



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

לפני: כבוד השופט גיא הימן

התובע: עטר בן יהודה, ת"ז

נגד

הנתבעת: זיפי אחזקות בע"מ, 515226421

בשם התובע: עו"ד דורון נור

בשם הנתבעת: אינה מיוצגת

פסק-דין

הפרשה וההליך

1. תביעה זו ובקשה לאשרה ייצוגית – שהוגשו במקורן בידי-אמו של התובע – הונחו לפניו של בית-המשפט בשלהי של שנת 2018. הן התייחסו למאפייני-התנהלותה של הנתבעת מאז שהחלה פועלת, משנת 2015 ואילך. הבקשה נשמעה לפניו של מותב קודם עד שהועברה לטיפולי שנה לאחר מכן. הראיות בבקשה לנהל את התביעה – ייצוגית נשמעו בתאריך 29.11.2020 וסיכומים נשלמו במחצית השנייה של חודש מאי 2021. ביום 9.10.2021 ניתנה החלטתי, המאשרת את ניהולה של התובענה כמבוקש.

2. כמפורט באותה החלטה, המשיבה הפעילה במרשתת אתר למסחר אלקטרוני ושמו "זיפי" (בכתובת, שאינה פעילה עוד, www.zipy.co.il). האתר ביקש לרכז, עבור צרכנים בישראל ולהנגיש בשפה העברית, כמה פלטפורמות מרכזיות של קניות לרבות Amazon ; eBay ; ו-AliExpress. הנתבעת הציעה קטלוג של מוצרים, הנמכרים באותם אתרים, באופן שאפשר לרוכשים להוסיףם ל"סל-הקניות" של האתר ולרכוש אותם, באמצעות-הנתבעת, מאתר-המסחר הזר. לבית-המשפט הסביר אחד מבעליה של הנתבעת ונושא-משרה בה כי האלגוריתם, שיישם אתר של הנתבעת חיפש את המוצר, שביקש המשתמש לרכוש, באתרי-המסחר הבין-לאומיים; הפעיל מנגנון שביקש לסנן החוצה, למשל, מקרים של הונאה ואפשר רכישה נוחה, בעברית ובמטבע ישראלי, של המוצר. "המשיבה אינה מוכרת בעצמה מוצרים", הוא הטעים, "אלא רק מתווכת ומנגישה בין מוכר וקונה" (תצהירו בתשובה לבקשה לאישור-הגשתה של תובענה ייצוגית). עיקר-השירות ללקוח הישראלי היה פטירתו מן הצורך לייגע עצמו במעבר בין ממשקים שונים באתרים שונים ובצליחתם, באיתורן וסינון של הצעות שונות לאותו מוצר, בחישובן של



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

עלויות-ההמרה ממטבע זר ושל עלויות-הסליקה של תשלום באשראי ובתהייה על כדאיות-עלותו של המשלוח. המשיבה הציעה, בנוסף, שירות לאחר-הקנייה וגם שירות, הקשור בשיעור-המס והמכס שיש לשלם ברכישתם של מוצרים מחו"ל.

3. על אף שהמודל העסקי, שעליו נשענה הנתבעת, היה של הוספתם על מחירו של המוצר של עמלה, שהניבה לנתבעת רווח ושל דמי-משלוח, למשתמש הוצג "מחיר כולל" שהיה סכום יחיד, בשקלים, ללא פירוט כלשהו של מרכיביו. בתקנון, שנחבא אי-שם בשולי-האתר, נכתב באופן כללי כי המחיר כלל עמלה ועלות-משלוח. בשום מקום – לא באופן גלוי וגם לא ב"אותיות הקטנות" – לא פורטה עלותו של כל אחד ואחד ממרכיביו של המחיר המוצג וגם לא השער, שלפיו הומרו ההצעות שבמטבע זר למחיר סופי בשקלים. בתצהירו הוסיף נציגה של הנתבעת והסביר כי "המשיבה מגלמת במחיר ללקוח, בין היתר, עמלות המרה למטבע (הואיל וללקוח בישראל מבוצעת עסקה בשקלים למרות שעסקת המקור מבוצעת במטבע חוץ), עמלות סליקה ואשראי (כולל חלוקה לתשלומים שלא ניתנים כאשר מבצעים רכישה [ישירה] מחו"ל), פער שערי מטבע וכיוצא ב. עמלות אלו הינן מחוץ 'לטווח הראיה' של הלקוח, שכן מדובר במחיר סופי ומוחלט" (הסוגריים העגולים והגרשיים היחידים הם במקור).

