

בענין:

**המועצה הישראלית לצרכנות**

חברה מס' 5105355073

מדרך מנחם בגין 55, תל אביב 6713813

על ידי באי כוחה גיל רון, קינן ושות', עורכי דין  
מבית לסין, רחוב ויצמן 32, תל-אביב 6209105  
מס' טל': 03-6967676; מס' פקס': 03-6967673

המבקשת

- נ ג ד -

**הוט - מערכות תקשורת בע"מ**

חברה פרטית מס' 520040072

בניין ספרד, מתחם יורופארק, אזור התעשייה יקום 6097200

המשיבה

## **בקשה לאישור תובענה כייצוגית**

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

הבקשה פטורה מאגרה, בהתאם לתקנה 19(ב)(2) לתקנות בתי המשפט (אגרות), התשס"ז-2007.

בית המשפט הנכבד מתבקש כדלקמן :

- א. לאשר למבקשת, המועצה הישראלית לצרכנות (להלן: המועצה), להגיש תובענה ייצוגית נגד המשיבה, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: חוק תובענות ייצוגיות);  
נוסח התובענה הייצוגית מצורף לבקשה זו כנספח 1;
- ב. לקבוע, בהתאם לסעיפים 10 ו-14(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי התובענה תוגש בשם כל אדם שצורף לשירות Next TV ללא הסכמתו המפורשת, החל מיום 27 במרץ 2017 ועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה; לחלופין בית המשפט הנכבד מתבקש לקבוע הגדרה אחרת לקבוצה;
- ג. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המועצה תהיה התובעת הייצוגית, וכי באי כוחה החתומים על בקשה זו יהיו באי הכוח המייצגים;
- ד. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המעשים המתוארים בבקשה זו מקימים עילות תביעה להשבה מכוח חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן: חוק עשיית עושר ולא במשפט); גזל לפי סעיף 52 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: פקודת הנזיקין); הפעלת השפעה בלתי הוגנת לפי סעיף 3(ב)(8) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן); וכל עילה נוספת העולה מן העובדות שבבקשה זו;
- ה. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, כי אלה יהיו הסעדים בתובענה הייצוגית:
  - (1) השבת הסכומים שנגבו מחברי הקבוצה עבור שירות Next TV שניתן להם ללא הסכמתם המפורשת, וכן השבת כל תשלום נלווה;
  - (2) הטלת איסור על המשיבה לגבות תשלום עבור שירות Next TV מחברי קבוצה שצורפו לשירות ללא הסכמתם המפורשת;
  - (3) הטלת איסור על המשיבה לצרף לשירות Next TV אדם שלא נתן את הסכמתו להצטרף לשירות;
  - (4) מינוי בעל תפקיד אשר יפקח על ביצוע פסק הדין; וכן –
  - (5) כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.
- ו. להורות, בהתאם לסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד, לרבות משלוח הודעות אישיות לחברי הקבוצה על ידי המשיבה, וכן להורות כי המשיבה תישא בעלות הפרסום;
- ז. לאשר, בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות, את התובענה כתובענה ייצוגית, בנוסח המוצע או בכל שינוי עליו בית המשפט יחליט, הכל כפי שייראה בעיני בית המשפט הנכבד ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית; וכן
- ח. לחייב את המשיבה בהוצאות ובשכר טרחת עורכי הדין.

