



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופטת יעל מושקוביץ

תובעים שילה אסף
ע"י ב"כ עוה"ד עומר פיינטוך

נגד

נתבעים פזגז בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד דרור סברנסקי ואסתאר בנעים

פסק דין

- 1 בפניי בקשה לאישור הסדר פשרה לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "החוק" או "חוק תובענות ייצוגיות"), שהוגשה על ידי הצדדים במסגרת בקשה לאישור תובענה
2 כייצוגית, אותה הגיש המבקש, עו"ד אסף שילה (להלן: "המבקש") נגד המשיבה, חברת פזגז בע"מ
3 (להלן: "המשיבה" או "פזגז").
4
5
6 **א. הרקע לבקשת האישור וההליך עד כה**
7
8 1. המבקש הוא לקוח של המשיבה, חברת פזגז, שהינה ספק גז מורשה כמשמעותו בחוק הגנת
9 הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").
10
11 2. ביום 29.11.22 הגיש המבקש בקשת אישור נגד המשיבה, שעניינה זמני המענה הטלפוני
12 הארוכים לקבלת מענה אנושי מקצועי אצל המשיבה. העילה המרכזית עליה נשענת בקשת
13 האישור היא הפרת סעיף 18(א)(3) לחוק הגנת הצרכן, המחייב את המשיבה לספק מענה
14 טלפוני בתוך פרק זמן של 6 דקות מתחילת השיחה.
15
16 3. על פי הנטען בבקשת האישור, קיים פער משמעותי בין הוראות חוק הגנת הצרכן לבין זמני
17 המענה הטלפוני בפועל, הלקוחות נאלצים להמתין זמן ממושך למענה או לוותר על
18 השירות. תסכולם של הלקוחות מתעצם, כך לפי הבקשה, נוכח העובדה כי חלופות פנייה
19 אחרות למשיבה, כגון דואר אלקטרוני, יישומון וואטסאפ או השארת הודעה, אינן יעילות
20 ופניותיהם נותרות ללא מענה. נוכח ההפרות הנטענות, מטרת ההליך היא להביא לשינוי
21 בהתנהלותה של המשיבה, כך שזמני המענה יותאמו למגבלת הזמן הקבועה בחוק, לצד



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 פסיקת פיצוי כספי לטובת חברי הקבוצה שנאלצו להמתין למעלה משש דקות, או שנאלצו
- 2 לוותר על השירות בשל ההמתנה הממושכת.
- 3
- 4 4. לתמיכה בטענות אלו, הציג המבקש נתונים משיחות בדיקה שערך במועדים שונים. נתונים
- 5 אלו העלו כי ממוצע זמני המענה אצל המשיבה עמד על כ-23 דקות, כמעט פי ארבעה מהזמן
- 6 המותר בחוק הגנת הצרכן, וכי באף אחת משיחות הבדיקה לא עמדה המשיבה בחובתה
- 7 החוקית.
- 8
- 9 5. עוד נטען, כי המשיבה מפרה את תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"ב-2012,
- 10 מאחר שאינה חוזרת לפונים המשאירים הודעה בתוך שלוש שעות, אינה מציינת את זמן
- 11 ההמתנה המשווער, ואינה מיידעת את הצרכן בדבר האפשרות לעבור בכל שלב לשירות
- 12 השארת הודעה. לשיטת המבקש, מדובר בהחלטה מודעת של המשיבה לחסוך בעלויות כוח
- 13 אדם וציוד – התנהלות המגבשת, לטענתו, עילה מכוח **חוק עשיית עושר ולא במשפט**,
- 14 התשל"ט-1979, לצד עילות **רשלנות** והפרת **חובת תום הלב**.
- 15
- 16 6. **אשר לעניינו האישי של המבקש**; על פי הנטען בקשת האישור, עילתו האישית של המבקש
- 17 התגבשה על רקעניסיונותיו החוזרים ונישנים ליצור קשר עם שירות הלקוחות של המשיבה
- 18 במהלך חודש נובמבר 2022, לצורך בירור פשר חשבון חריג שקיבל. תחילה, פנה המבקש
- 19 ביום 08.11.22 באמצעות יישומון הוואטסאפ, אך לא זכה למענה ענייני אלא בחלוף שישה
- 20 ימים. נוכח זאת, ניסה לפנות למשיבה טלפונית, אולם לאחר המתנה ארוכה בת 46 דקות
- 21 נותקה השיחה מיד עם קבלת מענה. למחרת ביום 09.11.22, התקשר המבקש שוב והשאיר
- 22 הודעה במערכת לקבלת שיחה חוזרת, אך המשיבה חזרה אליו רק בחלוף שמונה ימים.
- 23 ביום 10.11.22 ביצע המבקש ניסיון התקשרות נוסף, במסגרתו נאלץ להמתין 38 דקות עד
- 24 לקבלת מענה, כאשר במהלך ההמתנה נמסרה לו פעם אחת בלבד הודעה על מיקומו בתור
- 25 (מקום 24) ללא כל עדכון שוטף בהמשך. במהלך שיחה זו, הודתה נציגת השירות בקיומם
- 26 של זמני המתנה ממושכים ואף ציינה כי "כל יום ככה" נוכח עומס ולחץ.
- 27
- 28 7. מאחר שפנייה זו לא הניבה מענה ענייני לבעיית החשבון, שלח המבקש באותו היום הודעת
- 29 דואר אלקטרוני, שגם היא לא זכתה למענה אלא כעבור שישה ימים. מסכת ההמתנות
- 30 נמשכה ביום 14.11.22, אז המתין המבקש 33 דקות לקבלת מענה מנציגת שירות אשר שבה
- 31 ואישרה את דבר קיומם של זמני המענה הארוכים, ופניות דוא"ל נוספות ששלח בעקבותיה
- 32 לא זכו לכל התייחסות. פניות נוספות של המבקש בימים 15.11.22 ו-23.11.22 נתקלו אף
- 33 הן בזמני המתנה ארוכים, כאשר נציגות השירות המשיכו לאשר בשיחות אלו כי המוקד
- 34 סובל מחוסר בעובדים ומעומסים כבדים המצויים בטיפול. בסך הכל, בחמישה ניסיונות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 התקשרות שונים, נאלץ המבקש להמתין במצטבר כ-170 דקות על קו הטלפון, מבלי
- 2 שהבעיה בשלה פנה, נפתרה.
- 3
- 4 8. **נזקו האישי של המבקש ונזקם הנטען של חברי הקבוצה**; המבקש טוען, כי כתוצאה
- 5 מההתנהלות זו של המשיבה נגרמו לו נזקים בלתי ממוניים משמעותיים של בזבוז זמן, כעס
- 6 ותחושת זלזול עמוקה, אותם הוא מעריך על הרף המתון בסך של 1,500 ₪ (סעיפים 17-18;
- 7 **נספח 2** לבקשת האישור).
- 8
- 9 9. **אשר לנזק הנטען לחברי הקבוצה**; נטען, כי ההמתנה הממושכת גרמה לנזקים לא-ממוניים
- 10 משמעותיים הנחלקים בין שתי קבוצות של נפגעים: תת-הקבוצה הראשונה כוללת את
- 11 **הלקוחות שהמתינו בפועל לקבלת המענה הטלפוני, אשר סבלו** מעוגמת נפש, בזבוז זמן,
- 12 כעס ותחושת זלזול מצד המשיבה. תת-הקבוצה השנייה כוללת **לקוחות שניתקו את**
- 13 **השיחה או נמנעו מלהתקשר** לאחר שהתייאשו מההמתנה או נמנעו מליצור קשר מראש
- 14 בידעם כי זמני ההמתנה ארוכים; לגביהם נטען, כי מעבר לנזקים של עוגמת הנפש
- 15 והתסכול, נגרם להם נזק לא ממוני נוסף הנובע מעצם שלילת הגישה ומניעת השירות
- 16 הטלפוני לו זקוקים. המבקש ביסס את ההכרה בראש נזק זה של "הנמנעים" על הלכת בית
- 17 המשפט העליון ברע"א 9128/17 **מרכז רפואי צאנז בית חולים לניאדו נ' פלונית**, פסקה 63
- 18 (18.07.22) [להלן: "**עניין לניאדו**"], שם נקבע כי פגיעה אפקטיבית באפשרות הגישה
- 19 לשירות והידיעה מראש על החסם הקבוע בו, מקימות כשלעצמן נזק לא ממוני בר-פיצוי.
- 20 לבסוף, צוין כי בשלב זה אין בידי המבקש מידע מדויק בדבר היקף חברי הקבוצה או שיעור
- 21 החיסכון הכלכלי שהפיקה המשיבה כתוצאה מההתנהלות, אולם להערכתו היקף הנזק או
- 22 העושר המצטבר מצוי בגדר סמכותו העניינית של בית משפט זה.
- 23
- 24 10. המבקש הוסיף וטען, כי מתקיימים כל התנאים לאישור התובענה כייצוגית, שכן ההליך
- 25 מעורר שאלות מהותיות המשותפות לחברי הקבוצה, וכי תובענה ייצוגית היא הדרך
- 26 היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת נוכח מספרם הרב של חברי הקבוצה והעובדה שסכום
- 27 הנזק האישי אינו מצדיק ניהול תביעה אינדיבידואלית.
- 28
- 29 11. ביום **02.05.23** הוגשה **תשובת המשיבה** לבקשת האישור. טענותיה המרכזיות של המשיבה
- 30 מתמקדות בכך שזמני המענה הארוכים שחוה המבקש לא נבעו מזלזול או מאדישות
- 31 להוראות החוק, אלא היו תולדה של נסיבות אובייקטיביות, חריגות וחיצוניות שלא היו
- 32 בשליטתה. המשיבה מדגישה, כי מאז כניסתו לתוקף של תיקון מס' 57 לחוק הגנת הצרכן,
- 33 אשר הגביל את זמן ההמתנה למענה אנושי לשש דקות בנושאים מסוימים, היא עמדה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 במדדי השירות הגבוהים ביותר לאורך זמן רב, ואף הפעילה ומפעילה מוקד חירום ייעודי
- 2 ונפרד למקרים דחופים ובטיחותיים.
- 3
- 4 12. המשיבה מסבירה, כי הפגיעה בזמני המענה החלה בעקבות השלכותיה ארוכות הטווח של
- 5 מגפת הקורונה, שיצרה כשל שוק עמוק ושינויים מבניים בשוק העבודה בישראל ובמוקדי
- 6 השירות בפרט. קשיים אלו התבטאו במחסור חמור בכוח אדם ובתחלופת עובדים גבוהה
- 7 וחריגה של נציגים, דבר שפגע קשות ביעילות המוקד המופעל עבורה על ידי חברה חיצונית
- 8 מובילה. המשיבה מדגישה, כי היא לא נותרה אדישה למצב, לא צמצמה תקנים ואף נשאה
- 9 בעלויות כספיות ניכרות ונוספות כדי לתמרץ, לגייס ולשמר עובדים.
- 10
- 11 13. בכדי לפתור את המשבר, נקטה המשיבה בשורה של פעולות אקטיביות והשקיעה משאבים
- 12 עצומים בהרחבת מערך השירות. היא תגברה את המוקד הקיים בנציגים בכירים וקבעים
- 13 מטעמה, ובהמשך הקימה שלושה מוקדי שירות טלפוניים נוספים באזורים גיאוגרפיים
- 14 שונים בארץ (בירכא, במגדל העמק ובבאר שבע), כך שכיום מפעילה המשיבה ארבעה מוקדי
- 15 שירות במקביל. המשיבה מציינת, כי מוקד שנפתח בירכא נסגר זמנית בשל רמת מקצועיות
- 16 שלא עמדה בסטנדרטים שלה, אך נפתח מחדש לאחר הכשרה נוספת, דבר המעיד על
- 17 מחויבותה הבלתי מתפשרת לאיכות המענה החוקי והמקצועי ולא רק למהירותו.
- 18
- 19 14. על פי הנטען, במקביל למוקדים הטלפוניים, העמידה המשיבה לרשות לקוחותיה מערך של
- 20 שירותים דיגיטליים נרחב המהווה חלופה מהירה ויעילה למענה הטלפוני האנושי. מערך
- 21 זה כולל אתר אינטרנט מתקדם לביצוע פעולות בשירות עצמי, ערוץ וואטסאפ ייעודי, מענה
- 22 במסרונים (SMS), פניות בדוא"ל ופעילות ברשתות החברתיות. המשיבה טוענת, כי הודות
- 23 למאמציה ולמהלכים ניהוליים שיושמו עוד טרם הגשת בקשת האישור, חל שיפור מהותי
- 24 בזמני המענה. משכך, ונוכח מגוון ערוצי התקשורת החלופיים, אין מקום לאשר ניהול הליך
- 25 כייצוגי; זאת מאחר שלא מתקיימים התנאים הסטטוטוריים הנדרשים, ובפרט התנאי לפיו
- 26 ניהול התובענה הייצוגית מהווה את הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.
- 27
- 28 15. **בכל הנוגע לנסיבותיו הפרטניות של המבקש**, המשיבה מבהירה כי פניותיו למוקד התרכזו
- 29 בתקופה מוגדרת ומצומצמת בלבד, בין ה-08 ל-23 בנובמבר 2022. לטענתה, זמני ההמתנה
- 30 שחווה באותם המועדים נבעו מעומס נקודתי ויוצא דופן, ואינם משקפים את השירות
- 31 בשגרה. המשיבה אף מפנה לתמלילי השיחות שהציג המבקש עצמו, שבהם נציגות השירות
- 32 הסבירו לו בזמן אמת כי החברה מצויה בעיצומו של גיוס כוח אדם נרחב לטיפול בעומס
- 33 זמני זה. יתרה מכך, המשיבה מדגישה, כי כבר במהלך אותו חודש חל שיפור מובהק, וזמני
- 34 המענה במחצית השנייה של נובמבר התקצרו משמעותית לעומת תחילתו - נתון המוכיח כי
- 35 הליקוי טופל ונמצא במגמת פתרון עוד בטרם הוגשה בקשת האישור.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 16. המשיבה דוחה את טענות המבקש בעניין עילות הרשלנות, חוסר תום הלב ועשיית עושר
- 3 ולא במשפט. לטענתה, הטענות לפיהן היא "חסכה בעלויות" או הפגינה זלזול בלקוחותיה
- 4 משוללות יסוד; בפועל, המשיבה השקיעה משאבים רבים בהקמת תשתיות וערוצי שירות
- 5 חלופיים במטרה להיטיב עם הצרכנים. לעמדתה, סטייה נקודתית מהוראות הדין, הנובעת
- 6 מכשל שוק קיצוני וחיצוני דוגמת השלכות מגפת הקורונה, אינה עולה כדי רשלנות או
- 7 התנהלות חוסר תום לב. מה גם שמודל הפעילות שלה מבוסס על ההבנה כי שירות לקוחות
- 8 לקוי מסב לה נזק כספי, ולא התעשרות. לחלופין, מפנה המשיבה לכך שהמבקש הסתפק
- 9 בהעלאת כותרות משפטיות מודגשות בבקשת האישור בעניין רשלנות ותום לב, מבלי לפרט
- 10 או לבסס את יסודות העוולות הללו בגוף הבקשה, ואף לא הניח תשתית ראייתית מינימלית
- 11 להפרת תקנות מתן שירות טלפוני - אשר לפי שיטתו שלו, אינן עומדות בליבת ההליך.
- 12
- 13 17. עוד טוענת המשיבה, כי במקרה דנן לא מתקיימים התנאים המצטברים לאישור התובענה
- 14 כייצוגית. המשיבה טוענת להעדר שאלות משותפות של עובדה או משפט; המבקש הגדיר
- 15 תת-קבוצה של לקוחות ש"נמנעו מלפנות" למוקד השירות, שהוא אינו נמנה עליה נוכח אי-
- 16 הימנעותו מלפנות למוקד השירות והוא אף התקשר מספר פעמים "רק כדי לבדוק" את
- 17 זמני המענה. המשיבה מאבחנת את פסיקת בית המשפט העליון אליה הפנה המבקש בעניין
- 18 **לניאדו** ולרע"א 6897/14 **רדיו קול ברמה בע"מ נ' קולך - פורום נשים דתיות** (09.12.25)
- 19 שנזכר בפסק הדין בעניין לניאדו, ומדגישה כי פסקי דין אלו עוסקים בהימנעות מקבלת
- 20 שירות נוכח מדיניות הפליה מוצהרת וחמורה (בבית החולים או בתחנת הרדיו), ואין להם
- 21 קשר למקרה של עומס טלפוני. בנוסף, חובת המענה בתוך שש דקות חלה על פי חוק רק על
- 22 שלושה נושאים ספציפיים (טיפול בתקלה, בירור חשבון וסיום התקשרות), בעוד שהגדרת
- 23 הקבוצה של המבקש גורפת וכוללת לקוחות שהתקשרו לנושאים אחרים שאינם מזכים
- 24 במענה מהיר זה. המשיבה מוסיפה, כי עשר שיחות הבדיקה של המבקש אינן מהוות בדיקה
- 25 נרחבת ואינן מאפשרות לו להסיק דבר על התנהלות המשיבה מאז שנת 2019, לגביה אין לו
- 26 כל ידיעה.
- 27
- 28 18. בנוסף, טוענת המשיבה שהפיצוי בסך 1,500 ₪ שדורש המבקש הוא מופרז ולא הגיוני עבור
- 29 170 דקות המתנה (כ-530 ₪ לשעה; כ-9.5 ₪ לדקה) הגבוה בהרבה מהשכר הממוצע במשק,
- 30 מבלי שהמבקש הוכיח כי חדל לחלוטין מעיסוקיו או שהמתנה מנעה ממנו לעבוד. היא
- 31 מזכירה, כי חלק מהשיחות בוצעו כבדיקות מודעות, וכופרת בכך שראוי לפצות אדם על
- 32 זמן שהמתין במכוון לצורך איסוף נתונים להגשת בקשת האישור. המשיבה מציינת, כי
- 33 המחוקק עצמו סיווג את הפרת סעיף זה תחת מדרג העיצומים הכספיים הנמוך ביותר, דבר
- 34 המעיד על הפרופורציה הראויה. לחלופין, היא טוענת כי קביעת הנזק והעילה לכל לקוח



