



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

מספר בקשה: 43

לפני כב' השופטת צילה צפת, סגנית הנשיא

פלאפון תקשורת בע"מ

מבקשים

ע"י ב"כ עו"ד אוהד רוזן ו/או חגי קלעי

נגד

שמרית הס

משיבים

ע"י ב"כ עו"ד בקרמן ושות'

### פסק דין

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16

בקשה לאישור הסדר פשרה לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006.

#### רקע

1. הבקשה דנא לאישור תובענה ייצוגית על פי חוק תובענות ייצוגיות (להלן: "בקשת האישור"), הוגשה בטענה כי המשיבה שולחת למנוייה דברי פרסומת אסורים במסרונים (הודעות SMS), ומבלי שהנמענים הסכימו לכך מראש, והיא ממשיכה לעשות כן גם לאחר שהנמענים שלחו אליה הודעת סירוב וביקשו כי תחדל מכך.

2. עילות התביעה הנטענות בבקשת האישור: הפרת סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (להלן: "חוק התקשורת"); הפרת הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981; הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "פקודת הנזיקין") הן ביחס להוראות חוק התקשורת והן ביחס להוראות חוק הגנת הפרטיות; רשלנות לפי סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

הקבוצה הוגדרה:

**"כל אדם אשר קיבל דבר פרסומת מהמשיבה באמצעות הודעת טקסט (SMS) מבלי שהסכים לכך מראש ו/או לאחר שמסר לה הודעת סירוב וביקש שתחדל מכך".**

3. בתגובתה לבקשת האישור דחתה המשיבה את טענות המבקשת, הן במישור העובדתי והן במישור המשפטי. לטענתה, הודעות שיווקיות משוגרות על ידיה אך ורק למנויים אשר נתנו את הסכמתם לקבלת מידע שיווקי, וזאת בהתאם לדין ובהתאם לנוהל עבודה מסודר. נטען כי המבקשת הסכימה לקבל מידע שיווקי במספר הזדמנויות שונות: בעת רכישת חבילת חו"ל באתר המרשתת של המשיבה ובתמורה לקבלת הטבת גלישה של GB 0.5; בעת שהמבקשת השתמשה באפליקציית "פלאפון שלי" של המשיבה; בעת הצטרפות המבקשת לתכנית אשר כוללת הסכמה מובנית לקבל מידע שיווקי מהמשיבה, תמורת מתן הטבה כספית שמשמעותה הוזלה של החבילה החודשית.

4. המשיבה הוסיפה וטענה כי כל מנוי אשר מקבל הודעה ואינו מעוניין בכך, יכול בדרך פשוטה לשלוח הודעה חוזרת ובכך להסיר עצמו מרשימת התפוצה.

5. בתגובתה לתשובת המשיבה, טענה המבקשת, כי על פי הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת נדרשת הסכמה מפורשת ומראש לקבל דבר פרסומת, וכי ההסכמות שניתנו, לפי טענת המשיבה, בדרך של "הסכמה מובנית", הינה מאולצת ומהווה התניית שירות בשירות ועל כן אינן עומדות בהוראות הדין.

### הסדר הפשרה

6. בסיומו של הליך הגישור, בפני המגשר, עורך הדין אופיר צברי (להלן: "המגשר"), גיבשו הצדדים הסדר פשרה, ואלו עיקריו:

7. "קבוצת התובעים" הוגדרה בהסכם הפשרה:

**"מנויי פלאפון אשר קיבלו מידע שיווקי לאחר שהצטרפו לשירות של פלאפון באתר האינטרנט שלה, לרבות בעת רכישת חבילת חו"ל; מנויי פלאפון אשר קיבלו מידע שיווקי לאחר שעשו שימוש באפליקציית "פלאפון שלי"; וכן מנויים אשר קיבלו**



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 מידע שיווקי לאחר שהצטרפו לתוכנית הכוללת קבלת מידע שיווקי מפלאפון; למעט  
2 מנויים שהגישו תביעות אישיות נגד פלאפון עובר למועד הקובע".
- 3  
4 "מידע שיווקי": הוגדר כ"מידע הכולל, בין היתר, עדכונים בדבר הטבות ומבצעים,  
5 אשר נשלח באמצעות מסרון (הודעת מסר קצר)/בהודעה אלקטרונית, לרבות "דבר  
6 פרסומת" כהגדרתו בסעיף 30א לחוק התקשורת".
- 7  
8 "ויתור וסילוק" הוגדר: "ויתור סופי, מלא, מוחלט ובלתי חוזר של כל אחד מחברי הקבוצה  
9 הרלוונטית (לרבות המבקשת עצמה) כלפי פלאפון וכל מי מטעמה על כל תביעה ו/או טענה  
10 ו/או דרישה ו/או זכות מכל מין ו/או סוג שהוא, הנוגעים ו/או הקשורים במישרין לענייני  
11 ולעילות התביעה ובקשת האישור, או העולים מהן, בין אם מותלים ובין אם לאו, בין שידועים  
12 כיום ובין שיוודעו בעתיד, ובכלל זאת ביחס לכל הליך משפטי ו/או מעין משפטי (ובכלל זה  
13 הליך בוררות) ו/או תביעה הנובעת מן המעשים ו/או המחדלים הנטענים בתביעה ו/או בבקשת  
14 האישור, ולמעט ביחס להליכים משפטיים אישיים שהוגשו כבר נגד פלאפון עובר למועד  
15 הקבוע, שיימשכו כסדרם, אלא אם התובעים בהם יודיעו אחרת".
- 16  
17 8. אשר להסדרה עתידית של אופן העברת המידע השיווקי מהמשיבה ללקוחותיה: הוסכם כי המשיבה  
18 תחדד ותבהיר את מתן הסכמת הלקוח לקבלת מידע שיווקי ממנה בכל אחד משלושת המקרים:  
19 רכישת חבילת חו"ל באתר המרשתת; בשימוש באפליקציית פלאפון שלי ובעת ההצטרפות לתוכנית,  
20 שירות או חבילה הכוללת הסכמה מובנית לקבל מידע שיווקי מהמשיבה תמורת הטבה כספית. בנוסף,  
21 קודם להגשת הסדר הפשרה, המשיבה הטמיעה במערכתיה את השינויים אשר יפורטו להלן:  
22
- 23 8.1. נוסח האישור בעת רכישת כלל השירותים באתר האינטרנט של המשיבה (לרבות חבילות חו"ל)  
24 יתוקן ויהיה כדלקמן (ההדגשות במקור):  
25
- 26 "הנני מאשר קריאת תנאי השירות ומדיניות פרטיות ותנאי שימוש.  
27 ההצטרפות לשירות באופן זה כוללת הסכמה לקבלת מידע שיווקי הכולל עדכונים על  
28 מבצעים והטבות עם הטבת \_\_\_\_ במתנה.  
29 באפשרותך להצטרף לשירות ללא קבלת מידע שיווקי וזאת ללא המתנה באמצעות נציג  
30 בשירות צ'אט 24/7 (לינק), או באמצעות המוקד הטלפוני של פלאפון (\*166)".



