



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת יעל מושקוביץ

תובעים **אברהם רוקח**
ע"י ב"כ עוה"ד אברהם רוקח

נגד

נתבעים **גולן טלקום בע"מ**
ע"י ב"כ עוה"ד תמיר כהנוב

פסק דין

1

2 1. בפניי בקשה מתוקנת לאישור הסדר פשרה לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006
3 (להלן: "החוק" או "חוק תובענות ייצוגיות", ובהתאמה - "הסכם הפשרה") שהוגשה על ידי
4 הצדדים במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית (להלן: "בקשת האישור"), אותה הגישה
5 המבקש, מר אברהם רוקח (להלן: "המבקש") כנגד המשיבה, גולן טלקום בע"מ (להלן:
6 "המשיבה" או "גולן טלקום").

7

8 2. הסכם הפשרה מושא הבקשה שבנדון, הינו אחד ממספר הסכמי פשרה שהוגשו לאישור באותו
9 ענין ואשר הושגו לאחר ניהול הליך גישור רוחבי שנערך על ידי כבוד השופט בדימוס יצחק ענבר
10 (להלן: "המגשר") (ת"צ 17-09-8425 אברהם רוקח נ' פרטנר תקשורת בע"מ; ת"צ 17-09-56844
11 בינה בע"מ נ' הוט מובייל בע"מ; 17-09-56823 רענן בשן ושות' נ' סלקום בע"מ; ת"צ 17-09-32321
12 09-17 בי אפקטיב יעוץ לניהול אפקטיבי ענת אדלר בע"מ נ' פלאפון תקשורת בע"מ (להלן:
13 "ההליכים המקבילים").

14

15 3. הסוגיה המשפטית מושא ההליך כאן וההליכים המקבילים נסובה סביב שתי טענות עיקריות;
16 האחת, זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה טלפוני אנושי לשיחות שהתקבלו במוקדי השירות של



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 המשיבות; והשנייה, פרסום שיווקי המושמע לקהל הפונים למוקדי השירות הטלפוני של
2 המשיבות באופן הנכפה עליהם להאזין לפרסומות אלה.

3

4 כלל הסכמי הפשרה שהושגו במסגרת הליך הגישור ביחס לכלל ההליכים, ובכללם הסכם הפשרה
5 מושא בקשה זו, מבוססים על מתודולוגיית פשרה רוחבית וזהה, אשר יושמה באופן פרטני ביחס
6 לנסיבותיו הקונקרטיות של כל מקרה לגופו.

7

א. רקע קצר והשתלשלות האירועים עד כה

8 5. ביום 12.11.17 הגיש המבקש בקשה לאישור תובענה כייצוגית כנגד המשיבה, שעניינה בטענה
9 כי המשיבה הפרה את הוראות רישיון ההפעלה שניתן לה ע"י משרד התקשורת בכך שלא סיפקה
10 מענה אנושי בתוך זמן סביר לשיחות שנתקבלו במוקדי השירות הטלפוני שלה (להלן: "הוראות
11 הרישיון"). כן טען המבקש, כי גולן טלקום הפרה את הוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות
12 טלפוני) (תשע"ב – 2012) (להלן: "תקנות שירות טלפוני"), בכך שלא סיפקה מענה טלפוני בתוך
13 פרק זמן שאינו עולה על שלוש דקות. לעניין זה טען המבקש כי המשיבה פועלת בחוסר תום לב
14 בכך שיוצרת העדפה פסולה ונותנת מענה מהיר ללקוחות פוטנציאליים הממתינים למענה במוקד
15 המכירות, בעוד שלקוחות קיימים ממתינים פרק זמן ארוך וממושך לקבלת מענה. עוד ציין
16 המבקש, כי המשיבה אף לא ציינה בפני לקוחותיה כאמור את זמן ההמתנה הצפוי שעליהם
17 להמתין עד לקבלת מענה, וכי לא סיפקה ללקוחותיה היוצאים לחו"ל מענה אנושי במשך 24
18 שעות ביממה (באמצעות מוקד חו"ל), אלא רק במסגרת שעות העבודה הרגילות (8:00 – 18:00),
19 (להלן: "עילת זמני ההמתנה").

20

21 6. עוד טען המבקש, כי המשיבה כופה על לקוחותיה המתקשרים למוקדי השירות הטלפוני לשם
22 קבלת שירות להאזין, בזמן ההמתנה לקבלת השירות, לפרסומים שיווקיים הכוללים הצעות
23 לשירותים נוספים בתשלום הניתנים על ידה, כתנאי לקבלת השירות. בעשותה כן, טען המבקש,
24 כי פלאפון נהגה בחוסר תום לב והפרה את סעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-
25 1982 (להלן: "חוק הבזק").

26





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 7. ביום 15.3.18 הגישה המשיבה את תשובתה לבקשת האישור, במסגרתה הכחישה את טענות
2 המבקש, טענה כי היא לא הפרה את הוראות הרישיון, את תקנות שירות טלפוני ואת חוק הבזק,
3 והבהירה, בין היתר;
4
- 5 8. כי הפרשנות שנתן המבקש להוראות תקנות שירות טלפוני הינה שגויה, שכן תקנות אלו לטענתה,
6 אינן קובעות מדד כמותי מינימאלי למתן מענה אנושי, וכי כל שנקבע הוא כי במקום בו זמן המענה
7 האנושי הצפוי עולה על 3 דקות, על המשיבה להודיע ללקוח בתוך 2 דקות ממועד תחילת השיחה,
8 כי זמן המענה צפוי להיות ארוך מ- 3 דקות, כמו גם לאפשר ללקוח להשאיר פרטים בכדי שנציג
9 מטעמה יוכל לספק מענה במועד מאוחר יותר, דבר שלא הופר ע"י המשיבה; כן ציינה המשיבה
10 בהקשר זה, כי נספח 1 לבקשת האישור עליו ביסס המבקש את טענותיו בבקשת האישור בעילת
11 זמני ההמתנה, אינו יכול לשמש כראיה.
12
- 13 9. עוד ציינה המשיבה, כי הוראות חוק הבזק מופרות רק במקום בו דבר הפרסום נשלח על ידי העוסק
14 לצרכן באופן אקטיבי וללא הסכמתו, מה שאין כן בענייננו, שכן המבקש בחר להתקשר למוקד
15 השירות של המשיבה (ובתוך כך להאזין לפרסומיה), ואף נתן הסכמתו לקבל דבר פרסומת
16 מהמשיבה, וזאת במסגרת ההסכם עליו חתם, כמו גם יתר לקוחות המשיבה. משכך, סברה
17 המשיבה, כי אין כל מקום לטענות המבקש אף בעילת הפרסומת הכפויה.
18
- 19 10. ביום 26.4.18 הגיש המבקש את תגובתו לתשובת המשיבה לבקשת האישור.
20
- 21 11. במסגרת קדם משפט שהתקיים בתיק, המליץ בית המשפט לצדדים על פנייה להליך גישור רוחבי
22 בנוגע לתיק זה ובנוגע להליכים המקבילים.
23
- 24 12. עוד לענייננו, אציין, כי במהלך ההליך, נוהלה עתירה מנהלית על ידי באי כוחו של המבקש כנגד
25 משרד התקשורת במסגרת עת"מ 22487-03-18 רוקח נ' משרד התקשורת, אשר בעטיה התגלו
26 למבקש ראיות חדשות, שעניינן ממצאי סקרים שבוצעו ע"י משרד התקשורת בקשר עם זמני
27 המענה של המשיבה וחברות תקשורת נוספות (להלן: "הסקרים" או "סקרי משרד התקשורת").
28 המבקש עתר לבית משפט זה בבקשה לצירוף ראיות אלו לבקשת האישור. במסגרת תשובת





