

מריה לרנר ת.ז. 309050938
מרחוב ביאליק 22/22 אשדוד

ע"י ב"כ עוה"ד אסף כהן
מרחוב ויצמן 72, תל אביב 6230801
טל: 077-3305520, פקס: 03-6206318

וע"י ב"כ משרד עוה"ד פורת שרביט-מינס-עורכי דין
מרחוב הרברט סמואל 44, חדרה
טל: 04-6231723 פקס: 04-6376253

המבקשת
(התובעת)

-נגד-

די בי אס שירותי לווין (1998) בע"מ ח.פ. 512705138
היוזמה 6, אזור התעשייה כפר סבא
המשיבה
(הנתבעת)

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

המבקשת מתכבדת להגיש בקשה לאישור תובענה כייצוגית, לפי סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").

כל הדגשים אינם במקור, אלא אם נאמר אחרת.

ואלה נימוקי הבקשה:

פתח דבר:

עניינה של בקשה זו הינו בהתנהלותה של המשיבה, אשר במקרה בו הלקוח לא משיב למשיבה את ציוד הקליטה אותו נתנה בידיו (כגון: ממיר, שלט רחוק, ספק כוח, "כרטיס חכם" ועוד) מסיבה כלשהי או שנגרם נזק כלשהו לציוד האמור, המשיבה מחייבת את הלקוח בתשלום עבור ציוד הקליטה שאבד, בסכום הזהה למחיר רכישתו של ציוד חדש לגמרי, זאת חרף העובדה כי הציוד שאבד הינו ישן ולפעמים נושן, עד כדי שאבד עליו הקלח.

יתירה מכך. לא זאת בלבד שהתנהלותה של המשיבה, המתמחרת ציוד ישן כאילו הוא חדש, הינה מופרכת על פניה ולפיכך גם חסרת תום לב, אלא שהיא גם צורמת שבעתיים מקום בו על פי הסכם ההתקשרות עם המשיבה, במקרה בו הלקוח מקבל לידינו את ציוד הקצה כנגד הפקדת פיקדון ביד המשיבה, כאשר הלקוח משיב למשיבה את הציוד ועליה להשיב לו את הפיקדון, המשיבה מפחיתה מסכום הפיקדון שניתן בידה 10% בגין כל שנה שחלפה מאז מסירת הפיקדון לידיה בגין "פחת", באופן המביא לכלל מסקנה כי המשיבה יודעת ומבינה היטב כי ציוד ישן שווה פחות מציוד חדש, אלא שידעיה זו יפה לה רק כאשר הדבר משרת את צרכיה ולצורך התעשרותה על חשבון לקוחותיה.

זו אף זו. כפי שעוד יפורט להלן, לא זאת בלבד שהתנהלותה של המשיבה הינה חסרת תום לב ממדרגה ראשונה ומביאה להתעשרותה הבלתי מוצדקת בעליל באופן המצדיק, לכשעצמו, את קבלת הבקשה דנן, אלא שהתנהלות המשיבה אף אינה עולה בקנה אחד עם הסכם ההתקשרות של המשיבה עם לקוחותיה ועם הרישיון שהונפק למשיבה, באופן המצדיק את קבלת הבקשה על אחת כמה וכמה.

העובדות:

1. המשיבה הינה חברה פרטית, מוגבלת במניות העוסקת באספקת שירותי טלוויזיה לקהל לקוחותיה על פי רישיון שקיבלה ממשרד התקשורת. המשיבה הינה בבעלותה, בין היתר, של חברת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ובבעלותה מאות אלפי מנויים.

2. במסגרת עסקיה והתקשרויותיה עם מנוייה, נוהגת המשיבה לספק ללקוחותיה ציוד חשמלי ואלקטרוני שונה ובכלל זה ממירים לקליטת השידורים, "כרטיסים חכמים", ספקי כוח, שלטים רחוקים ועוד (להלן: "ציוד הקליטה"). על פי הרישיון שניתן למשיבה והסכם ההתקשרות בינה לבין לקוחותיה, ציוד הקליטה מסופק ללקוחות במספר אופנים ובכלל זה על דרך של מכירה, השכרה ושאלה.

3. המבקשת הינה אזרחית ותושבת ישראל ומתגוררת בכתובת אשר בכותרת.

4. בשנת **2004** התקשרה המבקשת עם המשיבה בהסכם, במסגרתו סיפקה המשיבה למבקשת את שירותיה ובכלל זה נתנה בידה ציוד קליטה הכולל מספר ממירים (מפענחים), שלטים, ספקי כוח וכרטיסים חכמים (על דרך של השכרה ללא מתן פיקדון). הסכם ההתקשרות עם המשיבה אינו מצוי בידה של המבקשת, ולבקשתה מיום 20.7.16 שלחה לה המשיבה 2 מסמכים בעניין (טפסי הצטרפות).

ברם, באתר האינטרנט של המשיבה קיים נוסח סטנדרטי של הסכם באמצעותו מתקשרת המשיבה עם כלל לקוחותיה וקרוב לוודאי שהמשיבה החתימה את המבקשת על הסכם בנוסח אחיד זה (להלן: "הסכם ההתקשרות").

א' טפסי ההצטרפות אותם שלחה המשיבה למבקשת מצורפים כנספח א'.

ב' הסכם ההתקשרות מצורף כנספח ב'.

5. במהלך שנת 2016, כלומר כ – **12 שנה** לאחר קבלת ציוד הקליטה לידיה, החליטה המבקשת להפסיק את ההתקשרות עם המשיבה. דא עקא, שבמסגרת זו, הסתבר כי חלק מציוד הקליטה שניתן בידיה של המבקשת אבד וכתוצאה מכך לא היה באפשרותה להשיב למשיבה: ממיר, ספק כוח, כרטיס חכם ושלט רחוק.

6. למרבה הפתעתה של המבקשת, הודיעה לה המשיבה כי בשל אבדן הציוד האמור, עליה לשלם למשיבה את סכומי הכסף הנקובים במחירון המופיע באתר האינטרנט של המשיבה (להלן: "המחירון") אשר בו נרשם תחת הכותרת: "אבדן/גניבה של הציוד/אי יכולת שיקום של ציוד (total loss)" כי עלותו של ממיר רגיל הינה 600 ₪, של כרטיס חכם הינה 201.8 ₪, של ספק כוח הינה 62.6 ₪ ושל שלט הינה 48.5 ₪.

החשוב לעניינו הוא, כי מעיון במחירון נלמד, כי בכל הקשור לממיר ולשלט, המחירים הנקובים במחירון בגין אובדנם זהים לגמרי למחירים הנקובים במחירון במקרה של רכישתם מהמשיבה, כחדשים לגמרי.