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 תדרוש בירור עובדתי פרטני ומורכב (מה היה נושא השיחה, מה נבחר בנתב והאם גרם נזק
- 2 ממשי), דבר השולל את יעילות ההליך הייצוגי.
- 3
- 4 19. לבסוף, טוענת המשיבה כי ניהול תובענה ייצוגית במקרה זה אינו מהווה את הדרך היעילה
- 5 וההוגנת להכרעה במחלוקת. מטרתו המוצהרת של המבקש להביא לתיקון התנהגותה
- 6 ולשיפור השירות כבר הושגה באופן מלא ותוך שיתוף פעולה מצדה עוד לפני הגשת בקשת
- 7 האישור, ולכן ההליך הייצוגי התייתר, אינו נחוץ עוד ומיצה את עצמו.
- 8
- 9 20. ביום 16.05.23 הוגשה תגובת המבקש לתשובת המשיבה בה הדגיש, כי קיומה של קבוצת
- 10 צרכנים שזמני המענה בעניינה חרגו מהוראות הדין, מקים הצדקה מלאה לניהול ההליך
- 11 כייצוגי, כאשר את היקפה המדויק של הקבוצה ניתן וראוי לברר בשלב השני של ההליך.
- 12 המבקש דוחה את טענת המשיבה כאילו המשבר בא על תיקונו, ומפנה לבדיקות נוספות
- 13 שביצע בעצמו בחודש מאי 2023, שבהן נאלץ להמתין בין 10 ל-15 דקות. המבקש מבהיר,
- 14 כי אף שזמנים אלו קצרים מאלו שנמדדו ערב הגשת בקשת האישור, הם עדיין מהווים
- 15 הפרה של חוק הגנת הצרכן. עוד הוא מוסיף, כי דברי נציגות השירות באותן שיחות בדבר
- 16 מחסור בכוח אדם, זהים לחלוטין להסברים שניתנו לו כשנה קודם לכן - נתון המוכיח,
- 17 לשיטתו, כי מדובר בכשל מערכתי מתמשך ולא בעומס חולף, וכי טענת הזלזול בצרכנים
- 18 מעוגנת היטב בעובדות בשטח ולא בהשערות.
- 19
- 20 21. טענותיה של פזגז בדבר פעולה בתום לב, מחסור ארצי בעובדים או השפעותיה של מגפת
- 21 הקורונה - אינן רלוונטיות לשאלת אישור התובענה ובנוסף, אין כל נפקות לקיומם של
- 22 ערוצי תקשורת חלופיים או למידת יעילותם, שכן החובה הסטטוטורית למענה טלפוני
- 23 מהיר היא עצמאית, ומקומן של חלופות אלו להיבחן, אם בכלל, רק בשלב אומדן הנזק.
- 24 המבקש מציין, כי המשיבה כלל לא חלקה על כך שהפרה את תקנות המענה הטלפוני.
- 25
- 26 22. המבקש דוחה את הטענות בנוגע להגדרת הקבוצה ומבהיר כי על פי הדין, התובע המייצג
- 27 אינו חייב להשתייך פיזית לכל תת-קבוצה (כמו לקוחות שנמנעו מלהתקשר), כל עוד עילת
- 28 התביעה המרכזית, זמני המתנה ארוכים וחורגים מהוראות החוק, משותפת וזוהה לכולם,
- 29 גם אם סוג הנזק שחוו הלקוחות השונים משתנה.
- 30

ב. השתלשלות ההליך עד כה

- 31
- 32
- 33 23. ביום 24.05.23 ובטרם התקיים דיון קדם המשפט הראשון בתיק, הודיעו הצדדים כי החלו
- 34 בניהול משא ומתן ישיר ביניהם. הידברות זו נפרסה על פני תקופה ממושכת, החל מאמצע