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 בנוסף, במסך אימות ההצטרפות ייכתב, כי מדובר ב"הצטרפות לשירות \_\_\_ וקבלת מידע  
2 שיווקי". אף במסרון הנוסף אשר יישלח למנוי במהלך הליך הרישום ייכתב, כי מדובר  
3 ב"הצטרפות לשירות \_\_\_ וקבלת מידע שיווקי".  
4
- 5 8.2. יבוצע שינוי באפליקציית "פלאפון שלי" כמפורט להלן:  
6
- 7 טרם השינוי – עם הכניסה לאפליקציה נפתח חלון "רוצה לקבל עדכונים על הטבות  
8 אישיות, מבצעים ושירותים חדשים" ובתחתיתו מופיע קישור ל"מידע נוסף", שרק מי  
9 שפותח אותו, נחשף לנוסח מפורט של ההסכמה על קבלת מידע שיווקי. לא הוצגה  
10 אפשרות נפרדת למתן תשובה שלילית לשאלה ולסגירת החלון למעט לחיצה על כפתור  
11 האי-קס.  
12
- 13 במסגרת התיקון הוסכם כי המשפט המופיע בחלון יתוקן באופן שיתווספו בו המילים  
14 "מידע שיווקי" וייכתב: "רוצה לקבל מידע שיווקי הכולל עדכונים על הטבות, מבצעים  
15 ועוד?". עוד הוסכם, כי לצד הקישור "לצפייה בתנאים" (המחליף את המילים "למידע  
16 נוסף") יתווסף קישור "לסגירת החלון", אשר יהווה אפשרות נוספת לסגירת החלון (נוסף  
17 על כפתור האי-קס המופיע בפינה הימנית העליונה).  
18
- 19 בתוך התנאים, במקום המשפט "במידה ואינך מעוניין חייג 166\*" ייכתב: "במידה ולאחר  
20 שהצטרפת הנך מעוניין להסיר את עצמך מקבלת מידע שיווקי, באפשרותך לפנות  
21 באמצעות שירות SMS עם נציג שמספרו 050-8306000".  
22
- 23 8.3. הוסכם על תדרוך נציגי המשיבה בהתייחס לתכניות או חבילות אשר כוללות **הסכמה לקבל**  
24 **מידע שיווקי** שעודכן באופן הבא (הדוגמא שהובאה מתייחסת לחבילת Pelephone Cloud):  
25
- 26 "באפשרותך ליהנות מהטבה של 1 GB למשך 3 חודשים ללא תשלום בתמורה  
27 להסכמתך לקבלת מידע שיווקי מפלאפון ו/או מגופים הקשורים עמה עסקית כמו  
28 בזק, בזק בינלאומי ויס, הכולל קבלת עדכונים על מבצעים והטבות למכשיר,  
29 לדוא"ל וכו' וכולל את הסכמתך להעברת פרטי הקשר שלך לאותם גופים לצורך





