



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014
ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

עמית גנסי

המבקש:

נגד

שופמינד בע"מ

המשיבה:

פסק דין

עסקין באישור הסדר פשרה על פי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").

1. הסדר הפשרה הושג על ידי הצדדים בשלב מקדמי של הדיון בבקשה לאישור תובענה כייצוגית (להלן: "בקשת האישור") – לאחר שהוגשו כתבי הטענות בבקשה ובטרם שזו נדונה לגופה. המשיבה, שופמינד בע"מ, היא חברה המפעילה אתרי מכירות מקוונים המשמשים כפלטפורמה למסחר אלקטרוני (להלן: "המשיבה" ו-"האתרים" בהתאמה), וביניהם אתר האינטרנט הידוע בשם "וואלה שופס". עניינה של בקשת האישור הוא בטענת המבקש שלפיה המשיבה נוהגת לחייב את לקוחותיה בדמי ביטול גבוהים מאלה המותרים לפי דין, וזאת במקרה של ביטול עסקת מכר שלא עקב פגם, אי-התאמה או הפרת חוזה אחרת מצידה של המשיבה.

ודוק: אין חולק כי העסקאות המבוצעות באתרים הינן עסקאות מסוג "מכר מרחוק" כהגדרתן בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן" או "החוק"); וכי לצרכן זכות לבטל עסקה שבה הוא התקשר עם המשיבה כאמור בסעיף 14ג(ג) לחוק זה:

"(ג) בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה –

(1) בנכס - מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות - בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן. (ההדגשה שלי-ע.ב.).

בנוסף חלים על עסקת מכר מרחוק אף כללי הביטול הקבועים בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן:

"(א) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג) עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו לפי סעיפים 14א(א) ו-14ב(א) או 14ג(א) ו-14ב(ב), עקב אי-אספקת הנכס או השירות במועד שנקבע לכך בחוזה או בשל כל הפרה אחרת של החוזה בידי העוסק –

...
(ב) ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג), שלא מהטעמים המנויים בסעיף קטן (א) –

(1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם;
(2) קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה.

... (1ב)

... (2ב)

... (ג)

(ד) בסעיף זה, 'דמי ביטול' - לרבות הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת, שלטענת העוסק הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה. (ההדגשות שלי-ע.ב.).



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

1
2 בתמצית: חוק הגנת הצרכן מקנה לצרכן שהתקשר בעסקת מכר מרחוק זכות גורפת
3 לבטל את העסקה מכל סיבה שהיא – אך עליו לעשות כן בתוך המועד הקבוע בסעיף
4 14ג(ג) לחוק. יחד עם זאת, בסעיף 14ג(ד) נקבע כי זכות הביטול לא תחול ביחס לסוגים
5 מסוימים של טובין ושירותים:

6
7 "הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של –

8 (1) טובין פסידים;

9 (2) שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה

10 חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור
11 השירות להינתן;

12 (3) מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, תשנ"ה-1995;

13 (4) טובין שיוצרו במיוחד בעבור הצרכן בעקבות העסקה;

14 (5) טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את
15 אריזתם המקורית."

16
17 ככל שהודעת הביטול נמסרה במועד, הצרכן זכאי להשבה של מחיר העסקה; וניתן
18 לגבות ממנו אך ורק דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הממכר או 100 ₪,
19 לפי הנמוך מביניהם (להלן: "דמי הביטול"). החוק מוסיף ומבהיר כי דמי הביטול **כוללים**
20 הוצאות משלוח שהוציא העוסק לשם מסירת הממכר לצרכן.