**חלק ראשון - מבוא**

1. המשיבה עוסקת במתן שירותי טלוויזיה בכבלים, ולה כמיליון מנויים בישראל. היא נמנית עם קבוצת התקשורת הוט, המציעה שירותי תקשורת שונים. מאז שנת 2017, המשיבה משווקת שירות בשם Next TV, המאפשר צפייה בתוכני הטלוויזיה, באמצעות מכשיר הטלפון הנייד או המחשב, תמורת תשלום חודשי.
2. אצל המועצה ואצל גופים צרכניים נוספים התקבלו תלונות רבות, המצביעות על דפוס פעולה פסול של המשיבה. לקוחות של המשיבה ושל חברות אחרות בקבוצת הוט, מגלים לפתע כי הם הפכו ללקוחות של שירות Next TV, וכי הם מחויבים בתשלום חודשי בגינו. בחלק מהמקרים, הלקוחות צורפו לשירות לאחר שקיימו שיחה בעניין אחר עם נציג של קבוצת הוט. כמוכן, מדובר בהתנהלות בלתי חוקית. לעסקאות כפוינות כאלה אין תוקף. חברי הקבוצה זכאים להשבה של כל סכום שנגבה מכוחן.
3. הפקדת אמצעים לחיוב חשבון בנק או כרטיס אשראי בידי חברות תקשורת, מטילה עליהן חובת זהירות מיוחדת. עליהן לנקוט אמצעים למניעת גבייה שלא כדין. בתי המשפט הכירו בחובה זו. במקום לנהוג כך, המשיבה מנצלת לרעה את ההרשאה כדי לחייב את הלקוחות ללא הסכמתם המפורשת, בסכומים מהותיים.
4. המועצה הישראלית לצרכנות רואה חשיבות רבה בהליך זה, שנועד להגן על זכויות הצרכנים, להביא להשבת כספם ולמנוע הישנות מקרים שכאלה.

**חלק שני - העובדות - המשיבה מצרפת לשירות Next TV לקוחות ללא אישורם וללא הסכמתם לחיוב**

5. המשיבה עוסקת במתן שירותי טלוויזיה בכבלים ושירותים נלווים, ולה כמיליון מנויים בישראל. המשיבה נמנית עם קבוצת התקשורת הוט, המציעה שירותי תקשורת שונים, בהם שירותי טלפוניה קווית וסלולרית ושירותי אינטרנט מהיר. המשיבה פועלת מכוח רישיון, שניתן לפי חוק התקשורת (בזק ושידורים), תשמ"ב-1982.
- העתק רישיון המשיבה לשידורי כבלים מצורף לבקשה זו כנספח 2.
6. ביום 27 במרץ 2017 המשיבה הודיעה על שירות חדש בשם Next TV. שירות זה מאפשר צפייה בתוכני הטלוויזיה שמציעה המשיבה, באמצעות מכשיר הטלפון הנייד או המחשב, תמורת תשלום חודשי של עשרות שקלים.
- הודעת המשיבה מיום 27 במרץ 2017 על השקת שירות Next TV, מצורפת לבקשה זו כנספח 3.
7. מאז הופנו אל המועצה 18 תלונות של לקוחות, אשר צורפו לשירות אף שמעולם לא הסכימו לכך. ככלל, מדובר במנויים (בהווה או בעבר) על שירותים אחרים של קבוצת הוט. הם חויבו עבור השירות שלא הסכימו לו, באמצעות כרטיס האשראי שאת פרטיו הם מסרו בעבר למשיבה, או לחברה אחרת בקבוצת הוט, לצורך חיוב עבור שירות אחר. בחלק מהמקרים, הלקוחות צורפו לשירות Next TV לאחר שקיימו שיחה עם נציג שירות של קבוצת הוט, בעניין אחר.

8. כך תיאררו זאת לקוחות –

”קיבלתי טלפון מטעם שירות חברת HOT ונאמר שמגיעה לי כלקוח החברה הנחה במחיר האינטרנט. אני הסכמתי לזה ובא[ו]תו יום קבלתי SMS על זה שהתחברתי לשירותי NEXT TV” (תלונה מס’ 605873);

”...בדקתי בחשבונית שלי וגילית שהוט רשמו אותי ל-Next TV ללא ידיעתי לתקופת]נסיון חנימית שבסופה הם יוכלו לחייב אותי” (תלונה מס’ 610829);