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 חודש ספטמבר 2023 ועד הגשת הסכם הפשרה המתוקן בינואר 2026. כאשר בין לבין
2 התקיימו מספר דיונים בהם פרשו בפני הצדדים את מתווה הסכם הפשרה המתגבש (בלי
3 כמובן שיהא בכך בכדי להביע עמדה בנוגע לקבלתו או דחייתו).
4
5 24. ביום 08.01.26 הוגש לעיוני עותק מושחר החוסה חלקים מבקשת הצדדים לאישור הסדר
6 הפשרה. אי-חשיפת הנתונים הוסברה בבקשת האישור בטענה, כי מדובר במידע מסחרי-
7 סודי של המשיבה.
8
9 25. לאור החלטה מיום 12.01.26, בה נדרשו הצדדים להמציא הבהרות ותיקונים, הגישו
10 הצדדים ביום 19.01.26 בקשה מתוקנת לאישור הסדר הפשרה, היא הבקשה שבפני (להלן:
11 "הבקשה").
12
13 26. על פי הנתען בבקשה, מטרת הסדר הפשרה היא לייתר את המשך ההליכים המשפטיים על
14 ידי יצירת מתווה פיצוי אשר משלב בין מתן הטבות ישירות לצרכנים לבין ביצוע פרויקטים
15 תפעוליים (שלא היה בכוונת המשיבה לבצע) ונועדו לקצר את זמני ההמתנה במוקדי
16 השירות של פזגז. הצדדים מבהירים, כי ההסכמות גובשו מבלי שמי מהם מודה בטענת
17 רעהו, בחבות כלשהי או בהפרת הדין, אלא מתוך שקילה מושכלת של סיכוני וסיכויי
18 הצדדים בניהול ההליך.
19
20 27. במסגרת זו, מבקשת המשיבה להבהיר את ההפרדה שבין הפיצוי לציבור המוסדר בהסכם
21 לבין צעדי שיפור השירות שנקטה באופן עצמאי. מאז הגשת בקשת האישור, היא השקיעה
22 משאבים כספיים משמעותיים בצעדים לשיפור השירות ללקוחותיה אך מבהירה כי פעולות
23 ועלויות אלו אינן חלק מהפיצוי המוסכם במסגרת הסכם הפשרה. צעדים אלו, לשיטת
24 המשיבה, מבטאים את מחויבותה המתמשכת לשיפור השירות מעבר למחויבויות הנגזרות
25 מהפשרה עצמה. בין הפעולות שפזגז מפרטת ככאלו שאינן נכללות בפיצוי לציבור ניתן
26 למנות את שדרוג מערכת ה-IVR לטכנולוגיה מתקדמת, גיוס מנהלים בכירים לחיזוק
27 איכות השירות, הקצאת כוח אדם ייעודי למענה במוקד בשעות ספציפיות, והתקשרות עם
28 חברות חיצוניות לסיוע תפעולי. המשיבה מציינת, כי השקעות אלו הובילו לשיפור ניכר
29 בזמני המענה, אשר עומדים כיום על דקות בודדות, וכי מטרת הצגת הפעולות הללו היא
30 להמחיש את המאמצים העצמאיים שביצעה המשיבה לשיפור חווית הלקוח, במנותק
31 מהפיצוי המוסדר בהסכם הנוכחי.
32
33 28. במסגרת מתווה הסדר הפשרה והתחייבויות פזגז, הוגדרו חברי הקבוצה כך שלעניין הסעד
34 העתידי, הקבוצה המיוצגת כוללת את כלל לקוחות פזגז; ואילו לעניין סעד הפיצוי, הקבוצה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 כוללת את לקוחות המשיבה שהחל מיום 25.07.19 ועד לאישור התובענה או תיקון הליקוי,
- 2 חוו זמני המתנה למענה אנושי העולים על שש דקות או נמנעו מפנייה בשל המצב הקיים.
- 3
- 4 29. אלא, שבשל היעדר נתונים פרטניים ומלאים אצל המשיבה לגבי זמני ההמתנה של כל שיחה
- 5 ושיחה בתקופה הרלוונטית, הצורך בבחינה פרטנית מכבידה של כל מתקשר, ועזיבת חלק
- 6 מחברי הקבוצה, קיים קושי ממשי באיתורם ובמתן פיצוי ישיר. הצדדים מפנים לפסיקה
- 7 המכירה בקושי מעשי זה (ע"א 2398/22 שולץ נ' הוט מובייל בע"מ (30.11.22); ת"צ 11015-12-22
- 8 אווקה נ' עיריית חדרה (15.07.24); ת"צ 52390-02-16 עזריה נ' חברת פרטנר
- 9 תקשורת בע"מ (19.12.19); ת"צ 13624-03-14 עדן את ארז בע"מ נ' פלאפון תקשורת בע"מ
- 10 (31.01.21)), ובהתאם לה, הסכימו על מנגנון פיצוי חלופי המשיא תועלת לצרכנים.
- 11
- 12 30. באשר לעתיד, המשיבה מתחייבת לעמוד בהוראות הדין המפקח על זמני המענה הטלפוני.
- 13 המבקש התנה חתימתו על ההסדר בכך שזמן ההמתנה הממוצע בפועל כבר יעמוד על פחות
- 14 מ-6 דקות, כפי שעל פי הנטען, מתקיים מזה מספר חודשים. במקביל לכך, פנתה המשיבה
- 15 לרגולטור בבקשה להקלה בהוראות הדין כלפיה כך שניתן יהיה לענות תוך 6 דקות רק ל-
- 16 85% מהשיחות הנכנסות, בדומה להקלה שניתנת לגופים המנויים בתוספת השנייה לחוק
- 17 הגנת הצרכן (כדוגמת חברות תקשורת ובנקים).
- 18
- 19 31. מנגד, בכל הנוגע לעבר, הנזק בגין חריגה מזמני המענה וניתוק שיחות ננטשות חושב באופן
- 20 גורף ומחמיר בהתבסס על נתונים מצרפיים והיקשים, והועמד על סך 2,061,726 ₪. יוער,
- 21 כי בהסכם המתוקן הוטמעו הערות בית המשפט בנוגע לפירוט חישוב סכום הפיצוי (סעיף
- 22 29 לבקשה; סעיפים 12-13 להסכם). סכום פיצוי זה מבוסס על נתוני העבר לאורך 68
- 23 חודשים (עד יוני-יולי 2025) ונגזר מכימות הרכיבים הבאים: 1,652,366 ₪ בגין דקות
- 24 החריגה (לפי כחצי (0.5) משווי דקת שכר מינימום עבור 3,304,732 דקות במצטבר), ותוספת
- 25 של 409,360 ₪ בגין שיחות ננטשות (בסך 5 ₪ לשיחה עבור 81,872 שיחות שנותרו לאחר
- 26 שש דקות המתנה). בקשר לכך, הצדדים מדגישים, כי מדובר במנגנון מחמיר בהשוואה
- 27 להסדרי פשרה קודמים שאושרו (ת"צ 8425-09-17 רוקח נ' חברת פרטנר תקשורת בע"מ
- 28 (29.11.18)).
- 29
- 30 32. לפיכך, ומאחר שפיצוי פרטני כאמור אינו מעשי, הסכימו הצדדים, כי הפיצוי בגין נזק העבר
- 31 ייושם לטובת הציבור בשני אפיקים חלופיים במטרה לחסוך ולייעל את זמנם של הלקוחות.
- 32 אפיק ראשון הינו השקעה כספית בסך 3,185,178 ₪ בפיתוח והפעלה למשך שלוש שנים
- 33 לפחות של שלושה פרויקטים טכנולוגיים לשירות עצמי (שיפור האזור האישי באתר שאושר
- 34 בדצמבר 2024, פרויקט המענה האוטומטי שאושר ביולי 2025 ופרויקט תשלום חשבונית
- 35 באמצעות בר-קוד באשראי שבוצע באפריל 2025), אשר יאפשרו קבלת שירותים יעילים



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 וקצרים יותר שלא באמצעות המוקד הטלפוני האנושי. הצדדים מדגישים, כי הפרויקטים
- 2 הללו הינם תולדה בלעדית של בקשת האישור והמשא ומתן, ולא תוקצבו או תוכננו על ידי
- 3 פזגז קודם לכן, כאשר חלק מהם הינם פרי יוזמתם של המבקש ובא כוחו.
- 4
- 5 33. לטענת הצדדים, התועלת המופקת מאפיק זה עבור חברי הקבוצה הינה כפולה: הן חיסכון
- 6 ישיר של זמן המתנה וזמן שיחה (כ-5 דקות בממוצע) למי שבחר בערוצים אלו, המסתכם
- 7 בהערכה של כ-2 מיליון דקות חיסכון בשנה; ובנוסף, הקטנת עומסי ההמתנה במוקד עבור
- 8 הצרכנים שיבחרו להמשיך ולהשתמש בו (אף שחיסכון עקיף זה לא יימנה במניין התועלת
- 9 הרשמית של ההסכם מאחר שפזגז מחויבת לו כדין).
- 10
- 11 34. הצדדים מבהירים, כי סכום השקעה זה גבוה פי שלושה מרכיב הפיצוי המיוחס לו; שכן
- 12 מראש, לאור הערות בית המשפט כי שיפור השירות משרת גם את אינטרס המשיבה, ייחסו
- 13 הצדדים רק כ-1/3 מעלות הפרויקטים (סך של 1,061,726 ₪) לצורך חישוב הפיצוי לקבוצה.
- 14 קביעה זו מהווה חלק בלתי נפרד מאיזון האינטרסים שביסוד הפשרה, וכל התערבות של
- 15 בית המשפט בהפחתת יחס זה תהווה שינוי של תנאי ההסכם כולו ותוביל לבטלותו מעיקרו.
- 16
- 17 35. **אפיק שני**, אשר גובש אף הוא בעקבות הערות בית המשפט, ובנוסף להשקעה הטכנולוגית
- 18 האמורה, תעניק פזגז לחברי הקבוצה הטבות בשווי של מיליון ₪. ההטבות תופענה בעמוד
- 19 ייעודי באתר המשיבה ותחולקנה בשיטת "כל הקודם זוכה", לפי מכסות מוגדרות. בנוסף,
- 20 המשיבה מתחייבת כי לא תעלה את מחירי הגז לצרכנים בתקופת ההטבה אלא באופן גורף,
- 21 וכי במקרה של העלאה גורפת, שווי ההנחה לצרכן יוגדל בהתאם. יצוין, כי גם כאן הוטמנו
- 22 בהסכם המתוקן הערות בית המשפט בנוגע לחישוב יתרת היקף המימוש המדויק של שווי
- 23 ההטבות וסכומן על ידי רו"ח של המשיבה (סעיף 46 לבקשה; סעיף 30 להסכם), וזו תועבר
- 24 במזומן לקרן לניהול וחלוקת כספים שהוקמה מכוח סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות,
- 25 התשס"ו-2006 (להלן: "**הקרן**") בתום תקופת המימוש.
- 26
- 27 36. תקופת מימוש ההטבות תימשך **שנה** מהמועד הקובע (45 יום מהמועד בו יאושר ההסכם),
- 28 ופזגז תיידע את הלקוחות ותשלח תזכורות באמצעות מסרונים או וואטסאפ (אשר מבוקש
- 29 להחריגם מהוראות סעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982).
- 30
- 31 37. הצדדים מבקשים, כי כפועל יוצא מאישור הסדר הפשרה ומתן תוקף של פסק דין, ובכפוף
- 32 לעמידת המשיבה בהתחייבויותיה, יתגבש **מעשה בית-דין** בעניינים מושא ההליך כלפי כל
- 33 חברי הקבוצה. משכך, ייחסמו חברי הקבוצה מלמעלות כל טענה, תביעה, עילה או סעד
- 34 כלפי המשיבה בעניינים נשוא ההליך בגין התקופה שעד למועד אישור הסדר הפשרה.
- 35