21
22 2. בבקשת האישור נטען על ידי המבקש כי המשיבה נוהגת לגבות בעת ביטול עסקה שלא
23 בשל הפרה, גם הוצאות משלוח **בנוסף** לדמי הביטול – ובכך היא פועלת שלא כדין.
24 עילות התביעה הנטענות הן הפרה של הוראות חוק הגנת הצרכן, וכן עוולת הפרת חובה
25 חקוקה. הסעד העיקרי המבוקש עבור הקבוצה בבקשת האישור הוא השבה של הוצאות
26 המשלוח שנגבו על ידי המשיבה שלא כדין; סכום ההשבה הכולל הוערך על ידי המבקש
27 בכ- 5,000,000 ₪, ואולם לדבריו אין בידו נתונים כלשהם בנוגע להיקף גביית היתר. כן
28 עתר המבקש לסעד הצהרתי, שלפיו המשיבה פעלה בניגוד להוראות הדין. זאת, על
29 מנת לאפשר למי מבין הלקוחות שנפגעו על ידה לעתור באופן פרטני לקבלת הפיצוי
30 הסטוטורי הקבוע בסעיף 31א לחוק הגנת הצרכן – שלפיו רשאי בית המשפט לפסוק



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

1 פיצוי ללא הוכחת נזק בסכום מירבי של 10,000 ₪, בין היתר בגין אי השבה של מלוא
2 הסכום המגיע לצרכן במקרה של ביטול עסקת מכר מרחוק.

3
4 המשיבה מצידה טוענת, כי קיים שוני מהותי בין חברי הקבוצה הנטענת – באופן שאינו
5 מאפשר לדון בעניינם בכפיפה אחת. בתוך כך טוענת המשיבה כי הזכות לבטל עסקת
6 מכר מרחוק אינה אוטומטית, ותחולתה כפופה לשורה של תנאים מצטברים הקבועים
7 בחוק – וביניהם הגשת בקשת הביטול במועד הקבוע בסעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן,
8 וטיבו של הממכר כאמור בסעיף 14ג(ד) לחוק.

9 עוד טוענת המשיבה כי בעקבות הגשת בקשת האישור נערכה על ידה בדיקה מקיפה
10 של כל העסקאות שבמועדים הרלוונטיים בוטלו שלא עקב פגם או אי התאמה, ובכל זאת
11 הלקוחות חויבו בדמי משלוח. לדברי המשיבה מדובר בבדיקה מורכבת וממושכת,
12 שנערכה ביחס לכל עסקה בנפרד ובמסגרתה נבחנו נסיבות הביטול הייחודיות ואופן
13 החיוב בדמי ביטול. לדבריה, הבדיקה העלתה כי מתוך כ- 250,000 עסקאות שנערכו
14 באתרים החל מראשית שנת 2008 ועד למועד הגשת בקשת האישור (בחודש אוגוסט
15 2010), המשיבה גבתה בעת ביטול שלא בשל הפרה הוצאות משלוח (בנוסף לדמי
16 הביטול) בכ- 50 עסקאות בלבד, כאשר גביית היתר הנטענת מסתכמת בסכום כולל
17 הנמוך מ- 2,000 ₪. לנוכח ההיקף הכספי הזעום של הפרת הדין הנטענת, לגישתה של
18 המשיבה עסקין בזוטי דברים, ובכל מקרה אין הצדקה לנהל נגדה הליך יקר ומורכב
19 כתובענה ייצוגית. בנוסף, תוצאות הבדיקה מוכיחות כי ככלל המשיבה דווקא מתנהלת
20 בהתאם להוראות הדין. לבסוף, המשיבה הצהירה כי על מנת לחסוך את המשאבים
21 היקרים הכרוכים בניהול ההליך, היא מוכנה להשיב לכל לקוח שיימצא זכאי לכך את
22 מלוא סכום גביית היתר.