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 המשיבה לבקשה כאמור, טענה היא כי המבקש צירף באופן סלקטיבי ומכוון חלק מממצאי
2 הסקרים, ומשכך ביקשה לצרף את ממצאי הסקר הנוסף שהושמט על ידי המבקש בבקשתו, ממנו
3 עולה כי זמן המענה של המשיבה ללקוחותיה הינו מהיר וסביר. בקשות המבקש והמשיבה לצירוף
4 ממצאי הסקרים התקבלו ביום 17.9.18.
- 5
- 6 13. ביום 11.7.19 התקיים דיון הוכחות בתיק במסגרתו נחקרו המבקש והמצהירה מטעם המשיבה,
7 הגב' עינת בנימיני - סמנכ"לית שירות לקוחות מטעם המשיבה, וכן עורכי הסקרים עבור משרד
8 התקשורת שהוגשו על ידי הצדדים – מר חנוך סמית ומר אושיק רושינק.
9
- 10 14. ביום 16.12.19 ניתנו החלטות בית המשפט העליון בשתי בקשות רשות ערעור שהוגשו על ידי
11 הצדדים בהליכים המקבילים. האחת, בקשה לצירוף הסקרים שהגישו המבקשים שם (רע"א
12 9181/18), והשנייה, בקשה שהגישו המשיבות (חברות הסלולר האחרות), שעניינה במתן צו
13 לעיון וגילוי במסמכים, המורה למשיבות לגלות ולמסור מידע בקשר לממוצע חודשי של זמני
14 ההמתנה של לקוחותיהן (רע"א 3676/19; רע"א 3668/19; רע"א 3794/19; רע"א 3687/19).
15 בית המשפט קיבל את בקשת המבקשים בנוגע לצירוף הראיות, ודחה את ערעורן של המשיבות
16 בנוגע למתן צו בדבר גילוי ועיון במסמכים כאמור.
17
- 18 15. על רקע האמור, ונוכח המלצת בית המשפט בהליך זה ובהליכים המקבילים על פנייה להליך
19 גישור רוחבי, הודיעו הצדדים בתיק הנדון ובהליכים המקבילים, בשנת 2020, כי הם החליטו
20 לפנות להליך גישור בפני המגשר, שטיפל בעת כהונתו בבית המשפט המחוזי בתל-אביב בבקשה
21 לאישור תובענה כייצוגית הדומה לעניין כאן, ת"צ 11-05-39762 בר מימון נ' פלאפון תקשורת
22 בע"מ (להלן: "עניין בר מימון").
23
- 24 16. במהלך למעלה משנתיים נוהל הליך גישור רוחבי וממושך ביחס לכלל ההליכים, במסגרתו נבחנו
25 ונדונו השאלות שבמחלוקת, אף על רקע התפתחויות חקיקתיות ורגולטוריות שהתרחשו לאחר
26 הגשת בקשת האישור (להלן: "האסדרה החדשה"), ובכלל זאת:
- 27 (1) תיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), שנכנס
28 לתוקף במהלך שנת 2019 – תיקון שהוסיף לחוק הגנת הצרכן את סעיף 18(א), הקובע





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 תקרת זמן של 6 דקות להמתנה למענה טלפוני אנושי, בכפוף לסייג שנקבע בסעיף
2 18ב(א4) לחוק הגנת הצרכן, המסמיך את המאסדר על פי הרשימה שם לאפשר חריגה
3 מתקרה זו ;
- 4 (2) תיקון רישיונותיהן של חברות התקשורת (מיום 21.5.18, כפי שעולה מחוות דעת המגשר
5 ומטענות הצדדים בבקשה לאישור הסדר פשרה) אשר נכנס לתוקף (לאחר שתוקן פעמיים
6 נוספות) ביום 10.7.19 – תיקון שבמסגרתו ובהלימה לתיקון 57 כאמור, נמחק צמד המילים
7 "זמן סביר" ונקבעו תחתי מדדים כמותיים, לפיהם, פניות בנושא תיקון תקלה, בירור חשבון
8 או סיום התקשרות – יזכו למענה טלפוני אנושי בתוך 6 דקות לכל היותר ב- 85% מן המקרים
9 ובתוך 4 וחצי דקות בממוצע ;
- 10 (3) קביעת המאסדר, במסגרת תיקון רישיונות חברות התקשורת (המשיבות בכלל ההליכים),
11 כי תפריט ניתוב השיחות (IVR) לא יכלול פרסומים או הצעות או מידע אחר שאינו קשור
12 באופן ישיר לתפריט הניתוב.
- 13 17. כפי שעולה מחוות דעת המגשר (סעיפים 10 ו-12ג' לחוות הדעת), האסדרה החדשה נכנסה
14 לתוקף ביום 10.7.19.
- 15
- 16 18. עם סיומו של הליך הגישור, ביום 9.8.22, הגישו הצדדים לבית המשפט בקשה לאישור הסדר
17 פשרה בצירוף העתק של הסכם פשרה ולאחר דיון שהתקיים בפניי, הוגש, ביום 27.11.22, הסכם
18 פשרה מתוקן (הוא הסכם הפשרה כהגדרתו לעיל) המצורף לבקשה מתוקנת לאישור הסדר פשרה
19 שהוגשה על ידם, היא הבקשה שבפניי (להלן: "הבקשה"). כן הגישו הצדדים נוסח מעודכן
20 להודעת הפרסום.
- 21
- 22 19. לאחר עיון בהודעה כאמור ובנוסח הסכם הפשרה המתוקן, ניתנה החלטתי ביום 28.11.22,
23 בהתאם לסעיף 18(ג) לחוק, לפיה אין מקום לדחות הסכם הפשרה על הסף, תוך שהורתי על
24 פרסומו בשני עיתונים יומיים בעלי תפוצה רחבה, וכן על המצאתו לידי היועצת המשפטית
25 לממשלה (להלן: "היועצמ"ש") ולממונה על הגנת הצרכן. כן אוזכרה בהחלטה הזכות להגיש
26 התנגדויות לפי סעיף 18(ד) לחוק ונקבע קדם משפט לדיון בהתנגדויות, ככל שתוגשנה, ליום
27 5.3.23.
- 28 20. ביום 2.3.23 הוגשה עמדת ב"כ היועצמ"ש להסכם הפשרה (עמדה שאינה התנגדות).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 21. ביום 5.3.23 התקיים דיון בפניי, במסגרתו, השמיעו הצדדים טענותיהם בנוגע לעמדת היועמ"ש.

2

3

ב. הסדר הפשרה

4 22. הסדר הפשרה שהושג בין הצדדים מסיים את המחלוקות בין הצדדים באופן סופי וזאת כאשר
5 המשיבה נוטלת על עצמה את ההתחייבויות המפורטות בו מבלי להודות בטענות המבקש שהועלו
6 במסגרת בקשת האישור.

7

8 23. **הקבוצה המיוצגת** - קבוצת התובעים הייצוגיים עליה יחול הסכם הפשרה, כפי שהוגדרה על ידי
9 הצדדים, נחלקה לשתיים; **קבוצה ראשונה** - כלל מנויי המשיבה שהתקשרו אל המוקד הטלפוני
10 של המשיבה לשם קבלת שירות והמתינו למענה אנושי פרק זמן העולה על 3 דקות החל מיום
11 כניסת תקנות הצרכן (מתן שירות טלפוני) (תשע"ב-2012) לתוקף ביום 9.12.12 ו/או נפגעו מכך
12 שהמשיבה לא הודיעה להם את זמן ההמתנה הצפוי ו/או נפגעו מכך שהמשיבה נמנעה מלספק
13 במוקדים הטלפוניים מענה אנושי במשך 24 שעות לפניות שעניינן שירותי נדידה לחו"ל ו/או
14 נפגעו מהעדפת המשיבה למתן מענה ללקוחות חדשים פוטנציאליים על פני לקוחות קיימים;
15 **קבוצה שנייה** – כל מנוי של המשיבה שהתקשר אל המוקד הטלפוני של המשיבה, ונאלץ בעל
16 כורחו לשמוע את פרסומי המשיבה כתנאי לקבלת שירות.

17

18 24. המשיבה טענה בהסדר הפשרה, כי בעקבות הגשת בקשת האישור חדלה, החל מיום 10.5.18
19 מהתנהלותה בדבר השמעת פרסומת כפויה ללקוחותיה (התנהלות אשר החלה מאז חודש אוגוסט
20 2017), וזאת, עוד בטרם תיקון שנערך (ביום 21.5.18) ברישיון ההפעלה שלה, לפיו תפריט
21 הניתוב (IVR) לא יכלול פרסומים או הצעות או מידע שאינו קשור באופן ישיר לתפריט הניתוב,
22 ובטרם כניסתו לתוקף.