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 38. בנוסף, הצדדים ממליצים לבית המשפט לקבוע לטובת המבקש ובא כוחו גמול ושכר טרחה
- 2 בסכום כולל של 470,000 ₪ בתוספת מע"מ כדין, ביחס חלוקה של 3:1 לטובת שכר הטרחה.
- 3 לפי המתווה המוסכם, הגמול במלואו ו-70% משכר הטרחה ישולמו בתוך 30 ימים מהמועד
- 4 הקובע, ואילו יתרת שכר הטרחה (30%) תופקד בקופת בית המשפט ותשוחרר רק לאחר
- 5 הגשת הודעה על ביצוע הפרויקטים ומתן ההטבות. הצדדים מטעימים כי המלצה זו תואמת
- 6 את פסיקת בית המשפט העליון (ע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' דן רייכרט, פ"ד
- 7 סה(2) 681 (23.05.12); רע"א 2957/17 סופרגז חברה ישראלית להפצת גז נ' שוורצמן
- 8 (17.03.24)) ואת רמת הטרחה, הסיכון והתועלת הציבורית שהניב ההליך.
- 9
- 10 39. לשיטת הצדדים, הסדר זה הוא ראוי, הוגן וסביר, במיוחד בשים לב לכך שנוסחו העדכני
- 11 משלב, בהתאם להערות בית המשפט מיום 29.09.25, הן את רכיב שיפור השירות והן את
- 12 רכיב ההטבה הישירה. משכך, מבוקש להחריג את ההליך מחובת מינוי בודק לפי סעיף
- 13 19(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, שכן בחינת ההסדר כרוכה בשיקולים משפטיים מובהקים,
- 14 אינה מצריכה חישובים כלכליים מורכבים, ומינוי בודק אך יסרב ויעכב את סיום ההליך.
- 15
- 16 40. לבסוף, מבהירים הצדדים, כי הסדר הפשרה מגובש כמקשה אחת, וכל התערבות או אי-
- 17 אישור של תניה מתנאיו מצד בית המשפט יקנו לכל אחד מהצדדים זכות לבטלו מעיקרו.
- 18
- 19 41. על יסוד הבקשה המתוקנת, ניתנה בו ביום החלטה המורה על פרסום ההסדר להתנגדויות.
- 20 ביום 30.04.26 הוגשה הודעת המדינה בהתאם לסעיף 18(ד) לחוק. במסגרתה הודיעה ב"כ
- 21 היועצת המשפטית לממשלה (להלן: "ב"כ היועמ"ש"), כי לא מצאה לנכון להביע עמדה -
- 22 לחיוב או לשלילה - ביחס לרכיבים האופרטיביים של הסדר הפשרה. לצד זאת, ביקשה ב"כ
- 23 היועמ"ש להעיר בנוגע להסכמת הצדדים בסעיף 20 סיפא להסדר, לפיה חישוב הפיצוי
- 24 לקבוצה ייגזר מייחוס 1/3 בלבד מעלות הפרויקטים, וכי קביעה שיפוטית שונה מהסכמה
- 25 זו תהווה שינוי של תנאי ההסכם כולו ותקנה לצדדים זכות לבטלו.
- 26
- 27 42. הצדדים הגישו התייחסותם המשותפת לעמדת המדינה ביום 24.05.26. וביום 28.06.26
- 28 התקיים דיון מסכם בעניין הסכם הפשרה.
- 29
- 30 ג. עיקרי הסדר הפשרה
- 31 הקבוצה ומתווה הפיצוי
- 32
- 33 43. על פי הסכם הפשרה הגדרת הקבוצה הינה כדלקמן: "לעניין הסעד העתידי - כל לקוחות
- 34 המשיבה; לעניין סעד הפיצוי - כל לקוחות המשיבה אשר לא זכו לקבל מענה אנושי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 מקצועי בטלפון בתוך פרק זמן של שש דקות, וכן כל לקוחות המשיבה אשר נמנעו מלפנות
- 2 על מנת לקבל מענה אנושי מתוך הידיעה כי מענה כזה לא אפשרי בתוך פרק זמן שהם היו
- 3 מוכנים לסבול, וזאת החל מיום 25.7.19 ועד ליום אישורה של התביעה כייצוגית או עד
- 4 לתיקון הבעיה, המוקדם מבניהם".
- 5
- 6 44. היעדר הודאה באחריות; ההסדר מגלם את מכלול הסכמות הצדדים ואינו מהווה הודאה
- 7 מצד פזגז באחריות או בטענות שהועלו נגדה.
- 8
- 9 45. התחייבויות המשיבה;
- 10 א. צופה פני עתיד - הסדרת השירות; באשר להתנהלות מכאן ואילך, המשיבה מתחייבת
- 11 לעמוד באופן מלא בהוראות הדין המפקח על זמני המענה הטלפוני במוקדיה וכי כבר
- 12 עתה זמן ההמתנה הממוצע ירד מתחת ל-6 דקות.
- 13
- 14 ב. פיצוי בגין העבר - פרויקטים טכנולוגיים והטבות; מאחר שקיים קושי מעשי באיתור
- 15 פרטני של חברי הקבוצה בשל היעדר נתונים היסטוריים מלאים אצל המשיבה, מוסכם
- 16 כי סכום הפיצוי הכולל בגין נזקי העבר, אשר חושב באופן מחמיר והועמד על סך של
- 17 2,061,726 ₪, ייושם לטובת הציבור בשני אפיקים חלופיים משלימים. באפיק הראשון,
- 18 המשיבה מתחייבת להשקיע סכום של לפחות 3,185,178 ₪ בפיתוח והפעלה למשך
- 19 שלוש שנים לפחות של שלושה פרויקטים טכנולוגיים לשירות עצמי, אשר יאפשרו
- 20 קבלת שירות יעיל ומהיר ללא תלות במוקד אנושי. המשיבה מעריכה, כי במצב דברים
- 21 זה, יחסכו לצרכנים כ-2 מיליון דקות המתנה ושיחה בכל שנה. כמו כן, לאור הערת בית
- 22 המשפט כי שיפור השירות משרת גם את אינטרס המשיבה, ייחסו הצדדים רק כ-1/3
- 23 מעלות הפרויקטים לצורך חישוב הפיצוי, וקביעה זו מהווה חלק בלתי נפרד מאיזון
- 24 האינטרסים שביסוד הפשרה.
- 25
- 26 באפיק השני, תעניק המשיבה ללקוחותיה הטבות משמעותיות בשווי של 1 מיליון ₪,
- 27 כאשר תקופת המימוש של ההטבות תחל במועד הקובע ותימשך שנה אחת. הלקוחות
- 28 יוכלו לבחור **הטבה אחת** מבין מספר אפשרויות הכוללות:
- 29 (א) 10% הנחה בהזמנת מיכל גז (בשווי מוערך של כ-20 עד 50 ₪, תלוי בגודל המיכל -
- 30 12 ק"ג או 48 ק"ג);
- 31 (ב) הנחה חד פעמית של 15 ₪ בחשבונית החודשית ללקוחות גז מרכזי;
- 32 (ג) 10% הנחה ברכישת מחמם מים (בשווי מוערך של כ-350 ₪);
- 33 (ד) 10% הנחה על ביקור טכנאי (בשווי מוערך של כ-40 ₪); או



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 (ה) זכות לקבלת קפה ומאפה ללא עלות בחנויות "yellow" מרשת פז (בשווי מוערך
- 2 של כ-20 ₪), אשר תתממש באמצעות קוד ייעודי שיוטען באפליקציית "yellow"
- 3 ויהיה בתוקף ל-14 ימים ממועד הבחירה.
- 4
- 5 46. לצורך כך, לאחר אישור ההסדר, פזגז תקים עמוד ייעודי באתר האינטרנט שלה שבו יפורטו
- 6 ההטבות והצרכן יוכל לבצע את בחירתו, לצד מתן אפשרות מימוש וידוע בדרכים נוספות.
- 7
- 8 47. חלוקת ההטבות תתבצע בשיטת "כל הקודם זוכה" לפי מכסות מוגדרות: עד 12,000
- 9 מימושים לכל אחת מהטבות הגז (מיכלים או גז מרכזי), ועד 10,000 מימושים לכל אחת
- 10 מיתר ההטבות, כאשר לאחר מיצוי מכסה מסוימת לא ניתן יהיה לבחור בה עוד. עם זאת,
- 11 הוסכם כי הטבת השובר לקפה ומאפה לא תוצע כחלופה עצמאית מקום שבו לא קיימת
- 12 לצדה אפשרות לבחור באחת מחלופות ההנחה במחיר הגז (מיכלים או גז מרכזי).
- 13
- 14 48. בנוסף, מאחר שפזגז רשאית לשנות את מחיר הגז ודמי השימוש בשגרה, היא מתחייבת כי
- 15 מהמועד הקובע ועד לסיום חלוקת הטבות ההנחה על מיכלים וגז מרכזי, כל העלאת מחיר
- 16 שתבקש לבצעתהיה גורפת בלבד (כלומר, תוחל על לפחות 10% מהצרכנים הרלוונטיים, על
- 17 יישוב שלם, או על כלל הצרכנים המשויכים למחירון מסוים). במקרה שבו תבוצע העלאת
- 18 מחיר גורפת כאמור המשפיעה על לקוח שביקש לממש הטבת הנחה, מוסכם כיגובה ההנחה
- 19 שתינתן ללקוח יוגדל בהתאמה לשיעור ההתייקרות (כך למשל, העלאה של 5% בגז מרכזי
- 20 תגדיל גם את ההנחה החד-פעמית ב-5% לסך של 15.75 ₪ (15*1.05), אך לצורך ספירת
- 21 מימוש ההטבות הכולל, המימוש ייספר כאילו התקבלה הנחה של 15 ₪.
- 22
- 23 49. המשיבה תידע את הלקוחות על ההטבות באמצעות חשבוניות הגז ובמשלוח הודעות SMS
- 24 או וואטסאפ, ובתום תקופת המימוש, יתרת שווי ההטבות שלא נוצלה תועבר לקרן, אשר
- 25 היקף המימוש המדויק והסכום הסופי ייבדקו על ידי רו"ח של פזגז וידווחו לבית המשפט
- 26 לאחר עיון של ב"כ המבקש.
- 27
- 28 גמול למבקש ושכר טרחה לבא-כוחו
- 29 50. הצדדים ממליצים לבית המשפט לפסוק לטובת המבקש ובא-כוחו גמול ושכר טרחה בסכום
- 30 כולל של 470,000 ₪ בתוספת מע"מ כדין, המשקף שיעור המקובל בפסיקה של 25% מהיקף
- 31 הפיצוי בפועל, כאשר היחס בין הרכיבים יעמוד על 3:1 לטובת שכר הטרחה. על פי מנגנון
- 32 התשלום המוסכם, הגמול במלואו ו-70% מרכיב שכר הטרחה ישולמו בתוך 30 יום
- 33 מהמועד הקובע ובכפוף להמצאת אישורי ניכוי מס כדין, ואילו יתרת שכר הטרחה בגובה
- 34 30% תופקד במועד זה בקופת בית המשפט ותשוחרר לב"כ המבקש רק לאחר הגשת הודעה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

1 מסודרת לבית המשפט המאשרת את ביצוע הפרויקטים הדיגיטליים ומתן ההטבות לציבור
2 בפועל כשהוא נושא הצמדה ו/או ריבית כנהוג.

3
4 היעדר צורך במינוי בודק

5 51. לאור העובדה שההסדר מיישם ישירות את הערות בית המשפט, מציג תועלת עודפת לציבור
6 הצרכנים, בחינת סבירות ההסדר היא שאלה משפטית מובהקת הנמצאת בליבת מומחיותו
7 של בית המשפט, והוא אינו מערב חישובים כלכליים מורכבים, הצדדים סבורים כי מתייטר
8 הצורך במינוי בודק חיצוני לפי סעיף 19(ב) לחוק שתסרב לתעכב את ההליך, ומבקשים
9 לפטור אותם מכך.

