

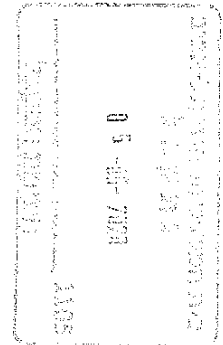
בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו  
דהן נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ  
ת"צ 7882-05-20  
סוג עניין: תובענה ייצוגית לפי חוק להגנת הצרכן  
תאריך פתיחה: 05 מאי 2020  
רמת היסיון: פתוח לציבור

## בית המשפט המחוזי בתל - אביב

בעניין:

דהן מרדכי ת.ז. 057891012

על ידי ב"כ משרד עוה"ד ורד כהן  
מרחוב השונית 2, הרצליה פיתוח 4655502  
טלפון: 09-7407225 פקס: 09-7403762



להלן: ("המבקש")

- נגד -

בזק עסקים - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ ח.צ. 520031931

להלן: ("המשיבה")

מהות התביעה: כספית, חוזית, נזיקית, הטעיה, עושק ועשיית עושר ולא במשפט.

סכום התביעה: 27,537 ₪ למבקש וכל סכום עתידי שיתגבש עבור כל חברי הקבוצה. 308,721.000 ₪

### בקשה לאישור תביעה כייצוגית

בקשה זו באה מתוך מטרה לבער מהיסוד התנהלות פסולה ונפסדת של המשיבה, אשר פועלת בין השאר בניגוד לדין ולחוק וכן בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן ומטעה בידועין ובאופן מהותי, ותוך הצגת מצגי שווא את לקוחותיה ו/או מנוייה שהצטרפו ועדיין מצורפים לחבילת שירות b144 עסקים- במסלול חבילת פנייה ו/או "חשיפה בקליק" לכרטיס העסק של הצרכן שנפתח בשירות b144 (להלן: "חבילת שירות b144 לעסקים באינטרנט").

המסלול אליו הצטרפו הלקוחות ו/או המנויים היו חבילת "פרסום חשיפה" ו/או "פניות בקליק" לכרטיס העסק של הצרכן שנפתח דרך שירות b144 במסלול של עד 400 חשיפות ו/או "פניות בקליק" שנעשו בפועל בחודש לכרטיס העסק בשירות b144 ובגינן משלם הצרכן. במסלול זה אמורים היו הלקוחות ו/או המנויים ליהנות מעד 400 חשיפות ו/או פניות שנעשו בקליק בפועל לכרטיס העסק בעלות חיוב מקסימאלי של 380 ₪ לחודש, כאשר עלות חשיפה ו/או פניה בקליק דרך שירותי b144 לעסקים היא 95 אג'.

### בקליפת האגוזים:

1. הלקוחות והמנויים שהשתמשו ועדיין משתמשים בחבילת שירות b144 עסקים באינטרנט נפגעו קשות שעה שהסתמכו על כך שישלמו רק עבור פניות ו/או חשיפות בקליק שהתבצעו בפועל בחודש לכרטיס העסק דרך פלטפורמת שירות b144 לעסקים באינטרנט, כשאר בפועל מיום ההתקשרות שלהם עם המשיבה, היא החלה לגבות כל חודש סך של 400 ₪ (שזהו הרף המקסימאלי לו הסכים

הלקוח ו/או המנוי כאמור, ואך ורק בהנחה שיהיו יותר מ 400 פניות ו/או חשיפות לעסק בסך 380 ₪ בתוספת דמי שימוש קבועים בסך 19 ₪), לבין המחיר שהלקוחות ו/או המנויים היו מחוייבים לשלם בחישוב: כמה פניות ו/או חשיפות קליקים התבצעו בפועל לכרטיס העסק כל חודש דרך שירות b144 כשכל קליק הוא בעלות של 95 אג' בתוספת דמי השימוש הקבועים בסך 19 ₪.

2. המשיבה הטעתה במכוון את אותן ה"לקוחות" העסקיים שעה שפנתה אליהם מיוזמתה והציגה בפניהם "חבילת שירות" שתביא כביכול (לפי הפרסום שהציעה) לחשיפת העסק שלהם באופן משמעותי, אך היא לשיטתה הפסולה והשקרית "בחרה" לתת פרשנות שונה להצעה שנתנה לצרכנים בחבילת השירות תוך שהיא מנצלת את הסכמת הלקוחות לגבייה מקסימאלית חודשית בסך 380 ₪ בכפוף לחשיפה בפועל, כאמור, מבלי להתריע בפניהם, כי המא חשופים לגבייה חודשית כזו בכל חודש וחודש ללא קשר אם בוצעו או לא בוצעו פניות ו/או חשיפות בקליק בפועל לכרטיס עסק הלקוחות ו/או המנויים דרך שירות b144 של המשיבה.

3. הגדילה המשיבה לעשות ואף פנתה מיוזמתה והציעה ללקוחותיה ו/או מנוייה הוותיקים באותה ההתקשרות הטלפונית, שעם הצטרפותם לחבילת שירות b144 לעסקים השנה הראשונה היא בחינם אך בפועל, המשיבה החלה לגבות מיידית עבור השירות את סכום הרף המקסימאלי לו הסכים הלקוח ו/או המנוי. אין זו אלא גניבה לאור היום ממש כך ולכן, המבקש יטען, כי רק מטעם זה יש לאשר את הבקשה דנן.

4. התנהלות זו של המשיבה, הינה בניגוד לדין ובניגוד לרישיון שקבלה ממשרד התקשורת תוך ניצול היעדר הפיקוח לעשות כרצונה באמצעי התשלום שנמסרו לה מלקוחותיה ו/או מנויה, כל זאת במטרה להטעות את ציבור הלקוחות וליצור בפניו מצג מטעה במטרה לגזול את כספיהם כפי שיפורט בהמשך בבקשה זו.

#### פתח דבר:

5. המבקש מתכבד בזאת להגיש לבית המשפט הנכבד, בשם קבוצה גדולה של נפגעים, בקשה לאישור התובענה, אשר מצורפת לבקשה כתובענה ייצוגית (להלן: "הבקשה") וזאת בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"). בית המשפט יתבקש לאשר בקשה זו וכן לתת הוראות בקשר לתובענות הייצוגיות, והכל כפי שיפורט להלן.

6. כאמור לעיל, עניינה של התובענה דנן הינו ברור ופשוט על פניו, ויתדותיו נעוצות היטב באדמת העובדות היבשות:

הטעיה רבתי מצד המשיבה ברכיב מהותי של חבילת מסלול השירות שניתן על ידה ושהוצג לצרכן, פשוטו כמשמעו והטעיית הלקוחות ו/או המנויים ע"י המשיבה בקבלת חבילת שירות b144

כשמתוכנן מראש לא לעמוד בחיוב הנכון בהתאם לפניות ו/ו חשיפות שנעשו לכרטיס העסק ובכך גרמה להם נזק כספי מסוג "הפרשי גבייה".

7. המשיבה, פועלת בין השאר בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן ומטעה ביודעין ובאופן מהותי, ותוך יצירת מצגי שווא, את לקוחותיה ו/או מנוייה שהסכימו לשלם כל חודש עבור דמי שימוש בסך 19 ₪ לחודש ועבור כל פנייה ו/או "חשיפה בקליק" שנעשו לכרטיס העסק בחודש בעלות של 95 אג', כאשר רובם המכריע, אם לא כולם, שילמו סכום קבוע כל חודש בסך 400 ₪ ללא כל מודעות לכך שחבילות השירות שנמכרה להם - חבילת חשיפה ו/או פניה בקליק לכרטיס העסק של עד 400 בקליק שלא יעברו את סך ה 380 ₪ - הנו למעשה פיקציה שמובילה לסיטואציה אבסורדית שבה אותם לקוחות ו/או מנויים יחויבו ומחויבים בסכום החודשי המקסימאלי שהוצע להם במסלול החבילה ללא קשר לכמות הפניות ו/או חשיפות שנעשו בקליק בפועל לכרטיס העסק בשירות b144, וזאת ללא בסיס חוזי ו/או חוקי ו/או משפטי.

8. כך, בדרך של תחבולה תרמית והטעיה רבתי נגבו סכומי עתק, שכלל לא הוסכמו עם חברי הקבוצה. המשיבה פגעה ופוגעת בחברי הקבוצה משך שנים ארוכות (!) וממשיכה להתעשר על חשבונם, שלא כדין, חרף הבטחותיה ומצגיה.

9. חשוב להדגיש, כי לאחר שהלקוחות ו/או המנויים הסכימו טלפוני להתקשר בחבילת הפרסום בשירות b144 המדריך העסקי באינטרנט, המשיבה היא זו אשר שלחה להם מכתב בו היא מברכת אותם על הצטרפותם עם פירוט עיקרי התקשרות בחבילת שירות b144 לעסקים באינטרנט כך שלכאורה, אין מחלוקת בין הצדדים על מסלול החבילה. מצ"ב העתק מכתב מיום 3.9.2014 שנשלח מטעם המשיבה למבקש לאחר שהסכים להצטרף לחבילת פרסום בקליק בשירות b144 לעסקים מסומן נספח א'.

#### הגדרת חברי הקבוצה:

10. במסגרת בקשה זו מבקש המבקש להגדיר את חברי ה"קבוצה" באופן הבא:

"כל לקוחות ו/או מנויי בזק תקשורת בע"מ אשר נרשמו והצטרפו לחבילות שירות b144 לעסקים באינטרנט לסוגיהן, החל מהיום שבו החלה המשיבה לשווק את חבילות הפרסום באינטרנט לצורך חשיפה ו/או "פנייה בקליק" לכרטיס העסק בחודש, ואשר חויבו על ידה בסכומים עודפים כאשר גבו מהם סכום חודשי קבוע בסכום המקסימאלי אותו התחייבו לשלם במסגרת מסלול החבילה ללא כל חישוב מדויק כמה פניות ו/או חשיפות קליקים בפועל בוצעו לכרטיס העסק בחודש ושרק עליהם היה עליהם לשלם".

**בית המשפט הנכבד יתבקש בזאת:**

11. לאשר התובענה המצורפת לבקשה זו כתובענה ייצוגית.
12. לקבוע ולהגדיר את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה הייצוגית, וזאת בהתאם לסעיף 10(א) לחוק תובענות ייצוגיות.
13. להורות בצו למשיבה להורות על גילוי כל מסמך רלבנטי אשר יוכל לשפוך אור על מספרם של לקוחות ו/או מנויי המשיבה הרשומים במסלול חבילת שירות b144 לעסקים באינטרנט החל מיום שיווק השירות הנ"ל על ידי המשיבה מלפני שבע שנים, ואת הסכומים המדויקים והעודפים שגבתה מכל חבר וחבר בקבוצה.
14. לקבוע, כי המבקש הוא נציג הקבוצה וישמש כתובע מייצג, וכן למנות את באת כוחו כבאת כוח המייצגת של כל חברי הקבוצה.
15. להורות למשיבה להשיב לכל אחד מחברי הקבוצה את הסכומים אשר נגבו מהם ביתר ושלא כדין, בניגוד לחוזה עימם ו/או בניגוד לכל דין, וכן ליתן למשיבה צו מניעה המונע בעדה לגבות תשלומים עודפים מלקוחותיה ו/או מנוייה שהתקשרו במסלול חבילת השיפה ו/או פניה בקליק לכרטיס העסק דרך שירות b144 לעסקים באינטרנט כאשר, לשיטתה של המשיבה, נעשות בכל חודש יותר מ-400 פניות ו/או חשיפות לכל לקוחותיה ומנוייה ועל כן גובה היא את הסכום המקסימאלי הקבוע בכל חודש ו/או לחילופין להפסיק להגדיר את מסלול חבילות השירות המשווקת על ידה כחבילות המציבות רף לסכום מקסימאלי שיגבה בכל חודש בהתאם למספר הפניות ו/או החשיפות בקליק שנעשו לכרטיס העסק דרך שירות b144.
16. לפסוק תשלום גמול מיוחד למבקש, בהתאם לסעיף 22 לחוק התובענות הייצוגיות, בין היתר ובעיקר לאור חשיבותה הציבורית, בגין מלוא הסיכון שנטל על עצמו בהגשת תביעה זו, ובגין פעולותיו למען תועלת הקבוצה והציבור.
17. לקבוע שכר טרחה הולם וראוי לבאת כוחו של המבקש, בהתאם לסעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות, ולחייב את המשיבה בהוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, לרבות תשלום הוצאות הבקשה, והכל בצירוף מע"מ כדין.
- העתק כתב התביעה האישית המוגש מטעם המבקש מצורף לבקשה זו, ומהווה חלק בלתי נפרד הימנה (יובהר, שעל מנת למנוע כפילות והכבדה על תיק בית המשפט הנכבד, צורפו כל הנספחים רק לבקשה לאישור תובענה ייצוגית, ובית המשפט הנכבד יתבקש לראותם כאילו צורפו גם לכתב התביעה הפרטנית).