ג' המחירון מצורף כנספח ג'.

7. בשל העובדה כי דרישתה של המשיבה מהמבקשת לשלם בגין אבדנו של ציוד ישן את מחירו של ציוד חדש לגמרי נראתה למבקשת בלתי מוצדקת בעליל, המבקשת פנתה במספר שיחות טלפוניות ובהודעות דואר אלקטרוני אל המשיבה וביקשה להבין מדוע ועל מה מבוססת דרישה זו.

8. במענה לפניוניה של המבקשת, הבהירו לה נציגי השירות השונים ובכלל זה במכתבה של המשיבה מיום 21.7.16, כי עליה לשלם בעבור הציוד שאבד את המחיר הנקוב במחירון, הוזהה כאמור למחיר רכישתו כחדש, וזאת בשל העובדה כי: **"כמו כן הממירים הוא רכוש יקר ערך עבור yes והם עוברים חידוש והודדת גרסאות ומשמשים ללקוחות הבאים ולכן הערך שלהם נשמר"**.

המבקשת תקדים ותטען, כי מתשובתה זו של המשיבה, כבר בשלב זה נלמד כי דרישת התשלום של המשיבה מהמבקשת מגלמת התעשרות בלתי מוצדקת של המשיבה, שכן גם לשיטתה של המשיבה, אילו המבקשת הייתה משיבה לה את הציוד שאבד, על **המשיבה היה להשקיע בו משאבים שונים** על מנת לעשות בו שימוש נוסף ולמכרו, **לכל היותר**, כחדש ובמחיר מלא.

ואולם, מקום בו הציוד אבד ובתוך כך השקעת המשאבים האמורים **התייתרה**, ממילא גבייתה של המשיבה מהמבקשת את מלוא המחיר בגינו, **מגלמת בעבורה חסכון ולפיכך מייצרת למשיבה רווח בלתי מוצדק על חשבונה של המבקשת**.

ודק, ברור כי אין שום הצדקה כי המשיבה תפיק תועלת ורווח מהעובדה כי הציוד אבד ובוודאי שאין שום הצדקה כי הלקוח יממן מכיסו תועלת נוספת זו.

ד' תכתובת הדואר האלקטרוני בין המבקשת למשיבה מצורפת כנספח ד'.

9. בין לבין, המבקשת אף פנתה למשרד התקשורת באמצעות אתר האינטרנט אותו הוא מפעיל בתלונה כנגד המשיבה בעניין (יאמר, כי המבקשת רשמה בטעות כי הציוד התקבל אצלה לפני כ- 5 שנים ולא לפני כ- 12 שנה אלא שלטעות זו כמובן שאין כל משמעות).

ה' נוסח התלונה אותו הגישה המבקשת למשרד התקשורת מצורף כנספח ה'.

10. ביום 14.8.16 השיב משרד התקשורת לפניית המבקשת במסגרתה הבהיר, תוך שהוא מצטט סעיפים שונים מהסכם ההתקשרות ומרישיון המשיבה, כי המשיבה רשאית לחייב את המבקשת בגין אבדן הציוד.

החשוב הוא, כי לעניין סכום החיוב – **להבדיל מהזכות העקרונית לעצם החיוב** – הבהיר משרד התקשורת כי: **"נושא עלות ציוד ממירים ישנים ייבדק על ידנו בהמשך"** – **ללמדנו, כבר כעת, כי גם לשיטתו של משרד התקשורת, אין ברישיון ו/או בהסכם ההתקשרות הוראה המאפשרת למשיבה לגבות בעבור ציוד ישן את מחירו של ציוד חדש.**

ו' מכתבו של משרד התקשורת מיום 14.8.16 מצורף כנספח ו'.

11. בנסיבות אלה ובליט ברירה, בין היתר, על מנת למנוע מצב בו המשיבה תנקוט כנגד המבקשת הליכים משפטיים, ביום 17.8.16 שילמה המבקשת למשיבה את הסך של 912.90 ₪ לפי הפירוט שלהלן: סך של 600 ₪ בגין ממיר, סך של 201.8 ₪ בגין כרטיס חכם, סך של 62.6 ₪ בגין ספק כוח, וסך של 48.5 ₪ בגין שלט.

ז' הקבלה מצורפת כנספח ז'.

התובענה ראויה להידון כתובענה ייצוגית:

התובענה נסמכת על פרט 1 שבתוספת:

12. סעיף 3 (א) לחוק תובענות ייצוגיות, קובע כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית לפי פרט המופיע בתוספת השנייה לחוק. היות ואין מחלוקת כי המבקשת הינה "לקוח" והמשיבה הינה "עוסק" כאמור בפרט 1 לתוספת השנייה, ממילא ברור כי תנאי זה התקיים.

עילת תביעה אישית:

13. סעיף 4 (א) לחוק תובענות ייצוגיות, קובע כי מי שיש לו עילת תביעה אישית רשאי להגיש תובענה ייצוגית. המבקשת תטען, כי יש בידיה עילת תביעה אישית כמפורט להלן.

הפרת הסכם:

14. סעיף 1 להסכם ההתקשרות מגדיר את המונח "ציוד הקליטה" באופן הבא:

"ציוד הקליטה – ציוד הקליטה כולל כל פריט ציוד שלנו הנוגע לקליטת שירותי הלווין והמותקן בביתך. כל מקום בו נתייחס בהסכם לציוד קליטה, הכוונה גם למפענח ולכרטיס החכם, אלא אם נאמר מפורשות אחרת".

15. סעיף 7 ג' להסכם (שעליו נסמך משרד התקשורת במכתבו מיום 14.8.16 הגם שנוסחו מעט שונה), עוסק באחריות הלקוח לציוד הקליטה וקובע כי:

"אתה אחראי לכל נזק שייגרם לציוד הקליטה המותקן בביתך עקב שימוש בו בניגוד להוראות ההפעלה, בשל כוח עליון או בשל מעשה או מחל שלך או של אדם מטעמך בנסיבות של רשלנות חמורה או זדון".

16. המבקשת תטען, כי יש לפרש את הוראות הסעיף באופן הבא: במקרה בו אבד הציוד ו/או נגרם נזק לציוד, על הלקוח לשפות את המשיבה בשוויו הראלי והאמיתי של הציוד שאבד ובתוך כך שלא לחייבו בגין אבדן ציוד ישן במחירו של ציוד חדש, וזאת מהטעמים הבאים:

17. ראשית, פרשנות זו של ההוראה הינה הגיונית וצודקת ועולה בקנה אחד עם אומד דעתם של הצדדים. ברור, כי כוונת הצדדים הייתה והינה כי במקרה שבו הציוד יאבד, הלקוח ישפה את המשיבה בנזקים האמיתיים שנגרמו לה. בוודאי שלא ניתן אפילו לסבור, כי כוונת הצדדים הייתה והינה כי המשיבה תפיק רווח מצרתו של הלקוח.