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 משלוח הודעות על ידם אליך. בסיום תקופת ההטבה תמשיך ליהנות ממידע שיווקי  
2 אלא אם תבקש להסירו.  
3 אם לאחר ההצטרפות אינך מעוניין לקבל מידע שיווקי באפשרותך לבקש הסרה בכל  
4 עת בפניה למוקד. באפשרותך להצטרך לנפח גלישה נוסף במחיר רגיל ללא קבלת  
5 מידע שיווקי".  
6  
7 הוסכם כי דבר השינוי והחשיבות שבהקפדה עליו יחודד אצל נציגי שירות הלקוחות של  
8 המשיבה, לרבות ומבלי למצות, בדרך של הכללתו בקורס ההדרכה הראשוני וכן מעת לעת  
9 בהדרכות שנעשות אצל המשיבה.  
10  
11 9. הפיצוי בגין תקופת העבר :  
12  
13 9.1 המשיבה תפצה את הזכאים לפיצוי בשווי כולל של 2,700,000 ₪ בדרך של מתן 90,000 הטבות  
14 בשווי 30 ₪, על פי בחירת הלקוח, באופן שיפורט להלן (להלן: "סכום הפיצוי").  
15  
16 9.2 המנויים אשר זכאים לפיצוי הם מנויים של המשיבה שהצטרפו לשירותיה באמצעות אתר  
17 האינטרנט (לרבות בעת רכישת חבילות חו"ל), ובעת ההצטרפות לא היו מעוניינים לקבל מידע  
18 שיווקי אך קיבלו אותו לאחר שנתנו הסכמתם בהתאם לניסוח שלפי הנטען לא עומד בתנאי  
19 הדין.  
20  
21 9.3 על פי ההסדר מנויים אשר עשו שימוש באפליקציית "פלאפון שלי" וכן מנויים אשר הצטרפו  
22 לתוכנית אשר כוללת קבלת מידע שיווקי מהמשיבה, לא יקבלו פיצוי. לטענת המשיבה נציג היה  
23 אמור ליידע את המצטרף על אודות ההסכמה המובנית ולקבל את הסכמתו ואם זה לא נעשה  
24 אזי מדובר בטעות אנוש ובמקרה אינדיבידואלי, שאינו מעיד על פגם בניסוח ואינו מלמד על  
25 קיומה של קבוצה.  
26  
27 9.4 כמות ההטבות נקבעה לאחר בדיקת "סטטוס מנוי" שבוצעה על ידי המשיבה בהמלצת המגשר.  
28 הוסכם כי חברי קבוצה שיהיו זכאים לפיצוי הם אותם מנויים שמבחינת סטטוס היו "סגורים"  
29 לקבלת מידע שיווקי ביום שלפני ביצוע הפעולה באתר האינטרנט, וסטטוס המנוי נפתח לקבלת



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 מידע שיווקי ביום שלאחר ביצוע הפעולה, ובהמשך ביקשו לחסום את האפשרות לקבל מידע  
2 שיווקי.
- 3  
4 9.5. לטענת המשיבה, ביום 26.9.16 החל שיווק שירותים המזכה בפיצוי, אולם סטטוס מנוי קיים  
5 במערכת רק מיום 1.7.2017 וממועד זה ועד 4.2.2020 אותרו 121,824 מנויים מהם 55,603 נותרו  
6 פתוחים לקבלת מיידע ו 66,221 מנויים שביקשו לחסום את העברת המידע השיווקי. מיום  
7 4.2.2020 ועד 30.11.2020 נמצאו 3169 מנויים נוספים שביקשו לחסום את העברת המידע. בסך  
8 הכל קיימים על פי נתוני המשיבה 69,490 שכונו "מינויים מזוהים" שבקשו לחסום את העברת  
9 המידע והם זכאים לפיצוי.
- 10  
11 9.6. בנוסף נמצאו 218,881 מנויים שהצטרפו לקבלת שירותי המשיבה באתר האינטרנט לפני  
12 1.7.2017. אולם הסטטוס שלהם לא ידוע, והם כונו "מינויים בלתי מזוהים". מתוך אלו הוסכם  
13 כי יבחרו באקראי 20,610 מנויים שיקבלו פיצוי.
- 14  
15 9.7. משיבה תציע ל 69,490 המנויים המזוהים ול 20,610 מנויים מתוך הבלתי מזוהים פיצוי בדמות  
16 בחירת הטבה אחת מתוך הרשימה הבאה, בשווי של 30 ₪: (1) גלובל סים – כרטיס המאפשר  
17 גלישה בחו"ל בנפח של 0.5 גיגה-בייט ואשר תוקפו לשלוש שנים; (2) שובר בסך 30 ₪ לרכישת  
18 אביזרים לטלפון הנייד (לבחירה מכלל מגוון האביזרים הקיים); (3) שירות שיר בהמתנה –  
19 שירות המאפשר למי שמנוי עליו להמיר את צליל החיגוג הרגיל הנשמע באוזני המתקשר אליו  
20 בשיר, בנעימה או במלל, על פי בחירת המנוי, וזאת למשך 6 חודשים ללא תשלום חודשי; (4)  
21 שירות Cloud – גיבוי אנשי הקשר, תמונות, הודעות, בשירות הענן של המשיבה, וזאת למשך  
22 6 חודשים ללא תשלום חודשי.
- 23  
24 9.8. מנויים מזוהים ומנויים לא מזוהים שאינם מינויים של המשיבה יוכלו לבחור גלובל סים או  
25 שובר של 30 ₪ לרכישת אביזרים לטלפון נייד.
- 26  
27 9.9. הודעה על הפיצוי תישלח במסרונים למספרי הטלפון של המנוי.
- 28  
29 9.10. יתרה בלתי מנוצלת של ההטבות - המשיבה תבחן בחלוף שישה חודשים מי מבין המנויים  
30 המזוהים והלא מזוהים שנבחרו באקראי לא ניצל את ההטבה. היתרה שתיוותר לאחר בדיקה  
31 זו תוצע בסבב שני לקבוצה נוספת של מנויים לא מזוהים אשר לא קיבלו הודעה בשלב הקודם,