23
24 כאן המקום להבהיר כי אין חולק שעד ליום 1/4/07 לא היה למשיבה כל חלק בחיוב
25 הצרכנים בגין תמורת העסקאות, בזיכויים בעת ביטול העסקה, או בחיוב בדמי הביטול.
26 האתרים פעלו כמעין "קניין וירטואלי", כאשר המשיבה סיפקה רק את הפלטפורמה
27 לקיום עסקאות בין ספקים שונים לבין הצרכנים. עם ביצוע רכישה באתר, העבירה
28 המשיבה את פרטיו של הלקוח אל הספק, ומאותו רגע התקשורת וההתחשבות
29 הכספית נעשתה בין הלקוח לספק במישרין וללא כל מעורבות של המשיבה. רק החל
30 מיום 1/4/07 המשיבה החלה לבצע את סליקת העסקאות המבוצעות באתרים – כאשר
31 היא משמשת כ"צינור" בלבד להעברת כספים מהצרכן לספק וחזרה במקרה הצורך, אך



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

אינה צד לעסקאות אלה. בהמשך, בראשית שנת 2010 המשיבה לדבריה החליטה לשנות את מודל הפעילות באתרים, ושמה את עצמה "בחזית" מול לקוחותיה, כך שהעסקאות באתר מבוצעות במישרין בינה לבין הלקוחות. מכל מקום, למשיבה לדבריה אין תיעוד באשר לדמי הביטול שנגבו מלקוחותיה בתקופה הקודמת ליום 1/4/07 – שכן עד למועד זה דמי הביטול נגבו על ידי הספקים ללא כל מעורבות מצידה.

לאחר שעיינתי בכתבי הטענות בבקשת האישור סברתי כי על פניו המשיבה אמנם הפרה את הוראות הדין בעת ביטול העסקה שבה התקשרה עם המבקש, וכי ייתכן שכך עשתה גם ביחס ללקוחות אחרים. יחד עם זאת, נראה היה כי יש ממש בטענת המשיבה שלפיה היקף גביית היתר הנטענת אינו מצדיק את השקעת המשאבים הניכרת הכרוכה בניהול ההליך הייצוגי. משכך, המלצתי לצדדים לנסות ולסיים את ההליך בדרך של פשרה – והם שעו להמלצתי והציגו בפניי בקשה לאישור הסדר פשרה.

3. ההסדר המוצע יחול על כל לקוח שרכש טובין או שירותים באמצעות אחד האתרים החל מיום 25/8/03 ועד ליום 25/8/10 (שבע השנים שקדמו להגשת בקשת האישור), והוא ביטל את העסקה בהתאם להוראות סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן שלא מהטעמים המנויים בסעיף 14ה(א), ונגבה ממנו עקב הביטול סכום העולה על דמי הביטול המותרים (להלן: "**הקבוצה**"). במסגרת ההסדר מתחייבת המשיבה ליתן הטבה לכל חברי הקבוצה; ואולם מוצע לחלק את הקבוצה לשתי קבוצות משנה, בהתאם למועד שבו נערכה העסקה, כאשר לכל אחת מקבוצות המשנה תינתן הטבה שונה. קבוצת המשנה הראשונה כוללת את כל הלקוחות שביצעו עסקה באחד האתרים החל מיום 25/8/03 ועד ליום 1/4/07 – שאז גביית דמי הביטול נעשתה על ידי צד שלישי, ולא על ידי המשיבה (להלן: "**הקבוצה הקודמת**"). קבוצת המשנה השנייה כוללת את כל הלקוחות שביצעו עסקה באחד האתרים החל מיום 1/4/07 ועד ליום 25/8/10 – שאז המשיבה היא שביצעה את סליקת העסקה, ויש בידה נתונים בנוגע לדמי הביטול שנגבו מן הלקוחות (להלן: "**הקבוצה המאוחרת**").

חברי הקבוצה המאוחרת ניתנים לזיהוי לפי מידע הקיים במאגרי המידע של המשיבה, וכך גם הסכומים שבהם חויבו על ידה בנוסף לדמי הביטול. לצורך הסדר הפשרה המשיבה חזרה וביצעה שליפה של הנתונים מן המאגרים הממוחשבים שלה, שהיתה כרוכה בעבודה מאומצת וניכרת מצידה. בשלב הראשון נדרשה המשיבה לבדוק את כל