נוסף על קושי ברור זה, ה"תיווך" בין האתר הבין-לאומי לצרכן הישראלי השמית אפשרות לבחון כמה הצעות לאותו מוצר – אפשרות, שהיא יסוד-מוסד במאפייני-פעילותם של אתרי-הקניות הבין-לאומיים. לצרכן הישראלי הציעה זיפי הצעה יחידה לכל מוצר שנרכש באמצעותה בלי לפרט אילו הצעות "סוננו" ומדוע. כך הפך הרעיון, העניין כשלעצמו, של הנגשה של אתרים זרים למנגנון של סינון, שעצם-קיומו ומקל וחומר פשרו, אינם ידועים לצרכן.

אישורה של התובענה – ייצוגית

4. לא את כל הנטען בבקשה מצאתי מקום לקבל, אולם ענין אחד בלט על פניו: הנתבעת הפרה לכאורה את אותם דינים של הגנת הצרכן אשר ייחדו עצמם לעסקאות של "מכר מרחוק", כקבוע בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. בשל מאפייניהן המיוחדים ובעיקר בשל היעדרו של מגע בלתי-עצמאי בין הצרכן לבין המוכר, מצא הדין מקום להגביל את האופן, שבו ניתן להציע ולקשור עסקאות שכאלו (סעיף 14ג לחוק הגנת-הצרכן; ע"א 7187/12 ע"ד צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל, בפסקה מב (פורסם באתר הרשות השופטת, 17.8.2014); דנ"א 5783/14 ע"ד צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ, בפסקאות 42 ו-43 (פורסם באתר הרשות השופטת, 12.9.2017)).



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

בייחוד קבע החוק, בסעיף הנזכר, כי "בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן [את] התכונות העיקריות של הנכס או של השירות [ואת] מחיר הנכס או השירות". בהחלטתי כתבתי:

"עסקה של מכר מרחוק מתאפיינת הן במוגבלותו של המשא והמתן, שבכוחו של הצרכן לערוך קודם שיגמור בדעתו לרכוש את השירות; הן במגבלה של נגישות למידע הרלוונטי לקבלתה של החלטה אם להיקשר בעסקה והן במורכבות אפשרית של סוג-העסקה ושל מאפייניה. מורכבות זו תומכת בחובת-גילויים לצרכן של פרטי-יסוד על אודותיה של העסקה; ומה יסודי יותר ממחירם של השירותים הנרכשים? חובת-גילוי שכזו יכולה לשפר את מסוגלות-הצרכן להחליט אם העסקה טובה לו או לא" (הפסקה העשירית להחלטה).

5. מה, שחסר במאפייני-פעולתה של הנתבעת, היה פירוט לצרכן של המחיר שעליו לשלם, מעבר למחירו של המוצר שרכש, על שירותיה הסגוליים של זיפי. היעדרו של גילוי, כמתחייב בדיון, הקים חשש להטעייתם של צרכנים כמוגדר בסעיף 2 לחוק הגנת-הצרכן. הוא העיב, עוד, על זכותו היסודית של הצרכן לחופש-ההתקשרות כחלק מן האוטונומיה של הרצון החופשי ומותנית בידיעתו של כלל המידע הרלוונטי לצורך קבלתה של החלטה אם להיקשר בעסקה או שלא. זכות זו של הצרכן קבועה, בפרט, בסעיף השלישי לחוק. קביעתי הייתה, אפוא, כי מאפיינים אלה של התנהלותה העמידו לתובע עילה בנוזיקין לפי סעיפים 14ג(3) ו-31 לחוק.