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

1 לפי המנגנון המתואר לעיל. לאחר כשישה חודשים נוספים, המשיבה תבחן מהו הסכום שלא  
2 נוצל מתוך סכום הפיצוי (להלן: "היתרה הבלתי מנוצלת") וזו תתרום בדמות כרטיסי גלובל  
3 סים ושוברים, למספר עמותות כמפורט בהסכם, בחלקים שווים ביניהן. המשיבה התחייבה  
4 שהיא, או מי מטעמה, לא תציג את מתן ההטבה כתרומה פילנטרופית אלא כפיצוי לטובת  
5 הציבור הניתן במסגרת הסדר פשרה בתובענה ייצוגית.  
6  
7 10. **אשר לגמול ושכר הטרחה**: הומלץ על תשלום הגמול שיעור של 3.5% בצירוף מע"מ ושכר הטרחה  
8 בשיעור של 15.5% בצירוף מע"מ מ"סכום התועלת לקבוצה", המוגדר בהסכם אשר מורכב מסך כל  
9 הפיצוי שיינתן לקבוצה בגין העבר (סך של 2,700,000 ₪), בתוספת 25% בגין התיקונים המשמעותיים  
10 ביידוע לעתיד ובסך הכל מסכום של 3,375,000 ₪.

### התנגדות מר אלי גרביץ להסדר הפשרה

11  
12  
13  
14 11. כרקע לדברים יצויין, כי כשנתיים לאחר הגשת בקשת האישור דנא, הגיש מר גרביץ בקשה לאישור  
15 תובענה ייצוגית כנגד המשיבה (ת"צ 20-01-30636) בטענה כי המשיבה כופה על כל לקוח, הרוכש ממנה  
16 באמצעות מחשב או אפליקציה בטלפון הסלולרי חבילת תקשורת בחו"ל לתת את הסכמתו לקבלת  
17 הודעות פרסומת ואינה מאפשרת לרכוש את החבילה ללא הסכמה כזו. בקשת גרביץ הגדירה שתי  
18 קבוצות:  
19 קבוצה א': "כל מי שהזמין מהמשיבה חבילת תקשורת לשימוש בחו"ל, ולשם כך נאלץ להסכים  
20 לקבלת הודעות (לרבות פרסומות) מהמשיבה."

21 קבוצה ב': "כל מי שקיבל מהמשיבה הודעות פרסומת מבלי שהמילה "פרסומת" נזכרה בתחילת  
22 ההודעה".

23  
24 בהחלטתי מהיום, בבקשת המשיבה על פי סעיף 7(ב) בת"צ 20-01-30636 (בקשות 6 ו 8) הורתי על  
25 מחיקת בקשת האישור שהוגשה על גרביץ מהטעם כי היא נבלעת בבקשת הס.

26  
27 12. מר גרביץ הגיש התנגדות להסדר הפשרה מהטעמים הבאים:  
28



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 12.1. הגדרת הקבוצה אותה מבקשת המבקשת לייצג בהסדר הפשרה הורחבה באופן קיצוני,  
2 ההרחבה אינה מרבה פיצוי אלא נועדה לחסום את תביעתו.  
3
- 4 12.2. תנאי הסדר הפשרה גרועים במידה קיצונית, באשר שני שלישים מהקבוצה המוגדרת אינם  
5 זוכים לפיצוי; ההסדר העתידי אינו עומד בדרישות הדין ואינו פותר את הבעיה של העדר  
6 הסכמה חופשית לקבלת מסרונים השיווק מהמשיבה; הפיצוי צריך להיקבע כנגזרת של מספר  
7 ההפרות ולא לפי מספר המנויים; הפיצוי לקבוצה הוצג כהטבה לפי שווי (עלות) לכאורי של 30  
8 ש"ח ללקוח, ולא לפי שווי (עלות) למשיבה; לא הוצגו אסמכתאות כי שווי ההטבה ללקוח הוא 30  
9 ש"ח; מחצית מההטבות נועדו לאפשר למשיבה לפנות ללקוחות שהתנתקו ממנה, כדי שתוכל  
10 לנסות להחזירם אליה – מדובר בקמפיין שיווקי בחסות התביעה הייצוגית; יש להפסיק את  
11 הטבות שיר בהמתנה והגיבוי בענן באופן אוטומטי עם סיומה; מנגנון "כל הקודם זוכה" עשוי  
12 להעניק הטבה למי שאינו זכאי לה כלל, והוא גם מנוגד לתכלית הקמתה של הקרן שהוקמה לפי  
13 סעיף 27(א) לחוק תובענות ייצוגיות.  
14
- 15 12.3. ההסדר מקבע את הפרקטיקה שייסדה המשיבה, לפיה ניתן לכרוך דרישה להסכמת הלקוח  
16 לקבלת פרסומות כתנאי לרכישת השירות, לרבות דברי פרסומת מצדדים שלישיים.  
17
- 18 12.4. יש מקום למנות בודק, הן לצורך אימות מספר המנויים הזכאים להטבה, והן לאימות מספר  
19 המנויים שישתתפו ב"מרוץ" לקבלת ההטבה.  
20
- 21 12.5. יהיה זה נכון להצמיד את הגמול ושכר הטרחה לערך האמתי של ההטבה ויותר מכך – לשיעור  
22 מממשי ההטבה מבין חברי הקבוצה.  
23
- 24 12.6. במסגרת הבקשה להסדר פשרה, לא הסתפקה המשיבה בקיומו של מעשה בית דין, והוסיפה על  
25 כך דרישה לקבלת כתב "ויתור וסילוק" גורף מכל לקוחותיה שלפי הגדרתה – הצטרפו לשירות  
26 כלשהו באינטרנט, עשו שימוש באפליקציה או הסכימו בלא ידיעתם לקבל מידע שיווקי לפי  
27 תניה מקפחת שהיא ניסחה בהסכמיה. בכל מקרה, אין להחיל מעשה בית דין על לקוחות שלא  
28 יקבלו פיצוי.  
29  
30







## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

### 13. התנגדות היועץ המשפטי לממשלה להסדר הפשרה:

היועץ המשפטי לממשלה נימק התנגדותו בטעמים הבאים:

13.1. ההסדר נוגד את תכלית הוראת סעיף 30(א)(ג)(2) לחוק התקשורת לפיה על המפרסם לתת למנוי הזדמנות להודיע לו כי הוא מסרב לקבל דברי פרסומת. לפי ההסדר המשיבה הטמיעה במערכותיה שינויים שלפיהם היא מתנה רכישת שירותים מסוימים דרך המרשתת, בכך שהמנוי מסכים לקבל הודעות דבר פרסומת. אם המנוי אינו מעוניין להסכים לכך, הוא יכול לרכוש שירותים אלה באמצעות הצ'אט או המוקד הטלפוני. ב"כ היועץ המשפטי לממשלה סבור כי יש לתת למנוי הזדמנות לסרב לקבל דברי פרסומת בעת מעמד ההתקשרות בכל פלטפורמה בה בחר להתקשר עם המפרסם, ללא אפשרות להחריג פלטפורמה מסוימת.

המנגנון לחלוקת הפיצוי הקבוע ביחס לחלק מחברי הקבוצה הבלתי מזוהים הינו בעייתי – עת רק 10% מהם מקבלים פיצוי (20 אלף מתוך 200 אלף), ואולי עוד חלק קטן מהם אם ייערך סבב הטבות נוסף. למעשה מדובר בפיצוי בדרך של הגרלה שאין לה מקום במסגרת תובענה ייצוגית. על כן ראוי לשיטתו שבמצב שכזה הפיצוי יועבר לקרן, בהתאם לסעיף 20(ג)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, או לפחות היתרה הבלתי מנוצלת של ההטבות תועבר לקרן חלף תרומה של יתרת ההטבות לעמותות המפורטות בהסדר.

13.2. לא ניתן ליצור מעשה בית דין ביחס ללקוחות אשר כלל אינם זכאים לפיצוי לפי ההסדר, למשל אלו שעשו שימוש באפליקציית "פלאפון שלי" וכן מנויים אשר הצטרפו לתוכנית הכוללת קבלת מידע שיווקי מפלאפון". כן לא ניתן להחיל מעשה בית דין על עניינים שייודעו בעתיד (סעיף 30 לבקשה לאישור הסדר הפשרה).

13.3. אשר לחלופות הפיצוי המוצעות:

13.3.1. הטבת גלובל סים של 0.5 ג'יגה בייט הוא למשך שלוש שנים ממועד הרכישה.

13.3.2. יש להפסיק אוטומטית את הטבת שיר בהמתנה ושירותי Cloud שניתנו למשך שישה חודשים עם תומם, כך שהמנויים לא יחויבו בגין שירות זה לאחר סיום תקופת ההטבה.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

13.4. גמול למבקשת ושכר הטרחה לבאי כוחה – היועמ"ש סבור כי אופן חישוב הגמול ושכר הטרחה מהווה למעשה דרך מלאכותית להגדלת שכר הטרחה על דרך של הכללה בסכום הפיצוי גם כימות של התועלת העתידית מההסדר, בניגוד להלכה הפסוקה בעניין. בנוסף, שיעור שכר הטרחה באחוזים מסכום הפיצוי הכולל, נקבע לפי עמדת היועץ על הצד הגבוה לאור סוג הפיצוי המוצע.

### הסדר פשרה מתוקן:

14. הצדדים הגישו תגובה להתנגדויות ובהמשך התקיים דיון לפני. הצדדים שמעו את הערותיי ולאחר שבאו בדברים הגישו הסדר פשרה מתוקן ואלו עיקרי השינויים:

14.1. בהגדרה של "ויתור וסילוק", נמחק המשפט "בין שידועים כיום ובין שיוודעו בעתיד". בנוסף, נמחקה כליל הגדרה של "סכום התועלת לקבוצה" אשר היה מורכב מסכום הפיצוי בסך 2,700,000 ₪ בתוספת 25% בגין הסדרה עתידית.

14.2. תיקון לעתיד - תבוצע הפרדה בין אישור תנאי השירות, מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש לבין מתן הסכמה לקבל מידע שיווקי, כך שכל אחד יופיע בשורה נפרדת וידרוש סימון נפרד, באופן הבא:

"  אני מאשר כי קראתי את תנאי השירות, מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש למנוי [כאן יופיע מס' הטלפון הנייד של המנוי] \_\_\_\_\_ .

אני מסכים לקבל עדכונים על מבצעים והטבות עם ההטבה של \_\_\_\_\_ .

לתשומת לבך, במקרה בו נתת בעבר הסכמתך לקבל מידע שיווקי, אי סימון כעת לא ישנה את בחירתך הקודמת"

מנוי אשר יסמן "V" בשתי התיבות יצטרף לשירות הרלוונטי ויקבל את ההטבה, גם אם הוא כבר פתוח לקבלת מידע שיווקי וגם אם קיבל את ההטבה הספציפית הזו בעבר; מנוי אשר לא



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

1 יסמן "V" בתיבת ההסכמה לקבלת מידע שיווקי, יוכל להמשיך בתהליך ולהצטרף לשירות  
2 הרלוונטי, גם אם אינו "פתוח" לקבלת מידע שיווקי; ככל שהמנוי לא סימן "V" בתיבת  
3 ההסכמה לקבל מידע שיווקי, אך על פי הרישומים בפלאפון הוא פתוח לקבלת מידע שיווקי,  
4 יקבל המנוי את הודעת הטקסט הבאה: "הנך פתוח לקבלת עדכונים על מבצעים והטבות". עוד  
5 ציון בהסדר כי שינויים אלה יעשו ביחס לרכישת כלל השירותים הרלוונטיים באתר פלאפון,  
6 ולא רק ביחס לרכישת חבילת חו"ל.