”בשלושת החודשים האחרונים קיבלתי חיוב בכרטיס האשראי שלי מטעם חברת next tv. חברת בת של הוט. מעולם לא נרשמתי לשירות של Next TV ומעולם לא השתמשתי בשירותיהם. לפני מספר חודשים הייתי מנוי [ש]ל הוט מובייל, וביטלתי את המנוי לאחר חודש” (תלונה מס’ 620849);

”אני פנסיונר. לפני כשנה ניגש אליי נציג של שירותי הוט בקניון. התעניינתי כיצד אוכל לעבור לשירותי הוט כדי לקבל שירותי טלפון ואינטרנט דרכם ... הגיע טכנאי מחברת הוט אך לא הצליח להתחבר לתשתית ... קיבלתי אישור משירות הלקוחות על ביטול העסקה ... כעבור מספר חודשים קיבלתי דרישה לתשלום על שימוש בשירותי כבלים של Next TV” (תלונה מס’ 621731);

”אני לקוח של הוט לשעבר ... נתקלתי בחיוב שא[י]ננו מוכר תחת כותרת NEXT T[V] BY HOT ... מעולם לא הייתי לקוח של שירותי תוכן אלו” (תלונה מס’ 625602).

העתיקי תלונות שהתקבלו במועצה, מסמכים שצורפו לתלונות ותשובות המשיבה, מצורפים לבקשה זו כנספח 4. פרטים אישיים של הלקוחות הושחרו, על מנת לשמור על פרטיותם. פרטים אלה מצויים בידיעת המשיבה.

9. כאשר לקוחות המשיבה דרשו ממנה להציג אסמכתאות להזמנת השירות, המשיבה לא הציגה דבר. כשהמועצה הפנתה אל המשיבה את תלונות הלקוחות, היא מיהרה להשיב להם את כספם, פעמים בצירוף התנצלות, לעתים תחת הסתייגות לפיה השבת הכספים נעשית לפנים משורת הדין. באחד המקרים אף שולם פיצוי ללקוח שלא חוייב כלל.

10. התנהלות חריגה זו עוררה במועצה חשש, כי כך נעשה ביחס ללקוחות רבים נוספים. ביום 26 בספטמבר 2019 המועצה פנתה אל המשיבה, ודרשה להתייחס לעניין. במענה לכך, המשיבה שלחה שוב למועצה את תשובותיה לתלונות, ללא אסמכתאות להרשמה לשירות. המועצה חזרה על דרישתה בשני מכתבים נוספים אל המשיבה, מימים 12 בדצמבר 2019 ו-26 בינואר 2020. המשיבה לא טרחה לענות למכתבים אלה.

מכתבי המועצה למשיבה, מימים 26 בספטמבר ו-12 בדצמבר 2019, ומיום 26 בינואר 2020, מצורפים לבקשה זו כנספח 5. הודעות המשיבה, שאליהן צורפו תשובותיה הקודמות לתלונות, צורפו לבקשה זו כנספח 4.

11. פניות אל משרד התקשורת והרשות להגנת הצרכן, העלו כי אצל גופים אלה התקבלו תלונות נוספות, המעידות על אותו דפוס פעולה. גם לגורמים אלה הגיעו פניות של לקוחות שירותי קבוצת הוט, שחייבו בגין שירות Next TV, אף שמעולם לא הסכימו להצטרף לשירות.
- העתקי תלונות שהתקבלו ממשרד התקשורת ומהרשות להגנת הצרכן מצורפים לבקשה זו כנספח 6.
12. בסך הכל, מצויות בידי המועצה 28 תלונות של לקוחות, אשר צורפו לשירות Next TV ללא אישורם וללא הסכמתם לחיוב בגין השירות. מספר זה כולל את התלונות שהגיעו אל המועצה ממשרד התקשורת ומהרשות להגנת הצרכן. מהניסיון שהצטבר אצל המועצה, ברור כי מדובר בדפוס פעולה.

