא הסתיימה בעסקה או לאחר שיחה ו/או הודעה אחרת של הלקוח על התנתקות משירותיה של "הוט". בכך יש הטרדה מיוחדת: ל"הוט" כבר ניתנה ההזדמנות להציע לצרכן את מוצריה ושירותיה. הצרכן כבר פינה מזמנו כדי לשמוע את

הצעותיה. קיימת חומרה יתרה בשיחות יזומות לצרכן, אשר כבר דחה את ההצעה לרכוש את שירותיה של "הוט". זאת, מאחר שבעת ש"הוט" מטרידה את הצרכן בשיחותיה, היא כבר יודעת שהוא אינו מעוניין בשירותיה, וכי על פי רוב, אין הוא מעוניין לקבל את הצעותיה.

112.4. **התוכן החוזר של השיחות מטריד כשלעצמו**: ההטרדה באה לידי ביטוי אף בכך, שהשיחות אינן "שיחות המשך" של שיחות קודמות שהתקיימו. נציגי "הוט" כלל אינם יודעים מתי התקיימה שיחה קודמת עם הצרכן, אם בכלל, ואינם יודעים כלל מה הוצע לו במסגרתה. כל שיחה מתחילה אפוא מבראשית, כאילו לא אירע דבר קודם לכן. גם אם לעתים ישנו שוני בהצעות המוצעות לצרכנים בשיחות השונות, אין בכך כדי לגרוע מחומרת ההטרדה. אדרבה: ברור כי לא הייתה מניעה להציע לצרכן את כל ההצעות הרלוונטיות עבורו כבר בשיחה הראשונה שהתקיימה בין הצדדים, ולהימנע מהשיחות המטרידות בעתיד.

112.5. **התעלמות מרצונו של הלקוח שיפסיקו להטריד אותו**: ולבסוף, ההטרדה באה לידי ביטוי באופן החמור ביותר בכך, ש"הוט" מתעלמת מדרישות הצרכן המבקש שתחדול מלהתקשר אליו. שיחות טלפוניות לצרכן, אשר הביע את רצונו שלא יתקשרו אליו עוד, מהווה הטרדה חמורה במיוחד.

113. מן המתואר לעיל עולה, אפוא, תמונה חמורה במיוחד של הטרדת צרכנים.

## **ג. המסגרת המשפטית – עילות התביעה והסעדים המבוקשים**

### **1.1. המסגרת הנורמטיבית של עילות התביעה**

114. מהעובדות שפורטו לעיל, ברור כי המשיבות אינן פועלות כדין. מעבר לדרוש, נפרט להלן מספר הוראות דין, אשר המשיבות פועלות תוך הפרתן, באופן המקים לחברי הקבוצה עילות תביעה נגד "הוט".

### **1.1.1. הפרת חובה חקוקה ביחס לסעיף 30 לחוק התקשורת**

115. עוולה של הפרת חובה חקוקה, בהתאם לסעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], מורכבת מהיסודות שלהלן:

- (א) חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק;
- (ב) החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הנזוק;
- (ג) המזיק הפר את החובה המוטלת עליו;
- (ד) ההפרה גרמה לניזוק נזק;
- (ה) הנזק אשר נגרם הוא מסוגו ומטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק;
- (ו) החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון להוציא את הסעד בנזיקין.

ראו למשל: ע"א 119/86 קני בתים בע"מ נ' הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, נתניה, פ"ד מו(5) 727 (1992) (להלן: "עניין קני בתים").

116. כפי שנראה עתה, התנהלותה הפסולה של "הוט" מקיימת את כל היסודות הדרושים לגיבוש העוולה.

117. **היסוד הראשון – חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק:** האיסור על הטרדה בדין הישראלי בא לידי ביטוי בשורה של דברי חקיקה. בין כלל סוגי ההטרדה האסורים על-פי דין, קובע סעיף 30 לחוק התקשורת איסור מפורש על הטרדה טלפונית:
- ”המשתמש במיתקן בזק באופן שיש בו כדי לפגוע, להפחיד, להטרד, ליצור חרדה או להרגיז שלא כדין, דינו - מאסר שלוש שנים”.
118. הנה כי כן, מוטלת על ”הוט” חובה מכוח חיקוק הנוגעת לאופן השימוש במיתקן בזק. כפי שפורט לעיל, וכן להלן, ”הוט” הפרה את החובה המוטלת עליה מכוח חוק התקשורת.
119. **היסוד השני – החיקוק נועד לטובתו או להגנתו של הניזוק:** בהתאם להלכה הפסוקה, חיקוק ייחשב ככזה שנועד לטובתו או להגנתו של אחר, אם אותו חיקוק קובע נורמות התנהגות שנועדו להגן על האינטרס של הפרט, להבדיל מאינטרס של המדינה, הממשלה או מרקם אורחות חיי האומה (ראו: ע”א 145/80 ועקנין נ’ המועצה המקומית בית שמש ואח’, פ”ד ל”ז(1) 113, 141-142 (1982) (להלן: ”עניין ועקנין”).
120. הוראות סעיף 30 לחוק התקשורת נועדו בבירור להגן על האינטרס של הפרט. יתרה מזו, הן נועדו להגן על זכויות יסוד חוקתיות של הפרט, ובהן הזכות לפרטיות, הזכות לחירות והזכות לכבוד, שזכו למעמד חוקתי בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. על פרשנותה ותכליתה של הוראת החוק האמורה עמד בית המשפט העליון במסגרת רע”פ 10462/03 **הראר נ’ מדינת ישראל**, פ”ד ס(2) 70 (2005) (להלן: ”עניין הראר”), כדלקמן:
- ”הערך המוגן באורח כללי הוא כבודו של אדם, ופעמים ילבש בגד של פרטיות וצנעת הפרט... לכל רכיבי הסעיף עשויים להיות גילויים שונים. אך כבודו של אדם עלול כמובן להיפגע גם ממילה הנאמרת... אם נרצה, שלוות נפשו של אדם היא פרטיותו, היא גם כבודו...”
- ”משום כך יש אפוא להידרש לכוונה האובייקטיבית, זו של המחוקק הסביר. בכך חוזרים אנו לאשר אמרנו לעיל: קריאת הסעיף בהקשרו הכולל, בחוק ובמקביליו בחקיקה. קריאה זו מגלה לדעתי עירוב בין תוכן לצורה, קרי כמות ההטרדות או תוכן, או שניהם יוצרים אותה אי-נוחות הגורמת לחרף, למבוכה, לדאגה, והערך המוגן הוא שלווה של האדם מפני הטרדתו תוך שימוש ביכולות שמזמנת הטכנולוגיה שבה מדובר”.
121. האיסור על הטרדת אדם באמצעות טלפון הוא רב חשיבות. אין מדובר בעניין של מה בכך. יש לאיסור זה חשיבות רבה בשמירה על זכות האדם לפרטיות, ובמיוחד בעידן המודרני, בו החדירה לפרטיותו של אדם באמצעים טכנולוגיים הפכה קלה במיוחד. כפי שציין בית המשפט העליון בעניין **הראר**:
- ”לדידי, אין הטרדת הזולת בטלפון או בפקסימיליה ביטוי לחופש ביטוי. אין ביישומה של הגבלה על כך כדי לכלוא את הרוח. יש בה כדי לשמור על שפיות אנושית ועל סדרי חברה בסיסיים תקינים. כשם שזכותו של אדם להיות מוגן פיזית, זכותו להיות גם מוגן נפשית; ביתו הוא מבצרו – והטלפון הוא שלוחת ביתו. יתר על כן, הטלפון במקום עבודתו עשוי להיות של מעבדו, אך ברגעים שבהם השימוש בו פרטי, הוא זכאי לפרטיות שלא תופרע”.
122. מן האמור עולה, אפוא, כי החיקוק נועד להגן על הפרט – שאליו נעשות הפניות החוזרות – מפני פגיעה בכבודו, בפרטיותו ובשלמותו.
123. **היסוד השלישי - המזיק הפר את החובה המוטלת עליו:** כדי להשיב על השאלה האם מקרה מסוים מהווה ”הטרדה” על-פי סעיף 30 לחוק התקשורת אם לאו, יש ליתן את הדעת הן ”לצורה” והן ”לתוכן” של הפניות הטלפוניות. כפי שציין בית המשפט בעניין **הראר**:

"בוודאי יבדוק בית המשפט כל מקרה לגופו, הן במדד כמות ההטרדות והן במדד תוכן – האם זה או זה או שניהם יחדיו "מפחידים", "יוצרים חרדה", "פוגעים", "מטרדיים", כלשון סעיף 30. ואולי ייתן אל לבו גם את דברי התנא הלל (שבת, לא, א [ה]), "דעלך סני לחברך לא תעביד זו היא כל התורה כולה ואידך פירושה הוא זיל גמור" ("מה שעליך שנוא לחברך לא תעשה, זו היא כל התורה כולה, והיתר פירושה הוא, לך ולמד"). זו בעיניי גישת המחוקק לפרטיות, על פי האסמכתאות שהביא המשנה לנשיא (כתוארו אז) ברק בבג"ץ 2481/93 דיין נ' מפקד מחוז ירושלים [8], בעמ' 470, והיא צריכה להתפרש מתוך 'מבט רחב', 'נדיבות', מהותיות ולא 'לגאליסטיות'. אכן, כאן בתיק פלילי עסקינן, אך תכליתו ברורה בעיניי בעליל".

