



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

לפני כב' השופטת אסתר שטמר

התובעים

1. ז.צ.
2. ד.צ.
3. ע.צ. (קטין)

ע"י ב"כ עו"ד מיכאל בך ועו"ד לדרמן

נגד

בזק בינלאומי בע"מ

הנתבעת

עו"ד אייל בליזובסקי ועו"ד אבישי כהן

נגד

סייפליינס בע"מ

צד ג'

עו"ד אמיר דולב ועו"ד רומן מגריל

1
2
3

פסק דין

4

5 .1 בקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית שאושרה בהחלטת כב' השופט ע' גרוסקופף מיום
6 10.4.2018. מטבע הדברים תהיה בפסק הדין חזרה מסוימת על דברים שנכתבו בהחלטת
7 האישור.

8

רקע

9 .2 ביום 14.1.2015 הגישו התובעים בקשה לאישור תובענה ייצוגית נ' בזק בינלאומי בע"מ ("בזק
10 בינלאומי"), שעניינה בהתנהלות בזק בינלאומי בקשר לאספקת שירותי סינון תכנים
11 ללקוחותיה.

12

13 .3 עובר להגשת בקשת האישור הציגה בזק בינלאומי באתר האינטרנט שלה כי היא מספקת
14 ללקוחותיה שתי חלופות של "שירותי הגנה על הילדים ברשת": "Ikeeper Multi" ו"מורשת".

15

16 .4 Ikeeper Multi הוצגה כמערכת שמיועדת להגן על ילדים מפני תכנים פוגעניים באינטרנט.
17 תוכנה זו הוצעה במחיר של 17.5 ₪ בחודש עבור 5 רישיונות ל- 5 מכשירים, תוך שצוין בסיום
18 הדברים כי "ניתן להצטרף לגרסת הבסיס ללא תשלום".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-01-28841 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

1
2 תוכנת מורשת הוצגה כ"סינון אתרים לציבור הדתי". התוכנה הוצעה במחיר 15.90 ₪ לחודש
3 וצוין כי היא "עכשיו במבצע: רק 9.90 ₪ בחודש במשך שנה וללא התחייבות!"
4
5 5. בבקשת האישור נטען כי בזק בינלאומי הפרה את התחייבויותיה כלפי ציבור לקוחותיה ביחס
6 למתן שירותי סינון תכנים בשני אופנים:
7 ראשית, בכך שאינה ממלאת אחר הוראת סעיף 4ט.4(ד) בחוק התקשורת (בזק ושידורים),
8 תשמ"ב – 1982 ("חוק התקשורת") שקובע:
9 **"ספק גישה לאינטרנט יציע למנויו בדרך שקבע השר בתקנות או ברישיון,**
10 **ויספק למנוי שביקש זאת, שירות יעיל לסינון של אתרים פוגעניים ותכנים**
11 **פוגעניים באינטרנט, בשים לב למקובל בתחום; בעד שירות סינון הניתן לפי**
12 **סעיף קטן זה לא יגבה ספק גישה לאינטרנט מהמנוי תשלום נוסף על התשלום**
13 **שהוא גובה ממנו בעד שירות הגישה לאינטרנט."**
14 כך קובע גם סעיף 6.3.3 ברשיון בזק בינלאומי, אשר מפנה להוראת סעיף 4ט.4(ג) בחוק
15 התקשורת, שלפיו נדרש ספק הגישה לאינטרנט ליידע את הלקוחות בדבר שירות הסינון החינמי
16 בארבע דרכים: משלוח עלון מידע מודפס למנוי במועד ההתקשרות ובכל שנה; פרסום המידע
17 באתר האינטרנט של ספק הגישה לאינטרנט; פרסום המידע בהסכם המנוי; ומסירת המידע
18 בעל פה על ידי נציג שירות הלקוחות.
19 התובעים טענו כי בזק אמנם הציעה ללקוחות שירות סינון חינמי, אולם הפרה את ההוראות
20 שלעיל בכך שלא סיפקה את המידע הרלוונטי בדבר אפשרות קבלת שירות חינמי בכל הדרכים
21 שנקבעו. התובעים טענו כי הדבר נעשה על מנת להסתיר את המידע ועל ידי כך לעודד אותם
22 לרכוש את שירותי סינון התוכן בתשלום.
23 שנית, התברר כי תוכנת מורשת ששווקה ללקוחות בזק בינלאומי עובר להגשת בקשת האישור
24 לא סיננה אתרי אינטרנט שפועלים בכתובת מאובטחת (כלומר, אתרים שפועלים בפרוטוקול
25 הידוע כ-HTTPS). בעת יצירת תוכנת מורשת היה השימוש בפרוטוקול זה נדיר יחסית, ורוב
26 האתרים שכללו תוכן פוגעני או הפניות לאתרים בעלי תוכן פוגעני עשו שימוש בפרוטוקול
27 תקשורת הידוע כ-HTTP, שתכנת מורשת פועלת כלפיו כהלכה. ואולם, משנת 2011 שינו
28 אתרים רבים את פרוטוקול התקשורת שעשו בו שימוש, והחלו להשתמש בפרוטוקול HTTPS
29 באופן שתוכנת מורשת לא יכולה היתה לחסום תכנים פוגעניים או הפניות לתכנים פוגעניים
30 שכלולים באתרים אלו. התובעים טענו כי שיווק סינון תכנים בתשלום שאינו מונע גישה לתכנים
31 פוגעניים שמוצגים במישרין או בעקיפין באתרים שפועלים בפרוטוקול HTTPS מקים
32 ללקוחות שרכשו את מורשת עילות תביעה.
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

6. לכתחילה הוגשה בקשת האישור גם נגד חברת סייפליינס בע"מ, היצרן של תוכנת מורשת. בדיון שהתקיים ביום 14.3.2018 הסכים ב"כ המייצג להותיר לשיקול דעת בית המשפט את ההחלטה האם להמשיך בניהול התובענה גם נגד חברה זו. הוחלט כי טובת העניין והקבוצה הן שלא להמשיך בניהול התובענה נגד סייפליינס, אף אם ייתכן שחלק מעילות התביעה מתקיימות גם כלפיה, בעיקר משום שבזק בינלאומי היא שמכרה את תוכנת מורשת לחברי הקבוצה. בנוסף הודיעו התובעים כי אינם עומדים על בקשתם לאישור התובענה כייצוגית ביחס ל"כלל תלמידי מערכת החינוך מכיתה ה' עד י"ב אשר בבית ספרם היתה גישה לאינטרנט ובה הותקנו שירותי סינון מסוג "מורשת"", וחלק זה של בקשת האישור נמחק.