23

24 25. כמו כן, טענה המשיבה, כי לאחר הגשת בקשת האישור תוקן רישיון ההפעלה שלה ע"י המאסדר
25 בקשר לעילת זמני ההמתנה (כך שנקבעו מדדים מדויקים לזמני המתנה), ובעקבות זאת, היא נקטה
26 בשורת צעדים בכדי לוודא כי זמני ההמתנה לא יחרגו מזמני המענה החדשים שנקבעו באסדרה,
27 ובכלל זאת: תגבור כוח אדם במוקד, מתן מענה אנושי בוואטס אפ באמצעות קישור שנשלח



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ללקוח בעת החיוב למענה הטלפוני, והדרכות לעובדים ושיפור איכות השירות, ומתחייבת –
2 להפעיל אמצעי בקרה ופיקוח באופן שוטף, שתכליתם הינה לוודא כי זמני ההמתנה למענה אנושי
3 יעמדו בדרישות רישיון ההפעלה.
4
- 5 26. זאת ועוד, המשיבה הצהירה בהסכם הפשרה, כי אין ביכולתה לאתר באופן פרטני את לקוחותיה
6 אשר המתניו המתנה ממושכת לקבלת מענה טלפוני או האזינו לפרסומות שהושמעו להם, לאור
7 היעדר יכולתה לקבוע מי מבין לקוחותיה שיצרו עם מוקדי השירות הטלפוני קשר, המתין באופן
8 ממושך למענה טלפוני במוקד השירות מטעמה, ולאור היעדר יכולתה לקבוע מי מבין לקוחותיה
9 כאמור, אם בכלל, חש רגשות מסוג עוגמת נפש וכיו"ב בגין ההמתנה הממושכת לקבלת מענה
10 האנושי במוקד השירות ו/או בגין השמעת הפרסומות בזמן ההמתנה למענה האנושי במוקד
11 השירות; וכי קיים קושי לאמוד את הנזק הבלתי ממוני הנטען, אם בכלל נגרם, לכל אחד מחברי
12 הקבוצה הנטענת.
13
- 14 27. לאור האמור, ובהמלצת המגשר, הסכימו הצדדים, בשים לב לעובדה כי יש בהסכם הפשרה כדי
15 לחסוך מהם את העלויות והסיכונים הכרוכים בניהול הליך משפטי, כי המשיבה תפצה את כלל
16 לקוחותיה, הן באמצעות מתן פיצוי כספי, והן באמצעות מתן אפשרות לבחירת הטבה מתוך
17 שלוש הטבות שתציע ללקוחותיה.
18
- 19 28. הפיצוי הכספי - המשיבה תשלם לכלל לקוחותיה (המנויים אצלה במועד זה), פיצוי העומד על
20 סך של 2,000,000 ₪ (להלן: "הפיצוי הכספי"), בדרך של זיכוי הלקוחות באופן אוטומטי בחיוב
21 החודשי, עד לגובה הסכום כאמור, וזאת בתוך שנתיים ממועד מתן פסק הדין.
22
- 23 29. מתן הטבה ללקוחות המשיבה – בנוסף לפיצוי הכספי כאמור, התחייבה המשיבה להציע לכלל
24 לקוחותיה (המנויים אצלה במועד זה) לבחור אחת מבין שלוש הטבות הניתנות על ידה במסגרת
25 הסכם הפשרה (להלן: "ההטבה"), בשווי שלא יפחת מסך של 6 מיליון ₪ (לפי ההטבה בעלת
26 השווי הנמוך), וזאת בתוך 90 יום ממועד מתן פסק הדין:
- 27 א. 20 דקות שיחה מהארץ לכל אחד מיעדי חו"ל אשר יוצעו במסגרת שירותי המשיבה,
28 למשך תקופה של ארבעה חודשים. מאחר וחבילת שיחות מהארץ לחו"ל לא קיימת



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 כיום אצל המשיבה, זו התחייבה לפתוח חבילה זו לצרכי הסכם זה. שווי הטבה זו של
2 20 דק' שיחה לחו"ל נע החל מ- 16 ₪ (במקרה של יעדים שעלות דקת שיחה אליהם
3 עומדת על 0.8 ₪ לדקה), ועד לשווי של 138 ₪ (במקרה של יעדים שעלות דקת
4 שיחה אליהם עומדת על 6.9 ₪ לדקה), בהתאם לתעריפי דקות לשיחות בינלאומיות
5 אצל המשיבה.
- 6 ב. הרחבת נפח גלישה באמצעות מתן שלוש חבילות גלישה נוספות למשך שלושה
7 חודשים רצופים, בשווי העומד על סך כולל של 11.7 ש"ח (3.90 ₪ לכל חודש),
8 ובנפח כולל של GB3 (נפח כל חבילת גלישה הינו GB1).
- 9 ג. שירות הגנת סייבר למכשיר הסלולר, בשווי העומד על סך 6.90 ₪, למשך חודש.
10 הטבה זו תינתן לזכאים, באמצעות מסרון המודיע להם על זכאותם לקבלת השירות,
11 אשר יכלול קישור להפעלת השירות ולהתקנתו במכשירם. בתום תקופת ההטבה
12 המשיבה תנתק את הלקוח באופן אוטומטי משירות הגנת הסייבר ללא צורך בפעולה
13 אקטיבית מצדו, אלא אם יבקש במפורש להמשיך לקבל את השירות בתשלום.
- 14 30. במאמר מוסגר יצוין, כי ההטבות שלעיל נבחרו לאחר שהצדדים בדקו כי השימוש בשירותים אלו
15 (דקות שיחה לחו"ל; הרחבת נפח גלישה; והגנת סייבר) שכיח בקרב לקוחות המשיבה (באמצעות
16 קבלת נתוני צריכה בפועל של אותם שימושים מגולן טלקום, מהם עולה כי מאות אלפי לקוחות
17 צרכו את השירותים שהוצגו לעיל במהלך השנתיים האחרונות במחיר מלא), כך שיש במתן
18 ההטבות שלעיל כדי לסייע ללקוחות המשיבה בחיסכון עלויות.
- 19
- 20 31. **חישוב סכום הפיצוי** - סכום הפיצוי הכולל (8,000,000 ₪) נקבע על בסיס פרמטרים שונים, אשר
21 אושרו על ידי המגשר כעקרונות לחישוב פיצוי בקשר לכלל ההליכים המקבילים, ויושמו באופן
22 שונה בהתאם לנסיבותיו הקונקרטיות של כל הליך:
- 23 א. משך הפרסומת (בשניות) שהושמעה בשיחות נכנסות שנמדדו על ידי המבקשת (רלוונטי
24 לעילת הפרסום).
- 25 ב. משך התקופה בה נהגה המשיבה לעשות שימוש בפרקטיקת הפרסום הנדונה בתביעה.
- 26 ג. מספר השיחות הנכנסות למוקדי השירות של המשיבה במהלך תקופת התובענה.
- 27 ד. היקף הלקוחות שלא קיבלו מענה טלפוני בתוך זמן סביר.
- 28 ה. מספר הלקוחות הממוצע (נתון המעיד על גודלה של המשיבה ונתח השוק בו היא מחזיקה).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ו. נסיבות וטענות ייחודיות של הצדדים להליך הנדון (המשליכים על סיכויי ההליך).
2
3 32. סכום הפיצוי הכולל חושב, תוך יישום הפרמטרים כאמור, בהתאם לשתי העילות הנטענות, כך
4 שבכל הנוגע לזמני ההמתנה, נלקחו נתונים המבוססים על הסקרים, כאשר אחוז הלקוחות
5 שהמתינו זמן ממושך למענה הטלפוני הוכפל במספר השיחות בהתאם לתקופה הרלוונטית
6 לבקשת האישור, והסכום שהתקבל הוכפל בסכום שנקבע כמשקף פיצוי בגין עגמת נפש לשיחה.
7 בכל הנוגע להשמעת הפרסומת הכפויה, נקבע סכום הפיצוי על ידי הכפלת משך זמן השמעת
8 הפרסומת הכפויה במספר השיחות הנכנסות בהתאם לתקופה הרלוונטית, והסכום שהתקבל
9 הוכפל בסכום שנקבע כמשקף פיצוי בגין עגמת נפש לפרק זמן ההאזנה. דרך חישוב זו בוצעה על
10 ידי ב"כ המבקש והמגשר, ותוצאתה הכספית הוצגה למשיבה.
11
12 33. גולן טלקום הבהירה, כי היא כופרת בנתונים שבבסיס חישוב סכום הפיצוי הכולל (שכן אלו
13 התבססו על נתוני סקרי משרד התקשורת בהם היא כופרת), וכן טענה, כי הסכום שנלקח בחשבון
14 לצורך קביעת הפיצוי הכולל בעילת זמני ההמתנה (סך של 2.5 ש"ח עבור כל שיחת טלפון שבה
15 המתין לקוח של המשיבה), הינו מחמיר ביותר, אולם מכל מקום הסכימה לשלם את סכום הפיצוי
16 הכולל כסכום סופי ומוחלט שיש בו בכדי לסיים את מלוא המחלוקות בתיק מבלי להסכים לדרך
17 חישובו.
18
19 34. תחשיב סכום הפיצוי הכולל אשר כלל נתונים חסויים של גולן טלקום (כמו מספר שיחות נכנסות),
20 הוגש במעטפה סגורה לעיונו של בית המשפט ומטעם זה אף לא מפורט כאן.
21
22 35. אופן ההודעה על קבלת הפיצוי הכספי וההטבה כאמור יעשה באמצעות משלוח מסרון לחברי
23 הקבוצה בתוך 90 ימים ממועד מתן פסק הדין (להלן: "המועד הקובע"), אשר יכלול פירוט בדבר
24 זכאותם לקבלת פיצוי כספי ובחירת הטבה מתוך שלוש ההטבות הניתנות על ידה, באמצעות
25 לחיצה על קישור שיופיע במסרון או באמצעות הקשת מספר שיוועד לסוג ההטבה, לצורך רישום
26 לקבלתה. כמו כן, תשלח גולן טלקום הודעת תזכורת ללקוחותיה לבחור באחת מבין שלוש
27 ההטבות שלעיל, 30 ימים לאחר מועד משלוח ההודעה בדבר הזכאות לקבל ההטבות.
28