124. המשמעות הפשוטה של הטרדה היא "יצירת אי-נוחות המסיחה את דעתו של אדם מענייניו וגורמת לו מבוכה, דאגה, בלבול והתעסקות במושא הטרדה" (ראו: **עניין הראר**, בעמ' 82). כפי שציין כב' הנשיא שמגר (כתוארו אז) בע"פ 526/90 עו"ד **בלזר נ' מדינת ישראל**, פ"ד מה(4) 133 (1991):

מבלי לנסות למצות כאן את משמעותו של המונח "הטרדה" ניתן איפוא לומר, כי הטרדה כוללת, לצורך ענייננו, כל פנייה אל אדם בדיבור או במעשה שיש בו כדי לטרדו ממנוחותו או מעיסוק באותם עניינים שהוא בוחר לו מרצונו. הדבר כולל, בין היתר, פניות טלפוניות המעמיסות על זמנו, צלצולי סרק בדלת או בטלפון, מעקבים גלויים או נסתרים, צעידה בעקבות אדם, עריכת משמרות, פניות אליו כדי שישבו ויבחן טענותיו והאשמותיו, בייחוד בלוויית איום מוסווה ששמו או משרתו ייפגעו, לרבות הזמנתו למקום שלא ביוזמתו בקשר לעדותו ודברים כיוצא באלה, שיש בהם כדי להעסיק אדם בעניינים, שאינם אלא, כלשון העם, בלבול מוח גרידא".

125. בנסיבות העניין, לא יכול להיות ספק כי הפניות הטלפוניות החוזרות של "הוט" לצרכנים, מהווה "הטרדה" על-פי סעיף 30 לחוק התקשורת. הפניות הבלתי פוסקות לצרכנים, בתוך פרק זמן קצר, ואף לאחר שהובהר כי הצרכן מבקש לחדול מכך, מהווה הטרדה לכל דבר ועניין, הן מבחינת כמות ההטרדות, והן מבחינת תוכן (ראו בהקשר זה: פרק "ב.4" לעיל). פניות אלו טורדות את האדם ממנוחותו, מפריעות לו לעסוק באותם עניינים שהוא בחר בהם מרצונו, ומחייבות אותו להקדיש זמן, פעם אחר פעם, לפניותיה של "הוט". מדובר, בבירור, "בבלבול מוח גרידא".

126. כאמור, תכליתו של סעיף 30 לחוק התקשורת היא בראש ובראשונה להגן על פרטיותו של האדם ועל שלוות נפשו, כלומר: על זכותו לקיים מרחב שאליו אין פולשים בהצעות מסחריות ללא הפסק (הזכות להיעזב לנפשו). התנהלות "הוט" פוגעת בבירור בערכים שעליהם נועדה הוראת החוק להגן, והיא מהווה, אפוא, "הטרדה" על-פי סעיף זה, ויש בה גם כדי "להרגיז שלא כדין" את ציבור הצרכנים.

127. אין ספק, כי המבקש עצמו הטרד מפניותיה הרבות של "הוט", וכי ציבור רחב של צרכנים, כפי שעולה בין השאר מהתלונות הרבות שפורסמו על גבי דף הפייסבוק הרשמי של "הוט", הוטרו והתרגזו אף הם. "הוט" מפרה אפוא, באופן שיטתי, את החובה המוטלת עליה על-פי סעיף 30 לחוק התקשורת.

128. **היסוד הרביעי והיסוד החמישי - ההפרה גרמה לניזוק נזק מסוגו ומטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק:** הפרת החובה המוטלת על "הוט" לפי הסעיף האמור, גרמה למבקש, וליתר החברים בקבוצה, בדיוק את אותו הנזק שהאיסור החוקי נועד למנוע. השיחות הטלפוניות החוזרות הטרידו והרגיזו את המבקש, העמיסו על זמנו ומנעו ממנו, בעת קיום השיחות, לעסוק באותם עניינים בהם בחר מרצונו. בכך נפגעה זכותו של המבקש לכבוד, לחירות ולפרטיות, ולמבקש נגרם נזק הבא לידי ביטוי בעצם הפגיעה בזכויות חוקתיות אלו. מכל מקום, אופן פעולתה של "הוט" גרמה למבקש תחושות שליליות של כעס, חוסר אונים, תסכול ועלבון, ואלו נגרמו כתוצאה ממעשי הטרדה, מהפגיעה בפרטיותו של המבקש ומההתעלמות מרצונו שיחדלו להתקשר אליו. בגין הנזקים האמורים זכאי המבקש לפיצוי כספי. את נזקו האישי מעריך המבקש בכ-250 ₪ בגין כל שיחת טלפון מטרידה. כפי שפורט, ויפורט גם בהמשך ברור כי נזק דומה נגרם אף ליתר חברי הקבוצה.

129. **היסוד השישי: החיקוק, לפי פירושו הנכון, לא התכוון להוציא את הסעד בנזיקין**: כמפורט לעיל, אין ספק כי החיקוק נועד לטובתם ולהגנתם של ניזוקים מסוגו של המבקש ושל יתר חברי הקבוצה. בנסיבות אלו, ובהתאם לפסיקה, "חזקה היא, כי הפרתה של החובה המוטלת בחיקוק מקנה זכות תביעה לפלוני בנזיקין" (ראו: עניין קני בתים, עמ' 751), ונדרשים "שיקולי מדיניות כבדי משקל על-מנת לסתור את החזקה" (שם, שם). כידוע, בהתאם להלכה הפסוקה, העובדה שהחיקוק קובע סנקציה פלילית בגין הפרתו, אינה מלמדת כלל על כוונה להוציא את הסעד בנזיקין (ראו: ע"א 245/81 סולטאן נ' סולטאן, פ"ד לח(3) 169 (1984)).

130. ואכן, אף לגבי סעיף 30 לחוק התקשורת אין בנמצא שיקולים ממשיים, ודאי שלא שיקולים "כבדי משקל", שבכוחם לסתור את החזקה האמורה. להיפך: חשיבותן של הזכות לפרטיות, הזכות לכבוד והזכות של אדם לשלווה ולמנוחה, ומעמדן החוקתי, מחייבת הכרה בזכותו של המבקש לסעד בגין הפגיעה בזכויותיו. ואכן, כבר נפסק כי הפרת סעיף 30 לחוק התקשורת מהווה עוולה של הפרת חובה חקוקה (ת"א 8800/98 כלפון נ' מזוז (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 10.10.2000)).

131. הנה כי כן, "הוט" ביצעה עוולה של הפרת חובה חקוקה, וקבוצת הניזוקים זכאית אפוא לסעדים בגין העוולה האמורה, לרבות סעד של פיצויים וצו מניעה, כמפורט להלן.

### **ג.1. פגיעה בפרטיות**

132. סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות, מגדיר "פגיעה בפרטיות" כך: "בילוש או התחקות אחרי אדם, העלולים להטרידו, או הטרדה אחרת". בהתאם לסעיף 4 לחוק הגנת הפרטיות, "פגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית, והוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש], יחולו עליה בכפוף להוראות חוק זה".

133. אין צורך להכביר מילים על חשיבותה הרבה של הזכות לפרטיות, שהוכרה בפסיקה כזכות חוקתית על-חוקית, ואף זכתה למעמד של זכות מפורשת בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. כפי שנפסק לא פעם, "הזכות לפרטיות היא מהחשובות שבזכויות האדם בישראל" (ראו: בג"צ 6650/04 פלונית נ' בית הדין הרבני האזורי בנתניה (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 14.5.2006) (להלן: "עניין פלונית")).