7  
8 14.3. באפליקציית "פלאפון שלי", הוסכם על ביצוע השינויים הבאים:

9  
10 14.3.1. נכון למועד הגשת בקשת אישור הסדר הפשרה המתוקן בשנית, עם הכניסה לאפליקציה  
11 נפתח חלון בו נשאל המנוי האם הוא "רוצה לקבל עדכונים על הטבות אישיות, מבצעים  
12 ושירותים חדשים" וככל שהוא מעוניין הוא לוחץ על המקש "עדכנו אותי". בתחתית  
13 אותו חלון מופיע קישור ל"מידע נוסף", אשר מי שלחץ עליו נחשף לנוסח מפורט של  
14 ההסכמה על קבלת מידע שיווקי; מעבר לכך, לא הוצגה אפשרות נפרדת למתן תשובה  
15 שלילית לשאלה ולסגירת החלון אלא ניתן היה לעשות זאת באמצעות לחיצה על כפתור  
16 האיקס אשר הופיע בחלקו הימני העליון של החלון.

17  
18 14.3.2. במסגרת הסדר הפשרה המתוקן הוסכם כי המשפט המופיע בחלון יתוקן באופן שיתווספו  
19 בו המילים "מידע שיווקי" ויכתב: "רוצה לקבל מידע שיווקי הכולל עדכונים על  
20 הטבות, מבצעים ועוד?";

21  
22 עוד הוסכם, כי לצד הקישור "לצפייה בתנאים", המחליף את המילים "למידע נוסף",  
23 יתווסף קישור "אל תעדכנו אותי" אשר יהווה אפשרות נוספת לסגירת החלון, וזאת נוסף  
24 על כפתור האיקס המופיע בפינה הימנית העליונה. בתוך התנאים, המשפט "במידה ואינך  
25 מעוניין חייג 166\*" ימחק;

26  
27 14.3.3. מנוי אשר לא יתן הסכמה לקבל מידע שיווקי, לא יקבל מידע שיווקי ויוכל להמשיך  
28 לעשות שימוש באפליקציה.  
29





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 14.4. הנוסח הנוגע לתוכניות או חבילות אשר כוללות הסכמה לקבלת מידע שיווקי יתוקן באופן בו תבוצע הפרדה בין אישור עיקרי התוכנית, מסמכי ההצטרפות, מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש, לבין מתן הסכמה לקבלת מידע שיווקי שידרוש סימון נפרד – כך שבמסגרת ההצטרפות לתוכנית ובטרם אישור עיקרי התוכנית, מסמכי ההצטרפות, מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש, תופיע למנויים אשר במועד ההצטרפות לתוכנית אינם "פתוחים" לקבל מידע שיווקי, התיבה הבאה: " **אם אני מסכים לקבל עדכונים על מבצעים והטבות עם הטבה של \_\_\_\_\_, למנוי \_\_\_\_\_ [כאן יופיע מס' הטלפון הנייד של המנוי] \_\_\_\_\_**."
- 8
- 9 התיבה  תהא ריקה ותסומן על ידי המנוי, ככל שהוא מאשר את האמור ימשיך בתהליך ההצטרפות לתוכנית ובסיומה יקבל גם את ההטבה האמורה; מנוי אשר לא יסמן "V" בתיבת ההסכמה לקבל מידע שיווקי, יוכל להמשיך בתהליך ולהצטרף לתוכנית, גם אם אינו "פתוח" לקבלת מידע שיווקי.
- 13
- 14.5. אשר למספר מקבלי הפיצוי - בוצעה בדיקה משלימה למועד הסדר הפשרה המתוקן ונמצא כי מיום 30.11.2020 ועד ליום 26.12.2021 התווספו 5,882 מניוים מזוהים הזכאים לפיצוי. כלומר, בסך הכל קיימים 75,272 מנויים לגביהם ניתן היה לבדוק סטטוס מנוי. בנוסף, מבדיקת הנתונים ביום 1.7.2017 עולה כי מתוך 218,881 מנויים בלתי מזוהים, 130,622 היו פתוחים לקבלת מידע שיווקי, 35,995 מנויים היו סגורים לקבלת מידע שיווקי ו 52,264 מנויים לגביהם לא קיים מידע כיוון שלא היו מנויים של פלאפון במועד הבדיקה. לפיכך, לפי הסדר הפשרה המתוקן מדובר ב-75,272 מנויים מזוהים ו-39,995 מנויים לא מזוהים, ובסך הכל ב-111,267 מנויים הזכאים לפיצוי (להלן: "**המנויים הזכאים לפיצוי**") שיקבלו הטבות על פי בחירת המנוי, בשווי של 30 ₪, ובסך הכל שווי של 3,375,000 ₪.
- 23
- 14.6. הצדדים העריכו כי עד מועד אישור הסדר הפשרה יצטרפו 1233 מנויים נוספים הזכאים לפיצוי שיקבלו הטבות הנ"ל. ואולם, אם מספרם יהא גדול יותר, המשיבה תגדיל את מספר ההטבות בהתאם. אולם אם תיוותר יתרה של הטבות, אלו יועברו לתרומה.
- 27
- 14.7. ההטבות לבחירת הזכאים לפיצוי הם אחד מאלו:
- 28
- 29
- 30