7. בדיון שהתקיים ביום 14.3.2018 הודיע ב"כ בזק בינלאומי כי לאור הערות בית המשפט מרשתו תסכים לכך שבקשת האישור נגדה ביחס לנטען בקשר לתוכנת מורשת תתקבל, במובן זה שיאושר ניהול התובענה כייצוגית, מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מטענותיה לגוף הענין. לעומת זאת עמדה בזק בינלאומי על הכרעה בבקשת האישור ביחס לנטען בעניין היידוע בדבר שירותי הסינון החינמי. כך נותרה לדיון בבקשת האישור רק השאלה האחרונה.

החלטת האישור

8. בהחלטה מיום 10.4.2018 אושרה התובענה כייצוגית. עוד טרם הכרעה בעניין שנותר במחלוקת ציין השופט גרוסקופף שבכל הנוגע לעילות התביעה בעניין תוכנת מורשת סיכויי התביעה גבוהים מאד, ובוודאי חוצים את הרף הנדרש לאישור התובענה כייצוגית. בית המשפט ציין כי "הצעת שירותי סינון תכנים, אשר אינו מסוגל למנוע גישה לתכנים פוגעניים בולטים, היא בגדר הצבת "שער במדבר". ההבטחה כי הוא "מאפשר גלישה באינטרנט ללא חשיפה לתנאים בלתי הולמים" ומספק "שקט נפשי", היא על פני הדברים הפרה של מחויבויותיה הבסיסיות של בזק בינלאומי כלפי ציבור לקוחותיה" (שם, בפסקה 8). בית המשפט קבע כי בזק בינלאומי היתה מודעת לבעיה (ולמצער היתה צריכה להיות מודעת) לכל המאוחר בסוף שנת 2011, אך לא עשתה דבר עד הגשת בקשת האישור.

9. באשר לסוגיה שבמחלוקת קבע בית המשפט כי הטענה שבזק בינלאומי לא עמדה בחובות היידוע לפי חוק התקשורת התבססה על עיצום כספי שהטיל עליה משרד התקשורת בגין חריגה מהוראות החוק והרשיון. בנוסף הובאו ראיות לכך שבתקופה שבין הטלת העיצום הכספי ועד הגשת בקשת האישור, בזק בינלאומי לא יידעה את לקוחותיה בכל הדרכים שקבע משרד התקשורת. באופן פרטני, היידוע באתר האינטרנט היה לקוי ונציגי שירות הלקוחות לא מסרו את המידע כנדרש. נקבע כי די בהחלטת משרד התקשורת ובראיות שהביאו התובעים לבסס את התשתית הראייתית לאישור התביעה הייצוגית.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-01-28841 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

1

2 10. בית המשפט דחה את טענת הנתבעת כי לתובעים אין עילת תביעה אישית שכן היו רשומים על
3 השירות החינמי החל מינואר 2012. נקבע כי נסיבות הצירוף לא הובהרו, ובעינה עומדת טענת
4 התובעים כי לא היו מודעים לשירות כזה וממילא לא לצירופם אליו. כן נקבע כי החובה שהוטלה
5 על בזק בינלאומי היא ליידע את הלקוחות בכל אחת מארבע הדרכים שמנויות בחוק התקשורת,
6 ואין די בידוע באחת הדרכים. שאלה אחרת היא מהו הנזק שנגרם עקב הפרת חובת היידוע,
7 ובנושא זה יש לדון במסגרת הדין בתובענה גופה.

8

9

11. חברי הקבוצה חולקו לשתיים :

10

11

קבוצה ראשונה (ביחס לעילה 1) :

12

13 **"כל לקוח של בזק בינלאומי, אשר רכש ממנה את שירות התוכן "מורשת"**
14 **החל ממועד תחילת מכירת השירות על ידי בזק בינלאומי, וכן כל בן משפחה**
15 **קטין של לקוח כאמור, אשר נחשף לתכנים פוגעניים בעקבות השימוש**
16 **בתוכנת מורשת".**

16

קבוצה שנייה (ביחס לעילה 2) :

17

18 **"כל לקוח של בזק בינלאומי, אשר רכש ממנה שירות סינון בתשלום (שירות**
19 **מורשת או שירות "Ikeeper Multi) מבלי שנמסר לו על זכותו לקבלת שירות**
20 **סינון תוכן חינמי בדרכים הקבועות בסעיף 4ט'. לחוק התקשורת וברישיון בזק**
21 **בינלאומי, החל ממועד כניסתו לתוקף של תיקון מס' 49 לחוק התקשורת**
22 **(30.6.2011)".**

22

23

עילות התביעה שאושרו היו :

24

25 עילה 1 (ביחס לקבוצה הראשונה) : הטעיה צרכנית, הפרת חובה חקוקה, הפרת חוק האחריות
26 למוצרים פגומים, רשלנות, הפרת חוזה, עשיית עושר ולא במשפט ופגיעה באוטונומיה בכך
27 שבזק בינלאומי מכרה להם את שירות סינון התוכן מורשת, למרות ששירות זה לא סיפק מענה
נאות.

28

29 עילה 2 (ביחס לקבוצה השנייה) – הטעיה צרכנית, הפרת חובה חקוקה ועשיית עושר ולא במשפט
30 בכך שבזק בינלאומי הפרה את חובתה על פי סעיף 4ט. (ד) לחוק התקשורת ולרשיון בזק ליידע
31 את לקוחותיה בארבע דרכים שונות כי הם זכאים לשירות סינון תכנים חינמי.