18. המבקשת תטען, כי פרשנות זו מגשימה את כוונת הצדדים ואת תכליתו הסובייקטיבית של החוזה:

"מבין מגוון המשמעויות הלשוניות שהחוזה יכול לשאת, יש לבחור באותה משמעות לשונית המגשימה את תכלית החוזה (ראו ע"א 832/81 רלפו (ישראל) בע"מ נ' נורוויץ יוניון פייר אנשורנס סוסייטי לימיטד [1]), בעמ' 45; בג"ץ 846/93 ברק נ' בית-הדין הארצי לעבודה, ירושלים ואח' (להלן – עניין ברק [2]), בעמ' 10). תכלית החוזה נקבעת על-פי כוונתם המשותפת של הצדדים. אלה האינטרסים, המטרות והיעדים המשותפים אשר הצדדים ביקשו, מבחינתם שלהם, להגשים באמצעות החוזה. זהו "אומד דעתם" (סעיף 25(א) לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן – חוק החוזים)). זו התכלית הסובייקטיבית של החוזה (ראו ע"א 4869/96 מלילין בע"מ נ' The Harper Group ואח' [3]). עמדתי עליה באחת הפרשות בצייני: "התכלית של החוזה מורכבת, בראש ובראשונה, מהתכלית (הכוונה) הסובייקטיבית המשותפת לשני הצדדים... זוהי אותה 'כוונה אמיתית'... של כל צד לחוזה, הידועה לצד האחר, ואשר על יסודה נכרת החוזה" (עניין ברק בעמ' [2], בעמ' 10).

רע"א 1185/97 יורשי ומנהלי עיזבון המנוחה מילגרומ הינדה ז"ל נ' מרכז משען [25 עמ'], נב (4) 145 (פורסם בנבו, 06.09.1998)

19. המבקשת תוסיף ותטען, כי פרשנות זו אף עולה בקנה אחד עם תכליתו האובייקטיבית של החוזה:

"והכלכלית המונחת ביסודה. היא משקפת עקרונות של סבירות והיגיון. היא פרי ההיגיון הכלכלי, העסקי והמסחרי. עמדתי עליה באחת הפרשות בצייני: "תכלית אובייקטיבית זו עניינה התכלית הטיפוסית המתחשבת באינטרסים המקובלים על צדדים הוגנים ליחס החוזי. היא נלמדת מסוג ההסכם ומהטיפוס שאליו הוא שייך. היא נגזרת מהגיונו" (ע"א 779/89 שלו נ' סלע חברה לביטוח בע"מ (להלן – עניין שלו [5]), בעמ' 228). התכלית הסובייקטיבית היא התכלית הריאלית המשותפת שהייתה בפועל לצדדים לחוזה. לעומתה, התכלית האובייקטיבית הינה התכלית ההיפותטית שהייתה לצדדים, אילו פעלו כאנשים סבירים והוגנים. על-כן יש להתחשב בקביעת התכלית האובייקטיבית בסוג העיסקה נושא החוזה ובמהותה (ראו ע"א 552/85 אגסי נ' ח.ל.ל. חברה ישראלית לעיבוד נתונים בע"מ ואח' (להלן – עניין אגסי [6]), בעמ' 254). כן יש להתחשב במטרות הטיפוסיות של צדדים לחוזה בתחום זה. יש להביא בחשבון אינטרסים המקובלים על צדדים הוגנים ליחס החוזי. בחוזה מסחרי תהא זו אותה תכלית מסחרית המגשימה את ההיגיון הכלכלי-מסחרי המונח ביסוד החוזה, תוך התחשבות במה שאנשי עסקים הוגנים היו עושים בנסיבות העניין (ראו ע"א 492/62 "שחף" חברה לספנות נמלים בע"מ נ' אליאנס חברה לביטוח בע"מ ואח' [7], בעמ' 1901; עניין אגסי [6], בעמ' 245). בקביעתה של תכלית זו משמש "שכל ישר של אנשי עסק סבירים והוגנים" (השופט חשין בע"א 5795/90 סקלי נ' דורען בע"מ ואח' [8], בעמ' 819). התכלית האובייקטיבית מושפעת אף מעקרון תום-הלב. עיקרון זה מעצב את נורמות ההתנהגות של צדדים הוגנים וסבירים (ראו עניין אפרופים [4], בעמ' 313).

רע"א 1185/97 יורשי ומנהלי עיזבון המנוחה מילגרומ הינדה ז"ל נ' מרכז משען [25 עמ'], נב (4) 145 (פורסם בנבו, 06.09.1998)

20. המבקשת תוסיף ותטען, כי בנסיבות המקרה מקום בו מדובר בחוזה אחיד, שאז ישנה עדיפות לתכליתו האובייקטיבית של ההסכם על פני הסובייקטיבית, באופן המצדיק את קבלת פרשנותה, על אחת כמה וכמה:

"ראשית, תכליתו של החוזה האחיד היא בעיקרה תכלית אובייקטיבית. אף שיש לחוזה האחיד גם תכלית סובייקטיבית – "אומד דעתם של הצדדים" (סעיף 25(א) לחוק החוזים) – זו לרוב קשה להוכחה. רק במקרים מועטים ניתן לחשוף את כוונתם המשותפת של שני הצדדים. במרכז תכליתו של החוזה האחיד עומדת התכלית האובייקטיבית"

רע"א 1185/97 יורשי ומנהלי עיזבון המנוחה מילגרומ הינדה ז"ל נ' מרכז משען [25 עמ'], נב (4) 145 (פורסם בנבו, 06.09.1998)

21. שנית, בהקשרו הספציפי של הכרטיס החכם (להבדיל מיתר פרטי הציווד) קובע סעיף 7 ב' להסכם כי:

אם הכרטיס ניזוק בזדון או ברשלנות, או עקב שימוש שלא לפי הוראות ההפעלה שתמסור החברה, או במקרה של אובדנו, תאלץ לשאת בעלויות התיקון שלו או החלפתו, על פי הקבוע במחירון."