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 שובר בסך 30 ₪ לרכישת מכשירים ואביזרים לטלפון הנייד (לבחירה מכלל מגוון האביזרים  
2 הקיים); שירות Cloud – גיבוי אנשי הקשר, תמונות, הודעות, בשירות הענן של פלאפון, וזאת  
3 למשך 6 חודשים; שירות מענה קולי – שירות המאפשר קבלת הודעות בזמן שמכשיר הפלאפון  
4 כבוי, אינו זמין או כשהמנוי אינו יכול לענות לשיחות, וזאת למשך 5 חודשים; תוספת נפח  
5 גלישה של 20 GB לגלישה בארץ במשך חודש וזאת בנוסף לכל נפח גלישה קיים של המנוי.  
6 הטבה מוגבלת בזמן תופסק אוטומטית עם תומה.  
7
- 8 14.8. למנויים הזכאים לפיצוי שאינם מנויים של פלאפון – פלאפון תשלח מסרון שיאפשר להם לקבל  
9 ללא תשלום (כנגד הצגת המסרון על גבי המכשיר) את ההטבה "שובר בסך 30 ₪ לרכישת  
10 מכשירים ואביזרים לטלפון הנייד (לבחירה מכלל מגוון האביזרים הקיים)".  
11
- 12 14.9. הבחירה בהטבות (קרי, ההרשמה אליהן) תתאפשר בתוך תקופה של 6 חודשים ממועד משלוח  
13 ההודעה, באתר האינטרנט של פלאפון או במרכזי השירות והמכירה של פלאפון; קבלת  
14 ההטבות המצוינות לעיל תתאפשר למנויי פלאפון, שאינם מנויים על השירותים האמורים  
15 (לרבות במסגרת חבילות וסלי שירותים). הטבה שקצובה בזמן תסתיים אוטומטית מבלי  
16 שהמנוי ידרש לבצע כל פעולה לסיומה.  
17
- 18 14.10. ההודעות בדבר הזכאות לקבלת ההטבות תשלחנה תוך 45 ימים ממועד אישור ההסדר בנוסח  
19 הבא:  
20
- 21 "פלאפון מאפשרת לך לבחור הטבה אחת מתוך מספר הטבות אפשריות ללא תשלום וללא  
22 התחייבות.  
23 שווי ההטבה – 30 ₪.  
24 ההטבה ניתנה במסגרת הסדר פשרה בת"צ (מחוזי תל אביב) 17-12-37976 הס נ' פלאפון  
25 תקשורת בע"מ, ואשר אושר בפסק דין מיום \_\_\_\_\_. לבחירת הטבה היכנס לקישור  
26 [www.link.....](http://www.link.....) או פנה אלינו בוטסאפ במספר \_\_\_\_\_. ניתן להצטרף להטבות עד ליום \_\_\_\_\_,  
27 בכפוף לתנאי ההטבות המפורטות באתר".  
28
- 29 14.11. בכל הנוגע ליתרה בלתי מנוצלת של ההטבות – הוסכם כי בחלוף שישה חודשים ממועד משלוח  
30 ההודעות, תבחן פלאפון מי מבין המנויים הזכאים לפיצוי לא ניצל את ההטבה – ותשלח להם



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

1 תזכורת. בחלוף שישה חודשים ממועד משלוח הודעת התזכורת, תבצע פלאפון בחינה נוספת  
2 אודות הסכום שלא נוצל (להלן: "היתרה הבלתי מנוצלת"), ותתרום אותו לעמותות הבאות,  
3 בחלקים שווים ביניהן: עמותת וראייטי ישראל; העמותה למאבק במחלת ה-A-T; האגודה  
4 לשמירת זכויות הפרט; וזאת בתנאי שאלה תסכמנה לקבלת התרומה. לאחר ביצוע התרומה  
5 לא ניתן יהיה עוד לממש את ההטבות במסגרת ההודעות שנשלחו.

6 כל שאר העניינים הנוגעים ליתרה הבלתי מנוצלת של ההטבות נותרו ללא שינוי ביחס להסדר  
7 הקודם (ראו לעיל).

8  
9 14.12. בכל הנוגע לווייתור על תביעות, הצדדים הוסיפו כי הסדר הפשרה המתוקן בשנית מהווה מעשה  
10 בית דין כלפי המבקשת וחברי הקבוצה בקשר עם כל עילות התביעה והבקשה למעט חברי  
11 קבוצה שאינם זכאים לפיצוי בדרך של קבלת הטבה בגין התקופה הרלוונטית והם יוכלו להגיש  
12 תביעות פרטניות וכן למעט ביחס למי שנתנו הודעה בדבר יציאה מהקבוצה.

13  
14 14.13. המלצה המוסכמת בדבר תשלום גמול ושכר טרחה, שונתה: ראשית, הומלץ על גמול למבקשת  
15 בשיעור של 3.5% מסכום הפיצוי (ולא מסכום התועלת לקבוצה) בתוספת מע"מ, ושכר הטרחה  
16 המומלץ יעמוד על שיעור של 16.5% (במקום 15%) מסכום הפיצוי (ולא מסכום התועלת  
17 לקבוצה) בתוספת מע"מ; 50% מהסכום ישולם בתוך 30 ימים, והיתרה תשולם לאחר שתוגש  
18 לבית המשפט הודעה בדבר ביצוע הסדר הפשרה על כל חלקיו.