31

32

33 12. לאחר הדברים הללו הוגשו כתב תביעה מתוקן, וכתב הגנה, ביחד עם בקשה לאישור הגשת
34 הודעה לצד שלישי נגד סייפליינס בע"מ ונגד יש רז מחשבים בע"מ. הבקשה נגד סייפליינס
התקבלה, והיא הגישה כתב הגנה.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

1
2 במקביל לניהול התיק פנו הצדדים לגישור בפני כב' השופט בדימוס י' ענבר שבסופו הגיעו
3 להסדר פשרה שאלו עיקריו:

הסדר הפשרה

6 13. הקבוצות שעליהן יחול ההסכם הן אלו שאושרו בהחלטת האישור.

7 14. בזק בינלאומי תעניק פיצוי בסכום כולל של 12 מיליון ₪ בגין העבר:

8 א. 6 מיליון ₪ ישולמו לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה מכח סעיף 27א בחוק תובענות
9 ייצוגיות, בתוך 45 יום מהיום בו פסק הדין ייהפך לחלוט ("המועד הקובע"). בנוסף,

10 1. 2.6 מיליון ₪ יינתנו לכלל "לקוחות Ikeeper בתשלום" באמצעות זיכוי על פי אחת
11 האפשרויות לפי בחירתם: מעבר מתוכנת Ikeeper לתכנת Safey במקומה. מחירה של
12 התכנה לצרכן 9.9 ₪ לחודש, והיא תינתן לחברי הקבוצה הנ"ל ללא תשלום למשך 12
13 חודשים. לאחר חלוף תקופה זו, הלקוחות יחויבו בתעריף שיהיה נהוג בבזק בינלאומי
14 בגין התכנה.

15 Safey היא תוכנה לסינון תכנים פוגעניים שבזק בינלאומי משווקת החל מחודש יוני
16 2020, אשר החליפה את תכנת Ikeeper. בזק בינלאומי הפסיקה לצרף מנויים חדשים
17 לתכנת Ikeeper, וממשיכה לתת שירות לגביה למנויים קיימים בלבד.

18 2. להישאר מנויים על תכנת Ikeeper בלי תשלום במשך 12 חודשים או עד זיכוי בסך 120
19 ₪, לפי המוקדם מביניהם.

20 ככל שהזיכוי החודשי המצטבר לכלל לקוחות Ikeeper על פי סעיף זה לא יגיע ל- 2.6
21 מיליון ₪ בתום תקופת 12 החודשים, תחלק בזק בינלאומי את ההפרש לכלל לקוחות
22 Ikeeper באופן שווה, באמצעות העברה לאמצעי התשלום שמסרו לה, כזיכוי חד פעמי
23 כנגד חשבונות ששילמו לה הלקוחות בעבר.

24 בזק בינלאומי תפנה לכלל לקוחות Ikeeper תוך 30 יום מן המועד הקובע באמצעות
25 מכתב שנוסחו המוצע צורף כנספח 1 להסדר הפשרה, ותציע להם לבחור באחת משתי
26 האפשרויות. ככל שלא תימסר תשובה, יראו את הלקוח כמי שבחר באפשרות השניה.

27 ב. 3.4 מיליון ₪ ישולמו ללקוחות בזק בינלאומי כיום, שהם או שהיו בעבר לקוחות מורשת,
28 באמצעות זיכוי בחשבונות החודשית במשך שישה חודשים. על פי בדיקת בזק בינלאומי
29 מדובר ב- 9,572 לקוחות, כך שהזיכוי ללקוח יעמוד על כ- 355 ₪ (כ- 59 ₪ לחודש). לקוח
30 זכאי שעזב את בזק בינלאומי מסיבה כלשהיא במהלך ששת חודשי הזכאות או אם
31 התשלום עבור השירות יפחת מ-355 ₪ יקבל את יתרת הזיכוי באמצעות העברה לאמצעי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-01-28841 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

- 1 התשלום שמסר לבזק בינלאומי כזיכוי חד פעמי כנגד חשבוניות ששלם לה בעבר. הזיכוי
2 יינתן תוך 30 יום מהמועד הקובע.
3
- 4 בזק בינלאומי תגיש לבית המשפט דו"חות מאומתים בתצהיר בדבר העברת הכספים לקרן
5 וזיכוי הלקוחות.
6
- 7 15. הסדרה עתידית:
- 8 א. תוך 30 יום מהמועד הקובע תודיע בזק בינלאומי ללקוחות מורשת הקיימים כיום
9 (באמצעות מכתב שנוסחו צורף כנספח 2 להסדר) ובאמצעות שיחות טלפוניות יזומות כי
10 לא תספק עוד את תוכנת מורשת, ועל כן באפשרותם לעבור לתכנת Safey. לקוחות מורשת
11 שלא עברו לתוכנה זו יקבלו הודעה על סיום ההתקשרות.
- 12 ב. בזק בינלאומי תרענן ותחדד את הנהלים והתדריכים לנציגיה בעניין חובתם להציע לכל
13 לקוח באופן יזום בשיחת ההתקשרות שירות סינון תכנים בחינם, בהתאם להוראות סעיף
14 ט(ג)(4) בחוק התקשורת, בנוסף להודעה בכתב בדרכים שמנויות בחוק, ובנוסף להודעה
15 באמצעות מסרון או הודעת דוא"ל שישלחו אחת לשישה חודשים בהתאם לרשיון בזק. בזק
16 תערוך בקרה שבועית במוקדי המכירות באמצעות האזנה אקראית ל - 40 שיחות של נציגי
17 המכירות על מנת לוודא שתוכנת הסינון בחינם מוצעת באופן יזום לכל לקוחות האינטרנט.
18
- 19 16. הצדדים המליצו לפסוק גמול למבקשים בסכום של 500,000 ₪ בתוספת מע"מ ושכר טרחה
20 לבאי כוחם בסכום של 2,500,000 ₪ בתוספת מע"מ.
21
- 22 17. הצדדים המליצו שלא למנות בודק משום שהסדר הפרשה נקבע במסגרת הליך גישור ממושך;
23 משום שבחינת ההסדר אינה דורשת מומחיות מיוחדת מלבד זו של בית המשפט; ומשום שמינוי
24 בודק עשוי להאריך ולסרבל משמעותית את ההליך ולהטיל על הצדדים עלויות מיותרות.
25
- 26 18. לאחר שעיינתי בבקשה לאישור ההסדר, סברתי שיש צורך בהבהרות ובתיקונים הבאים
27 (החלטה מיום 3.1.2021):
- 28 א. אופן חישוב הנזק: על מנת לשקול את הפיצוי המוצע, יש להבהיר מראש את מספר
29 הלקוחות שהיו רשומים לכל אחת מן התכניות בכל התקופה הרלוונטית לתביעה. כמו כן,
30 מהם התשלומים שהלקוח משלם עבור כל חודש בכל אחת מן התכניות. בנוסף, יש לבחון
31 את גודלה של הקבוצה שתזכה לפיצוי, כלומר מספר הלקוחות הנוכחיים של כל אחת מן
32 התכניות.
- 33 ב. הנתונים יימסרו על ידי הנתבעת בתצהיר של בעל תפקיד מתאים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-01-28841 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