18. ליתן כל הוראה נוספת שתראה לבית המשפט הנכבד בדבר הדיון בבקשה זו, והכל לפי שיימצא לנכון.

### הצדדים לבקשה ותיאור העובדות:

19. המשיבה הינה חברה פרטית בע"מ המספקת שירותי טלפון ואינטרנט, בהתאם לרישיון שניתן על ידי משרד התקשורת ובהתאם ליתר הוראות הדין. אין חולק, כי המשיבה הינה "עוסק" כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 (להלן: "חוק הגנת צרכן").
20. יובהר עוד, כי לפני יותר משבע שנים החלה המשיבה לשווק ללקוחותיה ו/או מנויה חבילת פרסום בקליק לכרטיס עסק הצרכן דרך שירות b144 המדריך העסקי באינטרנט.
21. המבקש, אזרח ישראלי ובעל חנות אופטיקה ברמת השרון היה בזמנים הרלבנטיים לתביעה לקוח של המשיבה ומנוי של שירותיה, שהצטרף בהתקשרות טלפונית (לאחר שהמשיבה התקשרה אליו באמצעות נציגה מטעמה) לחבילת הפרסום בקליק לכרטיס העסק בשירות b144 לעסקים מיום 3.9.14
- המשיבה שלחה דיסק תקליטור לבאת כוח המבקש בו מוקלטת שיחת ההתקשרות לאחר ששמעה את ההקלטה עם נציגה מטעמה, אך לא ניתן לפתוח את הקובץ שנשמר בדיסק ועל כן, מבוקש מבית המשפט הנכבד להורות למשיבה להמציא עותק מהשיחה המוקלטת בדיסקונקין.
22. בשיחה עם נציגת המשיבה הובהר למבקש, כי מדובר בחבילת הצטרפות לקידום חשיפת העסק שלו בכל חודש לפוטנציאל לקוחות רחב שמחפש את השירותים שהעסק שלו מעניק, ומאחר והוא כבר לקוח של בזק החבילה ניתנת לו בשנה בראשונה בחינם. לאחר מכן, חשבונו יחויב כל חודש ב- 19 ₪ עבור דמי שימוש בשירות ובמקסימום ההגבלה ל- 400 פניות ו/או "חשיפות בקליק" שנעשו בפועל לכרטיס העסק שלו שיפתח ע"י שירות b144, שלא יעברו את ה- 380 ₪ בחודש, שכשעלות כל פנייה ו/או "חשיפה בקליק" לכרטיס העסק דרך שירות b144 היא בסך 95 אג' כאמור.
23. בשלב זה של התובענה, אין לבית המשפט הנכבד ו/או למבקש כלים או יכולת מעשית להעריך במדויק את מספר חברי הקבוצה שכן הנתונים מצויים כולם אך ורק בידי המשיבה, אולם ניתן לשער, על סמך אומדן זהיר, בין היתר על סמך פלח השוק של המשיבה, כי הקבוצה מונה את מרבית העסקים בארץ כאשר לכל אחד מהם נזק ממוני בסך עשרות אלפי שקלים, ראשית בשל העובדה שהמשיבה בפועל לא העניקה את ההטבה שהובטחה ללקוחותיה (שנה ראשונה חינם למי שכבר לקוח של בזק) ושנית, בשל המשך ההטעה רבתי והתרמית כני"ל.
24. מיותר לשוב ולציין, כי הגבייה בגין שירות b144 לעסקים באינטרנט חוטאת למצג הצרכני שנמסר למבקש על ידי המשיבה. וקיימת הטעיה בוטה של המבקש ושל כלל הצרכנים בהגדרת המונח של פניות ו/או "חשיפות בקליק" שבוצעו בפועל לכרטיס עסק ברף מקסימאלי (400 פניות לחודש) שלא

יעלה מעל 380 ₪ כפי שהוצג למבקש בעת הצטרפותו לשירות חשיפת העסק דרך פלטפורמת שרות b144 לעסקים באינטרנט שניתן ע"י המשיבה.

25. יצוין למען הסדר הטוב, כי נעשתה פנייה משפטית כדין למשיבה אך למרבה הצער, המשיבה בחרה לראות לנכון לפצות את המבקש רק עבור השנה שהובטחה לו בחינם בלבד ובכך לנסות לסתום את הגולל. המבקש בדעה שלא רק לשם כך נדרש הציבור להגשת ואישורה של בקשה מוצדקת זו. מצ"ב כתב אישור המזכה את התובע בסך 5,616 ₪ לתקופה של 12 חודשים בגין חבילת פרסום B 144 מסומן **נספח ב'**.

### עילות התביעה:

26. למבקש מספר עילות תביעה אישיות כנגד המשיבה, כמפורט להלן.

### איסור הטעיה-כללי:

27. פרופ' אורנה דויטש עמדה בספרה "מעמד הצרכן במשפט" (הוצאת נבו, 2002) (להלן: א' דויטש), בעמ' 112, על הצורך לחסום הטעיה בפרסומות:

**"הצרכנים חשופים כיום בהיקפים מסיביים לפרסומת אגרסיבית המעבירה מידע חלקי בלבד, תוך הדגשת ההיבטים הנוחים למפרסם, והשמטת ההיבטים הפחות נוחים.**

**התקדמות המקצוענות בתחום הפרסום והתקשורת והתרחבותם של כלי התקשורת האלקטרוניים יצרו פערים גדלים והולכים בין תדמית לבין מציאות ו"מסך עשן" אינפורמטיבי כבד.**

**עיתים קרובות מועבר מידע סתמי וכוללני בלבד, שאין בו תוכן עובדתי של ממש. וכאשר מידע רב מועבר, הוא כולל גם מידע לא רלוונטי העלול להסיט את תשומת הלב מן העיקר, ועל הצרכן לבור את המוץ מן התבן בלי שיש בידיו הכלים לעשות כן. לא בכדי מושם דגש מיוחד בחקיקה בעולם ובישראל בניסיון לחסום הטעיה בפרסומת" (ההדגשה שלי ו.כ).**

28. להלן מתוך פסק דינה של כבוד השופטת ד"ר אגמון-גונן, ת"א 1786-06, אלוני גיא נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פורסם בנבו, שם אישרה כבוד השופטת בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד בזק בגין הטעיה- נשוא עילת בקשה זו:

29. אין חולק, לאור המסכת העובדתית המפורטת לעיל, שלקוחות ומנויי המשיבה הוטעו על ידי נציגייה ישירות ודרך פרסומת, שכן הובטחה להם חשיפה ו/או "פנייה בקליק" לכרטיס העסק שנעשה בפועל לעסק דרך שירות b144 לעסקים (בעלות של 95 אג') כתבילה המציבה רף בסכום המקסימאלי עליו הוסכם עם הצרכן כי הסכום שיגבה ממנו בכל חודש יהיה רק אם אם יעבור יותר מ- 400 פניות ו/או "חשיפות בקליק" לעסק, אך בפועל, הלקוחות חויבו ביתר כל חודש באופן

שרירותי בסכום המקסימאלי לו הסכימו בחבילה כאמור, מבלי שהמשיבה חישה בדיוק כמה פניות ו/או חשיפות בקליק בוצעו בפועל לכרטיס העסק שלהם דרך שירות b144.

30. חובת איסור הטעיה עולה על פניה פעם אחר פעם בחוק הישראלי ובפסיקה, ולהלן יובאו עילות ההטעיה הרלבנטיות לענייננו.

### איסור הטעיה על פי חוק הגנת הצרכן:

31. אין צורך להרבות מילים על חשיבותו ומטרתו של חוק הגנת הצרכן, אשר בא לעולם על מנת להגן על זכויותיהם של הצרכנים, לרבות מפני מעשי מרמה, עושק והטעיה - נשוא בקשה זו, והכול על מנת שיעמוד לרשותו של הצרכן בעת כריתת העסקה מידע מלא ככל האפשר על טיב העסקה ופרטיה.

32. סעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן, איסור הטעיה, קובע כך: "לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת - העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן - הטעיה)".

33. המסגרת הנורמטיבית של בחינת עילת תביעה שעניינה הטעיה, הוכרעה ברע"א 2837/98 ארז נ' בזק (פורסם בנבו), שם נקבעו הדברים הבאים:  
 "הטעיה היא הצהרה כוזבת, ההטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות, הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות, האחת הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות, והשנייה, הטעיה במחדל, קרי, אי גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם" (ההדגשה שלי ו.כ.).

34. עוולת ההטעיה מורכבת מארבע יסודות: מעשה או מחדל העלול להטעות את הצרכן, הטעיה בעניין מהותי בעסקה, הסתמכות מצד הצרכן על המצג המטעה וגרימתו של נזק (דנ"א 5712/01 יוסף ברזני נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ (להלן: "פרשת ברזני").

35. לעניין המעשה או המחדל העלול להטעות את הצרכן, הרי שהמשיבה היא זו שמכרה לצרכניה באמצעות נציגים טלפוניים, ובכללם למבקש, את מסלול החבילה בעלות חיוב מקסימאלי של 380 ₪ לחודש כאשר עלות פנייה ו/או "חשיפה בקליק" שנעשו לכרטיס העסק דרך שירותי b144 לעסקים היא 95 אג', וזאת למרות שבמציאות היא גובה מהצרכן בכל חודש את הסכום המקסימאלי הנ"ל מתוך הנחה מטעה שגויה ומקוממת שהיו לעסק הצרכן יותר מ 400 פניות ו/או "חשיפות בקליק" בחודש מבלי לחשב במדויק את מספר הקליקים שנעשו שרק עליהם נדרש הצרכן בסופו של חודש לשלם, ובאשר למבקש, לא היו אלא חשיפות ו/או "פניות בקליק" מועטות בלבד, אם בכלל ובכך הטעתה אותם!!

36. לעניין הטעיה בעניין מהותי בעסקה אין חולק כי מדובר בשני עניינים מהותיים ביותר בכל מצגת העסקה.

ראשית: ההטבה שניתנה לשנה חינוס, בה ישקול הצרכן את צעדיו ויבדוק כדאיות.

ושנית: מהות החבילה - כאשר בוודאות לא בוצעו בכל חודש יותר מ 400 פניות ו/או חשיפות בקליק בפועל לכרטיס עסק הצרכן, ובכלל למבקש ולבטח שהמשיבה גבתה עבור השימוש בשירות בשנה הראשונה, למבקש ולשאר לקוחותיה!!!

יובהר, שעל מנת למנוע הכבדה על תיק בית המשפט הנכבד, מצורפות רק החשבונית הראשונה והאחרונה בכל תקופת ההתקשרות (שש שנים) של המבקש עם המשיבה. החשבוניות הומצאו ע"י המשיבה לבקש כך שהנתונים ידועים למשיבה, אך אם יקום הצורך לצרף את כולם המבקש שומר על זכותו להגיש את כל החשבוניות שחלקן אף יעידו, כי היו חודשים בהם גבתה המשיבה אף מעל 400 ₪ בחודש!

מצ"ב חשבונית מחודש 9/2014 (חודש ההתקשרות של המבקש עם המשיבה) וחשבוניות מחודשים 11 ו- 12 לשנת 2014, חשבונית מחודש 11 שנת 2017 וחשבונית אחרונה מחודש 10 שנת 2019 מסומן נספח ג'.