### חלק שלישי - התנהלות המשיבה מנוגדת לדון

13. המשיבה אינה רשאית לספק שירות לאדם שלא הסכים לקבלו, וודאי שהיא לא רשאית לחייב בגין שירות זה. הדבר מובן מאליו.
14. חוק הגנת הצרכן אוסר במפורש על מתן שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן. סעיף 3(א) לחוק קובע כי "לא יעשה עוסק, במעשה או במחדל ... בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול לפגוע ביכולתו של צרכן לקבל החלטה אם להתקשר בעסקה עמו, באופן שיש בו שלילה של חופש ההתקשרות של הצרכן או פגיעה מהותית בחופש ההתקשרות שלו (להלן – הפעלת השפעה בלתי הוגנת)". סעיף 3(ב) לחוק קובע כי "בלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף קטן (א), יראו עוסק שביצע מעשה מן המעשים המפורטים להלן, כמי שהפעיל השפעה בלתי הוגנת: ... (8) סיפק לצרכן נכס או שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן".
15. סעיף 40.3.2 לרישיון של המשיבה קובע כי "בעל הרישיון לא יספק, בתמורה או שלא בתמורה, שידורים שהמנוי לא ביקש לקבלם, אלא אם אישרה זאת המועצה" (נספח 2 לבקשה זו, הכוונה למועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין). החובה לקבל את הסכמת הלקוח למתן שירות, יפה מקל וחומר כאשר מדובר באדם שאינו מנוי של המשיבה.
16. בבש"א (מחוזי ת"א) 23305/06 רוטשילד נ' פרטנר תקשורת בע"מ (פורסם בנבו, 16.3.2009) (להלן: עניין רוטשילד), נקבע כי "עצם העובדה שלקוחותיהן של החברות הסלולאריות מפקידות בידן אמצעים לחיוב חשבון הבנק או כרטיס האשראי שלהם, מקימה חובת זהירות מצידן של החברות הסלולאריות כלפי הלקוחות כי ינקטו אמצעי זהירות סבירים למניעת גביה שלא כדין" (פסקה 20). בת"צ (מחוזי מרכז) 12241-09-10 יבלינוביץ נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ, פסקה 22 (פורסם בנבו, 18.12.2016) (ערעור נדחה – ע"א 578/17) (להלן: עניין יבלינוביץ), נקבע כי חלה על חברת תקשורת חובה להבטיח שחיוב על ידי צד שלישי יתבצע בכפוף להסכמת הלקוח, הן למתן השירות הן לתשלום עבורו.
17. קביעות אלה יפות ביתר שאת כאשר התאגיד שקיבל הרשאה לחיוב הלקוח הוא זה שמבצע את הגבייה. המשיבה לא יכולה להיתלות בטענה אודות הרשאת חיוב שניתנה לצד שלישי. היא יודעת היטב שהלקוח לא הזמין את שירות Next TV.
18. בעניין אחר, נקבע כי "פרקטיקה של הענקת שירות נוסף ללא בקשה או הסכמה של המנוי, פוגעת בצרכן" – עת"מ (מינהלי ת"א) 62912-01-18 פלאפון תקשורת בע"מ נ' מדינת ישראל, עמוד 10 (פורסם בנבו, 26.5.2020) (ערעור תלוי ועומד – עע"מ 5063/20). קביעה זו יפה לענייננו.

19. אם המשיבה תטען כי היא נוהגת לקבל את הסכמת הלקוחות לפני צירופם לשירות, הרי שמכלול המקרים שהצגנו שוללים טענה זו. מכל מקום, ודאי יש לקבוע כי נוכח הראיות המוצגות בבקשה זו, נטל הראיה עובר אל המשיבה – ראו עניין **יבלינוביץ**, פסקה 25; עניין **רוטשילד**, פסקה 16.
20. לסיכום חלק זה, המשיבה פועלת בניגוד לדין, כאשר היא מצרפת לשירות Next TV לקוחות שלא הסכימו לקבל את השירות, ומחייבת אותם עבורו.