22. למען הזהירות והצורך יאמר, כי סעיף 7 ה' להסכם (העוסק רק בממיר ורק במקרה בו הלקוח נתן פיקדון למשיבה ולפיכך אינו רלוונטי), קובע כי:

"אם לא יוחזר המפענח לחברה ולא תאפשר לנו להסירו מביתך, יהיה עלייך לשאת בעלות המפענח בניכוי הפיקדון ששילמת. כמו כן במקרה ונגרם נזק למפענח, נאלץ לקזז את הנזק מהפיקדון, בכל מקרה שאתה הייתה אחראי לאותו נזק."

23. כך או אחרת, מן האמור לעיל עולה כי בעוד שבהקשרו של הכרטיס החכם, ההסכם מתיר למשיבה לגבות במקרה של אובדנו את מחירו "על פי הקבוע במחירון", הרי שבהקשרו של יתר ציוד הקליטה ובכלל זה הממיר, השלט וספק הכוח, אין כל הוראה המתירה למשיבה לעשות כן.

24. המבקשת תטען, כי מכלל ההן נשמע הלא ומקום בו בהקשרו של הכרטיס החכם ההסכם מאפשר במפורש למשיבה לגבות את מחירו הנקוב במחירון בעוד שבהקשרו של יתר ציוד הקליטה אין כל הוראה כאמור, הרי שהמסקנה הינה, כי בכל הקשור לכלל ציוד הקליטה שאינו הכרטיס החכם, ההסכם אוסר על המשיבה גבייה בסכום הנקוב במחירון כאמור.

ודוק, מעצם העובדה שהמשיבה מבחינה בין מקרה בו אבד הכרטיס החכם שאז על הלקוח לשלם את מחירו "על פי הקבוע במחירון" לבין מקרה שבו ציוד אחר אבד שאז על הלקוח לשאת "בעלות" שלו, נלמד כי הגזירה אינה שווה בשני המקרים.

25. שלישית. סעיף 7 ז' להסכם, קובע כי:

"חברת yes תהיה רשאית להציע לך בכל אחת מהדרכים שצויינו לעיל, מפענח חדש או מפענח משומש (שיסומן כזה) במחיר מופחת, וזאת בתנאי תשלום ואחריות שונים מהאמור לעיל כפי שיאשרו על ידי משרד התקשורת."

26. בנוסף, סעיף 7 ד' להסכם, העוסק במקרה בו הלקוח מפקיד פיקדון בידיה של המשיבה, קובע כי:

"במקרה ששאלת מאיתנו את המפענח או נהיה רשאים לנכות מסכום הפיקדון שיושב לך עד 10% (או שיעור אחר עם ייקבע בהוראות הרשיון או הדין) מסכום הפיקדון הנקוב במחירון בעבור פחת של המפענח לפי שנה או חלק ממנה, מיום התקנתו בביתך ועד השבתו לחברה."

27. המבקשת תטען, כי מהוראותיו של הסכם ההתקשרות לעיל נלמד, כי הן מבחינות בין מחירו וערכו של ציוד ישן לבין מחירו וערכו ציוד חדש, ולפיכך הפרשנות הראויה של ההוראה המתירה למשיבה להיפרע מלקוחותיה בגין אבדנו של ציוד ישן, היא פרשנותה של המבקשת היות והיא זו העולה בקנה אחד עם אבחנה זו והרמונית עמה:

"אין צורך להכביר מילים אודות ההלכה, המבקשת ליתן פרשנות הרמונית לסעיפי חוזה, וזאת תוך התבוננות עליו, לשונית ומהותית, כעל מכלול, וניסיון להימנע מפרשנויות אשר יביאו לסתירות פנימיות בין החלקים השונים" [כב' השופט ו' אלשיך בבש"א (ת"א) 2097/07 ס.א.א.ט יישום טכנולוגיה מתקדמת בע"מ נ' מנורה חברה לביטוח בע"מ (פורסם בנבו, 19.5.2009) סעיף 9(א) בפסק הדין; ההדגשה אינה במקור]

28. **רביעית**, למעלה מן הצורך ולמען הזהירות בלבד, הרי שגם אם יאמר כי פרשנותה של המשיבה את ההוראה הינה סבירה ואפשרית (והיא לא) ומקום בו פרשנותה של המבקשת את ההוראה הינה לכל הפחות סבירה ואפשרית גם כן (בלשון המעטה), כי אז יש להפעיל הכלל הפרשני "כנגד המנסח" ובתוך כך להעדיף את פרשנותה של המבקשת.

הלכה פסוקה היא כי חוזה, הניתן לפירושים שונים, יש לפרשו לרעת המנסח כאמור בסעיף סעיף 25 (ב1) לחוק החוזים (חלק כללי) התשל"ג – 1973, הקובע כי: **"חוזה הניתן לפירושים שונים והיתה לאחד הצדדים לחוזה עדיפות בעיצוב תנאיו, פירוש נגדו עדיף על פירוש לטובתו"** (ראה גם רע"א 3577/93 **הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ נ' מוריאנו**, פ"ד מח(4) 70, 6)).

29. **חמישית**: סעיף 4 (4) לחוק החוזים האחדים, תשמ"ג-1982, המחיל חוקות קיפוח על תנאים הסכמיים, קובע כי:

(4) תנאי המקנה לספק זכות לקבוע או לשנות, על דעתו בלבד, ולאחר כריתת החוזה, מחיר או חיובים מהותיים אחרים המוטלים על הלקוח, זולת אם השינוי נובע מגורמים שאינם בשליטת הספק;

30. המבקשת תטען, כי בכל הקשור לציוד הקליטה שאינו הכרטיס החכם, ההוראה במסגרתה הלקוח מתחייב לשלם למשיבה סכומי כסף בגין אבדן הציוד על פי תעריפים שאינם ידועים לו, הינה תנאי מקפח שדינו להתבטל:

"על רקע זה עולה אופיו המקפח של התנאי הקבוע בסעיף 9(ג) לחוזה בית האבות. הדייר מתחייב לשלם על-פי **תעריפים שאינם ידועים לו, ואופן חישובם בעת כריתת החוזה ובעת המעבר לבית האבות הסיעודי אינו בידיעתו**. תנאי מסוג זה נופל במישורין לחזקת הקיפוח הקבועה בסעיף 4(4) לחוק החוזים האחדים. אכן, הוראת סעיף 9(ג) מגנה על האינטרסים של בית האבות מעבר להוגן בסוג זה של התקשרות."