6. עוולה "צרכנית", על אף שהיא קבועה בדבר-חקיקה שאיננו פקודת-הנוזיקין, מחייבת את קיומן של דרישות-היסוד מדיני-הנוזיקין – הוכחתו לא רק של מעשה או מחדל אלא גם של נזק ושל קשר סיבתי בין המעשה לנזק זה (ע"א 1977/97 ברזני נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נה(4) 584, 617 (2001)). דרישות אלו התקיימו לכאורה בתביעתו של התובע. לבית-המשפט נמצא סביר כי בירורה של התביעה יאפשר להתחקות על נזק, שיסודו בפגיעה בחופש-ההתקשרות, וגם על הסיבתיים (ע"א 1338/97 תנובה מרכז שיתופי לשווק תוצרת חקלאית בישראל נ' ראבי, פ"ד נז(4) 673, 683 (2003); ע"א 8037/06 ברזילי נ' פריניר (הדס 1987) בע"מ, מפסקה 38 לפסק-הדין (פורסם באתר הרשות השופטת, 4.9.2014); ע"א 10085/08 תנובה נ' עזבון המנוח ראבי ז"ל, בפסקה 33 לפסק-הדין (פורסם באתר הרשות השופטת, 11.12.2011)).



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

הנזק, קבעתי, אינו זה אשר לו טען התובע: ההפרש בין במחיר ב"זיפי" למחיר/ים באתרי-הקניות הזרים וגם עלותם של דמי-המשלוח. התובע יידרש, הוספתי, להראות נזק שנגרם – לו ולצרכנים כמותו – ואם יעלה הדבר בידי הרי שנראה כי הסוגיה של קשר סיבתי לא תעמוד לו למכשול.

7. בענין אחרון זה – קיומם של ניזוקים זולת התובע – קבעתי כי יש יסוד לקיומה של קבוצת-צרכנים אשר, עם בירורה, אפשר שהתביעה תוכרע לטובתה. הקבוצה, הרלוונטית לניהולו של ההליך בתובענה ייצוגית היא, "קבוצת-המתקשרים עם זיפי בעסקאות, שבהן צוין מחיר כולל בלבד ולא הוצג מחירם של השירותים הסגוליים, שמעניקה זיפי ושעבורם היא גובה עמלה לכיסה; מתקשרים – שסבלו עקב כך נזק... משום הפגיעה בחופש-ההתקשרות שלהם" (הפסקה ה-20 להחלטה מיום 9.10.2021).

אושר, אפוא, ניהולה של התביעה – ייצוגית.

תיקונו של כתב-התביעה ולאחריו

8. לדאבוני לא עלה בידיהם של הצדדים – כמצופה בנסיבות של אישור כזה וכמקווה – לגבש הסכמה לסיומה של המחלוקת בפשרה, טובה עבור הצדדים ועבור הקבוצה. היה זה ביום 4.12.2021 שנקבע כי, חלף אמו שנסתלקה לדאבון-הלב לבית-עולמה, יהא בנה, מר בן יהודה, התובע הייצוגי בהליך זה. התובע עתר אז לאפשר לו לתקן את כתב-התביעה, הן בזהותו של הגורם התובע והן בענינים שלגוף. ביום 10.1.2022 הוגש נוסחו של כתב-התביעה החדש, שהתבקש לאשר את הגשתו. הנתבעת הסכימה לתיקון זה. בהחלטתי, המאשרת את התיקון, פורטו השינוי בזהותו של התובע הייצוגי; ויתורו על העילה, הקשורה בחיוב בדמי-משלוח ותיקונו של פרק-הסעדים כך שיקיף נזק ממוני שנקשר בעמלות אשר גבתה הנתבעת בפועל ונזק שמקורו בפגיעה באוטונומיה האישית של הצרכנים, חברי-הקבוצה המופרת (החלטה מיום 9.2.2023). נמסרו ההוראות ההליכיות המתאימות, לרבות הגשתן של ראיות ראשיות בכתב וקיומו של דיון נוסף בבית-המשפט. התובע הגיש את ראיותיו אלו ביום 27.4.2023. הנתבעת עשתה כן, באיחור, בתאריך 19.6.2023 – ממש בבוקר-הדיון במעמד-הצדדים. חמור מכך, לדיון נאלץ התובע להקדים בקשה לפי פרק ט' לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018 וענינה בכך שהנתבעת לא גילתה לו מסמכים ומידע, שהיה עליה לגלות. הבקשה נעתרה.