- 1 ג. אין התייחסות בהסדר לצד ג', סייפליינס. הנתבעת התבקשה להבהיר כיצד בכוונתה
2 להמשיך בבירור ההודעה לצד ג'.
- 3 ד. בנוסף לפרסום בעתונות, הצדדים התבקשו להציע אפשרויות לפרסום יעיל כגון אתר
4 האינטרנט של בזק בינלאומי.
- 5 ה. התבקש תיקון מסוים בהודעה לציבור.
6
- 7 19. לאחר שנתבקשו הבהרות ותיקונים, הודיעו הצדדים:
- 8 א. לאופן חישוב הנזק: בזק הצהירה כי מספר הלקוחות שהיו מנויים על תוכנת מורשת
9 בתקופה הרלוונטית (בין נובמבר 2011 למרץ 2020) הוא 31,897. מספר הלקוחות שהיו
10 מנויים של תוכנת Ikeeper בתקופה הרלוונטית (בין יולי 2011 ועד מרץ 2020) הוא 147,310.
11 העלות החודשית לצרכן עבור תוכנת Ikeeper נעה בין 10.9 ₪ ל – 17.9 ₪ (תלוי מבצעים,
12 שנת הצטרפות והטבות לשנה ראשונה). כיום בזק לאומי שוב אינה מוכרת את התוכנה.
13 העלות החודשית לצרכן עבור תוכנת מורשת נעה בין 9.9 ₪ ל 15.9 ₪ (תלוי מבצעים, שנת
14 הצטרפות והטבות לשנה ראשונה). גם תכנה זו שוב אינה נמכרת.
- 15 מספר הלקוחות הנוכחיים בבזק בינלאומי שהיו נכון לספטמבר 2020 או קודם לכן לקוחות
16 תוכנת מורשת הוא 9,572, מתוכם: 5,404 לקוחות שמנויים נכון לספטמבר 2020 על מוצרים
17 אחרים שאינם מורשת, ו- 4,168 לקוחות שנכון לספטמבר 2020 מנויים על מורשת. הפיצוי
18 ללקוחות מורשת יינתן ללקוחות בזק בינלאומי שנכון לספטמבר 2020 או בעבר היו לקוחות
19 מורשת והם כיום לקוחות בזק בינלאומי.
- 20 מספר הלקוחות בתוכנת Ikeeper נכון לספטמבר 2020 הוא 19,955.
- 21 ב. תשלום מחצית מסכום הפשרה לקרן לתובענות ייצוגיות מתייחס לכך שהפיצוי הישיר על
22 פי ההסכם משולם ללקוחות הקיימים של בזק בינלאומי, שאותם ניתן לאתר ולזכות
23 באמצעי התשלום הקיים, אך לאורך השנים היו לקוחות נוספים שאינם מנויי בזק
24 בינלאומי כיום.
- 25 ג. בזק בינלאומי עמדה על ההודעה לצד שלישי שהגישה נגד סייפליינס, ובקשה שהיא תמשיך
26 להתברר לאחר שינתן פסק דין המאשר את ההסדר.
- 27 ד. סוכם כי הודעה על הסדר הפשרה תפורסם גם באתר האינטרנט של בזק בינלאומי ובאתר
28 האינטרנט של משרד ב"כ התובעים.
29
- 30 20. משום שההסבר שניתן בדבר אופן חישוב סכום הפשרה לא היה נהיר לי, זומנו הצדדים לדיון
31 והסבר (החלטה מיום 17.2.2021). לאחר ששמעתי את עמדות הצדדים, קבעתי שאם בדעת
32 הצדדים להוסיף על הבקשה לאישור הסדר פשרה ועל ההודעה שהתקבלה ביום 12.2.2021 –
33 יעשו כן תוך 14 יום.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