134. אף שהגדרת היקף התפרשותו של המונח "פרטיות" אינה קלה (ראו, בין היתר, ע"א 4693/07 ידיעות אחרונות נ' פלוני (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 27.2.2008)), הרי שבליבה מתייחסת ההגנה על הפרטיות ל"זכותו של אדם להיעזב לנפשו" (ראו למשל: בג"צ 6824/07 ד"ר מנאע נ' רשות המסים (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 20.12.2012)). על היקפה של הזכות לפרטיות עמד בית המשפט העליון בעניין פלונית (בפס' 10 לפסק דינו של כב' הנשיא ברק), כדלקמן:

"היקפה של הזכות החוקתית לפרטיות ייקבע על פי פירושה של הוראת סעיף 7 בחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו (...). הכרה בפרטיות היא ההכרה באדם כפרט אוטונומי הזכאי לייחוד אל מול האחרים. ייחוד זה הוא המאפשר לאדם להתבצר באישיותו כבעלת משמעות הראויה לכיבוד (...). עניינה של זכות הפרטיות הוא (...) באינטרס האישי של האדם בפיתוח האוטונומיה שלו, במנוחת נפשו, בזכותו להיות עם עצמו ובזכותו לכבוד ולחירות (...). הפרטיות נועדה לאפשר לפרט 'תחום מחייה' שבו הוא הקובע את דרכי התנהלותו, בלא מעורבותה של החברה. בתחום זה האדם הוא עם עצמו (...). הזכות לפרטיות מותחת את הקו בין הפרט לבין הכלל, בין 'האני' לבין החברה. היא משרתת מתחם אשר בו מניחים את הפרט לנפשו, לפיתוח 'האני' שלו, בלא מעורבות של הזולת".

135. הטרדת אדם בטלפון בשיחות בלתי פוסקות, מהווה בבירור "הטרדה אחרת" לפי חוק הגנת הפרטיות. היא פוגעת באוטונומיה של האדם, במנוחת נפשו, בזכותו להיות עם עצמו ובזכותו לכבוד ולחירות. היא



מפרה את הקו הנמתח בין הפרט לבין הכלל, בין "האני" לבין החברה, והיא מונעת מהאדם את זכותו הבסיסית שייחיו לו לנפשו. ואכן, לא פעם נפסק, כי הטרדה של אדם באמצעות הטלפון, בניגוד לאיסור שבסעיף 30 לחוק התקשורת, מהווה **הטרדה אחרת** על-פי סעיף 2 לחוק הגנת הפרטיות.

136. כך, בפסק הדין של בית המשפט העליון בד"נ 9/83 **בית הדין הצבאי לערעורים נ' ועקנין**, פ"ד מב(3) 837 (1988), ציין כב' השופט בד' (אשר היה בדעת מיעוט בפסק הדין, אך לא לעניין דברים אלו), כדלקמן:

"זאת ועוד. יש להניח, כי איש לא יחלוק על כך, כי הטרדות מילוליות, למשל באמצעות הטלפון, עשויות להיות לפחות "הטרדה אחרת" במובן חוק הפרטיות. ואם נניח, כי אדם מרבה להתקשר עם 'קורבנו' בטלפון ותובע ממנו מסירת מידע או מסמכים על-ידי השמעת איומים שיפגע בו ובמשפחתו, בשמם הטוב או ברכושם, האם יכול להיות ספק, שזוהי 'הטרדה' שחוק הפרטיות מתכוון, בין היתר, גם אליה?"

לדברים אלו הצטרף בהסכמה כב' השופט לוין בפסק הדין באותו עניין:

"מסכים אני לדעתו של חברי הנכבד, השופט בד', שאין מניעה לחפיפה בין עבירות של פגיעה בפרטיות לפי סעיפים 12(1) ו-5 לחוק הגנת הפרטיות (להלן - החוק) לבין עבירות אחרות; כך, למשל, עבירה היא לפי סעיף 30 לחוק הבזק, תשמ"ב-1982, להשתמש במיתקן בזק "באופן שיש בו כדי לפגוע, להפחיד, להטריד, ליצור חרדה או להרגיז שלא כדין..." ולא הייתי רואה מניעה להאשים מי שהטריד כאמור גם לפי סעיף 12(1) לחוק".

137. בדומה, בע"פ (מחוזי, ת"א) 71758/04 **קדר נ' שויצר** (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 4.9.2005), נפסק כי התקשירויות תכופות שהתקשרה המשיבה למערער, ואחריהן ניתקה את השיחה, הן בגדר "הטרדה אחרת" על פי חוק הגנת הפרטיות, וזאת בהתבסס על הקביעות **שבעניין הראר**, שבגדרו נקבע, כאמור, כי אחד הערכים המוגנים בסעיף 30 לחוק התקשורת, הוא זכות האדם לפרטיות. כפי שציין בית המשפט הנכבד:

"האם פרשנות, לפיה צלולים חוזרים ונשנים וניתוק השיחה היא 'הטרדה אחרת' לענין סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות – תהווה 'הרחבה יתרה של האחריות' הקבועה בחוק זה, מעבר לתכלית החוק? סבורני שהתשובה שלילית. אין ספק שהמעשים האמורים מהווים הטרדה, כמשמעותה המקובלת של מילה זו: 'בלשון פשוטה, דומה כי הטרדה היא יצירת אי נוחות, המסיחה את דעתו של אדם מענייניו וגורמת לו מבוכה, דאגה, בלבול, והתעסקות בנושא הטרדה' (פס"ד הלינור, שם, פסקה ה(7)). במילים אחרות, הטרדה פוגעת בשלוות נפשו של המוטריד. בפס"ד הלינור נאמר, ברחל בתך הקטנה, כי 'שלוות נפשו של אדם היא פרטיותו' (שם, פסקה ה(1)); ועוד הזכיר בית המשפט את 'האינטרס הנעלה – לשלוות הנפש שלא להיות מוטריד' (שם, יא(5))."

ובהמשך:

"סבורני איפוא, שניתן לפרש את מעשיה של המשיבה על-פי כתב הקובלנה המתוקן שבו הודתה, כ"הטרדה אחרת" לענין סעיף 12(1) לחוק הגנת הפרטיות".

138. הנה כי כן, התנהלותה של "הוט" גרמה להטרדה ולפגיעה בפרטיותו של המבקש, כמו גם בפרטיותם של יתר חברי הקבוצה. בכך ביצעה "הוט" עוולה נזיקית. הגם שבהתאם לסעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות, לא ניתן בגדר תובענה ייצוגית לפסוק לזכותם של המבקש ויתר חברי הקבוצה פיצוי סטטוטורי ללא הוכחת נזק (הקבוע בסעיף 29א(ב)(1) לחוק הגנת הפרטיות), הרי שבהתאם לסעיף 20(ה) האמור, אין כל מניעה לפסוק פיצויים בגין הנזק (שעליו יפורט להלן) שנגרם להם, כמו גם להורות על מתן יתר הסעדים המבוקשים.

## ג.1(ג) רשלנות

139. עוולת הרשלנות מעוגנת בסעיפים 35 ו-36 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], ויסודותיה שלושה: חובת זהירות (מושגית וקונקרטי), התרשלות ונזק הנובע מההתרשלות (ראו למשל: ע"א 243/83 **עיריית ירושלים נ' גורדון**, פ"ד לט(1) 113, 129 (1985) (להלן: "**עניין גורדון**")).

140. בנסיבות העניין, לא יכול להיות ספק ש"הוט" אחראית כלפי חברי הקבוצה בגין רשלנותה. לא יכול להיות ספק ש"הוט" חבה בחובת זהירות מושגית כלפי קבוצת הצרכנים שאליהם היא מתקשרת בגין נזק מסוג של הטרדה טלפונית, וכי היא הפרה את חובת הזהירות הקונקרטית המוטלת עליה.

141. המבחן החל לבחינת קיומה של חובת הזהירות, הינו מבחן הצפיות, שעניינו הן בצפיות הטכנית (מה ניתן היה לצפות כאפשרות פיסית), והן בצפיות המשפטית (מה צריך היה לצפות כעניין שבמדיניות משפטית) (ראו: **עניין ועקנין בעמ' 123-125**. בעניינו, מובן מאליו ש"הוט" יכולה הייתה, וחיבת הייתה, לצפות את האפשרות שאם תתקשר שוב ושוב לצרכנים בניסיון לשדל אותם להתקשר עמה בעסקה, ואם תטריד את לקוחותיה ללא הרף, ייגרם להם בכך נזק, המתבטא בפגיעה בפרטיותם ובכבודם, וברגשות שליליים עזים.

142. "הוט" יכולה הייתה, בנקיטת אמצעים סבירים, למנוע את הנזק: "הוט" הייתה יכולה להימנע מביצוע שיחות יזומות לצרכנים שלא ביקשו זאת, ואשר כבר שוחחו עם נציגי "הוט" בנוגע לשירותיה וקיבלו את המידע הדרוש להם. מכל מקום, "הוט" יכולה הייתה, בקלות רבה, להנחות את נציגיה שלא להתקשר פעם נוספת לצרכן אשר נציגים אחרים פנו אליו בעבר. "הוט" לא עשתה כן, ובכך התרשלה.