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

דיון לשמיעתן של הראיות נקבע ליום 13.7.2023. בא-כוחה של הנתבעת נקרא אז לשירות-מילואים ונאלץ לעתור לדחייה מוסכמת. בית-המשפט הקשה ורק לאחר שהושלמו, פעם ופעמיים, פרטים נדרשים נעתר לבקשה. לפי יומניהם של הצדדים נקבע לבסוף הדיון – היה זה בתאריך 9.7.2023 – ליום 22.10.2023. בד בבד נתאפשר לתובע, לבקשתו ובפרט לאור העובדה שהנתבעת לא מסרה את מלוא-המידע שהיא נדרשה לו, להשלים את הגשתה של חוות-דעתו של מומחה. המומחה, דר' ירון סלע, הוא איש מחקר וייעוץ שהתמחותו במחקר-שוק, בניתוח-נתונים ובעריכתם של מודלים סטטיסטיים.

ביום 9.10.2023 ניתנה החלטתי, הקובעת כי הנתבעת לא קיימה את החלטתו של בית-המשפט לענינו של גילוי-המידע לתובע. הנתבעת צוותה "להעביר לידי התובע פירוט של סכומי העמלות שנגבו מצרכניה, בחודשים שקדמו לאישורה של התובענה הייצוגית וכן העתקים מן הדוחות הכספיים, שהגישה הנתבעת לשלטונות המס החל משנת 2015 ועד לשנת 2018" (הפסקה הרביעית להחלטה). בית-המשפט הוסיף וביקש את עמדות-הצדדים בשאלת-מינויו של מומחה מטעמו של בית-המשפט לאיסוף ולניתוח נתוניהם של 5,000 מלקוחותיה של הנתבעת – נתונים, שאותם ביקש התובע. מומחה לא מונה לבסוף.

9. בין לבין חל התאריך: 7.10.2023, על משמעויותיו המטלטלות ועל גזירת-המילואים הקשה והממושכת, שגזר הוא לישראלים רבים. ביום 12.10.2023 הודיע בא-כוחה של הנתבעת כי הוא נקרא לשירות כזה בצו-חירום ומועד-הסיום אינו ידוע. את הדיון, שנדחה ליום 26.11.2023, לא ניתן היה לקיים כי שירות-המילואים נמשך ועתה לקח בו חלק גם התובע עצמו. ביום 4.1.2024 אפשרתי, בשל כך, ארכה לקיומן של החלטותי בענינו של המידע הנדרש לתובע. בא-כוחו של התובע, שהשקיע מאמץ ניכר בדבר ועל כך נתונה לו תודתו של בית-המשפט, ניסה ליצור קשר עם חברו והודיע כי שירות-המילואים של בא-כוחה של הנתבעת צפוי להסתיים, בשלב ההוא, בחודש אפריל 2024. המילואים הוארכו, תחילה עד יוני 2024, אחר כך עד סופו של חודש אוגוסט ואז עד נובמבר 2024.