- 1
2 21. לאחר דיון בבקשה הגישו הצדדים הודעה נוספת, שבה הוסיפו הסברים:
- 3 א. הצדדים סברו כי הסדר הפשרה השיג הישג משמעותי לציבור הן בהיבט של הפיצוי בגין
4 העבר הן בהיבט ההסדרה העתידית. ההסדר גובש על פי המלצת המגשר, לאחר הליך גישור
5 ממושך. לאור טענות הצדדים הוא המליץ על פשרה בטווח שבין 8 מיליון ₪ ל-15 מיליון ₪.
- 6 ב. מנגנון הפיצוי בהסדר משלב פיצוי ישיר ללקוחות קיימים לתשלום לקרן. התשלום לקרן
7 נעשה בשים לב לקושי לאתר לקוחות עבר משנת 2011 ואילך, ולכך שהיקפי הקבוצות
8 והנוקים מבוססים על אומדנים סטטיסטיים.
- 9 ג. במסגרת ההסכם מקבל הציבור סכום כספי משמעותי של 12 מיליון ₪. הוסכם כי מחצית
10 סכום הפשרה תינתן ללקוחות קיימים של בזק בינלאומי אשר רכשו את תוכנות סינון
11 התכנים, אשר יזוכו כל אחד בסכומים כספיים משמעותיים (120 ₪ לכל הפחות ללקוחות
12 Ikeeper ו-355 ₪ ללקוחות מורשת), והמחצית השניה תשולם לקרן. המנגנון שקבוע
13 בהסדר מבטיח כי הלקוחות יקבלו סכומים אלה בפועל כזיכוי כספי שחוסך להם תשלומים
14 שהם משלמים כיום לבזק בינלאומי, וככל שתיוותר יתרה, היא תועבר אליהם כסכום חד
15 פעמי באמצעות העברה לאמצעי התשלום שמסרו לבזק בינלאומי.
- 16 ד. הסדרה עתידית: בזק בינלאומי התחילה לנקוט בצעדים אקטיביים שנועדו לשפר את
17 מצבם של חברי שתי הקבוצות. הצדדים הוסיפו ובקשו כי במסגרת פסק הדין ייקבע כי
18 מחצית מהכספים שמיועדים לקרן ישמשו להגנה מפני חשיפת ילדים לתכנים פוגעניים
19 ברשת, ומחציתה השניה לארגונים ועמותות שפועלים לקידום ושמירה על זכויות צרכנים.
- 20 ה. הצדדים הציגו פירוט נוסף של השיקולים שעמדו בבסיס הסכמתם:
- 21 1. לפיצוי שנוגע לתוכנת מורשת (הקבוצה הראשונה):
- 22 א. השבה/פיצוי בגין **נזק ממוני**: ההכנסות מלקוחות מורשת על פי נתוני הנהלת
23 חשבונות של הנתבעת בתקופה שבין נובמבר 2011 ועד מרץ 2020 היו 7,612,245
24 ש"ח, ובניכוי ההכנסות ממשרד החינוך (שעל פי החלטת האישור אינן חלק
25 מהתביעה) - 5,788,833 ₪.
- 26 לעמדת התובעים, חברי הקבוצה זכאים לפיצוי בגין מלא סכום הגביה בצירוף
27 הפרשי הצמדה וריבית. לעמדת הנתבעת, יש להפחית מסכום הגביה את
28 התשלומים ששילמה בזק בינלאומי לסייפליינס בסך 2,805,700 ₪ וכן יש לנכות
29 את ההכנסות מלקוחות שהשתמשו בדפדפן אקספלורר. בהתאם, הסכום
30 המקסימלי לו יוכלו חברי הקבוצה להיות זכאים עומד על 2,268,598 ₪. כמו כן
31 סבורה הנתבעת כי יש להפחית מסכומי הגבייה את הסכומים שנגבו מלקוחות
32 שנתרו לקוחות מורשת גם לאחר שנודע להם על הפגמים מושא התביעה,



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

- 1 מלקוחות עסקיים (שהיוו לטענת בזק כ- 40% מלקוחות מורשת) ומלקוחות
2 שקיבלו את הודעת בזק בינלאומי על האפשרות להוריד את התוסף לתוכנת מורשת
3 שנועד לאפשר סינון של אתרים מאובטחים, החל מחודש פברואר 2015, וכן
4 מלקוחות שבחרו ברמת סינון שמלמדת על היעדר עילה.
- 5 ב. מספר הלקוחות המצטבר של מורשת בין נובמבר 2011 לבין מרץ 2020 לצורך
6 אומדן הפיצוי בגין **נזק לא ממוני** הוא 31,897. לעמדת התובעים, על בסיס סקר
7 צרכנים שערך ד"ר אריה רותם בקרב לקוחות מורשת והוגש במסגרת תצהירי
8 העדות הראשית מטעם התובעים, לקוחות מורשת שזכאים לפיצוי בגין נזק לא
9 ממוני מהווים 87.9% מכלל לקוחות מורשת. התובעים אמדו את הנזק הלא ממוני
10 על 3,000 ₪ לכל משפחה. לעמדת הנתבעת, שנתמכה בחוות דעת ד"ר מינה צמח,
11 אין לקבל את סקר הצרכנים של התובעים ואין להעניק פיצוי בגין נזק לא ממוני.
12 הנתבעת טענה כי הלקוחות ידעו על מגבלות "מורשת" לפחות מאז משלוח המכתב
13 בשנת 2015, ובנוסף יש להפחית את הלקוחות שנתרו לקוחות מורשת גם לאחר
14 שנודע להם על המגבלות. כמו כן יש להפחית לקוחות עסקיים, שלפי אומדן של
15 מומחה מטעמה מהווים כ- 44% מכלל הלקוחות.
- 16 ג. גודל הקבוצה וגובה הנזק מבוססים על אומדנים סטטיסטיים. בשל הקושי לאתר
17 את הלקוחות שזכאים לפיצוי סוכם מנגנון שמשלב בין פיצוי לקרן לבין פיצוי ישיר
18 ללקוחות קיימים ומשקף קניית סיכונים וסיכויים של כל אחד מהצדדים. על פי
19 היחס שבין הפיצוי הישיר ללקוחות מורשת לבין הפיצוי הישיר ללקוחות Ikeeper,
20 3,400,000 מתוך הסך הכולל של 6,000,000 ₪ שישולמו לקרן, מתווספים לפיצוי
21 בגין עילת התביעה שנוגעת למורשת. בהתאם, מתוך הפיצוי הכולל של 12 מיליון
22 ₪ הפיצוי בגין עילת "מורשת" עומד על סכום של 6,800,000 ₪.
- 23
24 2. פיצוי בגין עילת התביעה שנוגעת לתוכנת הסינון החינמי (הקבוצה השניה):
- 25 א. השבה/פיצוי בגין **נזק ממוני**: בהתאם לחוות דעת רו"ח רם לוי שהוגשה מטעם
26 הנתבעת, ההכנסות מלקוחות Ikeeper בתקופה שבין יוני/יולי 2011 ועד מרץ 2020
27 היו 39,869,614 ₪. לעמדת התובעים, בהתאם לאומדן על פי סקר הצרכנים שערך
28 ד"ר אריה רותם בקרב לקוחות Ikeeper, 70.7% מן הלקוחות לא קבלו הודעה
29 שניתן לקבל סינון בחינם, ושווי ההשבה לפי שיעור זה מתוך הגביה, בתוספת
30 הפרשי הצמדה וריבית. לעמדת הנתבעת, היא מסרה הודעות כדין על הסינון
31 החינמי (לכל הפחות בשלושה מתוך ארבעת אמצעי הגילוי שנקבעו בדין), ולכן
32 חברי הקבוצה השניה אינם זכאים לפיצוי. היא טענה כי נציגיה הונחו לפעול במשך
33 השנים על מנת ליידיע אודות הסינון החינמי. ובכל מקרה, יש לבצע הפחתה בגין
34 חבילות שכללו רכיבים נוספים מלבד שירות Ikeeper ובגין פער איכותי בין