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

1 העסקאות שבוצעו באתרים, ומתוכן לאתר את אלה שבמסגרתן נרשם זיכוי חלקי ללקוח.
2 מאחר שזיכוי כאמור יכול לנבוע גם כתוצאה מביטול של חלק מרכיבי העסקה, בשלב
3 השני אותן עסקאות שבהן מדובר בגביית יתר של דמי ביטול (וזאת בהתאם
4 לשיעור הזיכוי ביחס לשווי העסקה). בהמשך בחנה המשיבה, ביחס לכל אחת ואחת מן
5 העסקאות, נתונים בנוגע לסכומי החיוב והזיכוי של הלקוח, וכן את שיעור דמי הביטול
6 המותרים לפי חוק הגנת הצרכן. לבסוף, על יסוד נתונים אלה אותרו העסקאות שבהן
7 נגבו בגין ביטול עסקה סכומים בשיעור העולה על דמי הביטול המותרים וכן נאמד שיעור
8 גביית היתר. **נמצא כי נערכו 1,517 עסקאות שבהן נעשתה גביית יתר, המסתכמת**
9 **בסכום כולל של 88,257 ₪.**

10
11 יבואר כי הבדיקה שנערכה על ידי המשיבה לצורך הסדר הפשרה היא על פניה מקיפה
12 ויסודית מזאת שנערכה על ידה לצורך הגשת תגובה לבקשת האישור – ומכאן הפער בין
13 היקף גביית היתר שנטענה על ידה לכתחילה, לבין זה המוערך במסגרת ההסדר
14 המוצע. כן יצוין כי לצורך ההתקשרות בהסדר המוצע מינה המבקש כמומחה מטעמו את
15 עו"ד בועז שולמן – שהוא גם כלכלן ובעל ניסיון בהנהלת כספים – שביקר את העבודה
16 שביצעה המשיבה (להלן: "**המומחה**"). בדוח שצורף להסדר הפשרה המוצע מציין
17 המומחה כי תחילה הוא נפגש עם סמנכ"ל הכספים של המשיבה וכן עם מנהלי מערכות
18 המידע, שהציגו בפניו את המתודולוגיה שלפיה נאספו הנתונים הרלוונטיים לחברי
19 הקבוצה המאוחרת ולשיעור גביית היתר מקבוצת משנה זאת. בהמשך ביצע המומחה
20 בדיקה מדגמית של התאמת נתוני החיוב והזיכוי של הלקוחות, לאמור בדוחות של
21 חברות האשראי שביצעו את הסליקה של פעולות אלה; וכן בדיקה מדגמית של האופן
22 שבו נקבע על ידי המשיבה על פי האמור במערכת ניהול קשרי הלקוחות שלה, אם
23 הזיכוי ללקוח נובע אמנם מגביית יתר של דמי ביטול או שמא מטעם אחר (כגון תשלום
24 עבור **איסוף חוזר** של מוצרים לאחר אספקתם, המותר בגבייה). לאחר שעשה כן
25 התרשם המומחה כי עבודת הבדיקה שביצעה המשיבה לצורך איתור חברי הקבוצה
26 המאוחרת וחישוב גביית היתר היא יעילה, ראויה ונכונה.

27
28 עוד יצוין כי הצדדים והמומחה סבורים כי ככל שקיימת סטייה כלשהי במתודולוגיית
29 הבדיקה של המשיבה, הרי שהיא פועלת לטובת חברי הקבוצה. כך, למשל, לא מן
30 הנמנע כי הקבוצה המאוחרת כוללת גם לקוחות שכלל לא היו זכאים לבטל את העסקה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

שביצעו באחד האתרים – אלא שהמשיבה הסכימה לביטול לפני משורת הדין, ועל כן הם כלל אינם זכאים להשבת דמי המשלוח שנגבו מהם.