ביום 24.12.2024 הגישה הנתבעת, באמצעותו של בא-כוחה, מידע שהיה עליה להעביר אך גם בו לא היה די והתובע שב ועתר להשלמתם של פרטים. חלק מהפרטים הושלמו בכתובים בימים 21.1.2025 ו-22.1.2025 וחלק נותר חסר עד כי לתובע נדרשה בקשה למחיקתם של הכתובים שבאמצעותם ביקשה הנתבעת להתגונן. הדברים נמשכו והלכו כך – גילוי חלקי ודרישה



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

למחיקה – עד חודש אוגוסט 2025 ולפיכך החליט בית-המשפט לקבוע ישיבה מקדמית נוספת במעמד-הצדדים ביום 1.12.2025. במקביל נקבע, לפי יומנו של בית-המשפט, הדיון לשמיעתן של הראיות ליום 15.3.2026. אחר כך, שוב מטעמיו של היומן העמוס, נדחו הישיבה המקדמית ליום 7.5.2026 ודיון-ההוכחות ליום 21.6.2026. לבקשת-הצדדים נדחה דיון-ההוכחות ליום 8.7.2026.

10. דיון זה לא התקיים. לישיבה המקדמית של יום 7.5.2026 התייצבו באי-כוחם של שני הצדדים והתובע לברו. לא התייצב איש מטעמה של הנתבעת. בא-כוחה של הנתבעת והתובע פירטו, אגב, כי הם שירתו עד אז במילואים בין 400 ל-500 ימים כל אחד. בית-המשפט נפנה לעסוק בשאלת-הגילוי החסר וכן באפשרות להקדים לישיבת-ההוכחות (בלי לדחותה), ישיבת-פישור בבית-משפט זה. או-אז פרש בא-כוחה של הנתבעת, לראשונה, את המצב הכספי הקשה, שאליו נקלעה זו. "הנתבעת", פירט עורך-הדין, "נמצויה למעשה בתהליכים של חדלות פירעון" (פרוטוקול-הישיבה, בעמ' 2, ש' 3-4). הוסבר כי בהליך אחר – ת"צ (מחוזי תל אביב) 51870-12-17 וייס נ' זיפי אחזקות בע"מ, שענינו הודעות "ספאם" והפרה של חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 – התקבלה ביום 7.8.2025 (כבוד השופטת הדס עובדיה) תביעה ייצוגית נגד הנתבעת. בפסק-דין מפורט ומנומק חויבה הנתבעת לשלם לקרן לניהול וחלוקת כספים שלפי סעיף 27 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 קרוב לשני מיליון שקלים וחצי.

ביום 31.5.2026 עתר בא-כוחה של הנתבעת לשחררו מייצוג בשל קשייה הכספיים של הנתבעת. לאחר שהות לשם קבלת-עמדתה של בעלת-הדין עצמה – שלא הגיבה – נעתרתי ביום 1.7.2026 למבוקש. הדגשתי כי ישיבת-ההוכחות תתקיים במועדה, כי על הנתבעת להתייצב אליה וכי אם לא תעשה כן יהא בית-המשפט מוסמך ליתן פסק-דין בהעדרה. החלטה זו הומצאה לנתבעת כדין. לדיון ביום 8.7.2026 התייצבו התובע, בא-כוחו והמומחה מטעמו אך לא הגיע איש מטעמה של הנתבעת. התבקש פסק-דין בהעדר-התייצבות.

התובע הוכיח את עילת-תביעתו ואת קיומו של נזק

11. תקנה 75(2) לתקנות של סדר-הדין האזרחי, וחלה גם על תובענה ייצוגית לפי סעיף 19 לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010, קובעת כי אם "לא התייצב הנתבע [לדיון בבית-המשפט] והתובע התייצב ולא ניתן טעם סביר לאי-ההתייצבות, רשאי התובע להוכיח את תביעתו, ויהיה זכאי לסעד שביקש לפי הראיות שהתקבלו". מידת-ההוכחה הנדרשת נדרשת להתאים



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

לשלב, שבו מצוי הבירור ובו נקבע הדיון להתקיים. היעדרות משיבה של הוכחות, והיא שלב מתקדם בבירור-התובענה, מחייבת כי הראיות הראשיות, שהוגשו עד אז, תתמוכנה די הצורך – לפי מאזן-ההסתברויות של הליך אזרחי אך עוד יותר מכך ככל שהדברים אמורים בזכויותיהם של חברי-הקבוצה המיוצגת – בעילות ובסעדים המבוקשים.