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

36. עוד הסכימו הצדדים, כי מנויים אשר לא יבחרו כל הטבה בתוך 60 יום ממועד משלוח ההודעה
1 בדבר זכאותם לקבלת אחת מתוך שלוש הטבות (היינו, לאחר שקיבלו אף את הודעת התזכורת
2 כאמור), יקבלו הטבה של הרחבת נפח גלישה (ג'יגה כל חודש) למשך חודשיים רצופים, באופן
3 אוטומטי, מבלי שנקטו בפעולה לקבלת הטבה זו. מנויים אלה, ככל שיהיו, יקבלו מסרון בדבר
4 קבלת הטבה של הרחבת נפח גלישה.
5
6
37. מנגנון פיקוח ודיווח – בתום תקופת ביצוע כל התחייבויותיה של גולן טלקום על פי הסכם פשרה
7 זה, תגיש גולן טלקום לבית המשפט הודעה במעטפה מלווה בתצהיר, הכוללת פירוט בנוגע
8 לפיצוי הכספי ולהטבות שניתנו ללקוחותיה.
9
10
38. מעשה בית דין - עוד הסכימו הצדדים כי פסק הדין המאשר את הסכם הפשרה, יהווה מעשה בית
11 דין כלפי המבקש וכלפי התובעים המיוצגים ביחס לתקופה של 7 שנים לפני הגשת בקשת האישור
12 ועד למועד מתן פסק הדין המאשר את הסכם פשרה זה, בקשר עם כל הטענות, העילות והסעדים
13 הנזכרים בכל כתבי הטענות של מי מהצדדים, למעט מי שנתנו הודעות בדבר יציאה מן הקבוצה,
14 בהתאם לסעיף 18(ו) לחוק, ויציאתם מן הקבוצה אושרה על ידי בית המשפט, וזאת בעילות
15 ובסעדים המנויים לעיל ובהתייחס אליהם בהוראות החוק שלהלן:
16 א. הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], התשכ"ח-1968, (להלן:
17 "פקודת הנזיקין"), לרבות סעיף 30 לחוק התקשורת.
18 ב. הפרת הוראות סעיף 1(א) לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012.
19 ג. הפרת הוראות סעיפים 63 ו-2.2 לנספח ה' לרישיון כללי למתן שירותי רט"ן שניתנה למשיבה
20 בקשר עם הפעלת מוקדי השירות הטלפוני.
21 ד. רשלנות מכוח סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין.
22 ה. עוולות מכוח חוק עשיית עושר ולא במשפט.
23 ו. הפרת חובת תום לב בניהול מו"מ לקראת כריתת חוזה לפי סעיף 12 לחוק החוזים (חלק
24 כללי), התשל"ג-1973.
25 ז. נזק לא ממוני המתבטא לטענת המבקש באובדן זמן ובטרחה מרובה הנובעת מהמתנה
26 ממושכת למענה טלפוני, וכן בעוגמת נפש הנובעת מהטרדה בשל כפיית שמיעת פרסומת על
27 המתקשר.
28