רעא 1185/97 **יורשי ומנהלי עיזבון המנוחה מילגרם הינדה ז"ל נ' מרכז משען** [25 עמ'], נב (4) 145 (פורסם בנבו, 06.09.1998)

31. המבקשת תטען, כי הגם שלא ניתן לדעת מראש מהו המחיר אותו יאלץ הלקוח לשלם בגין ציוד שאבד (שכן לא ניתן לדעת מראש מתי הוא יאבד או מתי ינזק), על המשיבה היה לציין בהסכמיה **נוסחה ו/או מנגנון אובייקטיבי** (על אחת כמה וכמה מקום בו **היא עושה זאת** במקרה ההפוך וכשהדבר משרת את מטרותיה) **לחישוב עלותם** (כגון פחת של בשיעור של 10% בכל שנה) וכי הותרת קביעת המחיר לשיקול דעתה הבלתי מוגבל של המשיבה, אינה יכולה לעמוד:

24. סעיף 9(ג) אינו קובע מחיר נתון בעבור שהות בבית אבות סיעודי. כפי שהוסבר לנו – על רקע התשתית העובדתית שהונחה בבית-משפט השלום – **אין כל אפשרות לחזות מראש, בעת כריתת החוזה, מה יהיו התעריפים בבית אבות סיעודי בעת אשפוזו של הדייר בו**. אכן, נחה דעתנו כי הימנעות מקביעת מחיר ספציפי, אין בה כדי להוות תנאי מקפח. מטבע הדברים הוא בחוזה ארוך טווח המסדיר דיור בבית אבות סיעודי, כי בעת כריתת החוזה נתון זה הוא בחיק העתיד. אין כל אפשרות לצפותו, ואין מקום לדרוש כי משען תנחש מחיר זה. **אך מכאן, ועד**

להענקת שיקול-דעת רחב למשען --- סוף עמוד 165 --- לקבוע את המחיר – כפי שהדבר קבוע בסעיף 9(ג) לחוזה בית האבות – רחוקה הדבר. אחת האפשרויות הסבירות וההגיוניות היא זו: בחוזה בית האבות תיקבע נוסחה לקביעת התעריף בבית האבות הסיעודי. נוסחה זו תתבסס על תעריף נוהג בבית האבות הסיעודי בעת כריתת חוזה בית האבות, ועל מנגנון אובייקטיבי לעדכון תעריף זה. שני הנתונים – התעריף הנוהג ומנגנון העדכון האובייקטיבי, שאין בו שיקול-דעת לבית האבות – יצורפו לחוזה בית האבות.

רעא 1185/97 יורשי ומנהלי עיזבון המנוחה מילגרם הינדה ז"ל נ' מרכז משען [25 עמ'], נב (4) 145 (פורסם בנבו, 06.09.1998)

32. לאור כל האמור, המבקשת תטען, כי מקום בו על פי הוראות ההסכם על לקוחותיה של המשיבה לשפותה בנוזקים האמיתיים והראליים שנגרמו לה ובכלל זה יש לקחת בחשבון את העובדה כי שווי של ציוד ישן נופל משווי של ציוד חדש, מנהגה של המשיבה לחייב את לקוחותיה בגין אבדן ציוד ישן בתשלום הוזה למחירו של ציוד חדש, אינה עולה בקנה אחד עם הוראות ההסכם ולפיכך מפירה אותן.

קיום הסכם בחוסר תום לב:

33. המבקשת תטען, כי התעלמותה של המשיבה משווי האמיתי של הציוד והתעלמותה מהתיישנותו של הציוד באופן המביא להתעשרותה, הינה התנהלות שאינה עולה בקנה אחד עם הוראותיו של סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג – 1973.

34. המבקשת תטען, כי מצופה מהמשיבה, לבטח מקום בו עסקינן "בחוזה יחס" שנמשך לאורך שנים לבטח ואף בשים לב לפערי הכוחות בין הצדדים, להיפרע מלקוחותיה אך בסכום הנזק האמיתי שנגרם לה, ובוודאי שלא להפיק תועלת ורווח מהסיטואציה אליהם נקלעו, שלא בטובתם.

"חובת תום-הלב מטילה על צד לחוזה את החובה להתחשב באינטרס המשותף שיש לו ולצד האחר בחוזה. חובת תום-הלב מחייבת את בעלי החוזה לפעול להגשמתה של כוונתם המשותפת, תוך מסירות למטרה המשותפת שעמדה לנגד עיניהם, ותוך עקביות בהגשמת ציפיותם המשותפת". (בג"ץ 164/97 קונטרס בע"מ נ' משרד האוצר, פ"ד נב(1) 348, 289 (1998)).

תצ (מרכז) 53368-02-11 ניצנים עיצוב גנים בע"מ נ' חברת סנוול ישראל בע"מ (פורסם בנבו, 08.12.2013)

35. המבקשת תטען, כי הדברים מקבלים משנה תוקף לאור העובדה כי כפי שהובהר לעיל, מהוראות ההסכם נלמד כי המשיבה יודעת ומבינה היטב כי ישנו הבדל בין שווי של ציוד ישן לבין שווי של ציוד חדש, אלא שהיא מיישמת עקרון זה רק כאשר הדבר משרת את מטרותיה.

36. המבקשת תטען, כי קיומו של ההסכם בתום לב מחייב לקיחה בחשבון את התיישנותו של הציוד, וכי בנסיבות המקרה יש להחיל (ככל שבכלל המשיבה זכאית לגבות סכום כלשהו בגין אבדן הציוד – על כך בהמשך) את הכלל המתיר למשיבה לנכות מהפיקדון שניתן בידה סך השווה ל – 10% מסכומה בעד כל שנה, גם על מקרה בו אבד הציוד ובתוך כך לקבוע כי הלקוח ישפה את המשיבה בעלות הציוד כפי מחירו כחדש בניכוי סך השווה ל – 10% ממחירו בעד כל שנה שהיה ברשותו.

עשיית עושר ולא במשפט:

37. כזכור, לטענת המשיבה, כאשר היא מקבלת לידה ציוד ישן עליה להשקיע בו משאבים על מנת למכרו ללקוח אחר.

38. המבקשת טוען, כי באם כוונת המשיבה בתשובתה זו הינה כי היא מוכרת את הציוד ללקוח הבא כציוד משומש ובמחיר מופחת (בהתאם להוראות סעיף 7 ז' להסכם), הרי שעל פניו ברור כי חיוב הלקוח שציודו אבד במחירו כחדש, מוביל להתעשרותה של המשיבה.

39. מאידך, באם כוונת המשיבה הינה שלאחר שהיא מקבלת לידה ציוד ישן היא משקיעה משאבים בהשבחתו ומוכרת אותו כחדש ובמחיר מלא (דבר תמוה ופסול לשעצמו), אזי גם במקרה זה, לכל הפחות, מהמשיבה נחסכת אותה השקעת משאבים עליהם הצביעה.