37. המבקש התקשר עם המשיבה רק בשל העובדה רק ומתוך הנחה שאין סיכוי שכרטיס העסק שלו בשירות b144 יקבל יותר מ 400 פניות ו/או חשיפות בקליק בחודש ולכן, הסכים לחבילה המציבה רף מקסימאלי לגביה בחודש בסך 380 ₪ קרי, המבקש הניח שיחויב רק ב 95 אג' עבור כל פניה ו/או חשיפה בקליק לעסק שנעשו בפועל (לא כל חודש קבוע 380 ₪) ובדמי שימוש חודשי בסך 19 ₪ ועל כך, הסתמך והסכים המבקש. המבקש חשב לתומו, כי ההבטחות של המשיבה יקוימו, וכי אכן ישלם רק עבור אותם פניות ו/או חשיפות בקליק שנעשו בפועל לכרטיס העסק שלו, אך לצער הוא נתבדה, וחויב לשלם באופן אוטומטי קבוע כל חודש בסכום הרף המקסימאלי לו הוא הסכים, משניתנו למשיבה אמצעי תשלום, נמצא הוא כשבו בידי המשיבה מבלי שניתנה לו גם ההטבה ללקוח ותיק, שנה חינוס.

38. המבקש ועוד חברי קבוצה רבים נוספים שילמו או נדרשו לשלם אם כך, כל חודש את סכום הרף המקסימאלי של החבילה, ללא הסכמתם וללא ידיעתם מראש, ועניין זה, של חיובי יתר ללא קבלת תמורה בעד השירות שניתן ע"י המשיבה, מעיד עוד יותר מכל על כך שמדובר בעניין מהותי בעסקה (מאחר ולא נעשו פניות ו/או חשיפות בפועל לכרטיס העסק של המבקש (מה שבטוח לא היו 400 פניות ו/או חשיפות בקליק בחודש) בכמות כזו שהביאה לקידום העסק כתוצאה מלקוחות פוטנציאליים חדשים הנמצאים ברדיוס מיקום העסק בהם פורסם העסק לטענת המשיבה).

39. עוד יצוין, כי בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן, מופיעות חזקות לעניין הוכחת ההטעה כי מדובר בעניין מהותי, אשר מאששות אף הן, כי במקרה זה מדובר בעניין מהותי בעסקה, כן לדוגמא סעיף קטן (1) הטעיה לעניין הטיב והמהות של השירות, סעיף קטן (13) לעניין מחירו הרגיל והמקובל של השירות, ששניהם מעידים על כך שמהות השירות ומחירה הוסברו לצרכנים בצורה מסוימת, מטעה, ולאחר מכן, בפועל הם חויבו בסכומים גבוהים יותר.

40. לעניין **ההסתמכות מצד הצרכן על המצג המטעה**, הרי שלכאורה נטל ההוכחה מוטל על הצרכן להראות שהוא הסתמך על המצג המטעה, ובשל כך נגרם לו נזק. המבקש טוען, כי הדעה הרווחת כיום בנושא זה, לפיה הדרישה להוכחת ההסתמכות כתנאי הכרחי לקבלת פיצוי איננה רצויה ואף איננה נחוצה מה גם שבענייננו, ההטעיה עולה מכך שהמשיבה בעצמה שיווקה ועדיין משווקת את המסלול באמצעות נציגי מכירות שיוצרים קשר עם לקוחותיה ואו מנוייה ששולחים לאחר מתן הסכמה בטלפון למסלול החבילה מכתב המסכם את ההתקשרות עם המשיבה המצ"ב כנספח א' לבקשה זו. ויצוין, כי מסלול החבילה לפרסום העסק בקליק באינטרנט באמצעות b144 גם מפורסם ע"י המשיבה לציבור הרחב.
41. בית המשפט המחוזי בירושלים, בת"א 1279/96 **עמוס גבעון נ' המרכז הרפואי שערי צדק** (פורסם בנבו) קבע, כי כאשר עילת ההטעיה עולה ממסמכי העסקה אין צורך לדרוש הוכחת קיומה של הטעיה פוזיטיבית, וכבוד השופטת שטרסברג-כהן קבעה כך:
- "גם לו הבהרתי שלשם העמדת עילת התביעה של הצרכן נדרשת הטעיה בפועל ונדרשת ההסתמכות על המצג, הייתי קובעת כי אין מקום לדרוש מן הצרכן הוכחה פוזיטיבית בשל ההסתמכות כזו..."
42. למרות האמור לעיל לעניין הצורך בהוכחת ההסתמכות לצורך הוכחת עילת ההטעיה, הרי שניתן לראות שממילא המבקש גם כך עומד ביסוד זה- הסיבה היחידה שהמבקש התקשר עם המשיבה בעסקה זו היא בגין המצג שהוצג לו על ידי המשיבה לכך שמדובר בעסקה חבילה של עד 400 פניות ואו חשיפות בקליק בפועל שנעשו לעסק בחודש דרך שירות b144 שלא יעברו את הרף מקסימאלי בסך 380 נח לחודש. המבקש הסתמך על כך, ולכן לא העלה על דעתו שלא משנה בעצם לאיזה מסלול חבילת פרסום בקליק הוא הסכים להצטרף אם הוא משלם בכל חודש קבוע את הרף המקסימאלי לו הסכים מלכתחילה בחבילה. לצערנו, בסופו של דבר מסתבר שהוטעה על ידי המשיבה, וכתוצאה ישירה מכך, נגרם לו נזק כספי מסוג "הפרשי גבייה" של מאות ואלפי שקלים בהתאם למקרה.
43. לעניין **גרימתו של נזק**, הרי שלמבקש נגרם נזק ממוני ברור של הסכומים שפורטו לעיל ובנספחי בקשה זו בגין גביית יתר.
44. הנה כי כן, מן האמור לעיל עולה בברור כי המבקש עומד בנטל הוכחת כל יסודות עוולת ההטעיה על פי חוק הגנת הצרכן וכי המשיבה, במעשה ובמחדל, הטעתה את צרכניה ובהם המבקש, ולא גילתה להם כי למעשה המסלול "המציב רף מקסימאלי לגבייה" הוא בעצם, הסכום שנגבה דה פקטו, וכי הם צפויים להיות מחויבים בסכום זה כל חודש (קרי, ללא חישוב מדויק כמה באמת פניות ואו חשיפות בקליק היו לכרטיס העסק בכל חודש) בשונה ממה שהוסכם בין הצדדים טרם החל המבקש התקשרות עם המשיבה.
45. המדובר בהטעיה צרכנית חמורה, שהרי המידע האמיתי הנוגע לעסקה נשוא בקשה זו בין המבקש ויתר חברי הקבוצה ובין המשיבה, נמצא בידיה של המשיבה בלבד, שהרי רק המשיבה בעצמה

יודעת מהי כמות הפניות ו/או החשיפות בקליק שנעשו בפועל לעסק הצרכן שבגין המשיבה צריכה לחייב את לקוחותיה ו/או מנויה מחשבונם בכל חודש, כביכול ומעבר לכך, מטשטשת היא את המידע במונחים מעורפלים של פניה ו/או חשיפה בקליק כביכול ברף סכום מקסימאלי חודשי.

46. במקרה נשוא בקשה זו המשיבה הציגה את החבילה כשימוש "המציב רף מקסימאלי לגביה" דהיינו, בכל חודש יחושב הסכום לגביה בגין כל פניה ו/או חשיפה בקליק לעסק בעלות של 95 אגו שלא יעבור את ה- 380 ש"ח. עם זאת, בפועל במציאות, המבקש הוטעה וחויב כל חודש קבוע בסכום הרף המקסימאלי עליו הוסכם לגביה כביכול במסלול החבילה שרכש. מה עוד דרוש מעבר לכך!!

#### איסור הטעיה על פי חוק החוזים הכללי:

47. סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג 1973 (להלן: "חוק החוזים"), שכותרתו "הטעיה" קובע כך:

"מי שהתקשר בחוזה עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה שהטעהו הצד השני או אחר מטעמו, רשאי לבטל את החוזה. לעניין זה "הטעיה" לרבות אי גילויין של עובדות אשר לפי דין, לפי נוהג או לפי הנסיבות היה על הצד השני לגלותן".

48. בענייננו, ייטען שבניגוד לאמור בסעיף הנ"ל בחוק החוזים, המשיבה הטעתה את המבקש ואת יתר חברי הקבוצה עת שיווקה ומכרה להם את מסלול החבילה "כמציבה רף מקסימאלי", כאשר לא גילתה עובדות אשר לפי הנוהג והנסיבות חובה היה לה לגלותה להם ו/או שתשנה את מסלול החבילה הן בשיווק ובפרסום והן בכלל בהסכמי ההתקשרות לפיה השירות ניתן בחיוב חודשי קבוע ולא לפי כמות הפניות ו/או השיחות בקליק שבוצעו בפועל לכרטיס העסק.

49. להיפך-המשיבה הציגה בפני המבקש מצגים ברורים וחד משמעיים, כי ישלם רק עבור פניות ו/או חשיפות בקליק שנעשו בפועל לכרטיס העסק בפועל דרך שירות b144 בכל חודש. לא רק שמדובר בהטעיה במעשה, אלא המדובר באי מסירת נתונים ומידע אודות החיוב האמיתי החודשי של המבקש- המשיבה אף העבירה למבקש לאתר מכן את פירוט עיקרי מסלול החבילה המציב לכאורה רף מקסימאלי לגביה שאם היה ידוע למבקש מלכתחילה שבפועל יחויב ע"י המשיבה בסכום המקסימאלי הנ"ל כל חודש, וודאי היה מגיע למסקנה ברורה וחד משמעית שרכישת החבילה אינה כדאית ולא משתלמת.

50. יובהר, כי סעיף 22 לחוק החוזים קובע במפורש, כי אין בהוראות פרק זה (הפרק שדן בביטול החוזה בשל פגמים בכריתתו) כדי לגרוע מכל תרופה אחרת, ועל כן, ניתן לתבוע סעד של השבה ופיצוי בגין נזק לא ממוני גם על פי חוק החוזים.

#### הפרת חובה חקוקה:

51. המשיבה הפרה את סעיף 64 לפקודת הנזיקין, בעניין הפרת חובה חקוקה, שהרי התקיימו כל חמשת היסודות המופיעים בו, כדלקמן:
- א. קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק.
  - ב. החיקוק נועד לטובתו של הניזוק.
  - ג. המזיק הפר את החובה המוטלת עליו.
  - ד. ההפרה גרמה לניזוק נזק.
  - ה. הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון המחוקק.

### הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן:

52. בהתאם להוראות סעיף 31 (א) לחוק הגנת הצרכן, הפרה מהוראותיו מהווה עילת בניזיקין: "דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג', ד', או ד'1' כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש)".
53. בהתאם להוראות סעיף 31 (א) 2, עוולת ההטעיה נכנסת בגדר העוולות: "הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2".
54. במקרה דנא, הפרה המשיבה את סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן אשר קובע כדלקמן: "לא יעשה עוסק בדבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – העלול להטעות צרכן בכל עניין מהותי בעסקה (להלן – הטעיה)".
55. אי קיום החובה האמורה, בין היתר, מוביל לכך שהמשיבה גורמת למבקש ולכל הקבוצה לא רק לעוגמת נפש, לתסכול, לחסרון כיס ולמצב כלכלי לא ראוי, אך לא פחות חשוב – לחיובים כספיים עודפים שנגבים שלא כדין על ידה, והכול תוך כך שהצרכן מוטעה בעניין העסקה עם המשיבה לגבי תבילה "המציבה רף מקסימאלי לגבייה". המדובר בנזקים, אשר אותם ביקש המחוקק למנוע.

### הפרת תנאי הרישיון משרד התקשורת:

56. כאמור, המשיבה שלחה למבקש מכתב בו היא מפרטת לכאורה את פרטי ההתקשרות הטלפונית ובכל זאת המשיבה לא עמדה בתנאי רישיונה לעניין מתן התראה ללקוחותיה ו/או מנויה כי הם עומדים לשלם כל חודש את הסכום המקסימאלי שהוסכם עליו במסלול החבילה לאחר סיום ההטבה שניתנה חינם לשנה, הרי אחרת המבקש היה משכיל את צעדיו בהתאם.
57. גם במקרים אלו של הפרת הרישיון, ניתן לראות שמתקיימים כל יסודות העוולה של הפרת חובה חקוקה: ישנו קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק- חוק הבזק והרישיון, החיקוק מעד

לטובתו של הניזוק - לטובת הצרכנים, המזיק הפר את החובה המוטלת עליו- המשיבה לא עמדה בתנאי הרישיון, ההפרה גרמה לניזוק נזק- המבקש וחברי הקבוצה חויבו באלפי שקלים נוספים לשנה מכל צרכן בגביית יתר, והנזק העצום שנגרם לכלל חברי הקבוצה הוא מסוג הנזקים אליהם נתכוון החיקוק.