10
11 מעשה בית דין

12 52. על פי ההסכם, אישור הסדר הפשרה ומתן תוקף של פסק דין יגבשו מעשה בית דין בעניינים
13 נושא ההליך, וזאת כפוף לעמידת המשיבה בהתחייבויותיה. כתוצאה מכך, חברי הקבוצה
14 לא יוכלו להפנות כלפי פזגז טענה, תביעה, זכות, עילה או סעד בגין הנושאים שנדונו בהליך
15 עבור התקופה שקדמה לאישור בקשת האישור.

16
17 ביטול ההסכם או אי-אישור

18 53. הסדר הפשרה על כל תנאיו מגובש כמקשה אחת שאינה ניתנת להפרדה; לפיכך, כל שבית
19 המשפט יסרב לאשר הוראה כלשהי מההסכם או יתנה את אישורו בשינוי התנאים, לרבות
20 שינוי סעיף 20 (קרי, שינוי מההסכמה לפיה חישוב הפיצוי לקבוצה ייגזר מייחוס של 1/3
21 בלבד מעלות הפרויקטים) - יהא כל אחד מהצדדים זכאי לבטל את ההסדר כולו, ומצב
22 הדברים יחזור לקדמותו כך שההליך המשפטי יימשך מהשלב שבו הופסק, כאילו לא נחתם
23 ההסכם זה מעיקרו.

24
25 ד. עמדת ב"כ היועצת המשפטית לממשלה והתייחסות הצדדים לעמדה

26
27 54. ב"כ היועמ"ש הגיש עמדה מכוח סעיף 18(ד) לחוק במסגרתה לא הביע עמדה לחיוב או
28 לשלילה לגבי ההסכמות האופרטיביות שבהסדר הפשרה. העמדה מתמקדת בהערה לפיה
29 התניה המופיעה בהסדר לפיה, הצדדים מייחסים 1/3 מעלות הפרויקטים הטכנולוגיים
30 כפיצוי לציבור, כובלת את שיקול דעת בית המשפט.

31
32 55. הסדר הפשרה מייחס, כאמור, פיצוי לציבור בסך של כ- מיליון ₪ מתוך 3 מיליון ₪ המהווים
33 את סך עלות הפרויקטים למשיבה, וקובע, כי יחס זה מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם
34 הפשרה, כי בית המשפט אינו מוסמך להתערב בו ללא הסכמת הצדדים. טענת המרכזית



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 של ב"כ היועמ"ש היא כי התניה האמורה היא ניסיון עקיף ואסור לתחום ולצמצם את
- 2 שיקול הדעת השיפוטי הנתון לערכאה הדיונית האמונה על בחינת הגינותו, סבירותו
- 3 והתאמתו של הסדר הפשרה לעניינם של חברי הקבוצה. הערכת שווי הפיצוי המוצע, בייחוד
- 4 כאשר מדובר בסעד שאינו כספי, היא חלק מתפקיד השיפוטי בתובענות ייצוגיות וחובה זו
- 5 נגזרת מחובת בית המשפט לבחון את תועלת הסעד לנפגעים אל מול עלותו לנתבע (מפנה
- 6 לע"א 2398/22 שולץ נ' הוט מובייל בע"מ, פסקה 34 (30.11.22); רע"א 1394/24 אופטיקה
- 7 הלפרין בע"מ נ' זיס, פסקה 33 (24.04.25); רע"א 2957/17 שורצמן נ' סופרגז, פסקה 50
- 8 (17.03.24) [להלן: "עניין שורצמן"], אשר עמדו על הפער בין השווי הנחזה של ההטבה לבין
- 9 עלותה הממשית בהקשר של סוגית שכר טרחה, אך רלוונטיים ויפים גם כאן).
- 10
- 11 56. בית המשפט רשאי לאשר את הפיצוי האופרטיבי המוצע, אך לקבוע כי ערכו הכלכלי נמוך
- 12 מכפי שהוצג על ידי הצדדים. הגבלת יכולתו של בית המשפט לעשות כן פוגעת גם בסמכותו
- 13 הסטטוטורית הבלעדית לפסיקת גמול ושכר טרחה לפי סעיף 18(ז)(2) לחוק, רכיבים
- 14 הנגזרים ישירות משוויו האמיתי של הפיצוי לקבוצה.
- 15
- 16 57. על יסוד דברים אלו, מבקש ב"כ היועמ"ש כי בית המשפט יורה על מחיקת התניה
- 17 ההצהרתית המגבילה בסעיף 20 להסדר הפשרה ובסעיפים 6, 38, 49 ו-70 מהבקשה
- 18 לאישורו.
- 19
- 20 58. הצדדים דוחים את עמדת ב"כ היועמ"ש וטוענים, כי היא שגויה מן היסוד ומבוססת על
- 21 פרשנות מוטעית של הסדר הפשרה ושל ההלכה הפסוקה. בניגוד לנטען, הצדדים אינם
- 22 חולקים על סמכותו המלאה והעצמאית של בית משפט לבחון את שווי הפיצוי המוצע, ואף
- 23 אינם מתיימרים להגביל את שיקול דעתו הבלעדי בהקשר זה. הצדדים עומדים על כך ששווי
- 24 הייחוס של עלות הפרויקטים הטכנולוגיים כפיצוי לקבוצה, העומד על 1/3 מההוצאה
- 25 בפועל, מהווה תנאי מהותי, מרכזי ובלתי נפרד מהסכם הפשרה עצמו. משכך, כל קביעה
- 26 שיפוטית המפחיתה או משנה את שווי הייחוס המוצהר אינה בגדר "הערכה תיאורטית"
- 27 גרידא, אלא מהווה שינוי מובהק של תנאי ההסכם המשפיע ישירות על סך הפיצוי הכולל
- 28 ועל היחס הפנימי בין רכיביו. בית המשפט בהחלט רשאי שלא לקבל את הערכת הצדדים
- 29 בעניין זה ובמקרה שכזה לדחות את הבקשה לאישור הסדר הפשרה, אך אין הוא רשאי
- 30 לשנות את הסדר הפשרה שלא בהסכמת הצדדים.
- 31
- 32 59. סוגיית גובה הפיצוי ומנגנון חישובו מצויה בליבת ההסכמה החוזית שבין הצדדים, ואינה
- 33 ניתנת לשינוי חד-צדדי על ידי בית המשפט, גם אם השינוי מוגדר על ידי ב"כ היועמ"ש כ"לא
- 34 אופרטיבי".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 60. לשיטת הצדדים, ההבחנה שמנסה ב"כ היועמ"ש לייצר בין שינוי אופרטיבי לשינוי רעיוני
- 3 היא מלאכותית וחסרת אחיזה בדין. פגיעה בשווי הייחוס המוסכם, כגון הפחתתו למשל
- 4 מ-1/3 ל-1/10, משמעותה המעשית היא כפיית הסכם שבו סך הפיצוי הציבורי צונח
- 5 משמעותית ומערער את האיזון החוזי, תוך פגיעה בזכותם של הצדדים להביע את עמדתם.
- 6 יתרה מכך, הצדדים מדגישים, כי בניגוד למקרים הטיפוסיים בפסיקה שבהם עלה קושי,
- 7 כגון בעניין שורצמן, שם ניסו המשיבות לייחס להטבה שווי נחזה הגבוה בהרבה מעלותו
- 8 הממשית, הרי שבעניין כאן המצב הפוך בתכלית: המשיבה נושאת בהוצאה כספית ריאלית
- 9 כבדת משקל, בעוד שהצדדים ייחסו במשורה רק שליש ממנה כפיצוי מוסכם.
- 10
- 11 61. לבסוף, מבהירים הצדדים כי החשש המובע בעמדת ב"כ היועמ"ש, לפיו סעיף 20 להסדר
- 12 נועד לכבול את ידי בית המשפט בפסיקת שכר הטרחה והגמול, הוא חשש שווא. הם מפנים
- 13 לכך שפסיקת שכר הטרחה והגמול מוסדרת בדין ובפסיקה, לשיקול דעתו הבלעדי של בית
- 14 המשפט, והמלצת הצדדים לגביהם אינה חלק מההסכם ואינה מתנה את תוקפו.
- 15
- 16 62. ביום 28.06.26 התקיים לפניי דיון במעמד הצדדים וב"כ היועמ"ש במסגרתו נשמעו בפירוט
- 17 טיעונים בעל פה.
- 18

ה. דיון והכרעה

1. המסגרת הנורמטיבית

- 22 63. הוראות סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות קובעות כי הסכם פשרה המתגבש במסגרת
- 23 תובענה ייצוגית מותנה בקבלת אישור של בית המשפט להסכם. דרישה זו, מבוססת על
- 24 החשש המובנה המלווה הליכים אלו, שעניינו "בעיית הנציג". קרי, החשש שמא ההסדר
- 25 ישרת בעיקר את האינטרסים הצרים של התובע המייצג, באי כוחו והנתבעים, תוך קיפוח
- 26 זכויותיהם של יתר חברי הקבוצה שאותם הם מתיימרים לייצג (ראו: רע"א 1644/15 גור
- 27 נ' דור אלון אנרגיה בישראל (1998) בע"מ, פסקאות 8-9 (27.05.15) [להלן: "עניין גור"]; ע"א
- 28 7094/09 ברוזובסקי הובלות בע"מ נ' איתוראן איתור ושליטה בע"מ, פסקה 9 (14.12.10); ת"צ
- 29 55436-01-17 יוסף שם טוב נ' יצוא חברה להשקעות בע"מ, פסקה 22 (22.10.20); ת"צ
- 30 32754-11-18 תיסר נ' סונול ישראל בע"מ, פסקה 10 (14.01.20) [להלן: "עניין תיסר"]).
- 31 חשש זה מקבל משנה תוקף הואיל ובשונה מתובענה אזרחית רגילה, שבה
- 32 פסק הדין המאשר פשרה אינו מקים מעשה בית דין כלפי צדדים שלישיים שלא נטלו חלק
- 33 בהליך, הרי שבמשפט המנהלי והאזרחי הקיבוצי, פשרה בתובענה ייצוגית או בבקשה
- 34 לאישורה חורצת ומכריעה באופן סופי את זכויותיהם של כלל חברי הקבוצה המיוצגת,