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 39. גמול ושכ"ט - במסגרת הסכם הפשרה, הציעו הצדדים, כי בית המשפט יפסוק כי בנוסף לפיצוי
2 הכספי ולהטבה הניתנים על ידי גולן טלקום ללקוחותיה, תשלם גולן טלקום לטובת המבקש
3 תשלום גמול והחזר הוצאות על סך של 100,000 ₪ בצירוף מע"מ כדין, כנגד חשבונית מס כדין,
4 ולטובת באי כוחו תשלום שכר טרחה על סך 700,000 ₪ בצירוף מע"מ כדין, כנגד חשבונית מס
5 כדין, וזאת באמצעות חלוקת תשלום הגמול ושכר הטרחה כאמור לארבעה תשלומים כדלהלן:
6 א. תשלום ראשון – בשיעור 25% מסך שכר הטרחה והגמול למבקש, ישולם לבאי כוח המבקש,
7 תוך 30 יום מהמועד הקובע כפי שהוגדר על ידי הצדדים בהסדר הפשרה (שהינו, מועד מתן
8 פסק הדין המאשר את הסדר הפשרה).
9 ב. תשלום שני – בשיעור 25% מסך שכר הטרחה והגמול למבקש, ישולם לבאי כוח המבקש,
10 תוך 8 חודשים ממועד התשלום הראשון.
11 ג. תשלום שלישי – בשיעור 25% מסך שכר הטרחה והגמול למבקש, ישולם לבאי כוח המבקש,
12 תוך 8 חודשים ממועד התשלום השני.
13 ד. היתרה (בשיעור 25% כאמור), תשולם לבאי כוח המבקש לאחר שהמשיבה תמסור הודעה
14 לבית המשפט מלווה בתצהיר בדבר סיום התחייבותיה בהתאם להסכם הפשרה.
15
- 16 40. עוד הסכימו הצדדים, כי המשיבה לא תישא בכל סכום נוסף, בגין תשלום שכר טרחה או גמול
17 למבקש או לבאי כוחו.
18
- 19 41. לגישת הצדדים, יש לפסוק, כפי שהציעו, את תשלום הגמול למבקש ושכר הטרחה לבאי כוחו,
20 בין היתר, לאור העובדה כי המבקש העלה במסגרת בקשת האישור סוגיות צרכניות חשובות שבאו
21 על פתרון; לאור מורכבות ההליך הנדון וריבוי ההליכים שננקטו על ידי ב"כ המבקש לצורך ייצוג
22 הולם של הקבוצה המיוצגת והשגת האינטרס הציבורי בכללותו; לאור השגת האינטרסים
23 העומדים בבסיס בקשת האישור (הפסקת השימוש בפרקטיקה הנוהגת טרם הגשת בקשת האישור,
24 שהינה השמעת פרסומות בכפיה בתפריט הניתוב, וכן שינוי התנהלות המשיבה בקשר עם עילת
25 זמני ההמתנה); לאור הערך הניכר הנובע משינוי הפרקטיקה הנוהגת כאמור, שהינו צמצום קיומו
26 של נזק בלתי ממוני בעתיד באופן החוסך נזק רב לציבור, שאינו ניתן לכימות; לאור נכונות
27 המבקש ובאי כוחו להגיע לסיום המחלוקת בצורה יעילה ומהירה; לאור היקף הפיצוי המוענק
28 לחברי הקבוצה במסגרת הסכם הפשרה; לאור העובדה כי הסכומים המשולמים למבקש ולבאי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 כוחו אינם מבוקשים על חשבון התשלום לתובעים המיוצגים; לאור הסיכון אותו נשא המבקש
2 בהגישו את בקשת האישור והתובענה שלצידה, הנובע מחשיפתו לפסיקת הוצאות ניכרות אם
3 הייתה נדחית בקשת האישור; לאור היקף ההשקעה והטרחה של המבקש ובאי כוחו בניהול
4 ההליך הנדון, ובכלל זאת בניהול הליך הוכחות מלא, ובהוצאת משאבים אנושיים כלכליים
5 שהוציאו לשם ניהול ההליך עד לגיבוש הסכם הפשרה מושא הבקשה.
6
- 7 42. כן טענו הצדדים, כי לאור העובדה כי תשלום הגמול ושכר הטרחה – שניהם יחדיו, מהווים כ-
8 10% בלבד מהיקף הפיצוי ללקוחות המשיבה, הרי שבהתאם לפסיקה הרווחת לעניין זה, מדובר
9 בתשלום גמול ושכ"ט העומד על הצד המינימאלי.
10
- 11 43. היעדר הצורך במינוי בודק - הצדדים סבורים, כי אין צורך בנסיבות העניין במינוי בודק מומחה
12 בהתאם לסעיף 19 לחוק, לשם בחינת הסכם הפשרה, נוכח העובדה כי הסכם פשרה זה אינו מבוסס
13 בעיקרו על עניינים חשובנאיים הדורשים מומחיות מיוחדת המצדיקה מינוי בודק; נוכח העובדה
14 כי הסכם פשרה זה מבוסס על הליך גישור שהותווה על ידי כב' השופט בדימוס יצחק ענבר,
15 הבקיא במסכת העובדתית והמשפטית הרלוונטית לענייננו (ובין היתר, אף עקב ניהול הליך דומה
16 בעניין בר מימון, בעודו מכהן בבית המשפט המחוזי בתל אביב); נוכח העובדה כי הפיצוי הניתן
17 במסגרת הסכם הפשרה יינתן כהטבה לציבור, כך שאין מדובר במנגנון פיצוי מורכב, ומשכך לא
18 נדרש לבחון את גודל הקבוצה ואת הפיצוי שיקבל כל תובע ייצוגי; נוכח העובדה כי קיים קושי
19 בהוכחת הנזקים הנטענים בתביעה ובבקשת האישור, ובכימות נזקים לא ממוניים של עוגמת נפש
20 וחוסר נוחות שנטענו במסגרת בקשת האישור, כמו גם באיתור התובעים הייצוגיים באופן פרטני;
21 נוכח החשיבות הקיימת להבטחת יעילות המנגנון לאישור הסדר פשרה, בפרט במקום בו מינוי
22 בודק עשוי לסרב ולהאריך את הדיון שלא לצורך בבקשת אישור ובהסדר פשרה ראויים; ונוכח
23 העובדה כי השאלה העומדת בפתחו של בית המשפט, בדבר בחינת סבירות הסכם הפשרה והיותו
24 הוגן, הינה שאלה משפטית, הכרוכה בבחינת המשך ניהול בקשת האישור, על סיכונה וסיכוייה.
25
- 26 44. לעמדת הצדדים, הסכם פשרה זה הינו ראוי והוגן בנסיבות העניין, והינו הדרך היעילה לסיום
27 המחלוקת שביניהם, אף לאור העובדה, כי ההכרעה הנדרשת בשאלות שבמחלוקת – מתיירת
28 (כשל כך שבעקבות ולאחר הגשת בקשת האישור חדלה המשיבה מהתנהלותה בדבר השמעת



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 פרסומות באופן כפוי (ביום 10.5.18), ושינתה התנהלותה בנוגע להפרה הנטענת בקשר לעילת
2 זמני ההמתנה למענה הטלפוני, לאור האסדרה החדשה, כפי שתואר לעיל); כי אין זה מן ההכרח
3 שהמשך הדיון בבקשת האישור וקבלת ההכרעה בשאלות השנויות במחלוקת בין הצדדים, תהיה
4 לטובת חברי הקבוצה (שכן הצדדים חלוקים בטענותיהם, הן בפן העובדתי, והן בפן המשפטי);
5 וכי כאמור אין בידי המשיבה לאתר את פרטי לקוחותיה, ולקבוע למי מלקוחותיה נגרם נזק בגין
6 עילות התביעה.

7

8 45. כמו כן, טענו הצדדים, כי הסדר הפשרה ראוי והוגן, אף בשים לב לעובדה כי המשיבה הטיבה
9 להעניק ללקוחותיה במסגרת הסכם הפשרה פיצוי כספי בסכום גבוה, בנוסף להטבה שתינתן לכל
10 לקוח, זאת בעוד שההפרה הנטענת בקשר לעילת השמעת פרסומות בכפיה רלוונטית לתקופה
11 קצרה של 10 חודשים בלבד (החל מחודש אוגוסט 2017 ועד לחודש מאי 2018).

12

13 46. עוד ציינו הצדדים בהקשר זה, כי לא קיים כל פער משמעותי בין הסכום שנתבע במסגרת התביעה
14 (כ- 12 מיליון ₪), כפי שעולה מסעיף 97 לבקשת האישור) לבין סכום הפיצוי וההטבות שיינתנו
15 על ידי המשיבה ללקוחותיה (עד 8 מיליון ₪).

16

17 **ג. עמדת היועמ"ש**

18 47. היועמ"ש לא הביעה התנגדות להסכם הפשרה. עיקר הטענה שהועלתה על ידה התמקדה בסוגיה
19 אחת הנוגעת לאופן חישוב הפיצוי לקבוצה לגביה ייקבע כי קיים מעשה בית דין בקשר לעילת
20 זמני ההמתנה. לטענתה, ניכר כי יש פער בין הקבוצה לגביה נקבע מעשה בית דין לבין הקבוצה
21 על פיה חושב היקף הפיצוי באופן שמעורר שאלה האם סכום הפיצוי לא חושב בחסר. לטענתה,
22 ניכר כי מעשה בית דין נקבע לכל לקוחות המשיבה החל מיום 9.12.2012 ועד מועד פסק הדין
23 ואילו היקף הפיצוי חושב על פי נזק נטען שנגרם לחברי הקבוצה עד יולי 2019.

24

25 **ד. התייחסות הצדדים לעמדת היועמ"ש**

26 48. ביום 5.3.2023 התקיים בפניי דיון במסגרתו נדונו טענות הצדדים בקשר לעמדת היועמ"ש.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 26221-11-17 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 49. לטענת הצדדים, תחשיב הנזק אינו חישוב אריתמטי ואינו משקף ואינו מתיימר לשקף נזק אישי
2 שנגרם בפועל לכל אחד מחברי הקבוצה. אופן החישוב שיקף בסיס עקרוני לסכום הפיצוי בגין
3 שתי העילות, עילת זמני ההמתנה ועילת השמעת הפרסומת הכפויה, ונועד להעניק מתווה מתאים
4 לאומדן הנזק הבלתי ממוני. הצדדים אישרו כי אכן, בכל הנוגע לעילת זמני ההמתנה, הבסיס
5 לחישוב הינו נתונים לגבי היקף זמני ההמתנה עד למועד שינוי רישיון המשיבה (שחל בחודש
6 יולי 2019), אך תוצאת התחשיב בנוגע לעילה זו הוכפלה, בכדי לייתר טענות בדבר היקף הפיצוי
7 ועל מנת לספק מענה אף ביחס לתקופה שמחודש יולי 2019 ועד למועד מתן פסק הדין.