143. הקשר הסיבתי בין ההתרשלות לבין הנזק הוא מובן מאליו. אי-מניעת השיחות החוזרות היא שגרמה להטרדה, והנזק נגרם באופן ישיר כתוצאה מההטרדה. בכך התגבשו כל יסודות עוולת הרשלנות.

## ג.1(ד) הוט לא נהגה "בדרך מקובלת" ולא "בתום לב" במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה

144. חובת תום הלב בניהול משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה מעוגנת בסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג – 1973 (להלן: "**חוק החוזים**"), הקובע כדלקמן:

"(א) במשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה חייב אדם לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב.

(ב) צד שלא נהג בדרך מקובלת ולא בתום לב חייב לצד השני פיצויים בעד הנזק שנגרם לו עקב המשא ומתן או עקב כריתת החוזה, והוראות סעיפים 10, 13 ו-14 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, יחולו בשינויים המחוייבים".

יוער, כי חובה זו חלה גם בעת קיום חיוב הנובע מחוזה (סעיף 39 לחוק החוזים), ואף על פעולות משפטיות שאינן בבחינת חוזה ועל חיובים שאינם נובעים מחוזה (סעיף 61(ב) לחוק החוזים).

145. על מהותה של חובת תום הלב עמד בית המשפט העליון, בין היתר, במסגרת ע"א 2643/97 **גנז נ' בריטיש וקולוניאל חברה בע"מ**, פ"ד נז(2) 385 (2003), בסעיף 15 לפסק דינו של כב' הנשיא ברק, כדלקמן:

"אחת מאותן דוקטרינות כלליות החלות בכל תחומי המשפט היא עקרון תום-הלב... עיקרון זה – אשר מקורו הפורמאלי הוא בהוראות הסעיפים 39 ו-61(ב) לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 – הוא עיקרון 'מלכותי'... 'מצודתו פרושה... על כלל המערכת המשפטית בישראל'... הוא

קובע אמת-מידה אובייקטיבית של התנהגות ראווה במכלול היחסים הבין-אישיים... **דרישת תום-הלב משמעותה כי בעל הזכות צריך להפעיל את זכותו ביושר ובהגינות... תום-הלב מניח כי בעל הזכות דואג להבטיח את זכותו, עם זאת תום-הלב מבקש למנוע הפעלת הזכות מתוך התעלמות מקיומו של הצד האחר ובהתעלם מהאינטרס החברתי.** אכן, תום-הלב קובע אמת-מידה אובייקטיבית של התנהגות הוגנת של בעל זכות המבקש על רקע האינטרס החברתי הכולל להגשים את האינטרס העצמי תוך התחשבות באינטרס של הזולת...".

146. בעניינינו, "הוט" מבקשת לנהל משא ומתן עם צרכנים. לשם כך היא שבה ופונה לצרכנים בשיחות טלפון בלתי פוסקות, פעם אחר פעם, כאשר השיחות אינן המשך של השיחות וההצעות הקודמות שהוצעו בהן, תוך התעלמות מרצונם של הצרכנים שתחדל מכך ומבקשותיהם המפורשות. "הוט" מבקשת, אפוא, לקדם את האינטרס האישי שלה על חשבון זכויותיהם של הצרכנים, תוך התעלמות חסרת תום-לב מהאינטרס החברתי שבמניעת הטרדות טלפוניות, ותוך שהיא פועלת שלא "בדרך מקובלת".
147. לא מן הנמנע, שאחת הסיבות להתנהלות זו היא תקוותה של "הוט", שהטרדת הלקוחות תביא לבסוף להתשתם, ותקל עליה לכרות עמם עסקאות. התנהלות מעין זו עולה גם כדי חוסר תום לב במשא ומתן.

## **ג.2. הסעדים המבוקשים במסגרת התובענה**

### **ג.2(א) יש להורות ל"הוט" לפצות את חברי הקבוצה בגין הפגיעה והנזק שנגרמו להם**

148. ההטרדות הבלתי פוסקות גרמו למבקש נזק לא ממוני, המתבטא באובדן זמן ובטרחה מרובה הנובעת מההתמודדות עם השיחות החוזרות, וכן ברגשות שליליים הנובעים מן ההטרדה והפגיעה בפרטיותו ובשלמותו, ומההתעלמות מרצונו שיניחו לו לנפשו. כמפורט לעיל, המבקש חש תחושות שליליות של כעס, תסכול, חוסר אונים ועלבון, בגינם הוא זכאי לפיצויים ממשיים.
149. כל אחת מהשיחות המטרידות שקיבל המבקש, לא כל שכן בהצטברן, גרמה למבקש נזק. הפיצויים הראויים עבור המבקש בנסיבות העניין, מוערכים על ידי המבקש בסך שלא יפחת מ-250 ₪ בגין כל שיחה מטרידה. מתן פיצוי בגובה זה אף מתבקש, נוכח היותה של "הוט" גוף מסחרי שביקש להפיק תועלת מדרך התנהלותו הפסולה, כמו גם נוכח ידיעתה של "הוט" על הפסול במעשיה (כמפורט לעיל).
150. ויודגש: בהתאם לדין ולפסיקה, נזק בלתי ממוני הוא נזק בר פיצוי בדין הישראלי, ובכלל זה במסגרת תובענה ייצוגית. כך אף נקבע במפורש בסעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות.
- ראו לעניין זה: ע"א 1338/97 תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' ראבי, פ"ד נז(4) 673 (2003); ע"א 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח ראבי ז"ל (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 4.12.2011) (להלן: "עניין תנובה").
151. כמפורט בהרחבה לעיל, ברור לחלוטין שהתנהלותה של "הוט" היא שיטתית, ולפיכך – קיימת קבוצה גדולה של נפגעים אשר סבלו נזקים בלתי ממוניים בדומה למבקש. על זאת ניתן ללמוד, בין היתר, מתוכן התלונות על גבי דף הפייסבוק הרשמי של "הוט", המלמדות על עוצמת הרגשות השליליים של צרכנים אחרים, אשר הוטרדו אף הם משיחות בלתי פוסקות.
152. יצוין, כי בהתאם לעניין תנובה (בפס' 40), ניתן להניח, כנקודת מוצא לצורך הערכת הנזק הלא ממוני שנגרם לחברי הקבוצה, כי כתוצאה מהפגיעה הם חשו רגשות שליליים, ונגרם להם אפוא נזק בלתי ממוני.
153. בכל הנוגע לפיצויים בגין הנזק שנגרם, יש מקום להזכיר שתי הוראות חוק הרלוונטיות לעניין:

- 153.1. סעיף 30א לחוק התקשורת עוסק, כידוע, בשיגור "דבר פרסומת" באמצעות מתקן בזק. אמנם, בענייננו אין מדובר ב"דבר פרסומת" כי אם בשיחות ישירות עם נציגי החברה, אלא שהערך המוגן בשני הסעיפים – הגנה על שלווה ופרטיותו של היחיד – דומה. בהתאם לסעיף זה, רשאי בית המשפט לפסוק פיצויים שאינם תלויים בנזק, בסכום של עד 1,000 ₪ בשל כל דבר פרסומת שהתקבל בניגוד להוראה האמורה (ראו: סעיף 30א(ג) לחוק התקשורת).
- 153.2. סעיף 29א(ב) לחוק הגנת הפרטיות, מסמיך את בית המשפט הדין במשפט בשל עוולה אזרחית לפי סעיף 4 לחוק האמור, לפסוק פיצוי שלא יעלה על 50,000 ₪, בלא הוכחת נזק.
154. כאמור, בהתאם לסעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות אין לפסוק פיצויים בלא הוכחת נזק, אך עדיין יש בהוראות הנ"ל כדי ללמד על החומרה היתרה שרואה המחוקק בפגיעות מהסוג שבו "הוט" פגעה בצרכנים ועל התפיסה לפיה מעשי ההטרדה גורמים נזקים ממשיים. ניתן אפוא לגזור מהוראות חוק אלו סכום פיצויים ממשי ומידתי, שיהווה נקודת מוצא לצורך הערכת נזקו הלא ממוני של כל חבר בקבוצה.
155. אמנם, נזק בלתי ממוני, המתבטא בתחושות שליליות של הנפגע, הוא מטבעו בעל מאפיינים אינדיבידואליים. הגם שהערכת שיעורו של נזק זה אינה משימה קלה בכלל, ובתביעות ייצוגיות צרכניות בפרט (ראו: עניין תנובה, בפס' 43 לפסק הדין), הרי שכפי שציין בית המשפט בעניין תנובה [בפס' 49]: "היצמדות לכללי הפיצוי הנזיקיים הרגילים עלולה להביא לידי החטאת הרציונלים והתכליות העומדים בבסיס מוסד התובענה הייצוגית...". קשיים אלו בחישוב מדויק של הנזק שנגרם לחברי הקבוצה הוא בעייתי במיוחד בתביעות ייצוגיות צרכניות. כפי שציין בית המשפט בעניין תנובה [שם]:
- "כשלים מובנים כגון אלה שעליהם עמדנו לעיל ביכולת להוכיח 'בחישוב מדויק' את סכום הנזק הכולל שנגרם לקבוצה או את הנזק האינדיבידואלי שנגרם לכל אחד מחבריה, אופייני במיוחד לתובענות ייצוגיות צרכניות. במקרים כאלה מתעצם, אפוא, הסיכון כי המזיק יצא נשכר והרווחים שהפיק כתוצאה מן העוולה שביצע יותרו בידי רק מכיוון שקשה להוכיח בחישוב מדויק את הנזק המפוזר על פני קבוצה גדולה של ניזוקים אותם לא ניתן לזהות...".
156. לכן, על רקע המטרות העומדות ביסוד הליך התובענה הייצוגית, מתווה חוק תובענות ייצוגיות הסדרים ייחודיים הסוטים לעתים מהדין הרגיל, ומותירים מרחב של שיקול דעת לבית המשפט, המאפשר לו להגיע לתוצאה צודקת וראויה, בהתאם לנסיבות.
- ראו לעניין זה: עניין תנובה, שם; ע"א 345/03 רייכרט נ' יורשי שמש ז"ל, פ"ד סב(2) 437 (2007) (להלן: "עניין רייכרט"), בפס' 6 לחוות דעתה של הנשיאה ביניש, ובפס' 89-50 לחוות דעתו של השופט עדיאל.
157. בענייננו, כפי שנראה עתה, הקושי בהוכחת נזקם של חברי הקבוצה לא מתעורר במלוא עוצמתו, אם בכלל, שכן ישנם נתונים רבים העשויים לאפשר את איתור חברי הקבוצה (בשונה, למשל, מהנסיבות שנידונו בפסק הדין בעניין תנובה), ואף ניתן להציע כלים שונים העשויים לשמש לצורך כימות הנזק שנגרם לחברי הקבוצה ולשם חישוב הפיצויים הראויים לחברי הקבוצה או לטובת הציבור.
158. היכולת לאתר באופן אינדיבידואלי את חברי הקבוצה: מאחר ששיטת המכירה של "הוט" היא טלפונית, והשיחות המטרידות נועדו להיות שיחות מכירה, ניתן להניח שניתן יהיה לאתר את חברי הקבוצה, ולמצער את רובם, באופן אישי. יתרה מזו: כפי שהסבירו נציגי "הוט", השיחות נעשות לצרכנים שפרטיהם רשומים במאגר של "הוט", על בסיס דו"חות יומיומיים המופקים על-ידי "הוט". לאור זאת,

ובשונה ממקרים אחרים דוגמת המקרה שנדון **בעניין תנובה**, ניתן להניח שאין קושי ממשי באיתורם של חברי הקבוצה באופן אישי.

159. חישוב הנזק לחברי הקבוצה או חישוב הסכום הכולל: בנסיבות העניין, חישוב גובה הפיצוי לחברי הקבוצה לא מחייב דווקא הליך של הגשת תצהירים מצד כל אחד מחברי הקבוצה (הגם שבנסיבות העניין, סביר כי ניתן לאתר את חברי הקבוצה). הליך כאמור, המטיל טרחה נוספת על חברי הקבוצה, עלול לסרבב את ההליך שלא לצורך, ולסכל את האפשרות להעניק פיצוי הולם לכלל הנפגעים. בענייננו, וכפי שציינן בית המשפט **בעניין רייכרט**, ניתן לקבוע את "נזקו של כל אחד מחברי הקבוצה אך זאת, ללא ניהול הליך מפורט של הגשת תצהירים, אלא באמצעות חישוב כללי המבוסס על נתונים עובדתיים שאינם שנויים במחלוקת או ניתנים להוכחה פשוטה".

160. הנתונים המצויים בידי "הוט" עשויים לאפשר לא רק לאתר את חברי הקבוצה, אלא לבצע הערכה של הנזק האינדיבידואלי של כל חבר קבוצה, באופן פרטני. כך, לשם קביעת הנזק שנגרם לכל חבר קבוצה, ניתן להביא בחשבון, בין היתר, את הנתונים הבאים: כמות השיחות שקיבל חבר הקבוצה, תדירותן ומשכן; נתונים בדבר דרישות הצרכנים ש"הוט" תחדל להתקשר אליו (ככל שקיימים נתונים לעניין זה); תלונות מצד הצרכנים על ההטרדה (למשל: בטלפון, בדף הפייסבוק או בערוצים אחרים), וכיו"ב נתונים שונים, העשויים להצביע על עוצמת הרגשות השליליים שהצרכן חווה.

161. אפשרות נוספת להערכת הנזק שנגרם לחברי הקבוצה היא באמצעות עריכת מדגם סטטיסטי או סקר צרכנים על-ידי מומחה לעניין, או באמצעות גביית תצהירים ממספר מייצג של חברי קבוצה בעלי מאפיינים דומים לכלל חברי הקבוצה, באופן שיייתן תמונה מספקת שתסייע בהערכת גובה הנזק לחברי הקבוצה באופן אינדיבידואלי. וכן, ניתן אף לעשות שימוש בפיצוי על דרך האומדנה, על יסוד הראיות והנתונים המלמדים על שיעור הנזק.

162. הנה כי כן, אף שמצויים אנו בשלב מקדמי בלבד, ברור כבר עתה, כי לבית המשפט עומדות דרכים רבות לחישוב הנזק שנגרם לחברי הקבוצה, ומעבר לדרוש נוסף, כי סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות מספק בידי בית המשפט כלים שונים כדי להגיע לתוצאה צודקת, ובמידת הצורך לפסוק פיצוי בסכום כולל לטובת חברי הקבוצה, או הציבור בכללותו.

163. מכל מקום, כנקודת מוצא בשלב זה, מציע המבקש להעריך את נזקו של כל צרכן שהוטרה, בסך של 250 ₪ בגין כל שיחה מטרידה. בהמשך ההליך, כשתתבהר התמונה בנוגע לנתונים המצויים בידיה של "הוט", ניתן יהיה לבחון דרכים שונות לחישוב אינדיבידואלי או כולל של נזקי הקבוצה.

## **ג.2(ב) צו מניעה שנועד למנוע את המשך הטרדת הצרכנים הפסולה**

164. עוד מתבקש בית המשפט הנכבד, במסגרת התובענה, ליתן צו מניעה הדרוש לחברי הקבוצה ולציבור בכלל, האוסר על "הוט" להמשיך בהטרדה הפסולה, כדלקמן:

164.1. צו המורה ל"הוט" שלא לפנות בשיחות טלפוניות לכל צרכן, בין אם התקשר עמה בעבר בעסקה ובין אם לאו, אשר הודיע ל"הוט" בעבר כי אינו מעוניין בפניות טלפוניות אליו.

164.2. צו המורה ל"הוט" שלא לפנות בשיחות טלפוניות לכל צרכן, בין אם התקשר עמה בעבר בעסקה ובין אם לאו, בטרם חלף לכל הפחות פרק זמן של חודש ימים מהשיחה הקודמת עם אותו הצרכן

(או בכל תדירות אחרת, כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון וסביר), אלא אם הצרכן אישר במפורש שברצונו לקבל פניות טלפוניות כאמור ;

164.3. צו המורה ל"הוט" שלא לפנות בשיחות טלפוניות לכל צרכן, בין אם התקשר עמה בעבר בעסקה ובין אם לאו, בהצעות זהות בתוכן לאלו שכבר נדחו על ידו בעבר או בהצעות שניתן היה להציע לצרכן כבר בשיחה קודמת אשר התקיימה בין הצדדים.

165. צווים אלו צפויים להביא תועלת רבה לציבור ולמנוע נזקים נוספים לצרכנים בעתיד.