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

- 1 השירות החינמי לבין השירות בתשלום. לעמדת הנתבעת, לאחר הפחתות אלו,
2 סכום הגביה הבסיסי שממנו יש לקבוע את ערך הפיצוי הוא 32,271,544 ₪.
- 3 ב. מספר הלקוחות המצטבר בתוכנת Ikeeper בין יוני/יולי 2011 לבין מרץ 2020
4 לצורך אומדן הפיצוי בגין **נזק לא ממוני**: על פי תצהיר בזק בינלאומי מספר
5 הלקוחות שהיו מנויים על תוכנת Ikeeper בתקופה הרלוונטית הוא 147,310
6 לקוחות. לעמדת התובעים, לקוחות Ikeeper שזכאים לפיצוי בגין נזק לא ממוני
7 הם 58% מתוך כלל הלקוחות. התובעים אמדו את הנזק הלא ממוני בסך 100 ₪
8 ללקוח. לעמדת הנתבעת, היא גילתה כדין אודות הסינון החינמי ולכן חברי
9 הקבוצה השניה אינם זכאים לפיצוי. בכל מקרה, יש להפחית מחברי הקבוצה את
10 שיעור הלקוחות העסקיים שנאמד על ידי רו"ח רם לוי בכ- 13%.
- 11 ג. על פי היחס שבין הפיצוי הישיר ללקוחות Ikeeper לבין הפיצוי הישיר ללקוחות
12 מורשת, 2,600,000 מתוך הסך הכולל של 6,000,000 ₪ שישולמו לקרן מתווספים
13 למעשה לפיצוי בגין עילת התביעה שנוגעת לסינון החינמי. בהתאם, מתוך הפיצוי
14 הכולל בסך 12,000,000 ₪, רכיב הפיצוי בגין הסינון החינמי, עומד על סך של
15 5,200,000 ₪.
- 16
17 22. לאחר שעיינתי בהודעת הצדדים סברתי כי ההסבר בדבר חישוב הפיצוי לחברי הקבוצה שרכשו
18 את תכנת Ikeeper אינו מלא: לכאורה מתוך הסכום של יותר מ-32 מיליון ₪ (סעיף 18) והפחתה
19 של 13% (סעיף 21) – ינתן פיצוי בגובה 2.6 מיליון ₪ (ועוד 2.6 לחברי העבר). היתרה היא ניכוי
20 ע"ח טענת הנתבעת בדבר היעדר כל עילה. ואולם, ההסבר בדבר האפשרות להסתייע בתכנה
21 בחינם לא מלא (סעיף 18). וכן לא ברור, בהתייחס לתוכנת מורשת, אם אין ניכוי כפול בחישוב:
22 מחד גיסא ניכוי הכנסות ממשד החינוך שסכומן לא פורט אך הוא ניתן לחישוב (סעיף 7
23 בהודעה), ומאידך גיסא ניכוי בגין לקוחות עסקיים (סעיף 8). הצדדים הורשו להשיב בכתב
24 והוזמנו לק"מ נוסף.
- 25 ב"כ הנתבעת הבהיר את הנתונים והפנה אל הראיות שהצדדים הציגו. הנתבעת התבקשה
26 לתמוך בתצהיר את טענת בא כוחה, שלפיה בחישוב הלקוחות העסקיים של תוכנת מורשת לא
27 נלקח בחשבון הסכום ששילם משרד החינוך (1.8 מיליון ₪).
- 28
29 23. ביום 6.5.2021 צירפה הנתבעת תוספת לחוות דעת כלכלית שמבהירה כי הניכוי עבור הלקוחות
30 העסקיים אינו כולל את הניכוי עבור לקוחות משרד החינוך, כך שאין ניכוי כפול. חוות הדעת
31 מציגה את הגביה מלקוחות עסקיים ופרטיים באופן שמצביע על כך שהפיצוי עליו הוסכם בגדרי
32 ההסכם הוא ראוי ואף עולה על סכום הגביה בפועל מלקוחות פרטיים.
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

24. לאחר שעיינתי בבקשה לאישור ההסדר ושמעתי הסברם לשאלות שהועלו בשני דיונים, ולאחר שקראתי תגובותיהם, לרבות חוו"ד משלימה של רו"ח לוי שצורפה לתגובה האחרונה – פורסם ההסדר לעיון הציבור, ונשלח ליועץ המשפטי לממשלה ולממונה על הגנת הצרכן.

לא התקבלה כל התנגדות להסדר הפשרה.