8 50. המשיבה הוסיפה והדגישה, כי היא כופרת בתחשיב ולא הגיעה להסכם האמור על בסיס התחשיב,
9 אלא על בסיס הסכום הסופי שהוצג לה על ידי המגשר וזאת בכפוף לכך כי סכום הפשרה יכול
10 מעשה בית דין עד למועד מתן פסק הדין בעילות התובענה בלבד.

11

12

ה. דיון והכרעה

13

ה.1. כללי

14 51. לצורך בחינת הסדר הפשרה אדרש לשאלת סיכויי התביעה, בהתחשב בכך שבקשת האישור טרם
15 הוכרעה. כמו כן, בהתאם להוראות [סעיף 19\(א\)](#) לחוק, אבחן האם הסדר הפשרה הוא ראוי ומשרת
16 את טובת כלל חברי הקבוצה. הדיון באמור ייעשה בשים לב לכך שלא הוגשה כל התנגדות
17 לאישור הסדר הפשרה, אלא אך הערה מטעם היועצת המשפטית לממשלה.

18 52. [סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות](#) קובע כי הסכם פשרה בהליך של תובענה ייצוגית מחייב את
19 אישורו של בית המשפט, בזו הלשון:

20 "18(א) לא ייעשה הסכם ליישוב הסכסוך שבענינו הוגשה בקשה לאישור או

21 שבענינו אושרה תובענה ייצוגית (בחוק זה – הסדר פשרה), אלא באישור בית

22 המשפט."

23 53. הדרישה לאישור הסדר פשרה כאמור על ידי בית המשפט נובעת מהחשש האופף אישור הסכמי

24 פשרה בהליך של תובענות ייצוגיות, הנוגע לקיומה של "בעיית נציג", היינו, כי הסדר הפשרה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 יטיב עם התובע הייצוגי, באי כוחו והנתבעים, ולא עם חברי הקבוצה שהמבקש נמנה עמם ומבקש
2 לייצגם (ראו ת"צ [55436-01-17](#) יוסף שם טוב נ' יצוא חברה להשקעות בע"מ (22.10.20), פסקה
3 22; ת"צ [32754-11-18](#) תיסר נ' סונול ישראל בע"מ (14.1.20), פסקה 10; רע"א [3832/17](#) לרין נ'
4 פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ (4.7.17), פסקה 12; רע"א [1644/15](#) גור נ' דור אלון אנרגיה
5 בישראל (1998) בע"מ (27.5.15), פסקאות 8-9 (להלן: "עניין דור אלון"); רע"א [7094/09](#)
6 ברוזובסקי הובלות בע"מ נ' איתוראן איתור ושליטה בע"מ (14.12.10), פסקה 9, וזאת בשים לב
7 לעובדה כי בניגוד להסדר פשרה המאושר על ידי בית המשפט במסגרת הליך של תובענה רגילה
8 אשר אינו יוצר מעשה בית דין כלפי מי שאינו צד להליך, הסדר פשרה בתובענה ייצוגית או
9 בבקשה לאישור תובענה כייצוגית מכריע בזכויותיהם של כל חברי קבוצת התובעים המיוצגים
10 בה מבלי שנטלו חלק בעיצובה (ראו [סעיפים 24, 19\(ג\)\(2\)\(ו\)](#) ו-[19\(ד\)](#) לחוק תובענות ייצוגיות;
11 וכן האמור בפסקה 8 בעניין דור אלון).

12 54. לאור זאת, נקבע בסעיף 19 (א) לחוק, כי בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם מצא כי
13 מדובר בהסדר פשרה ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה, ובמקום בו הבקשה
14 לאישור הסדר הפשרה הוגשה לפני שאושרה התובענה הייצוגית, יבחן בית המשפט בטרם אישור
15 הסדר הפשרה אם התובענה שהוגשה, עומדת לכאורה, בתנאים לאישור תובענה ייצוגית הקבועים
16 בסעיפים 3, 4 ו-8 (א) לחוק, וכי סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה
17 במחלוקת בנסיבות העניין.

18 55. מן האמור עולה, כי על בית המשפט לבחון את הסכם הפשרה באופן מעמיק עד שיווכח כי יש
19 לאשרו בהיותו ראוי הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה (ראו לעניין זה האמור
20 ברע"א [1644/15](#) גור נ' דור אלון אנרגיה בישראל (1998) בע"מ (27.5.15), בפסקה 9; ובת"צ
21 [32754-11-18](#) תיסר נ' סונול ישראל בע"מ (14.1.20), פסקה 11 וההפניות שם).

22 56. נוסף לאמור, נקבעה בסעיף 19(ג) לחוק רשימת קריטריונים אשר על בית המשפט לשקול בטרם
23 יגיע למסקנה כי מדובר בהסדר פשרה ראוי כאמור לעיל, ובכללם, בין היתר, עיקרי הסדר הפשרה,
24 הפער בין הסעד המוצע בהסדר הפשרה לבין הסעד שחברי הקבוצה היו עשויים לקבלו אילו היה
25 מכריע בית המשפט לטובת הקבוצה, התנגדויות ככל שהוגשו, השלב בו מצוי ההליך, הסיכונים
26 והסיכויים שבהמשך ניהול התובענה הייצוגית אל מול יתרונותיו וחסרונותיו של הסדר הפשרה,
27 העילות והסעדים שלגביהם מהווה ההחלטה לאשר את הסדר הפשרה מעשה בית דין כלפי חברי





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 26221-11-17 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 הקבוצה שעליהם חל ההסדר, וכן חוות דעת של בודק, שהינה חוות דעת הנדרשת כחלק מבחינת
2 הבקשה בהתאם לסעיף 19(ב) לחוק וזאת, אלא אם סבר בית המשפט כי חוות דעתו אינה נדרשת
3 מטעמים מיוחדים שיירשמו.

4
5

ה.2. מן הכלל אל הפרט

6 57. תחילה, מצאתי כי קיימות לכאורה שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי
7 הקבוצה, וכן מתקיימים בנסיבות המקרה כלל התנאים המנויים בסעיפים 3, 4 ו-8(א) לחוק,
8 לפחות באופן לכאורי.

9 58. כך, השאלה העומדת על הפרק עוסקת בהפרה לכאורית אותה ביצעה המשיבה כנגד כל חברי
10 הקבוצה, זאת במהלך פרק הזמן הרלוונטי לצורך הסכם הפשרה. בהתאם לזאת, הרי שמתקיימות
11 שאלות משותפות של עובדה ומשפט לכלל חברי הקבוצה.

12 59. בנוסף, וברמה לכאורית בלבד, בחינת עילות התביעה מלמדת שמתקיימים תנאי סעיף 3 לחוק;
13 וכן, נראה כי המבקש עונה על דרישות סעיף 4 לחוק.

14 60. בהמשך, ולאחר שבחנתי את הסדר הפשרה, מצאתי שהסדר הפשרה הוא ראוי, הוגן וסביר וכי יש
15 בנסיבות העניין טעמים ראויים המצדיקים את אישורו.

16 61. כחלק מבחינת הסדר הפשרה נדרשתי לבחון האם הוא משקף כראוי את הסיכויים והסיכונים
17 בפניהם היו עומדים הצדדים, לו היה מנוהל ההליך המשפטי עד תום. בעניין זה, מצאתי כי אכן
18 קיימים סיכונים שונים ואי-ודאות רבה לשני הצדדים להליך, וזאת עקב הקשיים השונים המצויים
19 בטענותיהם.