4. על פי ההסדר המוצע, בתוך 30 ימים ממועד אישור הסדר הפשרה תשלח המשיבה לכל אחד מחברי הקבוצה המאוחרת הודעה (להלן: "**הודעת הזיכוי**") שלפיה הוא זכאי לקבלת זיכוי לצורך רכישת מוצרים או שירותים באתר "וואלה שופס" בסך של 110% מסכום גביית היתר שגבתה ממנו המשיבה (להלן: "**ההטבה המוגדלת**"). ההטבה המוגדלת תהא ניתנת למימוש במשך שנה ממועד הודעת הזיכוי. עוד יצוין בהודעת הזיכוי כי בכפוף לווייתור על הזכות לקבלת ההטבה המוגדלת, רשאי כל אחד מחברי קבוצת המשנה להודיע למשיבה בתוך 90 ימים כי הוא מבקש החזר כספי של גביית היתר (להלן: "**ההחזר הכספי**"). ההחזר הכספי יהא בסך מלוא גביית היתר, ואולם הזכות לקבלתו תהא כפופה אף לזכותה של המשיבה לבצע בדיקה פרטנית – שמא מתקיימות נסיבות מיוחדות השוללות את זכותו של חבר הקבוצה להשבה, או אם יש להפחית מההחזר הכספי סכומים כדוגמת דמי איסוף חוזר. ההחזר הכספי יבוצע על ידי המשיבה בתוך 90 ימים מעת קבלת הדרישה, ללא ריבית ובתוספת הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן מיום הגבייה.

הודעת הזיכוי תשלח לכתובת הדואר האלקטרוני שמסר כל אחד מחברי הקבוצה המאוחרת למשיבה בעת ביצוע עסקה באחד האתרים; וכעבור 30 ימים תישלח הודעה נוספת, בנוסח זהה, לכל חבר בקבוצת המשנה שלא מימש את ההטבה המוגדלת וגם לא דרש את ההחזר הכספי. בתום 90 ימים ממועד הודעת הזיכוי שוב תודיע המשיבה למי שלא מימש את ההטבה המוגדלת וגם לא דרש את ההחזר הכספי, כי הוא זכאי להטבה המוגדלת.

5. לעומת זאת, חברי הקבוצה הקודמת אינם ניתנים לזיהוי, וממילא גם לא ניתן לקבוע אם נגבו מהם דמי ביטול העולים על המותר לפי חוק הגנת הצרכן ובאיזה שיעור. ודוק: ביחס לתקופה זאת מחזיקה המשיבה במידע כללי בלבד בנוגע לכלל העסקאות שבוצעו באתרים, שממנו ניתן רק לחלץ רשימה של לקוחות שביצעו עסקה ובמסגרתה הזמינו שילוח של מוצר והעסקה בוטלה על ידם מכל סיבה שהיא. רשימה זאת כוללת **6,415 עסקאות** – ואולם כאמור לא ניתן לקבוע בכמה עסקאות מתוכן נעשתה גביית יתר של דמי ביטול, **אם בכלל**. אף על פי כן, במסגרת הסדר הפשרה מציעים הצדדים להעניק



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

לכל אותם לקוחות שביצעו עסקה כאמור שבוטלה, הטבה בסך של 10 ₪ לרכישת מוצרים או שירותים באתר "וואלה שופס" (להלן: "ההטבה"). שוויה של ההטבה לחברי הקבוצה הקודמת הוא אפוא בסכום כולל של 64,150 ₪.

בתוך 30 ימים ממועד אישור הסדר הפשרה תודיע המשיבה לחברי הקבוצה הקודמת על זכאותם לממש את ההטבה בתוך שנה. ההודעה תשלח לכתובת הדואר האלקטרוני שמסרו בעת ביצוע עסקה באחד האתרים.

6. משהובא בפניי הסדר הפשרה המוצע, ולאחר שערכו בו הצדדים מספר תיקונים בהתאם להמלצותיי, לא ראיתי מקום לדחותו על הסף. משכך, ובהתאם להוראות סעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות הוריתי על פרסום הודעה בדבר הבקשה לאישור הסדר פשרה בשני עיתונים יומיים; וכן על משלוח עותקים מבקשה זו ומבקשת האישור והתגובות לה לידי היועץ המשפטי לממשלה והממונה על הגנת הצרכן, כמצוות תקנה 12(ד) לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010.