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 חרף העובדה שהם לא היו שותפים לעיצוב תנאיה (ראו סעיפים 24, 19(ג)(2)(ו) ו-19(ד)
2 לחוק).
- 3
- 4 64. מטעם זה, סעיף 19(א) לחוק מציב רף מחמיר לפיו בית המשפט מנוע מלאשר הסדר פשרה,
5 אלא אם שוכנע, לאחר בחינה קפדנית ומעמיקה, כי מדובר במתווה ראוי, הוגן וסביר,
6 בשים לב לאינטרסים של חברי הקבוצה (ראו לעניין זה: עניין גור, בפסקה 9; עניין תיסר,
7 בפסקה 11 וההפניות הנזכרות שם). לשם כך, סעיף 19(ג) לחוק מונה רשימת פרמטרים
8 מחייבת שעל הערכאה השיפוטית לשקול בטרם הכרעה, הכוללת את עיקרי ההסדר, הפער
9 שבין הסעד המוצע בפשרה לבין הפיצוי שהיה נפסק אילו ההליך היה מתנהל עד תום
10 ומוכרע לטובת הקבוצה, התנגדויות שהוגשו, השלב הדיוני שבו מצוי התיק, הערכת
11 הסיכויים והסיכונים הכרוכים בהמשך ניהול התביעה אל מול יתרונותיו וחסרונותיו של
12 המתווה המוצע, והגדרת העילות והסעדים שלגביהם יחול מעשה בית דין. כמו כן, כחלק
13 בלתי נפרד מבחינה זו, נדרש בית המשפט להיעזר בחוות דעת של בודק חיצוני לפי סעיף
14 19(ב) לחוק, אלא אם מצא כי קיימים טעמים מיוחדים שירשמו המצדיקים סטייה מחובה
15 זו.
- 16
- 17 65. עם זאת, נקודת המוצא היא כי הסדר פשרה מעצם טבעו מהווה קניית סיכונים הדדית בין
18 בעלי הדין. קניית סיכון זו עשויה להישען על מחלוקות עובדתיות, סוגיות משפטיות
19 מורכבות או התפתחויות עתידיות לא צפויות. מכאן, שהסדר העונה על דרישות החוק
20 כהסדר "ראוי, הוגן וסביר" הוא כזה המציע לקבוצה המיוצגת סעד המשקף נאמנה ובאופן
21 מאוזן את מאזן הסיכויים והסיכונים הרובצים לפתחם של הצדדים; לפיכך, גם כאשר
22 מדובר בהליך ייצוגי, אין הצדקה עקרונית לדחות הסכם מוצע אך ורק בשל העובדה שהוא
23 אינו מעניק לחברי הקבוצה את הפיצוי המקסימלי שהיה נפסק לטובתם לו התובענה
24 הייתה מתקבלת במלואה בפסק דין חלוט. יפים, בהקשר זה, דברי בית המשפט העליון
25 בע"א 1582/20 עו"ד יוגב חלפון נ' שמן משאבי נפט וגז בע"מ, פסקה 69 לפסק הדין
26 (29.12.21).
- 27
- 28 ה.2. מו הכלל אל הפרט
- 29
- 30 **אישור הסדר הפשרה**
- 31
- 32 66. לאחר ששקלתי את הבקשה שבפני ואת מכלול השיקולים שעל בית המשפט לשקול
33 בהתאם לסעיף 19(ג) לחוק, מצאתי כי הסדר הפשרה הוא ראוי, הוגן, סביר ומאוזן, וכי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הוא משקף את הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת, בשים לב לטובת חברי
- 2 הקבוצה. כן מצאתי כי ישנם טעמים ראויים המצדיקים את אישורו.
- 3
- 4 67. עיון בבקשת האישור מעלה, כי על פניו מפורטות בה שאלות מהותיות של עובדה או משפט
- 5 המשותפות לכלל חברי הקבוצה, וכי בנסיבות המקרה דגן מתקיימים התנאים המנויים
- 6 בסעיפים 3, 4 ו-8(א) לחוק תובענות ייצוגיות, לפחות באופן לכאורי. בקשת האישור דגן
- 7 נסבה על הפרה נטענת של הוראות סעיף 18(א) לחוק הגנת הצרכן, שעניינה חריגה מזמני
- 8 המענה המרביים של 6 דקות בשיחות טלפון לבירור חשבון. עוד מצאתי, כי על פניו תובענה
- 9 ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכריע בעניינם של חברי הקבוצה, ולא מצאתי טעם
- 10 לסבור כי המבקש פועל או מנהל את ההליך שלא בתום לב.
- 11
- 12 68. עילות התובענה, הסעדים שנתבעו, השלב שבו מצוי ההליך ועיקרי הסדר הפשרה הם כפי
- 13 שפורטו לעיל. אזכיר בקצרה, כי הנזק הנתבע במסגרת בקשת האישור הוגדר **כנזק לא**
- 14 **ממוני בלבד - עוגמת נפש, בזבוז זמן, כעס ותחושת תסכול** (סעיף 25 לבקשת האישור).
- 15 המבקש לא העריך במדויק את סכום התביעה המשוער, ואכן קיים קושי לעשות כן כאשר
- 16 עניין לנו בנזק לא ממוני, אולם העמיד את תביעתו לצורכי אגרה על סך של מעל 2.5 מיליון
- 17 ש, בגבול סמכותו העניינית של בית משפט זה (עמוד 1 בכותרת בקשת האישור; סעיף 26
- 18 שם).
- 19
- 20 69. לאחר בחינת הסדר הפשרה מצאתי, כי ההסכם כולל שילוב בין פיצוי בגין נזקי העבר כפי
- 21 שהוערכו על ידי הצדדים לבין הסדרה מקיפה לעתיד. כך, הוא כולל מתן הטבות ללקוחות
- 22 המשיבה לצד השקעה כספית מטעם המשיבה בפרויקטים טכנולוגיים, שנועדו, בין היתר,
- 23 לקצר ולחסוך את זמני ההמתנה של הצרכנים. בתנאים אלו, מהווה הסדר הפשרה
- 24 להערכתי הסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה ובנזק הנטען, ולפיכך
- 25 יש מקום לאשרו.
- 26
- 27 70. כחלק מבחינת הסדר הפשרה, נדרשתי לבחון האם הוא משקף כראוי את הסיכויים
- 28 והסיכונים בפניהם היו עומדים הצדדים אילו היה מנוהל ההליך המשפטי עד תום. בעניין
- 29 זה מצאתי, כי אכן קיימים סיכונים שונים ואי-ודאות לשני הצדדים. מחד, המשיבה לא
- 30 חלקה על קיומה של הפרה נוכח זמני מענה ארוכים בתקופה הרלוונטית, אך הציגה טענות
- 31 הגנה המעידות על קשיים אובייקטיביים שעמדו בפניה במועדים הרלוונטיים. מאידך, בפני
- 32 המבקש עמדה משוכה בלתי מבוטלת שעניינה גדלה של הקבוצה וכימות הנזק בהיותו נזק
- 33 בלתי ממוני, וקשר סיבתי בין ההפרה הנטענת לבין קיומו של נזק או עוצמתו.
- 34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

71. עוד שקלתי במסגרת בחינת ההסדר את הפער המתקיים בין הפיצוי המוצע בהסדר הפשרה לבין הסעד שחברי הקבוצה היו עשויים לקבל אילו התובענה הייתה מוכרעת לטובתם, וזאת כמצוות סעיף 19(ג)(2)(א) לחוק. בשלב הגשת בקשת האישור, לא ידע המבקש לכמת את שוויה המדויק של התביעה, אולם לצורכי אגרה הוא העריך את תביעתו בסכום של מעל 2.5 מיליון ₪. בחינת מתווה הפשרה הנוכחי מעלה, כי מיליון ₪ מוענקים כהטבות שוות כסף ללקוחות המשיבה, ומיליון ₪ נוספים יש לזקוף כפיצוי ללקוחות מתוך פרויקטים המבוצעים על ידי המשיבה, שמטרתם קיצור זמני המתנה טלפוניים, כאשר המשיבה עצמה מעריכה את היקף ההשקעה הכספית בכ- 3 מיליון ₪ (כאשר לטענתה, פרויקטים אלו לא היו מבוצעים על ידה כלל אלמלא בקשת האישור). לאור האמור נראה כי הפער בין הפיצוי שהתבקש בבקשת האישור והפיצוי שנפסק לטובת הקבוצה אינו רב.
72. הדברים מקבלים משנה תוקף בהינתן העובדה המוכרת בפסיקה, כי במקרים רבים סכומי התביעה מוערכים ביתר בעת הגשתם (ראו למשל: ת"צ (מחוזי ת"א) 18245-11-14 גולדשטיין נ' המשביר לצרכן בתי כלבו בע"מ, פסקה 35 (16.08.20); ת"א (מחוזי ת"א) 64087-01-17 שמן משאבי נפט וגז בע"מ נ' חלפון, פסקה 65 (13.01.20); ת"צ (מחוזי ת"א) 29520-03-13 לייטקום (ישראל) בע"מ נ' חבס, פסקה 63 (19.03.17)).
73. בנסיבות אלה, ובהינתן כי אף הנזק שהוערך על ידי המבקש אינו נזק ממוני, כך שלא ברור היקפו המדויק, התוצאה הכספית שהושגה בהסדר זה משקפת נכונה ובאופן מיטבי את הסכום הריאלי שהקבוצה הייתה עשויה לקבל אילו התנהל ההליך עד תום. משכך סבורני כי המתווה המוצע מציג פיצוי ראוי ומאוזן, המשרת נאמנה את אינטרס חברי הקבוצה.
74. מצאתי לנכון לאשר את מנגנון הפיצוי המוצע בהסדר הפשרה המשלב בין פיצוי בגין נזקי העבר לבין הסדרה לעתיד. במסגרת זו, הצדדים חישבו את נזק "אובדן הזמן" המצטבר בגין חריגה מזמני המענה לאורך 68 חודשים (בין השנים 2019-2025) והעמידו אותו על סך של 2,061,726 ₪, לפי נוסחה המעניקה פיצוי של כ-0.5 ₪ לכל דקת המתנה עודפת (הנגזרת משכר המינימום במשק) לצד תוספת של 5 ₪ בגין כל שיחה שננטשה לאחר המתנה מעל 6 דקות. כאמור, סכום זה אינו מבוסס על חישוב אריתמטי כי אם על הערכה הן של היקף הנזק הלא ממוני והן של גדלה של הקבוצה (תחת ההנחה כי כלל הממתנים סבלו נזק). בנסיבות אלה פיצוי כספי בדמות הטבות בהיקף של כמיליון ₪ והסדרה לעתיד בסך של 1,061,726 ₪, משקפות מנגנון פיצוי ראוי.
75. הדברים מקבלים משנה תוקף נוכח העובדה, כי בתובענה ייצוגית שעילתה נעוצה ב"השחתת זמן" ועוגמת נפש כתוצאה מהמתנה ממושכת, הסדרה לעתיד שעניינה פתרונות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

1 שמטרתם חיסכון בזמן, מהווה תועלת ראויה (וראו בהקשר זה גם: סעיף 21(2) לחוק
2 תובענות ייצוגיות; ע"א 10262/05 **אביב שירותים משפטיים בע"מ נ' בנק הפועלים**
3 **בע"מ, הנהלה ראשית**, פסקה 8 לפסק דינו של המשנה לנשיאה א. ריבלין (11.12.08); ת"צ
4 (מחוזי מרכז) 41876-12-18 **אבישי נפתלי ואח' נ' השטיח המעופף בע"מ**, פסקה 48
5 (05.05.25); ת"צ (מחוזי מרכז) 5028-12-08 **חיים פלזנר נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ**,
6 פסקה 14 (20.05.11)).
7
8 76. עוד הבאתי בחשבון את העובדה, כי לא הוגשו כל התנגדויות להסדר הפרשה מצד הציבור
9 או מצד המדינה. כפי שצוין לעיל, הערתה היחידה של המדינה התייחסה לסעיף 20 להסכם
10 הפרשה, והמדובר בהערה משפטית-תיאורטית גרידא (לעניין משקלו של הסדר פשרה אשר
11 לא הוגשו לו התנגדויות ואשר גובש בעצתו ובפיקוחו של בית המשפט, יפים דבריה של כבוד
12 השופטת ר. רונן ברע"א 1394/24 **אופטיקה הלפרין בע"מ נ' כוכב זיס**, בפסקה 2 לפסק
13 דינה (24.04.25)).