20 62. כן מצאתי, שאכן קיים קושי, כטענת הצדדים, לעניין כימות הנזק לקבוצה, שכן קיים קושי לאמוד
21 את עגמת הנפש שנגרמה למתקשרים למוקדי שירות הלקוחות כתוצאה מהמתנה ארוכה או
22 מהאזנה לפרסומת כפויה, וכי יש מחלוקת אמיתית בין הצדדים בדבר זמני ההמתנה בתקופה
23 הרלוונטית, שכן בעוד שהמבקש מבקש להתבסס על סקרי משרד התקשורת, עומדת המשיבה על
24 עמדתה, כי על פי נתונה, זמן ההמתנה קצר באופן משמעותי.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 63. מקום בו עסקינן בבקשה לאישור שעניינה נזק לא ממוני בדמות עגמת נפש כתוצאה מהפרת
2 הוראות החוק (או הוראות רישיונה של המשיבה), אכן קיים קושי לאמור את גדלה של הקבוצה,
3 שכן לא כל חבר קבוצה אכן סובל עוגמת נפש ואף קביעת הפיצוי בגין אותה עגמת נפש, נקבעת
4 באופן שרירותי שכן אין מדובר בעניין מדיד.
- 5 64. כן מצאתי לקבל את עמדת הצדדים, כי לאור הקושי הקיים באיתור חברי הקבוצה נכון יהיה לפצות
6 את כלל לקוחות המשיבה כיום. הדברים יפים שבעתיים לאור העובדה, כי בקשות אישור בעילות
7 דומות הוגשו כנגד חברות סלולר נוספות בהליכים המקבילים והנחת הצדדים הייתה, כי אף באם
8 לקוח כזה או אחר הינו חלק מהקבוצה, אך אינו לקוח של המשיבה במועד פסק הדין (ומשכך לא
9 יקבל את הפיצוי שנקבע בהסדר הפשרה דנן), הרי שהוא ככל הנראה לקוח של אחת מחברות
10 הסלולר האחרות ומשכך יקבל פיצוי במסגרת אחד מהסכמי הפשרה בהליכים המקבילים. מצאתי
11 כי עמדה זו סבירה והגיונית בנסיבות העניין וזאת לאור הוראות [סעיף 20\(ג\) לחוק תובענות](#)
12 [ייצוגיות](#).
- 13 65. כמו כן, נתתי דעתי לעובדה כי סכום הפיצוי על פי הסכם הפשרה אינו נמוך באופן משמעותי
14 מסכום התביעה בכללותה (היינו, מהפיצוי שחברי הקבוצה היו עשויים לקבל אילו התובענה
15 הייתה מוכרעת לטובתם (ראו [סעיף 19\(ג\)\(2\)\(א\) לחוק](#))). מדובר בפער שאינו ניכר, שכן, בעוד
16 שבהסדר הפשרה סכום הפיצוי שהוסכם כי המשיבה תשלם ללקוחותיה הינו סך של 8 מיליון ₪,
17 בכתב התביעה הועמד הפיצוי הנתבע על סך של 12 מיליון ₪.
- 18 66. במאמר מוסגר ובהקשר זה אציין, כי אף במקרים בהם קיים פער משמעותי בין הסכום המוצע
19 בהסדר הפשרה לבין הסכום המוערך בכתב התביעה, אין בו כדי ללמד בהכרח על היות הסכום
20 המוצע בהסדר פשרה כסכום שאינו ראוי והוגן, זאת מפני שבמקרים רבים פער זה נובע כתוצאה
21 מהערכת יתר של סכום התביעה בעת הגשת התובענה הייצוגית (ראו למשל: [ת"צ \(מחוזי ת"א\)](#)
22 [18245-11-14 גולדשטיין נ' המשביר לצרכן בתי כלבו בע"מ](#), פס' 35 (פורסם 16.8.2020); [ת"א](#)
23 [64087-01-17 שמן משאבי נפט וגז בע"מ נ' חלפון](#), פס' 65 (פורסם 13.1.2020);
24 [ת"צ \(מחוזי ת"א\) 29520-03-13 לייטקום \(ישראל\) בע"מ נ' חבס](#), פס' 63 (פורסם 19.3.2017).

25



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 **ה.3 אי-מינוי בודק**

2 .67. כאמור, **סעיף 19(ב)** לחוק קובע כי מינוי בודק הוא הכלל ואילו אי-מינוי בודק הוא החריג.
3 הצדדים טענו כי עניינם הוא אחד מאותם מקרים בהם מתקיימים טעמים מיוחדים אשר מצדיקים
4 שלא להורות על מינויו של בודק, ומצאתי כי יש לקבל טענה זו.

5 .68. הסדר הפשרה המוצע נערך בסיועו של מגשר, אשר סייע בגיבוש מתווה לקביעת סכום הפשרה
6 על יסוד נתונים שהתקבלו ממשרד התקשורת במסגרת הסקרים. נתונים אלו עמדו בבסיס ההסדר
7 כאשר לשם גיבוש ההסדר אף הוכפל הסכום אליו הגיעו המגשר והמבקש (סכום שהושג במסגרת
8 הכפלת נתוני הסקרים ותקופת ההפרה) בקשר עם עילת זמני ההמתנה (הפיצוי בעילת הפרסומת
9 הכפויה חושב בהתאם למלוא תקופת ההפרה הנטענת, אם כי אף הוא משקף אומדן לפיצוי בגין
10 עגמת נפש הנובעת משמיעת פרסומת כפויה). המשיבה כופרת בנתוני הסקרים, שכן לטעמה הם
11 מחמירים אך לאור העובדה כי נתונים מחמירים אלו עמדו בבסיס ההסדר ותוצאות החישוב על
12 פיהם אף הוכפלו, וכן לאור העובדה כי ממילא סכום הפיצוי הינו סכום שאינו ניתן למדידה
13 בהיותו סכום שאמור לשקף עגמת נפש או תסכול, סבורני כי אכן זהו אחד המקרים החריגים
14 שבהם מינוי בודק לא יוסיף מידע או נתונים. אין מדובר בחישוב אריתמטי או מדויק - לא לעניין
15 הפיצוי הנדרש בגין עגמת הנפש לעניין זמני ההמתנה ולא לעניין עגמת הנפש בגין האזנה
16 לפרסומת כפויה, ומשממילא סכום הפיצוי שחושב בנוגע לזמני ההמתנה, הוכפל, נראה, כי
17 הפיצוי לקבוצה אינו על הרף הנמוך.

18
19 **ה.4. גמול ושכר טרחה**

20 .69. בבחינת המלצת הצדדים לעניין גמול ושכר טרחה, המליצו הצדדים במסגרת הבקשה לאישור
21 הסדר הפשרה, כי בית המשפט יפסוק כי בנוסף לפיצוי שיינתן על ידי המשיבה ללקוחותיה (הן
22 באמצעות מתן פיצוי כספי, והן באמצעות הענקת הטבה ללקוחותיה כאמור לעיל), תשלם
23 המשיבה לטובת המבקש תשלום גמול בסך של 100,000 ₪ בצירוף מע"מ כדון, כנגד קבלת
24 חשבונית מס, ולבאי כוחה תשלום שכר טרחה בסך של 700,000 ₪ בצירוף מע"מ כדון, כנגד
25 קבלת חשבונית מס. סכום זה מהווה כ-10% משווי הפיצוי שתשלם המשיבה ללקוחותיה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 26221-11-17 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

70. בנסיבות המקרה הייחודיות להליך זה, ובפרט לאור משך ההליך, ולאור ההליכים שננקטו על ידי באי כוחו של המבקש כנגד משרד התקשורת על מנת לקבל את נתוני הסקרים, כמו גם ההשקעה הניכרת מצידם להגיע למתווה של פשרה מחוץ לכותלי בית המשפט אף לאחר ניהול הליך הוכחות, הרי שבשים לב ליחס שבין גובה הגמול ושכר הטרחה לבין שווי הפיצוי שיינתן לציבור, מצאתי שמדובר בגמול ושכר טרחה סבירים, ואני מקבלת את המלצת הצדדים לעניין זה.

6
7

ה. 5 עמדת היועמ"ש

71. היועצת המשפטית לממשלה לא התנגדה להסדר הפשרה. הוגשה על ידה הודעה במסגרתה ביקשה להסב את שימת הלב, כי בכל הנוגע לעילת זמני המתנה נקבע מעשה בית דין לתקופה ארוכה מזו שעל בסיסה חושב הפיצוי לקבוצה.