כך או אחרת, בשני המקרים תוצאת הדברים שהמשיבה מתעשרת על חשבון לקוחותיה.

40. המבקשת טוען, כי בדנן ובשל העובדה כי התעשרות זו אינה עולה בקנה אחד עם הוראות ההסכם לעיל ולמצער אינה עולה בקנה אחד עם חובת תום הלב החלה על המשיבה בקיום הסכם, עסקינן בהתעשרות שלא כדין על ידי המשיבה המצדיקה את השבתה ללקוחותיה בהתאם לסעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.

הפרת תנאי הרישיון:

41. סעיף 16 לרישיון המשיבה (להלן: "הרישיון") מונה את סוגי התשלומים אותם רשאית המשיבה לגבות מלקוחותיה בעבור שירותיה. סעיף 16.1.1 העוסק בציוד הקצה מונה 3 אפשרויות בעניין:

א. מכירה – באמצעות תשלום חד פעמי.

ב. השכרה – תשלום חודשי קבוע. במקרה כאמור, רשאית המשיבה לחייב את הלקוח בהפקדת פיקדון להבטחת השבת הציוד.

ג. השאלה – ללא תשלום. גם במקרה זה, רשאית המשיבה לחייב את הלקוח בהפקדת פיקדון להבטחת השבת הציוד.

42. המבקשת טוען, כי מן האמור לעיל עולה כי על פי הרישיון, המשיבה יכולה להיפרע מלקוחותיה בגין נזקים או אבדן של ציוד קליטה רק על דרך של חילוט הפיקדון אותו נתנו בידיה, ובמילים אחרות: אין ברישיון כל הוראה המתירה למשיבה לגבות סכומי כסף מהלקוח בגין ציוד שאבד.

ודוק. סעיף 21.1 לרישיון שכותרתו הינה "הרישיון כמסמך ממצה" קובע כי:

זכויות, חובות, היתרים, איסורים והגבלות המוקנים לבעל הרישיון, או שהם חלים על בעל הרישיון – בכל הנוגע להקמתה ולהפעלתה של מערכת שידורים ושירותים באמצעות לוויין – ניתנים לבעל הרישיון וחלים על בעל הרישיון על פי רשיון זה ולפי הוראותיו בלבד.

ח' העמודים הרלוונטיים מרישיון המשיבה מצורפים כנספח ח'.

43. המבקשת תטען, כי מקום בו הרישיון מסדיר במפורש ובאופן ממצה מהם השירותים בגינם רשאית המשיבה לגבות כספים מלקוחותיה, הרי שבהעדר הוראה מפורשת ברישיון המתירה למשיבה לגבות מהלקוח סכומי כסף בגין ציוד שאבד (למעט על דרך חילוט פיקדון), פי אז מנהגה של המשיבה לעשות כן, אינו עולה בקנה אחד עם הוראות הרישיון ולפיכך הינו אסור ותוצאותו בטלה היא:

"אם נעיין בתוספת הראשונה הדנה בשירותים נלווים, שרק את חלקם ציינתי לעיל, נראה כי ההיקף הוא נרחב; ואם המחוקק טרח ופירט כל שירות ושירות, אזי כדי לתת שירות נוסף, צריך לפנות אליו להרחיב את התוספת, ולא לשיקול שיקולים מסחריים כאלה ואחרים, אפילו הם קשורים לאופי השירות שניתן. ומי יבטיח לאזרח הקטן והגדול, ששיקולים מסחריים אלה, לא "יתרחבו" במהלך הזמן לשדות נוספים "משיקים" הכל לפי שיקול דעתו של נותן השירות? משלא צוין השירות בתוספת הראשונה, אין הוא בגדר שירות שהמשיבה יכולה לספקו."

בשא (ת"א) 15281/09 עדי קסטנבאום נ' פלאפון תקשורת בע"מ (פורסם בנבו, 29.06.2011)

הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש):

44. סעיף 11(א) לחוק הבזק קובע כדלקמן:

"11(א) בעל רישיון יבצע פעולות בזק וייתן שירותי בזק באורח תקין וסדיר על פי הרישיון שהוענק לו ועל פי התקנות והכללים שנקבעו על פי חוק זה".

45. המבקשת תטען, כי בגבייתה של המשיבה מלקוחותיה סכומי כסף בגין ציוד קצה שאבד או ניזוק (להבדיל מזכותה להיפרע מפיקדון שניתן בידה), המשיבה מפירה את הוראותיו של הסעיף דלעיל.

46. יתר על כן. פקודת הפרשנות (נוסח חדש) מגדירה את המונח "חיקוק":

"חיקוק" – כל חוק וכל תקנה בין שניתנו לפני תחילת תקפה של פקודה זו ובין שניתנו לאחריה; אולם מקום שהמלה "חיקוק" באה בפקודה או בתקנה שניתנו לפני תחילת תקפה של פקודה זו, תהא משמעותה כמשמעות שהיתה נודעת לה אלמלא פקודה זו;

47. בהמשך לכך מגדירה הפקודה את המונח "תקנה":

"תקנה" – תקנה, כלל, חוק עזר, מנשר, אכרזה, צו, הוראה, הודעה, מודעה, או מסמך אחר, שניתנו מאת כל רשות בארץ ישראל או בישראל, בין לפני תחילת תקפה של פקודה זו ובין לאחריה, מכוח חוק, או מכוח אקט של הפרלמנט הבריטי או מכוח דבר-המלך-במועצה, לרבות צו, הוראה, הודעה, מודעה או מסמך אחר שניתנו על יסוד תקנה, כלל או חוק עזר כאמור; אולם מקום שהמלה "תקנה" באה בחיקוק שניתן לפני תחילת תקפה של פקודה זו, תהא משמעותה כמשמעות שהיתה נודעת לה אלמלא פקודה זו;

48. המבקשת תטען, כי מן האמור לעיל עולה כי פרט להפרת סעיף 11 (א) לחוק התקשורת, גם הפרתן של הוראות הרישיון, לכשעצמן, מהווה הפרה של חובה חקוקה כי הפרת תנאי הרישיון, שכן אין חולק כי הרישיון הינו בבחינת "הוראה... ו/או מסמך אחר שניתנו מאת כל רשות...", כפי הגדרת הפקודה.

49. ודוק. הלכה היא, כי הפרת הרישיון הינה בבחינת הפרת חובה חקוקה:

"לפיכך, הפרתן לכאורה של הוראות הרישיון מהווה הפרה של סעיפים 2(ב) ו-11(א) לחוק התקשורת. הפרות אלו מהוות בנסיבות העניין עוולה של הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין."