### חלק רביעי - לחברי הקבוצה עומדות עלילות תביעה מצויינות

21. מעשי המשיבה מקימים לחברי הקבוצה עלילות תביעה מבוססות היטב.
22. סעיף 1(א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט קובע כי "מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת ... שבאו לו מאדם אחר ... חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה – לשלם לו את שוויה".
23. המשיבה קיבלה מחברי הקבוצה את כספם, שלא על פי זכות שבדין. חברי הקבוצה לא ביקשו את השירות, ולא נתנו את הסכמתם לחיוב בגינו. לאדם אין זכות לחייב את הזולת עבור שירות שלא הזמין – ראו דניאל פרידמן ואלרן שפירא בר-אור **דיני עשיית עושר ולא במשפט** כרך א 100 (מהדורה שלישית, 2015).
24. הראינו כי מתן שירות בתשלום, ללא בקשה מפורשת של הצרכן, מהווה השפעה בלתי הוגנת, לפי סעיף 3(ב)(8) לחוק הגנת הצרכן. סעיף 31(א) לחוק קובע כי מעשה זה דינו כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין. על כן יש לראות את המשיבה כמי שמבצעת עוולה נזיקית כלפי חברי הקבוצה.
25. במעשיה, המשיבה מבצעת גם מעשה של גזל. סעיף 52 לפקודת הנזיקין קובע כי "גזל הוא כשהנתבע מעביר שלא כדין לשימוש עצמו מיטלטלין שהזכות להחזיקם היא לתובע, על ידי שהנתבע לוקח אותם, מעכב אותם, משמיד אותם, מוסר אותם לאדם שלישי או שולל אותם מן התובע בדרך אחרת". מיטלטלין כוללים כסף, לפי ההגדרה הקבועה בסעיף 2 לפקודת הנזיקין. על כן, כאשר המשיבה מחייבת את חברי הקבוצה שלא כדין בגין השירות, היא מבצעת עוולת גזל. לאישור תובענה ייצוגית בעילת הגזל בנסיבות דומות, ראו עניין **רוטשילד**.
26. לסיכום חלק זה, חברי הקבוצה אוחזים בעילות תביעה מצויינות נגד המשיבה.

### חלק חמישי - הסעדים

27. עלילות התביעה מזכות את חברי הקבוצה בסעדים הבאים:
- (1) השבת הסכומים שנגבו מחברי הקבוצה עבור שירות Next TV שניתן להם ללא הסכמתם המפורשת, וכן השבת כל תשלום נלווה;
  - (2) הטלת איסור על המשיבה לגבות תשלום עבור שירות Next TV מחברי קבוצה שצורפו לשירות ללא הסכמתם המפורשת;
  - (3) הטלת איסור על המשיבה לצרף לשירות Next TV אדם שלא נתן את הסכמתו להצטרף לשירות; וכן –
  - (4) מינוי בעל תפקיד אשר יפקח על ביצוע פסק הדין.

28. סעיף 4(ב) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לענין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק – ... (2) בבקשה לאישור שהוגשה בידי רשות ציבורית כאמור בסעיף קטן (א)2) ... – די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם נזק לחבר הקבוצה או כי קיימת אפשרות סבירה שנגרם נזק לקבוצה שבשמה הוגשה הבקשה". המועצה עומדת בדרישה זו.
29. למועצה קשה להעריך את הנזק הכולל שנגרם לחברי הקבוצה. להערכת המועצה, אלפי מנויים על שירות Next TV, צורפו לו ללא הסכמתם המפורשת. המועצה מעריכה כי חברי הקבוצה זכאים להשבה בסכום כולל של מיליוני שקלים.
30. בשלב ביצוע פסק הדין ניתן יהיה להוכיח את הזכאות האינדיבידואלית בדרכים שונות, לרבות זיהוי חברי הקבוצה וקביעת הסכומים המגיעים להם, דרך אמצעי התשלום והרישומים של המשיבה.
31. בהתאם לתקנות 2(א)11 ו-2(א)12 לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010, יש לציין בבקשת אישור את הגמול ושכר הטרחה המבוקשים. המועצה עותרת לקבוע גמול בשיעור של 7.5% משווי ההטבה לציבור (בתוספת מס ערך מוסף, אם חל), ושכר טרחה לפי השיעורים שנקבעו בהחלטת בית המשפט העליון בע"א 2046/10 שמש נ' רייכרט (פורסם בנבו, 23.05.2012). לענין שווי ההטבה יש להביא בחשבון את ההטבה עקב הפסקת ההתנהלות הבלתי חוקית של המשיבה. הגמול ושכר הטרחה המבוקשים אינם כוללים את שכר הטרחה וההוצאות בגין הדיון בבקשת האישור.