### עשיית עושר ולא במשפט:

58. המבקש יטען, כי המשיבה חבה בהשבת הסכומים העודפים שגבתה ממנו ויתר חברי הקבוצה מכוח חוק עשיית עושר ולא במשפט, התשלי"ט - 1979, עת זכתה בעושר שלא כדין, ושלא במשפט, כשהיא עושה זאת על חשבונו וגבה של הקבוצה המיוצגת, ובניגוד לחיקוקים שהוזכרו לעיל.

59. המבקש יטען, כי בשל התנהגותה הנפסדת של המשיבה - התעשרה היא על חשבונו וחשבון גבס של הקבוצה, שלא כדין, שהרי בשל ההטעיה ומצגי השווא יש להניח שרוב רובם של אותם חברי קבוצה לא היו רוכשים מסלול חבילה "המציבה רף מקסימאלי לגבייה", אם היו יודעים שמסלול החבילה בעצם "לא מציב רף מקסימאלי לגבייה" אלא הרף המקסימאלי הוא זה שיגבה קבוע כל חודש.

60. מדובר ביצירת בלבול, בין במעשה ובין במחדל, ואף הטעיה בקרב ציבור הצרכנים. המשיבה גרמה לצרכנייה להאמין, כי מדובר בחבילה משתלמת וכדאית המציבה רף מקסימאלי לגבייה, כאשר בפועל היא מניחה שבכל חודש היו ויהיו יותר מ 400 פניות ו/או החשיפות בקליק שנעשו בפועל לעסק דרך שירות b144 ועל כן, גובה היא את הרף המקסימאלי שהוצב לגבייה בכל מקרה, דבר שלא צוין במצגים שהוצגו על ידי נציגי המכירות שלה וגם לא במכתב שנשלח לאחר מכן המפרט לכאורה את פרטי ההתקשרות.

### הסעדים המתבקשים:

61. כימות סכום הפיצוי לכל חברי הקבוצה, ייעשה על דרך ההערכה בשלב זה, מפאת כך שממילא הנתונים האמיתיים נמצאים בידיה של המשיבה, ובית המשפט יתבקש להורות בצו למשיבה למסור את הפרטים המלאים על גודל חברי הקבוצה והסכומים העודפים שגבתה מכל אחד מהם.

62. במסגרת התובענה עצמה יבקש כאמור המבקש לברר את הנתונים המלאים, באמצעות המשיבה.

63. לצורך קביעת הסמכות, שיעור הנזק הכללי מסוג "הפרשי גבייה" (שהוא חסרון כיס ממשי ומוחשי לקבוצה) מוערך על ידי המבקש בסמכותו העניינית של בית משפט נכבד זה לפי החישוב:  
א. נזק ממוני - מסוג "הפרשי גבייה".

מצ"ב פירוט החשיפות לשירות שניתן למבקש במהלך השנים מטעם המשיבה מסומן **נספח ד'** לפיו ניתן לחשב את נזקו הממוני האישי של המבקש העומד על סך כולל של 27,082 ₪ על פי החישוב הנ"ל:

$5,616$  ₪ חיוב בזק עבור 12 חודשים \* 6 שנים =  $33,696$  ₪ .

$33,696$  ₪ -  $11,775$  ₪ עלות החשיפות במהלך 6 שנים על פי פירוט המשיבה =  $21,921$  ₪ .

$21,921$  ₪ +  $5,616$  ₪ שנה חיים =  $27,082$  ₪ .

ב. לנזק זה מתווסף הנזק הכללי, הבלתי ממוני, לרבות עוגמת הנפש, אי הנוחות, ההכבדה והטרחה, לכל אדם מחברי הקבוצה אשר הוטעה, עקב "הצבת רף מקסימאלי לגבייה" כביכול.

יודגש ויצוין, שפירוט החשיפות מטעם המשיבה מוכיח, כי בפועל לא נעשו יותר מ- 400 חשיפות בכל חודש לכרטיס העסק של המבקש במשך 6 שנים ואשר בגינם חויב.

עוד יצוין ויודגש, כי המבקש דורש הוכחה מדויקת יותר מהמשיבה לכמות החשיפות המופיעות כנתון שרירותי בטבלה שנעשתה ונערכה מטעמה כפי שניתן לקבל באפליקציית Google Ads את החשיפות וגם את הפניות בקליק מצ"ב לדוגמה מסומן **נספח ד'**.

64. כמו כן, וכאמור, מבוקש בזאת ליתן צו מגיעה למשיבה אשר יימנע ממנה להמשיך ולשווק חבילת פרסום בקליק לכרטיס העסק באינטרנט דרך שירות b144 במסלול "המציב רף מקסימאלי לגבייה בחודש" אם אין היא יכולה לעמוד בהתחייבותה לגבות על פי כמות הפניות ו/או החשיפות בקליק שנעשו בפועל לעסק הצרכן כל חודש, לחילופין בלבד - ליתן צו עשה כנגד המשיבה אשר יחייב אותה לשנות את הפרסומים והשיווק שלה בנוגע לחבילה "המציבה רף מקסימאלי לגבייה בחודש" ולהתאימה בהתאם לגבייה שנעשתה על יד עד כה.

#### אישור התובענה כתובענה ייצוגית – דרישות הסף:

65. כידוע, על מנת לאשר תובענה כתובענה ייצוגית, על המבקש לעבור מספר "משוכות" על מנת שבית המשפט הנכבד יואיל בטובו ויאשר את בקשתו. הלכה היא כי בית המשפט נדרש לבחון שני נושאים עיקריים:

(א) האם עומדת למבקש עילת תביעה אישית.

(ב) האם התקיימו שלושת התנאים המצטברים הנדרשים לצורך אישור התביעה כתובענה ייצוגית.

66. המבקש יטען, כי מאחר והתקיימו כל התנאים הנזכרים בחוק תובענות ייצוגיות, על בית המשפט הנכבד להורות על ניהול התובענה כתובענה ייצוגית, כפי שיפורט להלן.

67. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:

"לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השנייה..."

68. בהתאם לסעיף 3(א), תובענה זו עוסקת בתביעה כמפורט בתוספת השנייה, קרי בהפרת הוראותיו של חוק הגנת הצרכן, ובקשר לעניין שבינו לבין לקוח וכן הפרות בקשר עם חוק החוזים והפרת חובה חקוקה. סעיף 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:
69. תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לעניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו.
70. אין חולק כי המבקש והמשיבה, או מי מהן, חינו בבחינת "לקוח" ו"עוסק", שהתקשרו ביניהן ונפלות במסגרת ההגדרה המצויה בסעיף 1 לתוספת השנייה לחוק התובענות הייצוגיות התשס"ו - 2006.
71. למבקש עומדת עילת תביעה אישית כנגד המשיבה, כנדרש על פי סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות הנ"ל, שהרי המשיבה הטעתה אותו בניגוד להוראות חוק הגנת הצרכן והפרה חוקים צרכניים וחובות על פי הדין נוספות, גבתה ממנו ומהקבוצה סכומים עודפים שכלל לא הוסכמו עמם. משכך - ברור כי המבקש הוכיח, ולו לכאורה, כי נגרם לו נזק אישי וישיר ועל כן עומדת לו עילת תביעה אישית כנגד המשיבה.
72. לעניין רמת ההוכחה והשכנוע הנדרשת לעניין אישור תובענה כתובענה ייצוגית, הרי שבע"א 2967/95 **מגן וקשת נ' טמפו** (פורסם במאגר נבו), וזאת טרם חקיקת חוק תובענות ייצוגיות, נאמרו הדברים הבאים:
- "נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינת נטל ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפיו המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובע, ועליו לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד, כי הוא ממלא לכאורה אחד כל דרישות סעיף 54 א, ולענייננו, שהראשונה שבהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54 א(א), אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לעניין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית המשפט עומס יותר בביורר הנושא המקדמי, רבד העלול לגרום להתמשכות המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על ידי קריטריון מאוון בנושא נטל ומידת ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד שני לא יטיל עליו נטל כבד מדי".
73. במילים אחרות, יש צורך במידת שכנוע סבירה, לכאורה, של עילת התובענה, על מנת שבית המשפט יכיר בתובענה כתובענה ייצוגית. זאת ועת, וודאי שעילה אישית זו של המבקש מעוררות שאלות מהותיות של משפט ועובדה המשותפות לכלל החברים הנמנים על אותה קבוצת בני אדם, עמה נמנה המבקש - כפי שמתקיים בענייננו.

74. המבקש יטען, כי התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, אשר קיימת אפשרות סבירה שהשאלות יוכרעו בתובענה לטובת חברי הקבוצה.
75. המבקש הראה כי נגרם לו נזק, ולו לכאורה.
76. המבקש יטען, כי התובענה הייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין: קשה להניח שאלפי חברי הקבוצה יגישו תובענות על הסכומים העודפים שנגבו מהם, שהרי מדובר באלפי שקלים לשנה, ואין ספק כי שההטרחה, עלויות הייצוג, החשש להתמודד מול "גוף כלכלי חזק כבזק" בערכאות, וההוצאות בהגשת תביעות כאמור וערך מטרה הכולל לניזוקים כל אחד לחוד, עולות בהרבה על התועלת הצפויה מהן, וזו המטרה של "כלי התובענות הייצוגיות".
77. באשר לחברי הקבוצה, הרי יש להניח כי מדובר באלפי עד עשרות אלפי צרכנים של בזק במסלול "חבילת חשיפה בקליל לעסק המציבה רף מקסימאלי לגבייה בחודש" אשר הוטעו על ידה לחשוב ו/או לסבור כי לא נספרות הפניות ו/או החשיפות בקליק שנעשו בפועל לעסק הצרכן דרך שירות b144 לעסקים "במסלול חבילה המציבה רף מקסימאלי לגבייה" ששווקה להם, ובפועל, גרמו להם נזקים בגין כך.
78. יצוין, כי בידי המבקש אין נתונים אמיתיים לגבי היקף ומספר הצרכנים האמור, כמוגדר בבקשה, אבל יש להניח, בין היתר גם לאור הפניות הרבות לאחר בדיקה למשרדה של הח"מ המהווים טיפה בים וכן התהודה הציבורית בעניין מקומם זה, כי מדובר באלפי או עשרות אלפי צרכנים, הפזורים בכל רחבי המדינה, ואשר סבלו נזקים ישירים בשל מעשיה ומחדליה של המשיבה, היקף גודלה של הקבוצה, ואנונימיות חבריה, מצדיקים את ניהול התובענה כתובענה ייצוגית.
79. אמנם שיעור הנזק של כל צרכן בקבוצה הוא שונה ואינו זהה אחד לאחד (בענייננו מדובר בחישוב מידי לכל צרכן), אך ברע"א 378/96 שגי' וינבלט נ' משה בוישנטיין, (פורסם במאגר נבו), כי אין בכך לפגוע באישור התובענה כתובענה ייצוגית, וכך נקבע:
- "נראה כי שיעור נזק שונה לכל פרט בקבוצה אינו מהווה מחסום בפני תובענות ייצוגיות, וקיימות דרכים להתמודד עם נושא זה"
80. המבקש יטען, כי רק בדרך ניהול של תובענה ייצוגית ניתן יהיה לרפא את התנהלותה הפסולה והנפסדת של המשיבה, אשר מתעשרת על חשבונם של חברי הקבוצה המיוצגת וכלל לקוחותיה ו/או מנוייה.
- לשיקול זה יש להוסיף את צמצום התביעות שיוגשו לבתי המשפט (כאמור, אם יוגשו, בהתאם לאמור בסעיף הקודם) כתוצאה ממאות אלפי תביעות פוטנציאליות, אשר אם אוחדו יחד תחת תובענה ייצוגית אחת, הדבר ישרת את יעילות המערכת השיפוטית, שכן הדבר ימנע הליכים מקבילים ויביא לפסיקה אחידה בנושא.

81. המבקש יטען, כי קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כל חברי הקבוצה ייוצג ויגוהל בדרך חולמת ובתום לב. מטרת בקשה זו היא לרפא את הפגמים שהתגלו בהתנהלות של המשיבה ביחס לכל חברי הקבוצה, וזאת על מנת להגן על האינטרס הציבורי, ועל כן ברי כי המבקשים פועלים בתום לב.