תצ (י-ם) 11630-05-10 סמיון ז'נין נ' פרטנר תקשורת בע"מ (פורסם בנבו, 25.08.2013)

50. המבקשת תטען, כי כל יסודות העוולה המנויות בסעיף 63 (א) לפקודת הנזיקין (נוסח חדש) מתקיימים בדנן:

א. אי קיום חובה על פי חיקוק: כאמור, המשיבה מפירה את הוראות הרישיון שניתן לה ואת הוראותיו של סעיף 11 (א) לחוק הבזק, שכן היא גובה מלקוחותיה סכומי כסף שהרישיון אינו מתיר לה.

ב. החובה החקוקה נועדה לטובת/הגנת הנפגע: סעיף 11 (א) לחוק הבזק וכן הוראות הרישיון נועדו לתחום ולהגביל את פועלה של המשיבה ואת השירותים והסיטואציות בהן היא זכאית לגבות סכומי כסף מלקוחותיה, וממילא היא נועדה להגן על לקוחותיה.

ג. נגרם נזק מהסוג אליו התכוון החיקוק: מטרת הוראות הרישיון חוק הבזק הינה למנוע מהמשיבה לגבות מלקוחותיה סכומים עודפים ו/או בלתי מוצדקים וממילא זהו הנזק שאותו הוראות הרישיון וחוק הבזק ביקשו למנוע.

עילה לפי חוק הגנת הצרכן:

51. סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן התשמ"א 1981 שעניינו "איסור הטעיה" קובע כדלקמן:

"2. (א) לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

...
(13) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית";

52. המשיבה, היא העוסק, מטעה את לקוחותיה בכך שמציגה בפניהם מצג לפיו שווי של ציוד ישן שאבד זהה לשווי של ציוד חדש, שהרי ברור כי אין זה המחיר "המקובל" של הציוד.

53. המבקשת תטען, כי כל יסודות העוולה כפי שהותוו בפסיקה מתקיימים בדנן, שכן לקוחותיה של המשיבה מסתמכים על מצגים אלה של המשיבה וכפועל יוצא מכך משלמים לה את הסכומים אותם היא דורשת מהם, כמו גם שברור כי כתוצאה מתשלומים עודפים אלה, נגרם להם נזק.

התביעה מעוררת שאלות מהותיות משותפות של משפט ועובדה:

54. סעיף 4 (א) וסעיף 8 (א) לחוק תובענות ייצוגיות קובעים, כי על מנת שבקשה לאישור תובענה ייצוגית תתקבל, יש להראות כי בין המבקש לבין הקבוצה המיוצגת קיימות שאלות מהותיות משותפות של עובדה ומשפט.

55. המבקשת תטען, כי במקרה דנן אין כל ספק כי גם תנאי זה מתקיים היות ועסקינן בדרך התנהלות קבועה של המשיבה אשר יש לה השלכות על כלל לקוחותיה.

56. כך, בין היתר, בית המשפט הנכבד יתבקש בדנן להכריע בשאלות:

א. מהי הפרשנות הנכונה של ההוראה בהסכם המטילה אחריות על ציוד הקצה לפתחם של הלקוחות?

ב. האם חיוב הלקוחות בתשלום בגין ציוד שאבד או ניזוק עולה בקנה אחד עם הוראות הרישיון, החוק וקיומו של הסכם בתום לב?

ג. מהו הסכום ו/או מהי הנוסחה הראויה שלפיה ראוי שהמשיבה תחייב את לקוחותיה בגין ציוד שאבד ו/או ניזוק?

57. המבקשת תבקש את בית המשפט הנכבד להגדיר את קבוצת התובעים בתובענה הייצוגית באופן הבא:

"כל לקוחות המשיבה בשבע השנים האחרונות שקדמו להגשת התובענה, אשר שילמו לה, במקרה של אובדנו של ציוד קליטה ישן את מחירו של ציוד חדש ו/או את מחירו של ציוד השווה יותר מהציוד שאבד, וכן לקוחות אשר שיפו את המשיבה בעד נזק שגרמו לציוד ישן כאילו גרמו נזק לציוד חדש ו/או ל ציוד השווה יותר מהציוד שניזוק".

58. לחילופין, יתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע כל הגדרה אחרת לחברי הקבוצה, אותה ימצא בית המשפט הנכבד כצודקת וכנכונה בנסיבות העניין.

59. המבקשת תטען, כי בדנן ניתן לאתר בנקל את חברי הקבוצה ואת הנזק המדויק שנגרם לכל אחד מהם, שכן בידי המשיבה כל המידע הדרוש לכך ובכלל זה ידוע לה היטב מי מלקוחותיה קיבל לידיו ציוד קליטה, מי מהם לא השיב אותו לידיה ו/או גרם לו נזק, ממי מהם היא גבתה סכומי כסף בגין כך ומהו הסכום שגבתה.

קיימת אפשרות סבירה כי התובענה תוכרע לטובת חברי הקבוצה:

60. סעיף 8 א (1) לחוק תובענות ייצוגיות קובע, כי בקשה לאישור תובענה כייצוגית תתקבל באם ימצא בית המשפט הנכבד כי קיימת אפשרות סבירה כי התובענה תתקבל.

61. המבקשת תטען, כי כמפורט לעיל, אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי מנהגה של המשיבה לחייב את לקוחותיה בגין אבדן ציוד ישן כאילו הוא חדש אינה עולה בקנה אחד עם הוראות ההסכם ו/או הדין, באופן המביא לכלל מסקנה כי לכל הפחות קיימת אפשרות סבירה כי התובענה תתקבל.

תובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת:

62. סעיף 8 א (2) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי יש להראות לבית המשפט הנכבד כי תובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.

63. המבקשת תטען, כי בענייננו עסקינן בקבוצה גדולה מאוד, שזהותם אינה ידועה למבקשת וממילא לא ניתן לאגדם לשם הגשת תובענה רגילה.

64. יתר על כן, במקרה דנן עסקינן בנוזק בסך של מאות ואולי עשרות שקלים בלבד שנגרם לכל חבר קבוצה אשר אין כל כדאיות כלכלית להגיש בגינו תובענה רגילה, כך שגם מטעם זה ראוי לברר התובענה כייצוגית.

65. בנוסף על כל אלה ובשים לב למטרתו של חוק תובענות ייצוגיות כפי שמוצאת מקומה, בין היתר, בסעיף 1 לחוק, במקרה דנן מטרת התובענה הינה לאכוף על המשיבה את הוראות הרישיון ואת הוראות ההסכם עם לקוחותיה ולמנוע ממנה לנהוג עימם בחוסר תום לב ולהתעשר על חשבונם.