דיון

25. לאחר עיון בהסדר הפשרה ובהודעות הצדדים לגבי ההסדר, אני סבורה כי ההסדר ראוי, הוגן וסביר בעניינם של חברי הקבוצה, ועונה לדעתי על דרישות סעיף 19(א) בחוק תובענות ייצוגיות.

26. ההסדר כולל פיצוי משמעותי בגין העבר, שמחציתו תינתן בכסף ממש ללקוחות קיימים של בזק בינלאומי שרכשו את תוכנות סינון התכנים, ומחציתו האחרת תשולם לקרן לניהול ולחלוקת כספים שנפסקו כסעד, לפי חוק תובענות ייצוגיות. ככל שתיוותר יתרה היא תחולק בין הלקוחות הקיימים, כזיכוי חד פעמי. מנגנון הפיצוי כולל פיצוי ישיר ללקוחות קיימים ותשלום לקרן עבור הלקוחות שכבר אינם לקוחות של בזק בינלאומי. הפיצוי לקרן מבוסס על אומדן סטטיסטי, בהתחשב בקושי לזהות ולאתר את חברי הקבוצה שזכאים לפיצוי.

הנתונים שנמסרו מלמדים על גביית כ-2 מליון ₪ מלקוחות מורשת לאורך השנים, וכ-32 מליון ₪ מלקוחות Ikeeper. לגבי האחרונים, אין מדובר בהעדר סינון כי אם בטענת התובעים כי בזק בינלאומי לא הודיעה ללקוחותיה באופנים המפורטים ב סעיף 4ט. (ג) בחוק התקשורת על אודות האפשרות לקבל תכנת סינון חנים אין כסף. בזק טענה שמסרה הודעות, לפחות ב-3 דרכים מ-4 שנדרשו. וכי גם אם לא מסרה מידע כתוב בחלק מן התקופה (כשנתיים), מסרה את המידע בעל פה בשיחות עם נציגי המכירות, ועל כן ככל שהיתה הפרה של החובה, לא נגרם נזק ללקוחות.

משום כך קיימת שאלה ראייתית משמעותית בדבר הפיצוי הראוי בגין עילה זו. אני מקבלת את עמדת הצדדים שלפיה העילה העיקרית היא זו של מורשת.

בזק הוסיפה וטענה, על סמך חוו"ד ד"ר מינה צמח מטעמה, כי קשה להסתמך על זכרונם של הלקוחות אם קבלו הודעה ומה היה תכנה, כאשר כ-75% מהמשתתפים בסקר מקרב לקוחות Ikeeper, כלל לא זכרו שהיו מנויים. הדבר משליך גם על גובה הנזק הנטען שנגרם להם.

לגבי לקוחות מורשת: מעבר לתקופת התביעה, ועד מועד עריכת הבירור העובדתי, 9/2020 – שלמו לקוחות בזק סכום מצטבר של 7 מליון ₪ עבור תכנת מורשת (כעולה מחוו"ד רו"ח רם לוי, וחוו"ד ארז כהן, בנוסף לתצהיר מר דניאל סילברמן). חשיבותן היחסית של העילות השונות מתבטאת גם בתשלום, שלפיו לקוחות מורשת מקבלים 3.4 מליון ₪, כ-350 ₪ ללקוח, לעומת 2.6 מליון ₪ ללקוחות Ikeeper שיקבלו כ-100 ₪ ללקוח. אלו סכומים שיתקבלו בפועל אצל הלקוחות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

- 1
2 התשלום לקרן מייצג את הפיצוי ללקוחות ששוב אינם לקוחות בזק בינלאומי, ועל כן ניתן
3 כפיצוי לציבור.
4
5 27. למרות האמור מובהר כי הסכמת הצדדים בסעיף ג.1.4.ב.1 בהסכם הפשרה דורשת חידוד: נקבע
6 שם כי מנוי Ikeeper אשר בוחר לקבל במקומה תכנת Safey, יקבל אותה חינם למשך 12
7 חדשים, ולאחר מכן "הלקוחות יחויבו בתעריף שיהיה נהוג אז בבזק בינלאומי בגין תכנה זו".
8 מובהר כי המשך מתן השירות והחייב כאמור ייעשו בכפוף לכל דין, ואין לראות באישור הסכם
9 הפשרה משום אישור לגביית כל סכום בתקופה הבאה, שאינו עומד בהוראות הדינים
10 הרלוונטיים.
11
12 28. בנוסף כולל ההסדר התייחסות לעתיד בשני מישורים:
13 האחד, בזק בינלאומי התחייבה להודיע ללקוחות מורשת הנוכחיים כי לא תספק עוד את תוכנת
14 מורשת וכי באפשרותם לעבור לתכנת Safey. לקוחות מורשת שלא עברו לתוכנה זו יקבלו
15 הודעה על סיום ההתקשרות ביחס לתוכנת מורשת.
16 השני, בזק בינלאומי תרענן ותחדד את הנהלים והתדריכים לנציגיה בעניין חובתם להציע לכל
17 לקוח באופן יזום בשיחת ההתקשרות שירות סינון תכנים בחינם.
18
19 בנסיבות הענין והסכומים, ובהתחשב בכך שהפיצוי ניתן בכסף ממש ושעורו מתאים לשעור
20 המקובל בכגון אלו - ההסדר עונה על מטרות חוק תובענות ייצוגיות.
21
22 29. בנסיבות העניין לא ראיתי לנכון **למנות בודק**, ולהכביר הוצאות. היקפי הקבוצה והנוק
23 מבוססים על אומדנים סטטיסטיים. הנתונים הרלוונטיים נמסרו לאחר בדיקה, ונתמכו
24 בתצהירים מתאימים מטעם הנתבעת, ובתוספת לחוות דעת כלכלית שמבהירה כי הניכוי עבור
25 הלקוחות העסקיים לא כולל את הניכוי עבור לקוחות משרד החינוך, כך שאין ניכוי כפול.
26
27 30. **המלצת הצדדים בדבר גמול ושכר טרחה**: הצדדים המליצו לפסוק למבקשים גמול בסכום של
28 500,000 ₪ בתוספת מע"מ ושכר טרחה לבאי כוחם בסכום של 2,500,000 ₪ בתוספת מע"מ.
29 בשים לב לסכום הפשרה ולאסדרה, הסכום עולה בקנה אחד עם המקובל בפסיקה (ע"א
30 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' רייכרט (23.5.2012)).
31
32 הגמול ושכר הטרחה צריכים לתגמל את התובעים ואת ב"כ הקבוצה על עבודתם המאומצת ועל
33 התוצאה הראויה שהושגה לקבוצה. בנוסף, יש לתת ביטוי לכך שהסדר הפשרה הושג לאחר
34 שהתובעים עברו בהצלחה את המשוכה הגבוהה יחסית של אישור התובענה הייצוגית.
35