82. זאת ועוד, למבקש ולבאת כוחו הכישורים הנדרשים לפעול במידת המקצועות, הרצינות, וההשקעה הנדרשת, על מנת לנהל את התובענה, עבור כל חברי הקבוצה, ביעילות, הוגנות והגינות.

83. סיכויי התביעה - בספרו של המלומד ד"ר סיני דויטש "דיני הגנת הצרכן" בעמ' 392 מצוין תנאי נוסף לשם הכרה בתובענה ייצוגית, כדלקמן:  
 "בפסיקה שדנה בתובענות ייצוגיות נקבע כי אף ללא דרישה מפורשת בחוק יש לשקול את שיקולי הצלחת התובענה כחלק משיקול הדעת המופעל לשם אישורה. בחינת סיכויים אלה היא חלק משיקולי הוגנות התביעה סעיף 35ב(3) לחוק".

84. בענייננו, אין ספק כי לתובענה הייצוגית שאישורה מבוקש בבקשה זו קיימים סיכויים גדולים להתקבל.

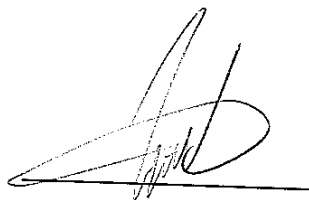
#### סיכום:

85. המשיבה נהגה שלא כדין, הטעתה ביודעין את חברי הקבוצה תוך יצירת מצגי שווא, ובכך התעשרה על חשבונם וגזלה את כספם בניגוד לדין ואף גרמה נזקים שונים באופן חד צדדי, והכול תוך הפרה בוטה של הוראות חוק הגנת הצרכן, וחוקים נוספים כמפורש לעיל.

86. בקשה זו נתמכת בתצהיר המבקש, לתמיכה בעובדות המפורשות בה מצ"ב ומסומן **נספח ה'**.

87. לאור כל האמור לעיל, יתבקש בית המשפט הנכבד להיעתר לבקשה זו, לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית ולהורות כרישא בבקשה זו, וכן לחייב את המשיבה בהוצאות בקשה זו ובשכ"ט ב"כ המבקש, והכול בצירוף מע"מ כדין.

88. מן הדין ומן הצדק להיעתר לבקשה זו.



עו"ד **ורד כהן**

ב"כ המבקש

נספח א'

לקוח : 21295691

עסק מרשה מס' : 520031931  
חש"מ : 0309/14

לכבוד  
טייק א לוק-מחנן יעקב  
סוקולוב 49  
רמת-השרון 4723614

עמוד 1 מתוך 2

צוות קשר לקוחות  
עומד לשירותכם  
בטלפון  
1-700-767-144

להרחות - בזק, ת.ד. 958599 תל אביב

בעל עסק יקר,

חברת בזק מכרכת אתכם על הצטרפותך לשירות 144. המדריך העסקי האינטרנט במספר שירות 44-442950 91 מתאריך 03/09/14.

אתר 144 של בזק מציע עסקים על פי תחומי עיסוק ומגוון אליו מיליוני גולשים מדי הודש המחפשים מידע על העסקים השונים.

חבילת הפרסום בשירות 144 מעניקה לך בין היתר:

- ! חשיפה באינטרנט לפוסטביל לקוחות עימם שמחפש את השירותים שהעסק שלך מעניק.
  - ! מתן עדיפות וקידום העסק שלך בתוצאות החיפוש הן במדריך העסקי והן במדריך הפרטי של 144 ובמסך חשיפה במקדד 144 הקולי, באפליקציות 144 בסלולר ובמגוון החיפוש ואנשי האינטרנט המובילים בישראל.
  - ! מבחנות באינטרנט באמצעות כרטיס מידע מלא: אודות העסק שלך.
  - ! יכולת עדכון מידע אודות העסק באופן עצמאי, במשטות ובקלות וללא תשלום.
  - ! גישה באמצעות ממשק אינטרנט לתמוני החשיפה של העסק.
  - ! מפת העיר, תמונת הבית ולכן לאתר בית של העסק שלך יחד.
- בזק תהא רשאית להגדיל את החשיפה שלך באזורי האינטרנט השונים וכן במדינות פרסומיות אחרות לרבות בעיתונות הכתובה.

המסלול אליו צורפתם היום חבילת פרסום 144 בסלולר 400 חשיפות. במסלול זה תיהנה מ-400 חשיפות בחודש בעלות חיוב מקסימלי של 380.00 ש"ח לחודש. עלות חשיפה כשרותי הפרוייקט העסקי 1 ש"ח.

דמי השימוש החודשיים יגבו כמפורט להלן וללא תלות בכמות החשיפות:

| מחיר נטול בש"ח | תקופת בחישה |       |
|----------------|-------------|-------|
|                | עד חודש     | מאוחר |
| חינם           |             |       |

המסלול בהתחייבות ל-12 חודשים ממעוד הצטרפות. בתום התקופה המסלול ללא התחייבות ותעריך דמי השימוש יהיה 20.00 ש"ח לחודש.

לתשומת לבכם, במידה ולא יפרעו התשלומים בגין שירות זה, בזק תהא רשאית לנתק כל קו בזק אחר בו תגכם מנויים לתשומות לבכם, במידה ולא יפרעו התשלומים בגין שירות זה, בזק תהא רשאית לנתק כל קו בזק אחר בו תגכם מנויים לתשומות לבכם.

במקרה של הסרת השירות לפני תום תקופת ההתחייבות מכל סיבה שהיא, יחויב חשבונכם לפי הפרוס הבא:

| סכום   | תקופת בחישה |       |
|--------|-------------|-------|
|        | עד חודש     | מאוחר |
| 700.00 | 6           | 1     |
| 340.00 | 12          | 7     |

האמור בספקף לתנאי הסכמתו והתקפו, התשלומים לא כוללים מע"מ.

מכתב במגע לתנאי השיירות הנוסף (כולל שק"מ) ישלח בנפרד.

ובקשך לזרוא כי הפרסום באתר כולל את כל הפרטים שמסודרת בעת הרשמתך.

חשיפת העסק שלך הינה ביישומים/באזור הנבחר: על ירך ובאזור המאוגרפי הסמוך לך, ובמסך גם בחיפוש ארצי.

עמוד 2 מתוך 2

הפרטים שמסרתם בעת ההצטרפות למבצע ישמשו לצורך משלוח דבר פרסומת מסעם בזק בדבר מבצעים, מסלולים, מבצעים ואו שידורים חדשים, באמצעות פקס, מערכת ניוז אסטומט, הדעה אלקטרונית או הודעת מסר קצר. באפשרותכם להודיע לבזק בכל עת על סירובכם לקבל דבר פרסומת דרך כלל או מסוג מסוים.

לתמיכה בשירות, אנו קשובי לקוחות עומדי לשירותך

במים א - ה בין השעות 08:00 - 17:00 בטלפון 144-707-700

בכפוף לאסוד לעיל, הנכם רשאים לבטל את העסקה באמצעות הודעה סלסמת: 144-707-700 א: בהודעה דואר:

b144.co.il@b144 או בהודעה בכתב

בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ דרך מנחה בין 132 ח"א 61620.

בזק מאזינת לכם שתפיקו את המרב משירות המודרך העסקי b144.

b144.co.il כל העסקים, באנו אחד.

נספח ב'

18 דצמבר 2019  
כ"א כסלו תש"פ

לכבוד:

מר נחמן יעקב-טייק א לוק

כתב אישור

אני הח"מ נחמן יעקב ת.ז. \_\_\_\_\_ מאשר ומצהיר כדלקמן:

הואיל ו"בזק" החברה הישראלית לתקשורת בע"מ החליטה לזכות אותי בגין חבילת פרסום B144 במסגרת שירות המדריך העיסקי לתקופה של 12 חודשים ב-5.616 ₪ כולל מע"מ.

וזאת לסילוק סופי, מלא ומוחלט של כל דרישותי מכל מין וסוג שהוא לגבי החיוב עבור שירות המדריך העיסקי, אי לכך הנני מאשר ומתחייב כדלקמן:

ידוע לי ואני מסכים כי הזיכוי הנ"ל מהווה סיכום סופי ומלא של כל דרישותי ותביעותי מכל סוג ומין שהוא בעניין השירות הנ"ל, והנני מצהיר שאין לי ולא יהיו לי ולכל הבאים מכוחי טענות ולא דרישות ולא תביעות נגד בזק או נגד כל הבא מכוחה בקשר לעניין.

כמו כן אני מתחייב להימנע ממתן פומביות לנושא ולהסדר הנ"ל או לנקוט בהליך משפטי הקשור לעניין זה.

ולראיה באתי על החתום

חותמת:

חתימה:

תאריך

נספח ג'

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| מספר לקוח    | 21296691/1              |
| תקופת החשבון | 22/08/2014 - 21/09/2014 |
| חשבונית מספר | 347633730               |

**☒ הודעות מינודות**

ל לקוח יקר, למען פישוט התשלומים, החל מחשבונית זו, כל החיובים הקבועים בגין שירותים שונים (לדוגמא: חיוב בגין קו הטלפון) יחוייבו לאחר אספקת אותם שירותים ולא מראש כפי שהיה נהוג עד כה. שים לב- בהתאם לכך, חיובים אלה לא הופיעו בחשבונית הנוכחית כיוון שחויבו כאמור בחשבונית קודמת

**חיובים וזיכויים ברמת מני**

**פירוט תשלומים לקו 03-5402171 מרדכי דהן סוקולוב 49 רמת השרון**

| מס' חשבונית | תאריך תשלום | תאריך חיוב | סכום   | תיאור  |
|-------------|-------------|------------|--------|--|
|             | 28/07/2016  | 22/08/14   | 100.84 | שירות אינטרנט מהיר - חבילת 30M במבצע המבצע בתוקף עד    |
|             | 21/08/2015  | 22/08/14   | 21.10  | * בדק- נתב H1-6740U VDSL דילינק N במבצע המבצע בתוקף עד |
|             |             | 22/08/14   | 9.32   | חזוב שלי   |

**תשלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 22/08/14 עד- 21/09/14 \***

| מס' חשבונית | תאריך תשלום | תאריך חיוב | סכום   | תיאור             |
|-------------|-------------|------------|--------|-------------------|
|             |             |            | 0.0973 | 1700 לנייחים בשיא |
|             |             |            | 0.0973 | לנייחים בשיא      |
|             |             |            | 0.0397 | 1700 לנייחים בשפל |
|             |             |            | 0.0397 | לנייחים בשפל      |
|             |             |            | 0.1160 | לניידים           |

**סה"כ תשלומים משתנים**

**זיכויים**

\* זיכוי עבור שדרוג מהירות הגלישה לרוכשי רשת ביתית BNET

**סה"כ זיכויים**

**סה"כ לקו 03-5402171 בחשבונית (ללא מע"מ)**

ל ספקים בחשבונית אליהם בוצעו שיחות: | רמי לוי מובייל 076-8888600 | אלון סלולר 03-9005100 | גולן טלקום בע"מ | פלאפון תקשורת בע"מ 050-7077766 | סלקום בע"מ 1800-052-052 | פרטנר תקשורת בע"מ 074-7054054 | מירס 057-7575757

\* הזיכוי לרוכשי הרשת האלחוטית מופיע בסעיף הזיכויים.