קיימת אפשרות סבירה כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב:

66. המבקשת וב"כ נכונים להשקיע מזמנם וממרחם על מנת לנהל את ההליך בדרך הולמת ולטובת חברי הקבוצה.

67. קיימת חפיפה מוחלטת בין האינטרס של המבקשת לבין האינטרס של כלל חברי הקבוצה באופן שהצלחת המבקשת בתובענה משמעותה הצלחת חברי הקבוצה.

68. אין כל ספק כי התובענה, המבוססת על מספר עילות, הוגשה בתום לב על ידי המבקשת.

69. לא למותר להזכיר בהקשר זה כי עובר להגשת התובענה המבקשת אף פנתה תזור ושנה למשיבה על מנת לרכז את "רוע הגזירה" ואף פנתה למשרד התקשורת בעניין, אלא שהמשיבה עמדה על כך כי על המבקשת לשלם לה את הסכומים כפי דרישתה.

הנוזק:

70. **הנוזק האישי:** כאמור, המבקשת שילמה למשיבה סך של 912.9 ₪ (קרן) בגין ציוד שאבד וזאת למרות שעסקינן בציוד אותו קיבלה המבקשת לידיה לפני כ- 12 שנים. יתר על כן וכאמור, המשיבה כלל אינה רשאית לגבות מלקוחותיה סכומי כסף בגין ציוד שאבד (להבדיל מחילוט פיקדון), ולפיכך הנוזק שנגרם למבקשת הינו הסך של 912.9 ₪ (קרן).

71. **הנוזק הקבוצתי:** על פי נתונים שפורסמו באמצעי התקשורת הכלכליים השונים, למשיבה מעל ל- 500,000 מנויים. בהנחה כי המשיבה סיפקה לכל מנוי שני "סטים" של ציוד קליטה (ממיר, ספק כוח, כרטיס חכם, שלט רחוק), הרי שבכל רגע נתון לקוחותיה של המשיבה עושים שימוש ב- 1,000,000 "סטים" של ציוד קליטה.

72. ברם, אין באפשרותה של המבקשת להעריך את מספר פרטי הציוד שאבד או ניזוק מידי שנה, אך למיטב הבנתה והערכתה, סכום הנזק הקבוצתי הינו בתחום סמכותו של בית משפט נכבד זה.

73. המבקשת שומרת לעצמה את הזכות לקבוע את סכום תביעתה לכשיתקבלו בידיה הנתונים המתאימים מהמשיבה.

הסעדים המבוקשים:

74. אשר על כן, לאור כל הנימוקים והטענות המפורטים לעיל יתבקש בית המשפט הנכבד להורות כדלקמן:

- א. לאשר את התובענה כייצוגית.
- ב. לאשר למבקשת לנהל את התובענה כייצוגית.
- ג. להגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה כייצוגית כמפורט לעיל.
- ד. לחייב את המשיבה להשיב למבקשת וליתר חברי הקבוצה את מלוא הסכומים העודפים אותם גבתה מהם שלא כדין, כשהם נושאים הפרשי הצמדה וריבית מיום נטילתם ועד ליום השבתם.
- ה. להוציא תחת ידו צווי עשה ו/או מניעה כדלקמן:
 - א. צו מניעה האוסר על המשיבה לגבות מלקוחותיה סכומי כסף בגין ציוד קליטה שאבד או ניזוק (לרבות חיובים שהופקו על ידי המשיבה אך טרם נפרעו) כל סכום (למעט על דרך חילוט פיקדון).
 - ב. לחילופין, צו מניעה האוסר על המשיבה לגבות מלקוחותיה (לרבות על דרך חילוט פיקדון) בעד ציוד קליטה שאבד ו/או ניזוק את מחירו של ציוד קליטה חדש, ובכלל זה להורות כי על המשיבה להפחית מערכו של הציוד האמור, סך השווה ל – 10% בעד כל שנה שהיה ברשותו של הלקוח, ובהמשך לכך צו עשה המורה למבקשת לעדכן את הסכם ההתקשרות עם לקוחותיה ואת נציגי השירות שלה בהתאם.
- ו. ליתן הוראות מתאימות בקשר עם אופן פרסום ההחלטה בדבר אישור התובענה כייצוגית וכן לחייב את המשיבות בהוצאות פרסום זה.
- ז. לחייב את המשיבה בתשלום הוצאות המבקשת בגין הגשת התובענה דנן.
- ח. למנות רו"ח מטעם בית המשפט, אשר יבחן את התנהלות המשיבה ואת החיובים הפסולים אותם ביצעה, ולהורות לרו"ח שימונה מטעם בית המשפט הנכבד, למסור לבית המשפט הנכבד דו"ח המפרט סכומים אלה.
- ט. לאשר למבקשת להגיש תחשיב נזק קבוצתי לאחר שתקבע הגדרת הקבוצה ויתקבלו מסקנות רו"ח שימונה על ידי בית המשפט הנכבד.
- י. לפסוק למבקשת את גמולה בגין טרחתה בהגשת התובענה הייצוגית והוכחתה בשיעור יחסי לשווי הסעד ממנו ייהנו חברי הקבוצה.
- יא. לאשר לח"מ שינהלו את התובענה כייצוגית בשם המבקשת ובשם חברי הקבוצה ולפסוק לזכותם שכ"ט עו"ד בשיעור מסוים באחוזים כפי שיקבע בית המשפט הנכבד, משווי של הסעד ממנו ייהנו חברי הקבוצה.

יב. לחייב את המשיבה בכל הוצאות המשפט של המבקשת, אם תהיינה כאלו, לרבות אגרת בית משפט, ככל שתהיה.

יג. ליתן למבקשת ולחברי הקבוצה כל סעד נוסף אותו ימצא בית המשפט הנכבד כנכון וצודק בנסיבות העניין.

יד. טענות המבקשת הינן חלופיות, מצטברות או משלימות הכל בהתאם לנסיבות העניין וכפי הקשרו.

טו. המבקשת שומרת לעצמה הזכות לתקן תביעתה, בקשתה ואת סעדיה, ככל שתתבררנה לה עובדות או נתונים נוספים, ומבקשת מבית המשפט הנכבד לאפשר לה פיצול סעדים בעניין זה.

טז. לבית המשפט הסמכות המקומית והעניינית לדון בתביעה זו.

75. לאור האמור מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק לטובת המבקשת את המבוקש בפרק הסעדים המבוקשים בבקשה דנן.



אסף כהן, עו"ד
ב"כ המבקשת



מורן שריבט – מינס, עו"ד
ב"כ המבקשת



עדי פורת, עו"ד
ב"כ המבקשת