### **ג.2(ג) סעד הצהרתי המכריע בשאלות המשותפות לכלל חברי הקבוצה**

166. עוד מתבקש בית המשפט הנכבד, במסגרת התובענה, ליתן סעד הצהרתי הדרוש לחברי הקבוצה ולציבור בכלל, ולפיו התנהלותה של "הוט" מהווה הטרדה אסורה, ומקימה לצרכנים שנפגעו ו/או ייפגעו ממנה עילות תביעה כלפי "הוט" בגין הפרת החובה החקוקה שבסעיף 30 לחוק התקשורת, בגין פגיעה בפרטיות, ובגין רשלנות וחוסר תום לב במשא ומתן – עילות המקנות לחברי הקבוצה זכות לפיצויים בגין הנזק שנגרם להם, וזאת בכל אחד מהמקרים הבאים :

166.1. כאשר "הוט" פונה בשיחה טלפונית לצרכן, בין אם התקשר עמה בעבר בעסקה ובין אם לאו, אשר הודיע ל"הוט" בעבר כי אינו מעוניין בפניות טלפוניות אליו.

166.2. כאשר "הוט" פונה בשיחות טלפוניות לצרכן, בין אם התקשר עמה בעבר בעסקה ובין אם לאו, בטרם חלף לכל הפחות פרק זמן של חודש ימים מהשיחה הקודמת עם אותו הצרכן (או בכל תדירות אחרת, כפי שימצא בית המשפט הנכבד לנכון וסביר), אלא אם הצרכן אישר במפורש שברצונו לקבל פניות טלפוניות כאמור ;

166.3. כאשר "הוט" פונה בשיחות טלפוניות צרכן, בין אם התקשר עמה בעבר בעסקה ובין אם לאו, בהצעות זהות בתוכן לאלו שכבר נדחו על ידו בעבר או בהצעות שניתן היה להציע לצרכן כבר בשיחה קודמת אשר התקיימה בין הצדדים.

167. גם סעד זה צפוי להביא תועלת רבה לציבור ולמנוע נזקים נוספים לצרכנים בעתיד.

### **ד. התובענה מתאימה וראויה לבירור בדרך של תובענה ייצוגית**

#### **ד.1. המסגרת המשפטית – מטרות התובענה הייצוגית**

168. התובענה הייצוגית היא כלי רב חשיבות. מעבר להיותה כלי משפטי המאפשר מימוש של זכות תביעה אישית במקרים בהם אין ליחיד כדאיות או יכולת להגישה, משמש כלי התובענה הייצוגית לקידום האינטרס הציבורי, לאכיפה יעילה של החוק ולהרתעת גורמים הסומכים על הפסיביות של היחיד, ומנצלים לרעה את כוחם. נוסף על כך, מהווה מנגנון זה כלי יעיל למנוע ריבוי תביעות ומאפשר לחסוך במשאבים שיפוטיים. בכך מאפשר הליך התובענה הייצוגית הגנה על אינטרס הפרט, כמו גם על אינטרס הציבור.

ראו לעניין זה: סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות; עניין תנובה, בפס' 21; עניין רייכרט, בפס' 8-9 לחוות דעתה של הנשיאה ביניש; ע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ' טמפו תעשיות בירה בע"מ, פ"ד נא(2), 312, 323 (1997) (להלן: "עניין מגן וקשת").

169. על רקע מטרות התובענה הייצוגית וחשיבותה להגנה על אינטרס הפרט ועל אינטרס הציבור, נפסק כי יש להיזהר שהליך אישור התובענה הייצוגית לא יהפוך לגורם המצנן תובעים ראויים מלהגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית. כפי שציין בית המשפט העליון ברע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פ"ד מט(5) 774, 784-783 (1996) (להלן: "עניין טצת"), בפס' 11 לפסק הדין:

"...מכאן חשיבותו הרבה של השלב הראשון בתובענה הייצוגית, שעניינו אישור (מלא או מותנה) של בית המשפט לתובענה הייצוגית. זהו הפרוזדור שבאמצעותו ניתן להיכנס לטרקלין, הוא הדיון במשפט גופו. אין להפוך את הפרוזדור למשכן קבע. הליך האישור צריך להיות רציני ועיל. אסור לו, להליך זה, להוות גורם המצנן תובעים ראויים מלהגיש תביעה ייצוגית..."

170. ואכן, כפי שנראה עתה, הבקשה דנן מקיימת את כל תכליות הליך התובענה הייצוגית, שהחוק והפסיקה ביקשו לקדם: הבקשה דנן מקדמת הן את האינטרס הפרטי של הצרכנים שסבלו מהטרדות מצדו של הגורם החזק, המנצל את כוחו כלפי הצרכנים תוך התעלמות מזכויותיהם; הן את האינטרס הציבורי, במניעת הטרדות ובשמירה על פרטיות הצרכנים ושלוות רוחם; יש בו כדי לקדם את מיצוי זכויות היחידים, אשר בלעדי התביעה הייצוגית, סביר שלא יגישו (בוודאי שלא כולם) תביעות פרטניות; והכל תוך חיסכון בזמן שיפוטי במסגרת הליך יעיל.

171. בנסיבות אלו, ובהתחשב בכך שהתנאים לאישור התובענה הייצוגית מתקיימים במלואם, כמפורט בהרחבה להלן, יהיה זה צודק, נכון וראוי, לאשר את התובענה דנן כתובענה ייצוגית.

## **2. ד. התובענה הינה "תביעה נגד עוסק" בהתאם לפרט 1 לתוספת השנייה לחוק**

172. בהתאם לסעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות ולסעיף 3(א) לחוק האמור, ניתן להגיש תובענה ייצוגית שעניינה: "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו".

173. כידוע, בהתאם לפסיקה, תביעה כאמור המוגשת נגד עוסק, אינה מוגבלת דווקא לעילות המפורטות בחוק הגנת הצרכן בלבד, והיא עשויה להתבסס על עילות חיצוניות לחוק הגנת הצרכן (ראו: ע"א 4696/08 עו"ד גפני נ' עמותת אגודת בעלי מוניות התחנה (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 5.8.2010)).

174. בענייננו, התביעה נוגעת לעניין שבין "הוט", הנותנת שירות דרך עיסוק ולפיכך היא בגדר עוסק על פי חוק הגנת הצרכן, לבין ציבור הלקוחות (בכוח או בפועל), בין אם התקשרו עם "הוט" בעסקה ובין אם לאו. עילות התביעה מבוססות על ניסיונותיה של "הוט" לגייס את חברי הקבוצה כלקוחות, ובאופן הפסול בו היא מנהלת משא ומתן לשם כך, ולפיכך התביעה נובעת מיחסי עוסק – לקוח וקשורה אליהם בקשר הדוק.

## **3. ד. ישנה אפשרות סבירה שהתובענה תוכרע לטובת חברי הקבוצה**

175. בהתאם לסעיף 8(א)1 לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא כי:

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

176. על פרשנות יסוד "האפשרות הסבירה" עמד בית המשפט העליון בפסק הדין שניתן ברע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 5.7.2012) (להלן: "עניין עמוסי"), בפסקאות 12-15 לחוות דעתו של כב' המשנה לנשיא א' ריבלין. וכך סיכם כב' המשנה לנשיא את הדברים [בפס' 15]:

"אשר על כן, ברי כי תכלית החוק היא להורות לבית המשפט לבצע בחינה מקדמית של סיכויי התובענה לשם הגנה מידתית על זכויות הנתבעים. לעניין זה, די לו לבית המשפט לעקוב בדקדקנות אחר לשון המחוקק ולראות האם קיימת "אפשרות סבירה" להכרעה לטובת קבוצת התובעים; הא, ותו לא. החמרת התנאים לאישור תובענה כייצוגית, ובירור רוב רובה של התביעה כבר בשלב אישור התובענה כייצוגית, חורגת מהאיזון שקבע המחוקק, ועל כן היא אינה ראויה. נוסף על כך, דיון שמתבצע באופן זה אינו יעיל, מכיוון שנוצרת כפילות בין הדיון בגוף התובענה לבין הדיון בבקשת האישור... יפים לענין זה דברי הנשיא א' ברק: 'אין להפוך את הפרוזדור למשכן קבע. הליך האישור צריך להיות רציני ויעיל. אסור לו, להליך זה, להוות גורם המצנן תובעים ראויים מלהגיש תביעה ייצוגית' (רע"א 4556/94 טצת נ' זילברשץ, פ"ד מט(5) 774, 787 (1996))."

177. וכפי שציין בית המשפט העליון בעניין מגן וקשת, בפס' 19 לפסק הדין:

"אין להעמיד דרישות מחמירות מדי לעניין 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 אחר לא יטיל עליו נטל כבד מדי".

178. בענייננו, הבקשה לאישור נתמכת בתשתית ראייתית מוצקה ורחבה, המוכיחה מעבר לכל ספק כי "הוט" אימצה לעצמה שיטה מכוונת של הטרדה חוזרת של לקוחות. היא מנחה את נציגיה ליזום שיחות לצרכנים הרשומים "במאגר", ואלו מוסרים מן המאגר רק לאחר שייאותו להתקשר בעסקה עמה. הוכח, כי שיטה זו גורמת להטרדה בלתי מתקבלת על הדעת, אשר פוגעת פגיעה ממשית בכבודם, בפרטיותם ובשלוותם של הצרכנים. גם בפן המשפטי, זכותם של הצרכנים הוכחה מעל לרמה הדרושה, ובטח בשלב מוקדם זה של ההליך.