לאחר הפרסום בעיתונות ובחלוף המועדים הקבועים לכך בחוק לא התקבלה תגובה או התנגדות לאישור ההסדר המוצע מאת מי מחברי הקבוצה, וגם לא הודעה כי אינו מעוניין להימנות עם חבריה לצורך הסדר הפשרה. מטעם היועץ המשפטי לממשלה נשלחה הודעה שלפיה אין בכוונתו להתנגד לאישור ההסדר.

7. על פי סעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות, בית המשפט לא ייעתר לבקשה לאישור הסדר פשרה שהושג בבקשה לאישור תובענה כייצוגית אלא אם כן מצא כי קיימות שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לחברי הקבוצה; כי סיום ההליך בדרך של פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת; וכן כי בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה ההסדר המוצע הוא ראוי, הוגן וסביר. תנאים אלה מתקיימים כולם בענייננו, ועל כן יש לאשר את הסדר הפשרה כמבוקש; ואפרט.

הזכות לבטל עסקת מכר מרחוק תוך תשלום דמי הביטול בשיעור הקבוע בסעיף 14ה(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן אמנם כפופה לתנאים ולסייגים השונים שבסעיפים 14ג(ג) ו-14(ד) כמפורט לעיל. יחד עם זאת, ביחס לכל אותם צרכנים שעמדו בתנאים אלה כאשר הודיעו למשיבה על ביטול עסקה שביצעו באחד האתרים, מתעוררת השאלה אם



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

1 רשאית היתה המשיבה לחייבם בדמי משלוח בנוסף לדמי הביטול אם לאו. זאת ועוד,
2 אין למעשה חולק כי המענה על שאלה זאת הוא בשלילה; קרי: חיוב המשיבה את חברי
3 הקבוצה בדמי משלוח בנוסף לדמי הביטול מהווה הפרה של הדין – ומבחינה זאת סיכויי
4 הצלחת ההליך הייצוגי נגדה הם גבוהים. ההטבה המוצעת לחברי קבוצת המשנה
5 המאוחרת בהסדר הפשרה הולמת סיכויי הצלחה גבוהים אלה – שכן ניתנת להם
6 האפשרות להיטיב את מלוא נזקם באמצעות ההחזר הכספי, הגם שללא תוספת ריבית;
7 ולחלופין לבחור בהטבה המוגדלת ששוויה אף עולה על שיעור הנזק שנגרם לכל אחד
8 מחברי הקבוצה.

9 בניגוד לקבוצה המאוחרת, ביחס לחברי הקבוצה הקודמת סיכויי ההליך הם נמוכים
10 באופן ניכר – שכן אין בידי המבקש ולו ראשית ראייה לכך שפרט לדמי הביטול המותרים
11 אמנם נגבו מחברי קבוצת משנה זו גם סכומים אחרים כלשהם. מעבר לכך גם אם
12 נעשתה גביית יתר, נראה כי היא בוצעה על ידי צד שלישי ולא בהכרח ניתן יהיה לחייב
13 את המשיבה בגינה. ההטבה המוצעת לחברי הקבוצה הקודמת אף היא הולמת אפוא
14 את הקצאת הסיכונים והסיכויים שבניהול ההליך.

15
16 ועוד יובהר, כי בכל הנוגע לקבוצה המאוחרת נראה כי לא קיים פער ממשי בין הסעד
17 שהיה נפסק לטובת חברה אילו התברר ההליך עד תומו, לבין ההטבה שזכו לה
18 במסגרת הסדר הפשרה. ובאשר לקבוצה הקודמת - חברה זכו להטבה בעוד שלא מן
19 הנמנע כי אילו התברר ההליך שלא על דרך הפשרה, התביעה ביחס אליהם היתה
20 נדחית דווקא. הנה כי כן, ההטבות המוצעות בהסדר הפשרה משיגות את מטרותיו
21 העיקריות של חוק תובענות ייצוגיות – ובהן פיצוי הולם לחברי הקבוצה והרתעה של
22 המשיבה מהפרת הדין, וכל זאת תוך ניהול יעיל וממצה של התביעות נגדה. מן המקובץ
23 עולה כי הסדר הפשרה הוא ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה.