14

15

אי מינוי בודק

16 77. לאחר ששקלתי את כימותו של הנזק הנטען, רכיבי הפיצוי ואת אופן גיבושם, **מצאתי לנכון**
17 **להיעתר לבקשת המשותפת של הצדדים ולקבוע כי בנסיבות העניין אין מקום למינוי בודק**
18 **חיצוני**. סעיף 19(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, קובע אומנם ככלל, כי לא יאשר בית המשפט
19 הסדר פשרה אלא לאחר שקיבל חוות דעת מאדם שימנה לשם כך, אשר ישמש כבודק.
20 אולם, החוק מותיר לבית המשפט שיקול דעת לסטות מכלל זה בהתקיים "טעמים מיוחדים
21 שירשמו". מטרתו של מוסד הבדק היא לסייע לבית המשפט לבחון את יתרונותיו
22 וחסרונותיו של הסכם הפרשה, בעיקר בהיבטים כלכליים, מימוניים או חשבונאיים
23 מורכבים, על מנת להבטיח כי האינטרס של חברי הקבוצה נשמר כראוי. בע"א 1582/20
24 **עו"ד יוגב חלפון נ' שמן משאבי נפט וגז בע"מ**, פסקה 77 (29.12.21) עמד בית המשפט
25 העליון על שלושה שיקולים עיקריים אשר בהתקיימם מוצדק להפעיל את החרוג לכלל:
26 **שיקולי יעילות**, היינו בחינת העלויות הכספיות הגבוהות הכרוכות במינוי בודק, לצד
27 העיכוב והסרבול הדיוני שפעולה זו עשויה לגרום להוצאתו לפועל של ההסדר; **שיקולים**
28 **מהותיים הנוגעים לתוכן ההסדר**, בחינת תוכן ההסדר והשאלה האם הוא מעניק פיצוי
29 הוגן וסביר על פניו, או מקום שבו בחינת סבירותו של ההסדר נשענת בעיקרה על שאלות
30 משפטיות מובהקות המצויות בליבת מומחיותו של בית המשפט; ו**שיקולים דיוניים**,
31 שמשמעותם בחינת הנסיבות שבהן גובש ההסדר, ובפרט מעורבותם של גורמים מקצועיים,
32 ניטרליים ואובייקטיביים (כגון מגשרים או בית המשפט) בתהליך עיצובו.
33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 78. יישום מבחנים אלו על נסיבות המקרה כאן מוביל למסקנה, כי מתקיימים הטעמים
- 2 המיוחדים המצדיקים פטור ממינוי בודק. בחינת סבירותו של ההסדר דן אינה מצריכה
- 3 מומחיות כלכלית או חשבונאית, אלא היא מהווה שאלה משפטית צרכנית המצויה בליבת
- 4 סמכותו של בית המשפט, ואין לבדוק חיצוני כל יתרון או ערך מוסף. בנסיבות אלו, מינויו
- 5 של בודק חיצוני יסרב ויעכב את ההליך, יגרור עלויות נוספות, וידחה את הוצאתו לפועל
- 6 של ההסדר לטובת הקבוצה.
- 7
- 8 79. מסקנה זו מקבלת משנה תוקף לאור העובדה שהנתונים האובייקטיביים שעמדו בבסיס
- 9 כימות הנזק (דקות החריגה מזמני המענה וניתוק השיחות) הוצגו בפני והחישוב שנעשה
- 10 לצורך כימות הנזק הינו חישוב מתמטי פשוט שאף אינו נמוך בהשוואה להסדרי פשרה
- 11 דומים שאושרו בעבר בפסיקה (ראו: ת"צ (מחוזי ת"א) 71271-01-20 **יששכר כרמלי נ' בנק**
- 12 **דיסקונט לישראל בע"מ**, פסקה 31 (15.06.25); ת"צ (מחוזי ת"א) 47928-10-13 **עמית הר**
- 13 **פז נ' עמוסי - נגר יבוא ושיווק עוגן בע"מ**, פסקה 27 (12.02.25); ת"צ (מחוזי ת"א) 16830-
- 14 05-23 **שי אלבו נ' רהיטי דורון עיצובים בע"מ** (11.02.25); ת"צ (מחוזי ת"א) 3189-10-21
- 15 **גל בריר נ' B.V Booking. Com**, פסקה 3 (01.05.24); ת"צ (מחוזי ת"א) 42351-03-20
- 16 **ד"ר דוד ביטון נ' לוקאל מרקט בע"מ**, פסקה 49 (29.11.23); ת"צ 8425-09-17 **רוקח נ'**
- 17 **חברת פרטנר תקשורת בע"מ** (29.11.18);
- 18
- 19 80. אשר על כן, מצאתי טעמים מיוחדים המצדיקים את החרגת הכלל בעניין מינוי בודק, ואני
- 20 פוטרת את הצדדים ממינוי בודק חיצוני בהליך זה.
- 21

שכר טרחה וגמול

- 22 81. התשתית הנורמטיבית לפסיקת גמול לתובע מייצג ושכר טרחה לבא כוחו קבועה בסעיפים
- 23 22 ו-23 לחוק תובענות ייצוגיות. פסיקת סכומים אלה נועדה ליצור איזון עדין ומדויק:
- 24 מחד, לעודד הגשת תובענות ייצוגיות ראויות ויעילות לשם הגשמת תכליות החוק
- 25 והאינטרס הציבורי; ומאידך, למנוע הגשת תביעות סרק ושימוש לרעה במוסד משפטי
- 26 חשוב זה. לשם כך, מתווה החוק אמות מידה מנחות לבחינת סבירות הסכומים, המבוססות
- 27 על שלושה אדנים מרכזיים: **שיקולי תשומה**, בחינת מידת ההשקעה, הטרחה, המורכבות
- 28 והסיכון שנטלו על עצמם המבקש ובא כוחו. כמו גם, ההוצאות שהוצאו בפועל, אופן ניהול
- 29 התיק והפער בין הסעדים שהתבקשו לבין אלו שנפסקו בסופו של יום (סעיף 23(ב) לחוק);
- 30 **שיקולי תפוקה**, התמקדות בתועלת הממשית והקונקרטית שהניב ההליך לחברי הקבוצה
- 31 ולציבור (לרבות הסדרה עתידית); ו**שיקולי הכוונה (מדיניות ציבורית)**, החשיבות
- 32 הציבורית של התובענה, הרתעה מפני הפרת החוק ואכיפת הדין.
- 33
- 34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

82. רשימת שיקולים זו אינה רשימה סגורה ולבית משפט מסור שיקול דעת רחב לבחון נסיבות
ייחודיות בכל מקרה ומקרה (ראו מיני רבים: ע"א 9134/05 אליעזר לויט, עו"ד נ' קו-אופ
צפון, אגודה שיתופית לשירותים בע"מ, פסקאות 12-14 (07.02.08); ע"א 10085/08 תנובה
מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע"מ נ' תופיק ראבי ז"ל, סעיף 62 לפסק
דינה של כבוד השופטת (כתוארה אז) א. חיות (04.12.11); רע"א 2362/08 תדיראן מוצרי
צריכה בע"מ נ' אמיר שאול, פסקה 7 (14.12.11); ע"א 7615/11 מיכל גלבוט נ' החברה
המרכזית לייצור משקאות קלים בע"מ, פסקאות 3, 8 (16.12.12); ע"א 7832/17 אלינה
מנדלין נ' טיב רשתות בע"מ, פסקה 2 (05.04.20); עע"מ 2978/13 מי הגליל-תאגיד הביוב
האזורי בע"מ נ' יוסף אחמד יונס, פסקה ג' (23.07.15); ע"א 471/15 אברהמי נחמיה נ'
סלקום ישראל בע"מ, פסקה 3 (11.04.16); עע"מ 7741/15 רוח עופר מנירב נ' מדינת
ישראל-רשות המיסים, פסקה 58 (22.10.17); ע"א 689/16 נסאר נ' עיר השעשועים בע"מ,
פסקה 13 (07.05.18); ע"א 24665-11-24 דש גמל ופנסיה בע"מ נ' ישראל גרינברג, פסקה
85 (13.08.25)).
83. כפי שנקבע בע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' רייכרט, פד סב(2) 681 (2012) [להלן:
ואושרר בפסיקה ענפה ומאוחרת (רע"א 2957/17 סופרגז חברה ישראלית להפצת גז נ'
שוורצמן (17.03.24) וברע"א 1394/24 אופטיקה הלפרין בע"מ נ' כוכב זיס (24.04.25)
[להלן: "עניין אופטיקה הלפרין"]], הדרך המנחה לחישוב שכר הטרחה והגמול בתובענות
שבהן נפסק סעד כספי או סעד הניתן לכימות היא שיטת האחוזים מתוך הסעד שניתן בפועל
לקבוצה (על בסיס "נטו") ובאופן מדורג. שיטה זו מיושמת בשני שלבים: תחילה קובעים
את בסיס החישוב (התועלת המוכחת והברורה שהועברה בפועל), ולאחר מכן נגזר שיעור
האחוזים הראוי בהתחשב בנסיבות העניין, כאשר תקרות המקסימום שנקבעו בעניין
רייכרט (עד 25% למדרגה הראשונה של 5 מיליון ₪) שמורות למקרים מיוחדים ומוצדקים
בלבד.
84. בהתאם להלכה בעניין אופטיקה הלפרין, נקבע, כי ככלל, אין לכלול רכיב של הסדרה
עתידיית בתוך "בסיס החישוב" של שכר הטרחה, שכן הוא אינו בר-כימות ברמת ודאות
דומה והכללתו עלולה להטות באופן מלאכותי את שכר הטרחה. המקום הנכון ליתן ביטוי
והתחשבות לרכיב ההסדרה העתידיית, עלותו לנתבעת ותועלתו המשוערת, הוא בשלב השני
בעת קביעת "שיעור האחוזים" הראוי להיגזר מתוך בסיס החישוב.
85. עוד נזכיר, כי הסמכות לפסיקת גמול ושכר טרחה מסורה לבית המשפט באופן בלעדי. גם
כאשר מוגשת המלצה משותפת של הצדדים במסגרת הסדר פשרה, חובתו של בית המשפט
לחשוך בה ולבחון אותה בשבע עיניים" (ע"א 234/24 עמית פולק מטלון ושות' עורכי דין