#### **חלק שישי - מתקיימים כל התנאים לאישור התובענה כייצוגית**

32. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר תובענה זו, לפי חוק תובענות ייצוגיות. תובענה זו ממלאת בבירור אחר כל התנאים הדרושים לצורך אישורה כתובענה ייצוגית.
33. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית...". בפרט 1 לתוספת השניה נקבעה הקטגוריה הבאה – "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו". המשיבה היא עוסק לפי הגדרה זו, והתביעה תוגש בקשר לענין שבינה ובין לקוחותיה.
34. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות מגדיר מי רשאי להגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית. סעיף 4(א)3 לחוק מקנה למועצה מעמד מיוחד של תובע ייצוגי. המועצה רשאית להגיש בקשה לאישור אף אם אין קושי להגיש את הבקשה בידי אדם בעל עילת תביעה.
35. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה: (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה; (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין; (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; ... (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב". הבקשה ממלאת אחר דרישות אלה.


36. היסודות של עילות התביעה משותפים לכל חברי הקבוצה. המשיבה פועלת באותו אופן כלפי כל חברי הקבוצה – מצרפת אותם לשירות Next TV ללא הסכמתם, ומחייבת אותם בגין השירות. המועצה אינה טוענת כי כל לקוחות השירות צורפו אליו ללא הסכמתם, אלא כי המשיבה נוהגת כך ביחס ללקוחות רבים, וכי דפוס פעולה זה מצדיק את ניהול התובענה כייצוגית.
37. התלונות הרבות המצויות בידי המועצה, בנוגע לצירוף לשירות ללא הסכמתם, מעידות על דפוס פעולה, המבסס את קיומה של קבוצת נפגעים ומצדיק ניהול תובענה ייצוגית. על פי הניסיון שנצבר אצל המועצה, היחס המספרי בין תלונה המגיעה למועצה בעניין הדומה לעניינים הנדונים בבקשה זו, לבין מספר הצרכנים הכולל שחוו פגיעה דומה מאותו עוסק, עומד על אחד לכמה אלפים בודדים. על כן, ניתן להניח כי קיימים אלפי מקרים לכל הפחות, בהם לקוחות המשיבה צורפו לשירות ללא הסכמתם.
38. אם המשיבה תנסה לטעון כי מדובר בטעויות נקודתיות וכי היא לא נוהגת לצרף לקוחות לשירות ללא הסכמתם, יש לדחות את הטענה. אין מדובר במקרה בו נטען כי עוסק פירש לא כהלכה את דברי הלקוח, או בטעות טבעית במהלך העסקים הרגיל של חברה לה לקוחות רבים. לפנינו תופעה חריגה ביותר – לקוחות צורפו לשירות מבלי שניתנה הסכמתם. קבלת הסכמת הלקוח מצויה בבסיס ההתקשרות עמו. ספק אם ניתן להעלות טענה בדבר טעות נקודתית בעניין כה מהותי. מעבר לכך, אם הטענה תועלה, יש לקבוע כי נסיבות העניין מצדיקות הצבת רף ראייתי נמוך בפני המועצה, ולהעביר את נטל הראייה אל המשיבה – ראו ע"א 2112/17 גרסט נ' נטוויז'ן בע"מ, פסקאות 40-41 (פורסם בנבו, 2.9.2018); ע"א 7187/12 צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל, פסקאות פ"פ-17 (פורסם בנבו, 17.8.2014). נוסף על כך, כל האסמכתאות בקשר לצירוף הלקוחות לשירות מצויות בידי המשיבה. אם הלקוחות אכן נתנו את הסכמתם לקבל את השירות, המשיבה בוודאי לא תתקשה להציג את ההוכחות לכך.
39. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט, המשותפות לכלל חברי הקבוצה. לשם בירור עילת התביעה בית המשפט יידרש לדון ולהכריע בשאלות הבאות – האם המשיבה צירפה לקוחות לשירות Next TV ללא הסכמתם; האם התנהלות המשיבה מקימה לחברי הקבוצה עילות תביעה; האם על המשיבה להשיב לחברי הקבוצה את הסכומים שהיא גבתה; ועוד. המסכת העובדתית והמשפטית, עליה מבוססת הבקשה, משותפת לכל קבוצת התובעים.
40. נוכח הנימוקים שהוצגו, ברור כי קיימת אפשרות סבירה שהשאלות המשותפות יוכרעו לטובת חברי הקבוצה, ואף למעלה מכך.
41. תביעה ייצוגית תעמיד את הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בענין. הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה קטן. הוא לא מתאים לניהול הליך משפטי, ודאי לא נגד גוף רב עצמה כמו המשיבה. לכן, יש לקיים את הבירור בתביעה ייצוגית.
42. עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב. המועצה, שלה ניסיון רב בהליכים ייצוגיים, פועלת על מנת לתקן את הליקויים בהתנהלות המשיבה, ולהשיג סעד הולם עבור חברי הקבוצה.
43. לסיכום, כל התנאים לאישור התובענה כייצוגית מתקיימים בבירור.