24
25 זאת ועוד. הבדיקות שביצעה המשיבה בנוגע להיקף הקבוצה והשיעור הכולל של גביית
26 היתר אימתו את עמדתה בבקשת האישור, מבחינה זו שהיקפה הכספי של התביעה
27 הוא נמוך באופן ניכר ביחס להליכים ייצוגיים אחרים. עוד התברר כי מספר העסקאות
28 שבהן ביצעה המשיבה גביית יתר בטל בשישים ביחס לכלל העסקאות המבוצעות
29 באתרים. כידוע ההליך הייצוגי הוא כלי רב עוצמה המשמש לאכיפת הדין, ואולם ניהולו
30 כרוך במשאבים ניכרים של זמן וכסף. בנסיבות כפי שנתבררו נראה כי אין הצדקה לנהל



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

את הדיון עד תומו, ודווקא סיום ההליך בדרך של פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.

8. פרט לכך שהיקף הנזק לקבוצה הוא מצומצם, התרשמתי כי שיעורו נקבע לאחר עבודה יסודית ורצינית שביצעה המשיבה. מומחה מטעם המבקש אף ביקר הן את מתודולוגיית העבודה של המשיבה והן את תוצאותיה, והגיש דוח מקצועי ומלומד שצורף להסדר הפשרה. בנסיבות אלה, שוכנעתי כי אין כל טעם או תועלת במינוי בודק להסדר.

9. הצדדים ממליצים לבית המשפט לפסוק גמול למבקש בסכום של 20,000₪, ושכר טרחה לבא כוחו בסכום של 35,000₪ בתוספת מע"מ כדין. סכומים אלה הם סבירים ביחס לתועלת שהשיג ההליך עבור הקבוצה ולהשקעה שהשקיעו המבקש ובא כוחו בניהול ההליך ובסיומו בדרך של פשרה – ומשכך אני מאשרת את הגמול ואת שכר הטרחה המוסכמים.

10. התוצאה היא שאני מאשרת את הסדר הפשרה המוצע ונותנת לו תוקף של פסק דין.

הסדר זה מקים מעשה בית דין בנושא גביית היתר של דמי הביטול שגבתה המשיבה מן הלקוחות שביצעו עסקת מכר מרחוק באחד מהאתרים כהגדרתם לעיל, והודיעו לה על ביטול העסקה בהתאם להוראות סעיפים 14(ג) ו-14(ד) לחוק הגנת הצרכן; וזאת ביחס לעסקאות שבוצעו החל מיום 25/8/03 ועד ליום 25/8/10, ובעילות של הפרת הוראות חוק הגנת הצרכן ועוולת הפרת חובה חקוקה.

לא יאוחר מיום 1/9/2015 יגישו הצדדים לבית המשפט דוח מסכם בדבר ביצוע הסדר הפשרה.

המשיבה תשלם למבקש גמול בסכום של 20,000₪, ולבא כוחו שכר טרחה בסכום של 35,000₪ בתוספת מע"מ כדין.

דבר אישור הסדר הפשרה יפורסם על ידי הצדדים בשני עיתונים יומיים, בהתאם לנוסח שיובא לאישורי בטרם פרסומו ובתוך 14 ימים מהיום. המשיבה תישא בהוצאות הפרסום.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

10 אפריל 2014

ת"צ 44393-08-10

לפני: כב' השופטת ענת ברון

1

2 המזכירות תמציא עותק מפסק הדין לבאי כוח הצדדים, ליועץ המשפטי לממשלה
3 ולממונה על הגנת הצרכן; וכן למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס תובענות
4 ייצוגיות.

5

6

7

8 ניתן והודע היום, 10 אפריל 2014, בהעדר הצדדים וב"כ.

9

10

11 ענת ברון, שופטת

12