179. לנוכח התשתית הראייתית שעליה נסמכת הבקשה דנן, ועל רקע הדין והפסיקה, כמפורט בהרחבה לעיל, אין ספק שהוכחה "אפשרות סבירה", והרבה למעלה מכך, שהתובענה הייצוגית תוכרע לטובת חברי הקבוצה.

#### **ד.4. התובענה מעוררת שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה**

180. כאמור לעיל, בהתאם לסעיף 8(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא כי "התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה...".

181. דרישה זו, לקיומן של שאלות מהותיות המשותפות לכלל חברי הקבוצה, אינה מחייבת שכל השאלות המתעוררות יהיו משותפות לכלל חברי הקבוצה, והיא אף אינה דורשת שמשקלן של השאלות המשותפות יהיה גבוה ממשקלן של השאלות האינדיבידואליות. כפי שנפסק בעניין עמוסי [בפס' 10]:



"המבקשות טוענות כי לא נתמלאה הדרישה לקיומן של שאלות משותפות לכלל חברי הקבוצה. לשיטתן, הכרעה בתובענה תחייב בירור פרטני של נסיבותיהם השונות של כל חברי הקבוצה, זאת בפרט, לשם ביסוס עילת הטענה. אלא שלמעשה, לא יכולה להיות מחלוקת כי שאלת פרשנותה של הפוליסה היא שאלה שמשותפת לכלל חברי הקבוצה. כמו כן, ברי כי פרשנות הפוליסה היא שאלה מהותית אשר רלוונטית לשם הכרעה בכל אחת מהעילות שבגינן אושרה התובענה כתובענה ייצוגית. לפיכך, בצדק נקבע כי תנאי זה התקיים. יש להדגיש כי נוסח סעיף 8(א)(1) קובע שהתובענה הייצוגית נדרשת לעורר שאלות משותפות לכלל חברי הקבוצה. נוסחו של סעיף זה אינו דורש כי משקלן של השאלות המשותפות לחברי הקבוצה יהיה גבוה ממשקלן של השאלות האינדיבידואליות, אלא די בכך שקיימות שאלות משותפות כלשהן".

182. וכפי שציין בית המשפט העליון ברע"א 8268/96 **רייכרט נ' שמש**, פ"ד נה(5) 276 (2001) **(להלן – "עניין רייכרט")**, בפס' 15 :

**"אין לפרש את הדרישה לקיומן של שאלות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה כדרישה לזהות מלאה בכל השאלות הטעונות הכרעה לגבי כל קבוצת התובעים. דרישה של זהות מוחלטת בכל השאלות הטעונות הכרעה, עובדתיות כמשפטיות, תסכל את תכלית התובענה הייצוגית ותהפוך את השימוש בה למשימה בלתי אפשרית. לפיכך יש לאמץ גישה ולפיה די בכך שהשאלות העיקריות העומדות במוקד הדיון תהיינה משותפות לחברי הקבוצה, ואין נפקא מנה אם מתקיים שוני בשאלה משנית זו או אחרת".**

183. בענייננו, אין ספק כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות, המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ובהן :

183.1. שאלות עובדתיות משותפות הנוגעות לעצם קיומה של מדיניות שיטתית, של פניות טלפוניות חוזרות ונשנות מצד נציגי "הוט" לצרכנים אשר "סומנו" על-ידי "הוט" כלקוחות פוטנציאליים, להיקפן ולתדירותן של השיחות, להתעלמותה של "הוט" מבקשות הצרכנים שתחדל מהשיחות הללו, ולמודעותה בפועל לטרחה ולהטרדה הנגרמת להם.

183.2. שאלות משפטיות משותפות הנוגעות לחוקיות דרך ההתנהלות המפורטת בבקשה, לגיבושן של עילות תביעה, ולסעדים שלהם זכאים הנפגעים בגין הפגיעה בזכויותיהם, לרבות לגבי זכותה של "הוט" להמשיך לבצע את שיטת ההטרדות כלפי צרכנים נוספים בעתיד, או היעדרה של זכות כאמור.

184. הנה כי כן, התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ודי בכך כדי לקיים את יסוד "השאלות המשותפות".

#### **5. ד. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת**

185. תנאי היעילות וההוגנות קבוע בסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, ולפיו על בית המשפט להשתכנע כי "תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין".

186. על דרישת היעילות וההוגנות עמד בית המשפט העליון בעניין **עמוסי** [פס' 18-19], כדלקמן :

**"מקרה טיפוסי בו תובענה ייצוגית צפויה להיות הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת הוא מקרה שבו הסעד המגיע לכל אחד מחברי הקבוצה אינו גבוה מספיק בכדי להצדיק הגשת תביעה אישית. תובענות ייצוגיות כאלו אף כונו בעבר 'תובענות ייצוגיות קלאסיות'... במקרים כאלו, תובענה ייצוגית אינה רק הדרך היעילה ביותר לדיון בנושא, אלא היא ככל הנראה גם הדרך היחידה שבה יזכה עניינם של חברי הקבוצה לבירור משפטי. ואולם, גם כאשר סכום התובענה מאפשר הגשת תביעות אינדיבידואליות, יתכן בהחלט שתובענה ייצוגית תהיה הדרך היעילה וההוגנת ביותר להכרעה בנושא. בין תכליות ויתרונות התובענה הייצוגית מונה הפסיקה, בין השאר, את השגת השוויון במאזן הכוחות בין המתדיינים, חיסכון במשאבי הצדדים**

ובמשאבי בית המשפט, ומניעת חוסר אחידות בפסיקות בתי המשפט השונים (פרשת א.ש.ת., בעמ' 237). ברי כי כוחם של שיקולים אלה יפה גם כאשר הסכום שתובע כל חבר בקבוצת התובעים אינו פעוט. לפיכך, אף שהסעד המתבקש בתובענה שלפנינו ביחס לכל חבר בקבוצת התובעים אינו סעד פעוט, שיקולים אחרים עשויים להוביל למסקנה כי תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בה..."

187. בענייננו, על רקע התשתית העובדתית והמשפטית המפורטת בבקשה דנן, תובענה ייצוגית היא, **במובהק**, הדרך היעילה וההוגנת לדון במחלוקת ובעילות התביעה של חברי הקבוצה נגד "הוט".
188. **ראשית**, אין כל סיכוי ממשי שחברי הקבוצה יממשו את זכויותיהם בדרך של תביעות אישיות - אמנם הפגיעה בצרכנים היא ממשית ומצדיקה פיזיו הולם, אך סכום הנזק של כל אחד מחברי הקבוצה אינו מצדיק, ככל הנראה, את העלות והטרחה הנלווים לניהול תביעה אישית, כנגד גוף גדול דוגמת "הוט".
189. כמו כן, לאור השיטתיות שבהתנהלותה של "הוט", ניתן לשער שהקבוצה מונה נפגעים רבים ביותר. גודל הקבוצה מצדיק, אף הוא, את בירור המחלוקת במסגרת של תובענה ייצוגית, להבדיל מאלפי הליכים אינדיבידואליים, אשר אם ייצאו אל הפועל (וכאמור, הסיכויים לכך אפסיים), יכבידו מאוד על המערכת.
190. בנוסף, אין להתעלם מן העובדה, ש"הוט" נתפסת כגוף גדול, חזק ועתיר משאבים. אין זה פלא שהצרכן הרגיל אינו שש להתעמת עם "הוט" בהליכים משפטיים, סביב נזק שלא דווקא מצדיק את העלות שבהגשת תביעה אישית.
191. **שנית**, הבקשה מעלה שאלות מהותיות רבות המשותפות לכלל חברי הקבוצה. למעשה, השאלות העיקריות המונחות בבסיס הבקשה – ובראשן השאלה האם התנהלותה של "הוט" מהווה הטרדה, ומהם "כללי המשחק" ש"הוט" מחויבת להם, ובאילו מקרים שיחות הטלפון של נציגיה מהוות הטרדה – הן שאלות משותפות לכלל חברי הקבוצה. גם מטעם זה, תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכריע במחלוקת בין הצדדים.
192. **שלישית**, משקלן של השאלות האינדיבידואליות הצפויות להתעורר במסגרת ההליך, אם בכלל, הוא נמוך במיוחד, ולא צפוי לעורר קושי אמיתי.
193. **רביעית**, לא רק שהנתונים הדרושים לאיתור חברי הקבוצה וכן הנתונים הנוגעים למידת ההטרדה שממנה סבלו, מצויים כולם בידי "הוט", המקליטה כדבר שבשגרה את השיחות עם לקוחותיה, אלא שלנתונים אלו חשיבות מרכזית, בשים לב לכך שקרוב לוודאי שחברי הקבוצה אינם מסוגלים, כיום, לספק מידע מדויק על השיחות שקוימו עמם לאורך התקופה אליה מתייחסת בקשה זו. גם מטעם זה, סיכוייו של חבר הקבוצה הבודד לתבוע את זכויותיו בהליך אינדיבידואלי – נמוך במיוחד.
194. **חמישית**, מלבד האינטרס שבמיצוי הזכויות של חברי הקבוצה, קיים אינטרס ציבורי להבטיח ש"הוט" תיתן את הדין, ותחויב בפיצוי הולם, בגין הנזק שגרמה, בשים לב לחשיבותן ומעמדם של הזכויות העומדות על הפרק. מעשיה של "הוט" פגעו בזכויות הצרכנים לפרטיות ולכבוד. מעמדם של זכויות אלו כזכויות חוקתיות, והצורך להגן על זכויות אלו מפני התנהלות אגרסיבית של עוסק, מצדיקים את בירור התובענה כייצוגית.