בזקטקס

P-RKZ: 4131 RP: 4131 2/2 \* \* 380164A019BD.0909 דקות בא"י

**פירוט תשלומים לקו 91-4442950 אופטיקה טייק א לוק נחום סוקולוב 49 תל אביב יפו**

**תשלומים קבועים**

| מספר     | תאריך תשלום | תאריך חודשי | סה"כ (ללא מע"מ) |
|----------|-------------|-------------|-----------------|
| 03/09/14 | 21/09/14    | 20.00       |                 |

פרסום בשירות b144 - תבילת השיפה בקליק עבור 19 ימים המבצע בתוקף עד 03/09/2015

**סה"כ תשלומים קבועים**

**סה"כ לקו 91-4442950 בחשבונית (ללא מע"מ)**

**לידיעה**

- \* החשבון עשוי לכלול שיחות שבוצעו בתאריך המוקדם מהתאריך המוצג בחשבון וטרם חויבת בגיבן.
- < **לפניות בנושא תקלות ניתן לפנות דרך אתר האינטרנט בכתובת [www.bezeq.co.il](http://www.bezeq.co.il), או להתקשר לסלפון 166 (בשיחות חינם מכו בזק) או לסלפון 166-335-1800 במשך 24 שעות ביממה**
- < **עבור שירות פרסום במדריך b144, צוות קשרי לקוחות עומד לשירותך בימים א'-ה' בין השעות 17:00 - 8:00 בסלפון 1700-707-144**
- < **לקוח יקר, הרינו להודיעך כי שיחות למספרי 1900 מחויבות בתעריף של 0.4237 ש"ח לדקה (ללא מע"מ) בנוסף לתעריף שיחה רגילה. החישוב מתבצע ביחידות של שנייה**
- < **שולם חשבון בסך 216.52 ש"ח ב-15/09/14 בכרטיס 8380**

2271002801



01010101



בזק עסקים

עמוד 2 מתוך 3

סייג א' טק-נחמן יעקב  
סוקולוב 0049 רמת-השרון 4723614

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| מספר לקוח    | 21296691/1              |
| תקופת החשבון | 22/10/2014 - 21/11/2014 |
| חשבונית מספר | 350856089               |

622  
חח/הח/הח

**חייבים וזיכויים ברמת מנוי**

**פירוט תשלומים לקו 03-5402171 מרדכי דהן סוקולוב 49 רמת השרון**

**תשלומים קבועים**

| מס' סח"כ ללא מע"מ | תעריף חודשי | עד תאריך תשלום לפני הנחה | מס' שיחת שיחת | מס' שיחת שיחת | תאריך | תאריך | תיאור   |
|-------------------|-------------|--------------------------|---------------|---------------|-------|-------|---|
|                   | 49.50       | 21/11/14                 | 22/10/14      |               |       |       | קו סלפון  |
|                   | 100.84      | 120.34                   | 21/11/14      | 22/10/14      |       |       | שירות אינטרנט מהיר - חבילת 30M במבצע המבצע בתוקף עד 28/07/2016    |
|                   | 21.10       | 21/11/14                 | 22/10/14      |               |       |       | * בזק- נתב H1-6740U VDSL דילינק N במבצע המבצע בתוקף עד 21/08/2015 |
|                   | 9.32        | 21/11/14                 | 22/10/14      |               |       |       | חזוג שלי  |

**סה"כ תשלומים קבועים**

**תשלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 22/10/14 עד- 21/11/14 \***

| מס' סח"כ ללא מע"מ | תעריף כלל | משך שיחת שיחת | מס' שיחת שיחת | תיאור             |
|-------------------|-----------|---------------|---------------|-------------------|
|                   | 0.0973    | 10:54         | 7             | שיחת מבזק ל:      |
|                   | 0.0973    | 72:43         | 105           | 1700 לנייחים בשיא |
|                   | 0.0397    | 5:01          | 35            | לנייחים בשיא      |
|                   | 0.0397    | 38:57         | 37            | 1700 לנייחים בשפל |
|                   | 0.1160    | 57:43         | 89            | לנייחים בשפל      |

**סה"כ תשלומים משתנים**

**זיכויים**

\* זיכוי עבור שדרוג מהירות הגלישה לרוכשי רשת ביתית BNET

**סה"כ זיכויים**

**סה"כ לקו 03-5402171 בחשבונית (ללא מע"מ)**

ספקים בחשבונית אליהם בוצעו שיחות: | אלון סולור 03-9005100 | גולן טלקום בע"מ | פלאפון תקשורת בע"מ  
050-7077766 | סלקום בע"מ 1800-052-052 | פרטנר תקשורת בע"מ 074-7054054 | מירס 057-7575757  
\* הזיכוי לרוכשי הרשת האלחוטית מופיע בסעיף הזיכויים.

**פירוט תשלומים לקו 91-4442950 אופטיקה סייג א' לוז נחום סוקולוב 49 תל אביב יפו**

**תשלומים קבועים**

| מס' סח"כ ללא מע"מ | תעריף חודשי | עד תאריך תשלום לפני הנחה | מס' שיחת שיחת | מס' שיחת שיחת | תאריך | תאריך | תיאור   |
|-------------------|-------------|--------------------------|---------------|---------------|-------|-------|---|
|                   | 20.00       | 21/11/14                 | 22/10/14      |               |       |       | פרסום בשירות b144 - חבילת חשיפה בקליק המבצע בתוקף עד 03/09/2015 |

**סה"כ תשלומים קבועים**

**תשלומים חד פעמיים**

8144 10/2014 חיוב חודשי - תשלום בבין חשיפות לחודש

**סה"כ תשלומים חד פעמיים**

**סה"כ לקו 91-4442950 בחשבונית (ללא מע"מ)**



בזקסקים

**חיוכים וזיכויים ברמת מנוי**

**פירוט תשלומים לקו 03-5402171 מרדכי דהו סוקולוב 49 רמת השרון**

**תשלומים קבועים**

| מס' סלולר | תעריף חודשי | עד תאריך תפוגת חובה | מתאריך   | קו סלפון  |
|-----------|-------------|---------------------|----------|---|
|           | 49.50       | 21/12/14            | 22/11/14 | שירות אינטרנט מהיר - חבילת 30M במבצע המבצע בתוקף עד 28/07/2016    |
|           | 100.84      | 21/12/14            | 22/11/14 | * בזק- נתב VDSL 6740U-H1 דילינק N במבצע המבצע בתוקף עד 21/08/2015 |
|           | 21.10       | 21/12/14            | 22/11/14 | חזוג שלי  |
|           | 9.32        | 21/12/14            | 22/11/14 | <b>סה"כ תשלומים קבועים</b>  |

**תשלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 22/11/14 עד- 21/12/14**  
 החשבון עשוי לכלול שיחות שבוצעו בתאריך המוקדם מהתאריך המוצג בחשבון וטרם חויבת בגין

| מס' סלולר | תעריף חודשי | משך שיחות | מס' שיחות | שיחות מבזק ל:     |
|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------------|
|           | 0.0973      | 6:20      | 21        | 1700 לנייחים בשיא |
|           | 0.0973      | 52:22     | 77        | לנייחים בשיא      |
|           | 0.0397      | 3:24      | 25        | 1700 לנייחים בשפל |
|           | 0.0397      | 37:31     | 35        | לנייחים בשפל      |
|           | 0.1160      | 60:31     | 83        | לנייחים           |

**סה"כ תשלומים משתנים**

**זיכויים**

\* זיכוי עבור שדרוג מהירות הגלישה לרוכשי רשת ביתית BNET

**סה"כ זיכויים**

**סה"כ לקו 03-5402171 בחשבונית (ללא מע"מ)**

ספקים בחשבונית אליהם בוצעו שיחות: | רמי לוי מובייל 076-8888600 | אלון סולור 03-9005100 | גולן סלקום בע"מ | פלאפון תקשורת בע"מ 050-7077766 | סלקום בע"מ 1800-052-052 | פרטנר תקשורת בע"מ 074-7054054 | מירס 057-7575757  
 \* הזיכוי לרוכשי הרשת האלחוטית מופיע בסעיף הזיכויים.

**פירוט תשלומים לקו 91-4442950 אופטיקה טייק א לוק נחום סוקולוב 49 תל אביב יפו**

**תשלומים קבועים**

| מס' סלולר | תעריף חודשי | עד תאריך תפוגת חובה | מתאריך   | פרסום בשירות 6144 - חבילת חשיפה בקליק המבצע בתוקף עד 03/09/2015 |
|-----------|-------------|---------------------|----------|---|
|           | 20.00       | 21/12/14            | 22/11/14 |   |

**סה"כ תשלומים קבועים**

**נשלמים חד פעמיים**

11/2014 B14 חיוב חודשי - תשלום בגין חשיפות לחודש

**סה"כ תשלומים חד פעמיים**

**סה"כ לקו 91-4442950 בחשבונית (ללא מע"מ)**

**דיעה**

פניות בנושא תקלות ניתן לפנות דרך אתר האינטרנט בכתובת [www.bezeq.co.il](http://www.bezeq.co.il), או להתקשר לסלפון 166 (בשיחת יניב מקו בזק) או בסלפון 1800-335-166 במשך 24 שעות ביממה  
 ידועתך, תשלום חשבון באיחור יגרור חיוב ריבית פיגורים והוצאות גביה

2271002849



087708



עמוד 2 מתוך 4

סייק א לוק-נחמן יעקב

סוקולוב 0049 רמת-השרון 4723614

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| מספר לקוח    | 21296691/1              |
| תקופת החשבון | 22/06/2015 - 21/07/2015 |
| חשבונית מספר | 363864705               |

**רשימת קווים מרוכזת סייק א לוק-נחמן יעקב**

| מספר חשבון         | סוג סיווג          | סכום ללא מע"מ | מע"מ   | סה"כ כולל מע"מ   |
|--------------------|--------------------|---------------|--------|------------------|
| 03-5402171         | מדכי דהן           | 188.49        | 33.93  | קו טלפון         |
| 91-4442950         | אופטיקה סייק א לוק | 380.00        | 68.40  | קו ש.א.מתקדמים   |
|                    |                    |               | 102.32 | **** מע"מ לתשלום |
| <b>סה"כ לתשלום</b> |                    |               |        |                  |

סכום המע"מ המוצג לקו מהווה הערכה בלבד, שיעור המע"מ בחשבונית מתבצע על כלל החיוב ולא למנוי בודד. אי לכך יתכנו אי דיוקים הנובעים מעיגול סכומים קטנים.

\*\*\*\* מע"מ לתשלום בד"חיות המפורטים אינו כולל מע"מ עבור עסקאות בתשלומים.



1101009391



בזק עסקים

עמוד 2 מתוך 3

טייק א לוק-נחמן יעקב  
סוקולוב 0049 רמת-השרון 4723614

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| מספר לקוח    | 21296691/1              |
| תקופת החשבון | 22/10/2017 - 21/11/2017 |
| חשבונית מספר | 406309543               |

### חיובים וזיכויים ברמת מנוי

### פירוט תשלומים לקו 03-5402171 מרדכי דהו סוקולוב 49 רמת השרון

#### תשלומים קבועים

| קו טלפון  | תאריך    | תאריך    | סכום  | תיאור  |
|---|----------|----------|-------|--------|
| שירות אינטרנט מהיר - תשתית T100 MAX במבצע המבצע בתוקף עד 05/04/2019 | 22/10/17 | 21/11/17 | 49.50 |        |
| חבילת אנטי וירוס תמיכה ואחריות שירות אנטי וירוס                     | 22/10/17 | 21/11/17 | 88.88 | 121.36 |
| שירות תמיכה ואחריות שכירות רשת ביתית                                | 22/10/17 | 21/11/17 | 8.54  |        |
| הזוג שלי  | 22/10/17 | 21/11/17 | 9.32  |        |

#### סה"כ תשלומים קבועים

תשלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 22/10/17 עד- 21/11/17  
החשבון עשוי לכלול שיחות שבוצעו בתאריך המוקדם מהתאריך המוצג בחשבון וטרם חויבת בגין

| שיחות מבק ל: | תאריך | תאריך | סכום   |
|--------------|-------|-------|--------|
| לנייחים בשיא | 66    | 33:50 | 0.0973 |
| לנייחים בשפל | 71    | 47:50 | 0.0397 |
| לניידים      | 4     | 2:09  | 0.1152 |

#### סה"כ תשלומים משתנים

#### זיכויים

זיכוי בגין שכירות רשת ביתית

#### סה"כ זיכויים

ספקים בחשבונית אליהם בוצעו שיחות: | סלקום בע"מ 052-052-1800

### פירוט תשלומים לקו 91-4442950 אופטיקה טייק א לוק נחמן סוקולוב 49 תל אביב יפו

#### תשלומים קבועים

| פרסום בשירות b144 - במסלול יחידות פרסום | תאריך    | תאריך    | סכום  |
|---|----------|----------|-------|
| פרסום בשיחות פרסום                      | 22/10/17 | 21/11/17 | 20.00 |