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 15-01-28841 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

1 31. התובעים וב"כ נדרשים לפקח על ביצוע הסדר הפשרה. לשם כך תשולם מחצית הגמול ושכר
2 הטרחה תוך 30 יום מהיום. המחצית האחרת תשולם לאחר השלמת ביצוע ההסדר, לפי החלטה
3 נוספת שתינתן, לאחר שיתקבל תצהיר ואישור רו"ח מטעם הנתבעת על אודות השלמת ביצוע
4 ההסדר, וב"כ התובעים יודיע כי קיבל את נתוני הנתבעת, בחן אותם ומצאם מתאימים להסדר
5 הפשרה.

סיכום

6
7 32. ענייננו עומד בדרישות סעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות: ההסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב
8 בעניינם של חברי הקבוצה. על כן אני מאשרת את הסכם הפשרה, ונותנת לו תוקף של פסק דין.

9

10 33. **קבוצות התובעים** הוגדרו כך:

11

12 הקבוצה הראשונה: "כל לקוח של בזק בינלאומי, אשר רכש ממנה את שירות סינון התוכן
13 מורשת החל ממועד תחילת מכירת השירות על ידי בזק בינלאומי, וכן כל בן משפחה קטין של
14 לקוח כאמור אשר נחשף לתכנים פוגעניים בעקבות השימוש בתוכנת מורשת, ועד למועד שבו
15 יינתן פסק דין המאשר את הסכם הפשרה".

16

17 הקבוצה השנייה: "כל לקוח של בזק בינלאומי, אשר רכש ממנה שירות סינון תוכן בתשלום
18 (שירות מורשת או שירות "Ikeeper Multi) מבלי שנמסר לו על זכותו לקבלת שירות סינון תוכן
19 חינמי בדרכים הקבועות בסעיף 4ט' לחוק התקשורת וברשיון בזק בינלאומי, החל ממועד
20 כניסתו לתוקף של תיקון מס' 49 לחוק התקשורת (30.6.11), ועד למועד בו יינתן פסק דין
21 המאשר את הסכם הפשרה".

22

23 **התובעים** הם: ז.צ, ד.צ, ע.צ. **באי כוחם** הם: עו"ד מיכאל בך ועו"ד רון לדרמן.

24

25 **עילות התובענה** הן:

26 עילה 1 (ביחס לקבוצה הראשונה): הטעיה צרכנית, הפרת חובה חקוקה, הפרת חוק האחריות
27 למוצרים פגומים, רשלנות, הפרת חוזה, עשיית עושר ולא במשפט ופגיעה באוטונומיה בכך
28 שבזק בינלאומי מכרה להם את שירות סינון התוכן מורשת, למרות ששירות זה לא סיפק מענה
29 נאות.

30 עילה 2 (ביחס לקבוצה השנייה) – הטעיה צרכנית, הפרת חובה חקוקה ועשיית עושר ולא במשפט
31 בכך שבזק בינלאומי הפרה את חובתה על פי סעיף 4ט. (ד) לחוק התקשורת ולרשיון בזק ליידע
32 את לקוחותיה בארבע דרכים שונות כי הם זכאים לשירות סינון תכנים חינמי.

33





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 28841-01-15 צ ואח' נ' בזק בינלאומי בע"מ ואח'

1 הסעדים שנתבקשו: פיצוי בגין הנזקים שנגרמו לחברי שתי הקבוצות (ובכלל זה פיצוי על נזקים
2 נפשיים ביחס לחברי הקבוצה הראשונה) והשבת התעשרות שהופקה שלא על פי זכות שבדין.

3
4 34. כבקשת הצדדים, מחצית מן הסכום שתועבר לקרן, תיועד להגנה על ילדים מפני תכנים
5 פוגעניים ברשת; ומחציתו השניה לארגונים שפועלים לשמירה על זכויות צרכנים.

6
7 35. הצדדים יגישו לאישורי נוסח מעודכן של מודעה בדבר אישור הסדר הפשרה, תוך 10 ימים.
8 המודעה תפורסם תוך 10 ימים מיום אישור הנוסח בשני עיתונים יומיים רבי תפוצה, באותיות
9 שגדלן לא יפחת מ-3 מ"מ. הודעה על אישור הסדר הפשרה תפורסם גם באתר האינטרנט של
10 בזק בינלאומי ובאתר האינטרנט של משרד ב"כ התובעים.

11
12 36. המזכירות תואיל לשלוח עותק מפקס הדין למנהל בתי המשפט, לשם רישומו בפקס התובעות
13 הייצוגיות.

14
15 37. נקבעת תזכורת פנימית לבחינת בצוע ההסכם, ליום 1.6.2023.

16
17 38. ההודעה לצד שלישי נגד סייפליינס טרם התבררה. לפי הודעת הצדדים בדיון, היא לא הצטרפה
18 לגישור או להסדר.

19 לנוכח פרישת הצפויה מבית המשפט מועבר הטיפול בהודעה לצד שלישי לטיפולו של כב'
20 השופט א' סתיו, שיקבענה לפי יומנו.

21
22 ניתן היום, ט"ז סיוון תשפ"ב, 15 יוני 2022, בהעדר הצדדים.

23
24
25

אסתר שטמר, שופטת