72. לעניין זה, הבהירו הצדדים, ועמדתם מקובלת עלי, כי סכום הפיצוי אינו משקף חישוב אריתמטי מדויק המשקף נזק אישי אותנטי לכל אחד מחברי הקבוצה. החישוב התבסס על עוגנים בדמות סקרי משרד התקשורת, כאשר תוצאת החישוב שבוצע בקשר לעילת זמני המתנה הוכפל על מנת ליתן "שולים רחבים" ולוודא כי הקבוצה כמו גם כל לקוחות המשיבה עליהם יחול מעשה בית דין בעילה זו יפוצו כיאות. המשיבה עצמה כפרה בתחשיב ובדרך ביצועו (בין היתר לאור העובדה כי הנתונים המצויים בידיה בדבר זמני המתנה שונים ופחותים), אך ניאותה להסכים לסכום הפיצוי הסופי בכפוף לכך שיסיים את המחלוקות בין הצדדים ויהווה מעשה בית דין לכל חברי הקבוצה בכל הנוגע לעילת התביעה וזאת עד למועד מתן פסק הדין. משכך, העובדה שאין התאמה מלאה בין עוגני החישוב (שאכן חושבו עד ליולי 2019) לבין התקופה לגביה יקבע מעשה בית דין בקשר לעילת זמני המתנה, אין בה בכדי לפגוע בהסדר.

73. באשר לעילת הפרסומת הכפויה, ממילא הפיצוי שנקבע חושב בהתאם לתקופת ההפרה במלואה, ומשכך אין להערת ב"כ היועמ"ש רלוונטיות לעילה זו (ויובהר כי אף עילה זו עניינה בנזק שאינו ממוני ואינו ניתן לכימות, כך שממילא אף סכום הפיצוי ביחס אליה אינו מדויק).

74. כאמור, לטעמי, יש היגיון בעמדת הצדדים. מקום בו הנזק הנטען אינו ממוני, סכום הפיצוי בגין עגמת הנפש שנגרמה למי מלקוחות המשיבה בגין דקת המתנה, נתון לשיקול דעת, ומשכך, אין



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-11-26221 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1 מניעה כי בסיס החישוב יעשה עבור תקופה קצרה מהתקופה לגביה נקבע מעשה בית דין הדברים
2 יפים בבחינת קל וחומר מקום בו תוצאת החישוב הוכפלה לשם קביעת סכום הפיצוי.
3 75. כן נתתי דעתי אף לעובדה כי הערת היועצת המשפטית לממשלה לא הוגשה כהתנגדות.
4 76. מעשה בית דין יחול אך ורק בקשר לעילות התביעה שבהסדר הפשרה כאמור לעיל, ואך ורק כלפי
5 חברי הקבוצה המיוצגת, בהתאם לתקופה הרלוונטית לקבוצה המיוצגת שתוגדר להלן:

6 76.1 באשר לעילת זמני ההמתנה, יחול מעשה בית דין על לקוחות המשיבה המנויים תחת
7 הגדרת הקבוצה בעילה זו, החל מיום 9.12.12, ועד למועד מתן תוקף של פסק דין להסדר
8 הפשרה.

9 76.2 באשר לעילת השמעת הפרסומת הכפויה, יחול מעשה בית דין על לקוחות המשיבה
10 שהתקשרו אל המוקד הטלפוני של המשיבה, החל מיום 12.11.10 (היינו, שבע שנים טרם
11 הגשת כתב התביעה שהוגש ביום 12.11.17), ונאלצו בעל כורחם לשמוע את פרסומי
12 המשיבה כתנאי לקבלת שירות, וזאת עד למועד מתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה.

ו. סיכום

13
14 77. לאחר שבחנתי את הסדר הפשרה, ולאור כל הטעמים שפורטו לעיל, מצאתי את הסדר הפשרה
15 סביר, הוגן וראוי ועל כן הגעתי למסקנה כי יש לאשרו.

16 78. הקבוצה עליה חל הסדר הפשרה היא: **קבוצה ראשונה** - כלל מנויי המשיבה שהתקשרו אל המוקד
17 הטלפוני של המשיבה לשם קבלת שירות והמתינו למענה אנושי פרק זמן העולה על 3 דקות החל
18 מיום 9.12.12 (מועד כניסת תקנות הצרכן (מתן שירות טלפוני) (תשע"ב-2012) לתוקף) ו/או
19 נפגעו מכך שהמשיבה לא הודיעה להם את זמן ההמתנה הצפוי ו/או נפגעו מכך שהמשיבה נמנעה
20 מלספק במוקדים הטלפוניים מענה אנושי במשך 24 שעות לפניות שעניינן שירותי נדידה לחו"ל
21 ו/או נפגעו מהעדפת המשיבה למתן מענה ללקוחות חדשים פוטנציאליים על פני לקוחות קיימים,
22 וזאת עד למועד מתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה; **קבוצה שניה** – כל מנוי של המשיבה
23 שהתקשר אל המוקד הטלפוני של המשיבה החל מיום 12.11.10 ועד למועד מתן תוקף של פסק
24 דין להסדר הפשרה, ונאלץ בעל כורחו לשמוע את פרסומי המשיבה כתנאי לקבלת שירות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 26221-11-17 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 79. מעשה בית דין מתייחס אך ורק לעילות התביעה שבהסדר הפשרה, אך ורק כלפי חברי הקבוצה
- 3 ואך ורק ביחס לתקופות כאמור לעיל.
- 4
- 5 80. סכום הפיצוי הכספי אותו תשלם המשיבה ללקוחותיה יעמוד על סך 2,000,000 ₪, וההטבה
- 6 שתעניק המשיבה ללקוחותיה, אשר תעמוד על סך שלא יפחת מ- 6,000,000 ₪, יינתנו ללקוחות
- 7 המשיבה בהתאם למפורט בסעיפים 28 – 36 לעיל.
- 8
- 9 81. בנוסף לפיצוי שלעיל, תשלם גולן טלקום למבקש תשלום גמול על סך של 100,000 ₪ בצירוף
- 10 מע"מ כדין, כנגד קבלת חשבונית מס. לאי כוחו של המבקש תשלם המשיבה שכר טרחה על סך
- 11 700,000 ₪, בצירוף מע"מ כדין, כנגד קבלת חשבונית מס.
- 12
- 13 82. תשלום ראשון בשיעור 25% מסך הגמול ושכר הטרחה, ישולם למבקש ולבאי כוחו, בתוספת
- 14 מע"מ כדין, בתוך 30 יום מהמועד בו הפך פסק הדין לחלוט.
- 15
- 16 83. תשלום שני בשיעור 25% מסך הגמול ושכר הטרחה, ישולם לבאי כוח המבקש, תוך 8 חודשים
- 17 ממועד התשלום הראשון.
- 18
- 19 84. תשלום שלישי בשיעור 25% מסך הגמול ושכר הטרחה, ישולם לבאי כוח המבקש, תוך 8 חודשים
- 20 ממועד התשלום השני.
- 21
- 22 85. יתרת התשלום (25% הנותרים) תשלם לבאי כוח המבקש לאחר שהמשיבה תמסור הודעה לבית
- 23 המשפט מלווה בתצהיר בדבר סיום התחייבויותיה בהתאם להסכם הפשרה.
- 24
- 25 86. אני מורה למשיבה על פרסום הודעה לציבור בהתאם להוראות [סעיף 25\(א\)\(4\) לחוק תובענות](#)
- 26 [ייצוגיות](#), בשני עיתונים יומיים בשפה העברית בעלי תפוצה רחבה.
- 27
- 28 87. ההודעה תובא לאישור בית המשפט לפני פרסומה וזאת עד 12.6.2023.
- 29
- 30 88. הצדדים יעדכנו את בית המשפט על שלבי ביצוע הפשרה כפי שהם פורטו בהסדר הפשרה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 26221-11-17 רוקח נ' גולן טלקום בע"מ

תיק חיצוני:

1

2

89. משימה למתן החלטה ליום 14.6.2023.

3

4

5

ניתן היום, י' סיוון תשפ"ג, 30 מאי 2023, בהעדר הצדדים.

6

יעל מושקוביץ, שופטת

7

8