12. תצהיר-עדויות הראשית של התובע וצירופותיו אישרו את מה שהיה, בשלב אישורה של הבקשה לייצוגית, ידוע לכאורה בכל הנוגע לעילתה של התובענה. את תצהירו, הדל יחסית, של בעל-מניות ונושא-משרה בנתבעת, מר אנטון גולדשטיין, נדרש להוציא מן התיק באי-התייצבותו של המצהיר לחקירה נגדית. בכל זאת, אפילו קראתי את התצהיר הזה לא מצאתי בו דבר המערער את דבר-קיומה של עילה בנזיקין, לפי הסעיפים 14ג(3) ו-31 לחוק הגנת-הצרכן, שכבר הוזכרו לעיל. העילה שאושרה לידון – ייצוגית הוכחה אפוא, עתה לא לכאורה אלא ממש. הנתבעת פגעה בחופש-ההתקשרות של הצרכנים וכך בכוחם ליהנות מן האוטונומיה, העומדת להם בהחלטה אם להיקשר בעסקה עם הנתבעת או שלא.

13. אשר לנזק וממילא ליסוד של קשר סיבתי. חוות-דעתו של מומחה-התובע, דר' סלע, ניתחה ממצאים של שני סקרים, שערך המומחה: האחד בקרב לקוחות, שקנו לפחות פעם אחת באתר של הנתבעת ("הסקר הישיר"); והאחר בקרב כאלה שלא קנו שם מעולם אך יודעים מהם אתרי-מסחר מקוונים ונשאלו על אודותיו של אתר היפותטי ומאפייניו דומים לאלה של אתר-הנתבעת. הנסקרים, שנבחרו אקראית מתוך מאגר של מתנדבים לענות על סקרים, השיבו לשאלות שהופנו אליהם באמצעות האינטרנט ("הסקר העקיף"). לסקר הישיר השיבו יותר גברים מנשים ולזה העקיף – בערך חצי-חצי. כמחצית מן המשיבים היו ממרכז-הארץ ולמעלה משליש מן המשיבים דיווחו כי הם משתכרים שכר נמוך מן הממוצע במשק (העמוד השני לחוות-הדעת והטבלאות שצורפו).

המשיבים לסקר הישיר, אלה שרכשו ב"זיפי", נשאלו שמונה שאלות. מן התשובות לשאלה הראשונה הסיק המומחה כי שביעות-הרצון מתהליך-הרכישה ועוד קודם לכן מכלי-החיפוש של מוצרים באתר הייתה מעט גבוהה מזו, שאפיינה את היחס למחירים המוצעים. רוב מוחלט של המשיבים (83 אחוזים כמעט) לא קרא מעולם את תקנון-האתר. בכל זאת, קרוב לשני שלישים מן המשתמשים ידעו או הניחו שהמחיר כולל עמלה, ש"זיפי" גבתה מן הלקוחות לכיסה. כמעט מחצית-המשתמשים סברה כי שיעורה עמד על עשרה אחוזים ממחיר-המוצר והיתר העריכו



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

שיעורים גבוהים יותר, עד 30 אחוזים. בשאלה החמישית נשאלו המשיבים אם היו מחליטים לרכוש מן האתר אילו ידעו את שיעורה של העמלה. התשובות הראו, במובהק, לא רק שמידע זה נתפש חיוני בעיני-המשתמשים אלא שככל שהונחה עמלה גבוהה יותר כך רבים יותר מהם היו פחות מרוצים וגם שוקלים את ענינה של עמלה קודם, שהם קונים מוצר באתר-הנתבעת.