## **6.ד. עניינם של חברי הקבוצה ינוהל בדרך הולמת ובתום לב**

195. יסוד תום הלב מעוגן בסעיפים 8(א)(3) ו-8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, שלפיהם על בית המשפט להשתכנע כי קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב.
196. בהתאם לפסיקה, ולאור האינטרס שבעידוד הגשתן של תובענות ייצוגיות ראויות, אין להחמיר בדרישות המוצבות בפני התובע הייצוגי ובאי כוחו. בחינת יסוד תום הלב מתמקדת בעיקר בשאלה, "אם התובע הייצוגי יוכל לפעול במידת המרץ הראויה לניהול התובענה, ואם לא יהיה ניגוד עניינים בינו לבין שאר חברי הקבוצה" (ראו: **עניין טצת**, פס' 12; ראו גם: **עניין עמוסי**, בפס' 47).
197. בענייננו, המבקש, בעצמו ובעזרת באי כוחו, ייצגו את הקבוצה בנאמנות, במקצועיות ובחריצות. הבקשה דגן נתמכת בתשתית ראייתית מוצקה, ואיסופה דרש משאבים בלתי מבוטלים. המבקש ובאי כוחו הראו, אפוא, רצינות רבה בשלב הכנת הבקשה לאישור, הן בהיבט העובדתי שלה והן בהיבט המשפטי.
198. יתרה מזו, המבקש ובאי כוחו נכונים לפעול במרץ ולהשקיע את המשאבים הדרושים להצלחת התובענה הייצוגית, לטובת הקבוצה, ואין כל חשש לניגוד עניינים בין המבקש ובאי כוחו לבין חברי הקבוצה. המבקש, כפי שהוכח בבקשה דגן, הוא בעל אינטרס אישי בבירור התובענה הייצוגית, כצרכן שנפגע מהתנהלותה של "הוט", והבקשה דגן הוגשה בתום לב.
199. לבסוף, לח"מ יש ניסיון בניהול הליכים משפטיים מורכבים, ובכלל זה בייצוג במסגרת הליכי בקשה לאישור תובענה ייצוגית, וביכולתו לייצג את חברי הקבוצה בנאמנות ובמסירות.

## **7.ד. הגדרת הקבוצה וסכום התביעה**

200. בהתאם לתקנה 2(א)(6) לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010 (להלן: "**תקנות תובענות ייצוגיות**"), על המבקש לפרט את הגדרת הקבוצה שאותה הוא מבקש לייצג, כאשר "ככל שסבור המבקש כי לא ניתן לשער את מספר חברי הקבוצה – יפרט הוא את הסיבה לכך". בדומה, בהתאם לתקנה 2(א)(7) על המבקש לפרט את הסכום ושווי התביעות של חברי הקבוצה, אך "ככל שסבור המבקש כי לא ניתן לשער את הסכום או השווי המשוערים כאמור – יפרט הוא את הסיבה לכך".
201. הגדרת הקבוצה במקרה דנא מפורטת בפתחי הבקשה דגן, וכוללת בתוכה את אותם צרכנים שהוטרדו על-ידי "הוט". הגדרת הקבוצה מתייחסת להטרדה הן בהיבט של **כמות** השיחות והן בהיבט של **תוכן** השיחות.
202. לאור הראיות התומכות בבקשה דגן, אין ספק כי התנהלותה הפסולה של "הוט" היא שיטתית, וכי קיימת קבוצה גדולה של נפגעים החברים בקבוצה, כהגדרתה לעיל.
203. עם זאת, בשלב זה, טרם קבלת נתונים נוספים מ"הוט", אין בידי המבקש אפשרות לדעת, **כמה שיחות יזומות יצאו ויוצאות ממוקד המכירות של "הוט" /או מי מטעמה, כמה נציגי מכירות פועלים בשמה של "הוט" ועבורה, כמה שיחות מנהל כל נציג עם צרכנים שונים, וכמה צרכנים סבלו מהטרדה מצדה של "הוט" לאורך השנים.** לאור זאת, אין ביכולתו של המבקש להעריך, בשלב זה, את גודל הקבוצה ואת

סכום התביעה הכולל, ואין מקום, לעמדת המבקש, לנקוט בהשערות ובהערכות שאינן מבוססות דיין לגבי גודל הקבוצה וסכום התביעה, בהיעדר נתונים מספקים בשלב זה.

#### **8.ד. חישוב הגמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבאי כוח הקבוצה**

204. לפי תקנות 2(א)(11) ו-2(א)(12) לתקנות תובענות ייצוגיות, מציע המבקש בעניינו את אופן חישוב הגמול המוצע לו, ואת אופן חישוב שכר הטרחה המוצע של בא הכוח המייצג, בהתאם להלכה הפסוקה שנפסקה לעניין זה בע"א 2046/10 **עזבון המנוח שמש נ' רייכרט** (פורסם במאגר נבו, החלטה מיום 23.5.2012) (להלן: "**עניין עזבון המנוח שמש**") [ראו: פס' 11 לפסק הדין]:

"סיכומם של דברים עד כה הוא, כי אנו סבורים שבתביעות ייצוגיות שעניינן בסעד כספי יש לאמץ את שיטת האחוזים כשיטה המקובלת לקביעת שכר הטרחה של עורך הדין המייצג. שיעור האחוזים שייפסק יושפע הן מנסיבותיו הספציפיות של ההליך, הן מהאופן בו הסתיים ההליך והן מגובה הסכום שנפסק. כמו כן, יחושב שיעור שכר הטרחה מתוך הסכום שנגבה על ידי הקבוצה בפועל. כמו כן, מן הראוי לפסוק את שכר הטרחה בשיעור מדורג, במובן זה שכלל שסכום הזכייה גדל, אחוז שכר הטרחה קטן".

205. לאור האמור, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק הן למבקש והן לבאי כוח הקבוצה, גמול ושכר טרחה על-פי שיטת האחוזים מתוך הסכום שייפסק לטובת הקבוצה, בשיעור אחוזים יורד על-פי מדרגות בהתאם לנסיבות העניין ולאופן ניהול ההליך, ומכל מקום, בסכום שלא יפחת מ-20% מהסכום הכולל שייפסק לטובת הקבוצה כשכר טרחת עו"ד, ובסכום שלא יפחת מ-5% מהסכום שייפסק כגמול לתובע המייצג, וזאת מעל ומעבר לסכומים שייפסקו לטובת הקבוצה.

206. עוד מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק גמול ושכר טרחה בגין הסעדים הנוספים והלא כספיים הנתבעים במסגרת התובענה, ככל שאלו יינתנו במסגרת התובענה, בדרך של הערכת שוויים של הסעדים האמורים, תוך מתן משקל לתועלת שיביאו לקבוצה ו/או לציבור הצרכנים.

#### **ה. סוף דבר**

207. לבית המשפט הנכבד הסמכות המקומית והעניינית לדון בבקשה דנן, לאור מקום מושבן של המשיבות ולנוכח הסעדים המבוקשים במסגרת התובענה.

208. בקשה זו נתמכת בתצהירים ובחוות דעת – כמפורט בפתיח לבקשה.

209. לאור כל האמור בבקשה זו לעיל, יהיה זה צודק, נכון וראוי להורות כמבוקש בפתיח לבקשה.

  
זיו פרי, עו"ד

  
תומר אפלדורף, עו"ד

אפלדורף ושות', עורכי דין ומגשרים  
ב"כ המבקש