חלק שביעי - סוף דבר

44. לפני הגשת בקשה זו, המועצה עיינה בפנקס התובענות הייצוגיות. מהעיון עלה כי בת"צ (מחוזי מרכז) 24370-05-19 מרג'יה נ' הוט - מערכות תקשורת בע"מ, נדונה בקשה לאשר תובענה ייצוגית נגד המשיבה, בשם לקוחות אשר חויבו עבור שירותים ללא הסכמתם. המבקש באותו עניין ביקש לצמצם את הגדרת הקבוצה למספר שירותים, אשר Next TV אינו אחד מהם. בית המשפט הנכבד דחה את הבקשה, בהחלטה מיום 25 ביוני 2020. בין היתר, נקבע כי תיקון הגדרת הקבוצה לא יועיל לבירור השאלות השנויות במחלוקת, וכי אין בו משום תיקון לבקשת האישור, הלוקה בכשלים. המועצה סבורה כי אותו הליך, בו נדונים עניינים אחרים לחלוטין, אינו משפיע על בקשת אישור זו.
45. לסיכום, המשיבה מצרפת לקוחות לשירות בלי לקבל את הסכמתם לכך, ומחייבת אותם בסכומים מהותיים. בכך היא רומסת את זכויות הצרכנים. לאלה נגרם נזק. יש לפצות את הצרכנים בגין התנהלות המשיבה, ולהבטיח כי המשיבה לא תוסיף לפעול כך.
46. בקשה זו נתמכת בתצהיר של מר עופר מרום, מנכ"ל המועצה, המאמת את העובדות המופיעות בה.
47. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התביעה כתובענה ייצוגית, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, ולהורות כמבוקש בראשית הבקשה.
48. מן הדין ומן הצדק לקבל את הבקשה.

  
נדב מיארה, עו"ד

  
גיל רון, עו"ד

גיל רון, קנין ושות', עורכי דין  
באי כוח המועצה הישראלית לצרכנות

תל אביב, 29 ביולי 2020.