### אישור הסכם הפשרה

19  
20  
21  
22 15. אני סבורה כי הסדר הפשרה המתוקן בכפוף לתיקונים שיפורטו להלן הינו ראוי, הוגן וסביר בהתחשב  
23 בעניינם של חברי הקבוצה, וכי סיום ההליך בפשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.

24  
25 16. אשר להסדרה עתידית, בהסדר המתוקן בוצעה הפרדה בין אישור תנאי השירות או התכנית לבין מתן  
26 הסכמה לקבלת מידע שיווקי. הובהר כי הלקוח יוכל להצטרף לשירות ולסמן כי אינו מעוניין במידע  
27 שיווקי.  
28



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

17. באשר לעבר, סכום הפיצוי בדמות הטבה הוגדל מסך של 2,700,000 ₪ ל-3,375,000 ₪ ועשוי לגדול עוד בהתחשב בחלוף הזמן מאז נעשתה לאחרונה בדיקת הזכאים לפיצוי ועד מועד אישור הסדר הפשרה. בהקשר זה יש להעיר כי מן הראוי היה שהמשיבה תסדיר זה מכבר את ליקויי העבר, תבצע את ההפרדה כאמור ולא תמתין עד לאישור הסדר הפשרה. יש להצטער על כך שלא עשתה כן.
18. אשר ליתרת ההטבות שתיתרם – יש להמציא תצהיר רואה חשבון חיצוני של המשיבה, כי הגופים הנתרמים אינם מאלו שנתרמים על ידי המשיבה בשגרה וכי התרומה ניתנת מעבר לתרומות השנתיות. יש להבהיר כי התרומה ניתנת במסגרת הסדר פשרה בתובענה ייצוגית ולהמציא אישור על כך גם מהגופים הנתרמים.
19. מקובל עלי שלא למנות בודק וזאת בכפוף לבדיקת מספר זכאי הפיצוי על ידי רואה חשבון חיצוני של המשיבה שיגיש דו"ח מאומת בתצהיר בו יאשר את התוצאה אליה הגיעה המשיבה בדבר מספר זכאי ההטבה כאמור בהסדר הפשרה. ככל שנפלה שגגה בבדיקה שבצעה המשיבה היא תתוקן בהתאם לדו"ח רואה המחשבון אך לא תקטן מהמוסכם בהסדר הפשרה.
20. אני מוצאת כי הגדרת "ויתור וסילוק" אינה בהירה, אינה מוסיפה דבר וקיימת בה סתירה פנימית שאינה מתיישבת עם סעיף מעשה בית דין כמפורט בסעיף 14.12 לעיל, ולפיכך אינו מאושר ויש להסירו מנוסח הסדר הפשרה המתוקן.
21. מקובלת עלי המלצת הצדדים באשר לגמול למבקשת ושכר הטרחת באי כוחה. מחצית מסכום הגמול ומחצית משכר טרחת באי כוח המבקשת ישולמו בתוך 30 יום מהיום. מחצית שניה תשולם לאחר הגשת דו"ח רואה חשבון חיצוני של המשיבה שיאומת בתצהיר ויפרט את אופן ביצוע ההסדר ויאשר כי הוא בוצע במלואו. התחשיב יאושר על ידי בית המשפט.
- 22. סוף דבר**
- 22.1. לנוכח האמור לעיל, הריני מאשרת את הסדר הפשרה על תיקוניו, בהתאם למפורט בפסק דין זה.
- 22.2. הצדדים יגישו תוך 14 יום מהיום נוסח מתוקן של הסכם הפשרה בצירוף נוסח לפרסום.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 17-12-37976 הס נ' פלאפון תקשורת בע"מ

27 נובמבר 2022

- 1 22.3 פרסום בהתאם לסעיף 25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות של הנוסח שאושר על ידי בית המשפט  
2 יבוצע על חשבון המשיבה, בשניים מהעיתונים היומיים הנפוצים בישראל, שטח המודעה לא  
3 יפחת משמינית עמוד.  
4  
5 22.4 עם סיום ביצוע הסדר הפשרה יוגש דו"ח רואה חשבון חיצוני של המשיבה שיאומת בתצהיר  
6 ויפרט את אופן ביצוע ההסדר ויאשר כי הוא בוצע במלואו. התחשיב יאושר על ידי בית המשפט.  
7  
8 22.5 פסק הדין מהווה מעשה בית דין כלפי המבקשת וחברי הקבוצה בקשר עם כל עילות התביעה  
9 והבקשה למעט חברי קבוצה שאינם זכאים לפיצוי בדרך של קבלת הטבה בגין התקופה  
10 הרלוונטית והם יוכלו להגיש תביעות פרטניות, וכן למעט ביחס למי שנתנו הודעה בדבר יציאה  
11 מהקבוצה.  
12  
13 22.6 גמול למבקשת ושכר טרחת ב"כ המבקשת ישולם כמפורט בסעיף 21 לעיל.  
14  
15 22.7 בשל תרומת מר אלי גרביץ לתיקון הסדר הפשרה, תשא המשיבה בהוצאות שוכר טרחת ב"כ  
16 בסך כולל של 7500 ₪.  
17  
18  
19 ניתן היום, ג' כסלו תשפ"ג, 27 נובמבר 2022, בהעדר הצדדים.  
20

21 צילה צפת, שופטת, סגנית הנשיא  
22