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 נ' קלב אין אילת אחזקות, פסקה 19 (01.10.24)), וככל שהוא מורה על הפחתת הסכומים,
- 2 מוסמך הוא להורות על העברת ההפרש לטובת הקבוצה או לקרן.
- 3
- 4 86. מן הכלל אל הפרט; המבקש ובא כוחו עתרו לגמול ושכר טרחה בסך של 470,000 ₪ (שהינם
- 5 כ-23% מסך הפיצוי הכולל, העומד על סך של 2,061,726 ₪). סכום הפיצוי מבוסס, כאמור,
- 6 על הטבות בסך של מיליון ₪ ללקוחות המשיבה וייחוס של שליש מתוך עלות פרויקטים
- 7 אותם לא תכננה המשיבה לבצע, כפיצוי לחברי הקבוצה.
- 8
- 9 87. בבואי ליישם את העקרונות לעיל על המקרה כאן, נתתי דעתי לשיקולי תשומה
- 10 משמעותיים, היינו השקעה בזמן ובטרחה, וסיכונים שנטלו על עצמם המבקש ובא כוחו.
- 11 תיק זה הסתיים בהסדר פשרה מתוקן שהוגש ביום 19.01.26, ולמעשה, ההתדיינות בין
- 12 הצדדים עסקה, במרביתה, במתווה הפשרה הראוי. יחד עם זאת ניכר, כי המבקש ובא כוחו
- 13 השקיעו מאמץ בגיבוש הסדר פשרה ראוי, תוך עמידה על חתימתו רק לאחר שנחה דעתם
- 14 כי זמני ההמתנה עומדים בדרישות החוק. המבקש ובא כוחו עקבו משך תקופה של כשלוש
- 15 שנים אחר הפחתת משך זמן ההמתנה עד לעמידת המשיבה בהוראות החוק ותשומות זמן
- 16 אלו שהושקעו על ידי המבקש ובא כוחו מעידות על אורך רוח, דאגה כנה לרווחתם של חברי
- 17 הקבוצה והבטחת ההסדרה העתידית.
- 18
- 19 88. בכל הנוגע לרכיב הפיצוי הכספי באמצעות הטבות ללקוחות - נתתי דעתי לעובדה כי ככלל,
- 20 לא ניתן להקנות משקל זהה לפיצוי כספי כמו למתן הטבות לצורך פסיקת גמול ושכר
- 21 טרחה. מדובר בסוגי פיצוי שונים, הנושאים עלויות שונות מבחינת החברה המשיבה,
- 22 ומניבים מידה שונה של תועלת לציבור. הקושי בהערכת שווי ההטבות הניתנות בהסדר
- 23 מסוג זה נובע מהעובדה כי קיים, לרוב, פער בין שוויה הנחזה של ההטבה (תועלתה
- 24 ללקוחות המשיבה בענייננו) ובין עלותה למשיבה (כפי שנפסק בעניין אופטיקה הלפרין
- 25 לעיל).
- 26
- 27 89. בכל הנוגע לרכיב הפיצוי הכספי באמצעות ייחוס השקעות שתבצע המשיבה לצורך קיצור
- 28 זמני ההמתנה בסך של 1,061,726 ₪ - מצאתי להתייחס לקביעת בית המשפט העליון
- 29 בע"א 53824-11-24 עירית לוד נ' תמיר מאור (27.05.26) (להלן: "ענין עיריית לוד") לפיה,
- 30 במקרים בהם רכיב הפיצוי אינו כספי (כבענייננו), יש לראות באכיפת קיום הוראות הדין
- 31 או כל "תרומה עודפת" שנקבעה בהסדר, את התועלת שהופקה עבור הקבוצה והציבור
- 32 מהתובענה הייצוגית. במקרה זה חישוב הגמול ושכר"ט ייעשה באופן גלובאלי ולא על פי
- 33 שיטת האחוזים. לצורך חישוב שכה"ט ניתן לקחת בחשבון שיקולים כגון עלות ביצוע
- 34 הפרויקט שהביא לתועלת עבור הקבוצה, ומספר חברי הקבוצה שיהיו מפרויקטים אלו,
- 35 אולם התחשבות זו אינה יכולה להיעשות על דרך של חישוב אחוזים מבסיס עלות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הפרויקטים שאינה משקפת את היקף ההטבה. כן ראו את התייחסות בית המשפט בעניין
- 2 עיריית לוד להקמת פרויקטים ייעודיים, וההסתייגות שם (בפסקה 24 לפסק דינו של כבוד
- 3 השופט גרוסקופף) לפיה: "עדיין ביצוע הפרויקט הייעודי אינו שקול למתן סעד כספי באותו
- 4 היקף – רחוק מכך... גם כאשר מדובר בנתבע שהוא גוף פרטי, פרויקטים ייעודיים מהסוג
- 5 האמור יכולים לשרת את האינטרסים העסקיים של הנתבע, ובכלל זה את המוניטין שלו –
- 6 מטרה בה מושקעים לעיתים משאבים כספיים בלתי מבוטלים. כך, אפילו אם יובהר כי
- 7 הדבר מתבצע בעקבות קיומו של הליך משפטי".
- 8
- 9 90. עניין עיריית לוד עסק בהנגשה והדיון שם עסק, בין היתר, בהבחנה בין פרויקטים שנועדו
- 10 כולם להנגשה (היינו, תרומה מלאה לחברי הקבוצה) לבין הקמת פרויקטים ייעודיים שאינם
- 11 בהכרח קשורים בטבורם להפרה מושא בקשת האישור. בענייננו, נכונה אני להניח כי
- 12 הפרויקטים נועדו לקצר את זמני ההמתנה ועל כן יש בהם תרומה ישירה להפרה מושא
- 13 הבקשה.
- 14
- 15 91. יחד עם זאת, בהיות המשיבה גוף פרטי, לא ניתן לשלול כי הקמת אותם פרויקטים משרתת
- 16 במלואה את אינטרס המשיבה. הדברים מקבלים משנה תוקף בעניין כאן, נוכח עמדת
- 17 המשיבה בסעיף 93 לתשובתה, לפיה, מודל הפעילות שלה מבוסס על ההבנה כי שירות
- 18 לקוחות מיטבי צפוי להגדיל את עושרה ("על פי תפיסת עולמה של פזגז, ההשקעה הכספית
- 19 הנדרשת כדי לתת שירות מיטבי לצרכניה צפויה להגדיל את עושרה, בשל כך שהצרכנים
- 20 שיקבלו שירות מיטבי ימשיכו לצרוך ממנה גז ולא יבחנו את האפשרות [העומדת להם על
- 21 פי דין] לעבור בכל עת ולצרוך גז מספק גז אחר"). מטעם זה, אף אם ההשקעה הכספית
- 22 באותם פרויקטים נעשתה על ידי המשיבה לצורך ההליך המשפטי, היא נעשתה תוך הבנה
- 23 כי ההשקעה עתידה להגדיל את עושרה.
- 24
- 25 92. יתרה מכך, אף אם אקבל את עמדת הצדדים, כי אותם פרויקטים ש-1/3 מעלותם מיוחסים
- 26 כפיצוי לקבוצה, לא היו מבוצעים כלל אלמלא בקשת האישור, **הרי שלטעמי, לצורך חישוב**
- 27 **שכה"ט, לא ניתן לראות ב-1/3 מעלות כלל הפרויקטים (שהינם כ-1,061,726 ₪) כאילו**
- 28 **שולם לחברי הקבוצה סכום זה ישירות לכיסם.**
- 29
- 30 93. לאור כלל האמור, ולאחר ששקלתי את מכלול השיקולים שלעיל, מצאתי לייחס **מקדם של**
- 31 **75% לסך של מיליון ₪ שנקבע כהטבות לחברי הקבוצה וזאת על פי המקדם שנקבע בעניין**
- 32 **אופטיקה הלפרין ביחס להטבה שאינה פיצוי כספי ישיר לחברי הקבוצה, היינו, 750,000**
- 33 **₪. אף שההליך לא התנהל והדיונים שהתקיימו נגעו להסדר הפשרה בלבד, שיעור שכה"ט**
- 34 **והגמול יוותרו כמבוקש, בשיעור של 23% וזאת לאור היקף ההשקעה והמעורבות של**



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 המבקש ובא כוחו בגיבוש ויישום הסדר הפשרה. לאור זאת, בסה"כ יפסקו בגין רכיב זה
- 2 של הפיצוי סך של 172,500 ₪ בתוספת מע"מ כשכ"ט וגמול (שהם, 23% מתוך 750,000
- 3 ₪).
- 4
- 5 94. בכל הנוגע לשכ"ט והגמול הנובעים מרכיב ההטבה לחברי הקבוצה המיוחסת לפרויקטים
- 6 מצאתי לקבוע סכום גלובאלי העומד על 130,000 ₪ בתוספת מע"מ.
- 7
- 8 95. בסה"כ גמול ושכ"ט יעמדו על סך של 302,500 ₪ בתוספת מע"מ לפי היחס שהתבקש על
- 9 ידי המבקש ובא כוחו בהסדר הפשרה (1:3). הגמול ושכר הטרחה ישולמו בהתאם למתווה
- 10 המוסכם שנקבע בסעיף 2(א) ו-1(ב) בעמוד 16 להסכם הפשרה.
- 11
- 12 96. ההפרש בין שיעור הגמול ושכר הטרחה שנפסק לבין הסכום עליו המליצו הצדדים בהסכם
- 13 הפשרה (470,000 ₪) בסך של 167,500 ₪, יועבר על ידי המשיבה לטובת הגדלת רכיב
- 14 ההטבות לחברי הקבוצה, שכן המשיבה ממילא הסכימה להוצאת סכומים אלה (ראו לעניין
- 15 זה ע"א 6121/21 אורי כרמי נ' שלמה תחבורה (2007) בע"מ (פיסקה 8) (27.12.21)).
- 16
- 17 97. לאור קביעותי לעיל לא מצאתי להכריע בהערת המדינה, שכן ממילא הדבר לא נדרש לצורך
- 18 קביעתי בדבר היות הסדר הפשרה ראוי והוגן ולא לצורך הכרעה בדבר שכר הטרחה לו עתרו
- 19 הצדדים (לכלל לפיו ימאן בית המשפט לדון ולהכריע בעניינים בעלי אופי תיאורטי, כפוף
- 20 לחריגים הנזכרים בפסיקה: ראו בג"ץ 1181/03 אוניברסיטת בר-אילן נ' בית הדין הארצי
- 21 לעבודה, פסקה 30 לפסק דינה של כבוד השופטת (בדימ') א. פרוקצ'יה (28.04.11); בג"ץ
- 22 5969/20 סתיו שפיר נ' הכנסת, פסקה 3 לפסק דינו של כבוד השופט נ. סולברג (23.05.21);
- 23 בג"ץ 433/24 התנועה למען איכות השלטון בישראל נ' השר לביטחון לאומי, פסקה 16
- 24 לפסק דינה של כבוד השופטת י. וילנר וההפניות הנזכרות שם (24.05.26); בג"ץ 7128/23
- 25 עתליה בן אבא נ' מפקד כוחות צה"ל בגדה המערבית, פסקה 17 לפסק דינו של כבוד השופט
- 26 ע. גרוסקופף (18.01.26); רע"א 34920-07-25 שרה נתניהו נ' נאוה רוזיליו, פסקה 22 לפסק
- 27 דינו של כבוד השופט א. שטיין וההפניות הנזכרות שם (04.09.25); ד. ברק-ארז, משפט
- 28 מנהלי דיוני 275, 390-393 (2017)).
- 29

נ. סוף דבר

- 30
- 31
- 32 98. לאחר שבחנתי את הסדר הפשרה, ולאור כל הטעמים לעיל, מצאתי כי הסדר הפשרה הוא
- 33 סביר, הוגן וראוי. ועל כן, הגעתי לכלל מסקנה כי יש לאשר.
- 34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 64038-11-22 שילה נ' פזגז בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 99. הגדרת הקבוצה הינה בהתאם לעתירת הצדדים וכמפורט בפסק הדין לעיל.
- 2
- 3 100. מעשה בית דין מתייחס אך ורק לעילות התביעה הייצוגית שבהסדרי הפשרה, אך ורק כלפי
- 4 חברי הקבוצה ואך ורק ביחס לתקופות כאמור לעיל.
- 5
- 6 101. סכומי הגמול ושכר הטרחה הינם כמפורט לעיל וישולם בהתאם למנגנון שנקבע בפסק
- 7 הדין.
- 8
- 9 102. אני מורה למשיבה על פרסום הודעה לציבור בהתאם להוראות [סעיף 25\(א\)\(4\) לחוק](#)
- 10 [תובענות ייצוגיות](#), בשני עיתונים יומיים בשפה העברית בעלי תפוצה רחבה. ההודעה תובא
- 11 לאישור בית המשפט לפני פרסומה וזאת עד ליום 6.8.2026.
- 12
- 13 103. המזכירות תואיל להעביר עותק מפסק הדין למנהל בתי המשפט, לשם רישומו בפנקס
- 14 התובענות הייצוגיות.
- 15
- 16
- 17
- 18 ניתן היום, י"ב אב תשפ"ו, 26 יולי 2026, בהעדר הצדדים.
- 19

יעל מושקוביץ, שופטת

20
21