#### סה"כ תשלומים קבועים

#### תשלומים חד פעמיים

חיוב חודשי-תשלום בגין 400 יחידות פרסום לחודש 10/2017 B144

#### סה"כ תשלומים חד פעמיים

#### לידיעה

לפניות בכל נושא ניתן לפנות דרך אתר האינטרנט בכתובת [www.bezeq.co.il](http://www.bezeq.co.il), לפניות בנושאי שירות ניתן להתקשר לטלפון 199 (בשיחת חינם מקו בזק) או במספר 1800-885-199 בימים א'-ה' בשעות 8:00-17:00



בזק עסקים

עמוד 2 מתוך 2

75.75  
75.75



1101008875

טייק א לוק-נחמן יעקב  
סוקולוב 0049 רמת-השרון 4723614

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| מספר לקוח    | 21296691/1              |
| תקופת החשבון | 22/09/2019 - 21/10/2019 |
| חשבונית מספר | 437732175               |

חיובים וזיכויים ברמת מנוי

**פירוט תשלומים לקו 03-5402171 מרדכי דהן סוקולוב 49 דירה 1 רמת השרון**

**תשלומים קבועים**

| מס' כ' לראשית חודש | מס' כ' לסוף חודש | תאריך תשלום | תאריך תשלום | תיאור  |
|--------------------|------------------|-------------|-------------|--|
| 34.10              |                  | 21/10/19    | 22/09/19    | קו טלפון במסלול מדברים 100 המבצע בתוקף עד 18/03/2020                       |
| 75.21              | 121.36           | 21/10/19    | 22/09/19    | שירות אינטרנט מהיר - תשתית MAX 100 כולל דמי מעבר המבצע בתוקף עד 31/03/2020 |
| 4.27               | 4.27             | 21/10/19    | 22/09/19    | שירות תמיכה PRO  |
| 15.38              | 15.38            | 21/10/19    | 22/09/19    | שירות אנטי וירוס פלוס עד 4 רישיונות  |
| 8.46               | 8.46             | 21/10/19    | 22/09/19    | שירות Bcyber   |
| 8.54               | 8.54             | 21/10/19    | 22/09/19    | שירות רשת ביתית  |
| 146.96             |                  |             |             |  |

**סה"כ תשלומים קבועים**

**תשלומים משתנים - שיחות לתקופה מ- 22/09/19 עד- 21/10/19**

מדברים 100 כולל 100:00 דקות שיחה, נוצלו 42:40 דקות (42.66%)

**פירוט תשלומים לקו 91-4442950 אופטיקה טייק א לוק נחום סוקולוב 49 תל אביב יפו**

**תשלומים קבועים**

| מס' כ' לראשית חודש | מס' כ' לסוף חודש | תאריך תשלום | תאריך תשלום | תיאור                                   |
|--------------------|------------------|-------------|-------------|---|
| 20.00              | 20.00            | 21/10/19    | 22/09/19    | פרסום בשירות B144 - במסלול יחידות פרסום |
| 20.00              |                  |             |             |   |
| 380.00             |                  |             |             |   |
| 380.00             |                  |             |             |   |
| 400.00             |                  |             |             |   |

**סה"כ תשלומים קבועים**

**תשלומים שונים נוספים בשירות B144**

חיוב חודשי-תשלום בגין 400 יחידות פרסום לחודש 09/2019

**סה"כ תשלומים חד פעמיים**

סה"כ לקו 91-4442950 בחשבונית (לראשית חודש)

**לידיעה**

- < לפניות בכל נושא ניתן לפנות דרך אתר האינטרנט בכתובת [www.bezeq.co.il](http://www.bezeq.co.il), לפניות בנושא שירות ניתן להתקשר לטלפון 199 (בשיחת חינם מקו בזק) או במספר 1800-885-199 בימים א'-ה' בשעות 8:00-17:00
- < תשלום קבוע עבור קו טלפון הוא עבור הזכות לשירות טלפוניה, כולל שירות תחזוקה שוטף לתשתית בזק
- < לקוח נכבד, לעדכון, טווח ההורדה בחבילה אליה הצטרפת התעדכן ל- 20Mbps עד 100Mbps. עדכון זה כשלעצמו אינו משנה את מהירות הגלישה שלך.
- < עבור שירות פרסום במדריך b144, צוות קשרי לקוחות עומד לשירותך בימים א'-ה' בין השעות 8:00-16:00 בטלפון 1700-707-144
- < לידיעתך, תשלום חשבון באיחור יגרום חיוב ריבית פיגורים והוצאות גביה.
- < שולם חשבון בסך 637.66 ש"ח ב- 15/10/19 בכרטיס XX70

דפוס בא"י 38016440100888889 P - RAZ.11008 1/1 \* \* \*

נספח ד'

**Vered Cohen**

מאת:  
 נשלח:  
 אל:  
 נושא:

פניות לקוחות - בזק <PANALBEZEQ@bezeq.co.il>  
 יום רביעי 15 ינואר 2020 13:45  
 'veredcohen@bezeqint.net'  
 פנייתך אל חברת בזק- 91-4442950

ש"ד ורד כהן, שלום רב,

במענה לפנייתך בדבר שירות מדריך לעסקים b144- מר מרדכי כהן,  
 מצ"ב פירוט החשיפות לשירות:

| סכום מול     | 2019        | 2018        | 2017        | 2016        | 2015        | 2014       |                 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------------|
| 8256         | 1515        | 1308        | 766         | 2539        | 1842        | 286        | אתר סלולאר      |
| 2476         | 216         | 239         | 207         | 455         | 810         | 549        | מדריך b144      |
| 679          | 121         | 70          | 471         | 1           | 9           | 7          | Yad2            |
| 231          | 96          | 113         | 82          |             |             |            | timeout         |
| 52           |             | 10          | 37          | 3           | 1           | 1          | ישום סלולאר     |
| 18           | 1           | 2           | 4           | 2           | 4           | 5          | מוקד 144        |
| 2            |             |             |             |             | 2           |            | Telmap          |
| 1            | 1           |             |             |             |             |            | Overtok         |
| <b>11775</b> | <b>1960</b> | <b>1742</b> | <b>1577</b> | <b>3036</b> | <b>2666</b> | <b>849</b> | <b>סכום מול</b> |

לבקשתך, נשלחה אלייך שיחת ההצטרפות על גבי דיסק.  
 מספר הדואר הרשום לנוחיותך- RR983105010IL  
 סימא נשלחה לנייד 053-2448210

לשירותך בכל עת,

בברכה,  
 דבי פרץ  
 אחראית פניות הציבור



נספח ד'



Today

Clicks

2

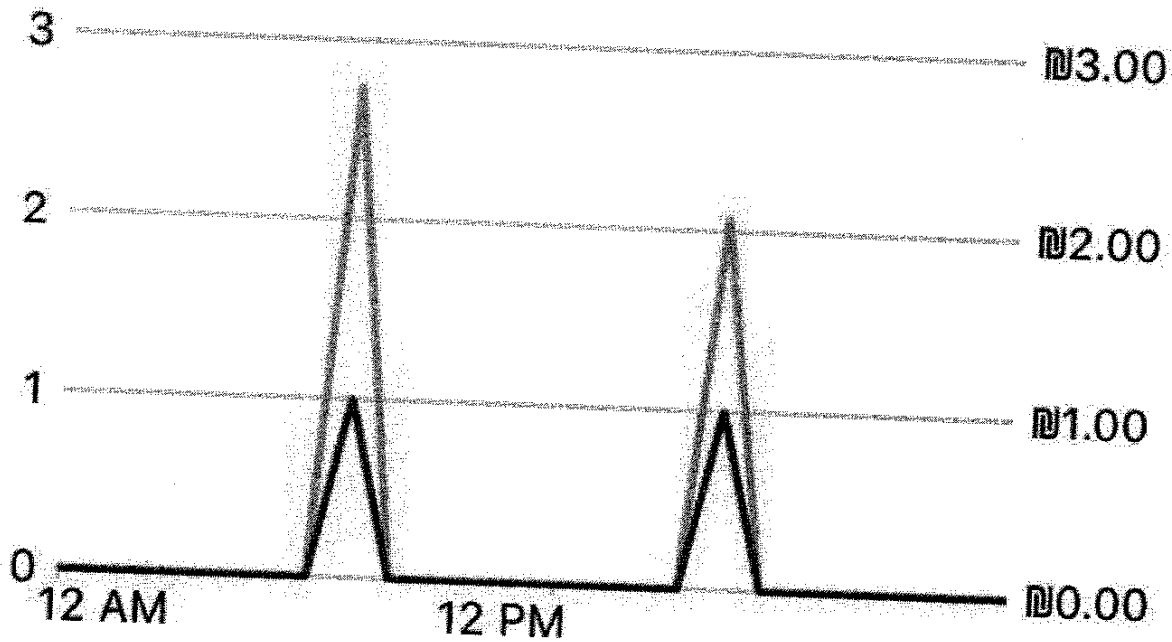
Impr.

142

AV



Tap anywhere on the chart for detailed values



31.3%



Optimization score

Increase your score by applying your account's recommendations



Last 30 days

Clicks

73

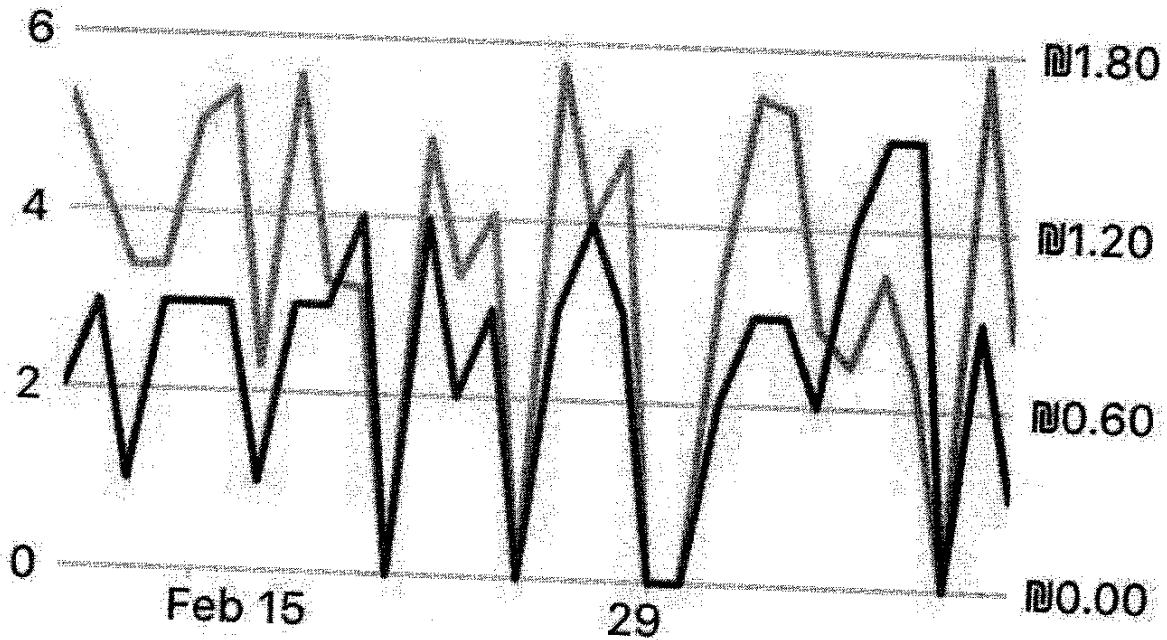
Impr.

2.21K

Av



Tap anywhere on the chart for detailed values



31.3%



Optimization score

Increase your score by applying your account's recommendations



Last 7 days

Clicks

20

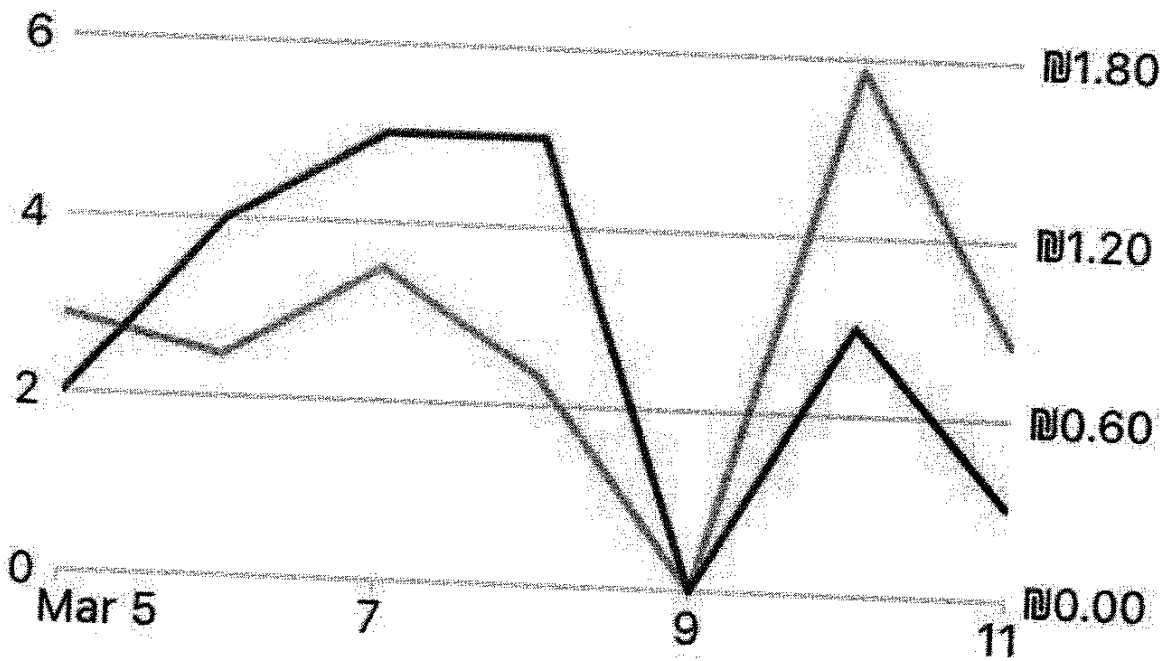
Impr.

535

AV



Tap anywhere on the chart for detailed values



31.3%



Optimization score

Increase your score by applying your account's recommendations

Automatic payments  
Your last payment was on Apr 1 for ₱90.83.

## Transactions

|                  |        |
|------------------|--------|
| May 1 – 3, 2020  | ₱89.95 |
| Apr 1 – 30, 2020 | ₱89.95 |
| Mar 1 – 31, 2020 | ₱90.83 |

[VIEW TRANSACTIONS AND DOCUMENTS](#)

## How you pay



Mastercard •••• 8234

Expires 04/20

Expired

נספח ה'

## תצהיר

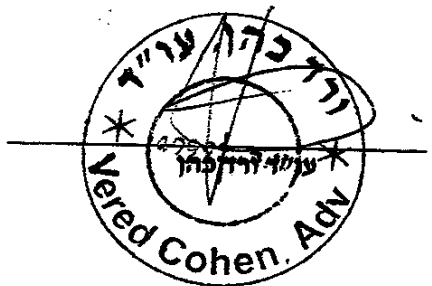
אני הח"מ מרדכי דהאן ת.ז. 057891012 אחר שהזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני עושה תצהיר זה כתמיכה לעובדות הנטענות בבקשה להכיר בתביעה כתביעה ייצוגית נגד בוק עסקים.
2. משנת 2005 הנני הבעלים של עסק לממכר משקפיים הנקרא "טייק א לוק" בחנות ששכרתי ברח' סוקולוב ברמת השרון.
3. בשנת 2014 התקשרה אלי נציגה של בוק עסקים והציעה לי להצטרף לשירות B 144 – במסלול יחידות פרסום משלהם, על מנת להשיג פניות חדשות מלקוחות פוטנציאליים באזור המרכז לעסק שלי.
4. הובהר לי בשיחה עם נציגת בוק עסקים שמדובר בחבילת הצטרפות "חדשה ומשתלמת" לקידום העסק שלי באינטרנט וזאת במיוחד כיוון שבשנה הראשונה השירות יינתן לי חינם (מאחר ואני לקוח של בוק) ולאחר מכן יגבה מהחשבון שלי כל חודש רק 19 ₪ עבור דמי השימוש בשירות ומקסימום הגבלה ל – 400 פניות בפועל, שלא יעברו את ה 380 ₪ לחודש, כשרק עבור כל פניה בפועל שתבצע אלי אשלם 95 אגורות.
5. כששאלתי למה הכוונה, פניות או חשיפות? הנציגה הסבירה לי שברגע כשהלקוח מתקשר אלי ישירות לעסק והוא מועבר דרך B 144 זו נחשבת פניה (שעלותה כאמור 95 אגורות) אך אם הלקוח רק נחשף לכרטיס העסק ללא התקשרות לעסק אין זו פניה.
6. בהתאם להסבר זה נתתי את הסכמתי להתקשרות עם בוק עסקים על מנת שיפעלו לחשוף את העסק שלי באינטרנט לצורך קבלת פניות בפועל לעסק שלי מלקוחות פוטנציאליים חדשים.
7. בחודש ספטמבר 2019 סגרתי את העסק, ולאחר הסתכלות בוחרת בתדפיסי האשראי והשבונות העסק שערך רואה החשבון שלי, נדהמתי לשמוע ממנו שבכל חודש הורד לי מהחשבון סכום חודשי בסך 400 ₪ עבור בוק עסקים במשך כל אותו שנים.
8. מייד התקשרתי למוקד בוק עסקים על מנת לברר בדיוק עבור מה ירד לי לתדהמתי כל חודש 400 ₪ (סה"כ: 4,800 ₪ לשנה מידי שנה ושנה) ואז "הוזכר" לי שהתקשרתי איתם לפני 7 שנים עבור מתן שירות לפרסום העסק.
9. ראשית, כמובן שביקשתי לבטל מיידית את השירות עקב סגירת העסק וכמובן לקבל החזר מידי של עשרות אלפי השקלים שנלקחו מחשבוני שלא כדין, אך מאחר ובזק בחוצפתם הרבה המשיכו לגבות מהחשבון שלי סך של 400 ₪ גם לאחר פנייתי הטלפונית אליהם פניתי לייעוץ משפטי על מנת שיחדלו מהגבייה, שאין ספק שנגבתה בעושה ובגזל ממני בניגוד למוסכם (מאחר ומעולם לא היו לי 400 פניות לעסק אם זה דרך שירות B 144 או בכלל, מה גם, שהשירות אף לא ניתן לי בחינם בשנה הראשונה כמובטח).
10. באת כוחי פנתה מייד בכתב לבוק עסקים על מנת שיפעלו לבטל את השירות ולהחזיר לי את הסכומים שנגבו ממני שלא כדין כאמור אך בזק, לאחר ש"נאותה" לסיים את ההתקשרות, ראתה לנכון לפצות אותי רק עבור השנה הראשונה (בת, בלאו הכי השירות היה בחינם) ובכך ניסתה בוק לסגור את הנשוא באופן סופי ללא טענות מצדי.
11. משכך, ביקשתי שתוגש נגד בוק עסקים תובענה ייצוגית על כל המשתמע מכך.
12. הנני מצהיר כי כל האמור הוא אמת.
13. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

  
מרדכי דהאן

## אישור

היום 1.3.2020 הופיעה בפני עו"ד ורד כהן, מר מרדכי דהאן שזוהה על פי תעודת זהות מס' 057891012 לאחר שקראתי בפניו את התצהיר הנ"ל והזהרתי כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו הנ"ל וחתם עליו בפני.



## ייפוי כח

אני החתום מטה מרדכי (מוטי) דהן ת.ז. 057891012 ממנה בזה את עורכת הדין ורד כהן ואח' להיות באי כח, בעניין הגשת תביעה ייצוגית לבית המשפט נגד בזק עסקים בגין גבייה סכום חודשי עבור יחידות פרסום ללא ידיעתי וללא הסכמתי.

מבלי לפגוע בכלליות המינוי הנ"ל יהיו באי כחי רשאים לעשות ולפעול בשמי ובמקומי בכל הפעולות הנאות, כולן או מקצתן הכל בקשר לעניין הנ"ל ולכל הנובע ממנו כדלקמן:

1. לחתום על ולהגיש בשמי כל תביעה או תביעה שכנגד, ואו כל בקשה, הגנה, התנגדות, בקשה למתן רשות לערער, ערעור, דיון נוסף, הודעה, טענה, השגה, ערר, תובענה או כל הליך אחר הנוגע או הנובע מההליך הנ"ל ללא יוצא מן הכלל. ומבלי לפגוע באמור לעיל גם להודות ואו לכפור בשמי במשפטים פלילים.
2. לחתום על ואו לשלוח התראות נוטריוניות או אחרות, לדרוש הכרזת פשיטת רגל, או פירוק גוף משפטי ולעשות את כל הפעולות הקשורות והנובעות מהעניין הנ"ל.
3. לבקש ולקבל כל חוות דעת רפואית ואו כל מסמך רפואי אחר מכל רופא או מוסד שבדק אותי ואו כל חוות דעת אחרת הנוגעת לענין הנ"ל.
4. לייצגני ולהופיע בשמי ובמקומי בקשר לכל אחת מהפעולות הנ"ל בפני כל בתי המשפט, בתי הדין למיניהם, רשויות ממשלתיות, עיריות, מועצות מקומיות ואו כל רשות אחרת, עד לעראתם העליונה, ככל שהדברים נוגעים או קשורים לעניין הנ"ל.
5. לנקוט בכל הפעולות הכרוכות בייצוג האמור והמותרות על-פי סדרי הדין הקיימים או שיהיו קיימים בעתיד ובכללם הזמנת עדים ומינני מומחים, והכל על-פי הדין שיחול וכפי שבא כחי ימצא לנכון.
6. למסור כל עניין הנובע מהעניין האמור לעיל לבוררות ולחתום על שטר בוררות כפי שבא כחי ימצא לנכון.
7. להתפשר בכל עניין הנוגע או הנובע מהעניינים האמורים לעיל לפי שקול דעתו של בא כחי ולחתום על פשרה כזו בבית המשפט או מתוצה לו.
8. להוציא לפועל כל פסי"ד או החלטה או צו, לדרוש צווי מכירה או פקודות מאסר ולנקוט בכל הפעולות המותרות על פי חוק ההוצאה לפועל ותקנותיו.
9. לנקוט בכל הפעולות ולחתום על כל מסמך או כתב בלי יוצא מן הכלל אשר בא כחי ימצא לנכון בכל עניין הנוגע ואו הנוגע לעניין הנ"ל.
10. לגבות את סכום התביעה או כל סכום אחר בכל עניין מהעניינים הנ"ל לרבות הוצאות בית המשפט ושכר טרחת עו"ד, לקבל בשמי כל מסמך וחפץ ולתת קבלות ושחרורים כפי שבא כוחי ימצא לנכון ולמתאים.
11. לבקש ולקבל מידע שהנני זכאי לקבלו על פי כל דין מכל מאגר מידע של רשות כלשהי הנוגע לעניין הנ"ל.
12. להופיע בשמי ולייצגני בעניין הנ"ל בפני רשם המקרקעין, בלשכות רישום המקרקעין, לחתום בשמי ובמקומי על כל בקשה, הצהרה ומסמכים אחרים למיניהם ולבצע בשמי כל עסקה המוכרת על פי דין וליתן הצהרות, קבלות ואישורים ולקבל בשמי ובמקומי כל מסמך שאני רשאי לקבלו על פי דין.
13. לייצגני ולהופיע בשמי בפני רשם התברות, רשם השותפויות ורשם האגודות השיתופיות, לחתום בשמי ובמקומי על כל בקשה או מסמך אחר בקשר לרישום גוף משפטי, לטפל ברישומי או מחיקתו של כל גוף משפטי ולטפל בכל דבר הנוגע לו ולבצע כל פעולה בקשר לאותו גוף משפטי.
14. לטפל בשמי בכל הקשור לרישום פטנטים, סימני מסחר וכל זכות אחרת המוכרת בדין.
15. להעביר יפוי כח זה על כל הסמכויות שבו או חלק מהן לעו"ד אחר עם זכות העברה לאחרים, לפטרם ולמנות אחרים במקומם ולנהל את עניני הנ"ל לפי ראות עיניי ובכלל לעשות את כל הצעדים שימצא לנכון ומועיל בקשר עם המשפט או עם עניני הנ"ל והרניי מאשר את מעשיו או מעשי ממלאי המקום בתוקף יפוי כח זה מראש.

הכתוב דלעיל ביחיד יכלול את הרבים ולהפך.

ולראיה באתי על החתום, היום יום 11, לחודש נובמבר, 2019.



חנני מאשרת את חתימת מרשי הי"ד