בסקר העקיף, בקרב אלה שלא קנו ב"זיפי", היה המשקל שניתנו המשיבים לשאלת-המחירים באתר כבד אפילו יותר. הרוב הודה כי לא היה טורח לקרוא את התקנון ובד בבד העריך כי האתר גובה עמלה מלקוחותיו. עמלה "סבירה" נתפשה בעיניו של רוב מכריע מהמשיבים כזו, שאינה עולה על עשרה אחוזים. הרוב השיב גם כי עמלה בשיעור של 15 אחוזים ומעלה הייתה משפיעה על החלטתו לרכוש מוצרים באתר וממילא צידד בחובת-הגילוי של שיעור-העמלה. גם בסקר זה, שלא באופן מפתיע, עוררה אפשרות לגבייתתה של עמלה גבוהה – מורת-רוח.

תמצית-הדברים, כפי שסיכם אותה המומחה, היא כי מרבית-הרוכשים בכוח או בפועל העריכה כי ענינה של עמלה "טבוע" בשירות, שמספק אתר כמו זה של הנתבעת אך גם ביקשה לדעת מפורשות את שיעורה. ככל, ששיעור זה היה גבוה יותר, כך עלתה הרגישות לעצם-גבייתתה של עמלה ובהתאם למשקלה של סוגיה זו בהחלטה אם להשתמש בשירותיו של האתר או שלא. ממצאים אלה מתקבלים, בהחלט, על דעתי. הם מתיישבים עם השכל הישר; עם מה, שמצוי בידיעה שיפוטית של התנהלות סבירה על רוכשים ועם מה, שידוע בית-המשפט מתוך היכרותו את הדינים של הגנת-הצרכן.

המסקנות הללו לא נסתרו, הואיל והנתבעת נמנעה מחקירתו הנגדית של המומחה ולא הציגה חוות-דעת חלופית – אף לא ראיות מסוג שונה – לסתור. ממצאי-המומחה שמטו את הקרקע מתחת לרגלי-קביעתו של נציג-הנתבעת בתצהירו כי "נראה כי הדבר שמניע את כח הקנייה של לקוח [ההחלטה אם לקנות] הינו המחיר הסופי, קרי כמה בדיוק יוצא לו מהכיס על מנת לרכוש מוצר כלשהו ולא דווקא [מענה לשאלה] מהם מרכיבי המחיר" (פסקה 28 לתצהיר-גולדשטיין).

14. הדברים מוליכים, כמיניה וביה, למסקנה שיפוטית ולה שתי פנים: מחד גיסא, לא פקד רעיון-העמלה את משתמשי-הנתבעת כרעם ביום בהיר. בהתאם לא הייתה הפגיעה, שהסב עצם-הגילוי של קיומה, קשה. מאידך גיסא, כושר-ההחלטה של המשתמשים אם לקנות באתר נפגע מאי-הידיעה מהו שיעורה של העמלה. מידתה של פגיעה זו הציגה יחס ישיר לשיעור-העמלה,



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

היינו, ככל שהעמלה הייתה גבוהה יותר כך העמיקה הפגיעה בצרכן. בזאת הונח יסוד הן לקביעה כי למרבית-לקוחותיה של הנתבעת נגרם נזק בשל פגיעה באוטונומיה – הטעיה, שלילתו של מידע הנחוץ לקבלת-החלטה או עשייתן של פעולות מושכלות פחות; והן לקביעה כי מקורו של נזק זה בהפרתה של חובת-הגילוי, שהטילו הדינים של הגנת-הצרכן על הנתבעת.

15. מה לא עשתה הנתבעת, בין יתר מחדליה בהליך זה? אמת. הנתבעת, שהודתה בנטילתה של עמלה, לא גילתה מעולם מהו שיעורה של זו. היא לא עשתה כן בכתב-התשובה לבקשה לאישורו של הליך ייצוגי. היא לא עשתה כן בראיות הראשיות שהגישה. היא לא סתרה, בתוך כך, את טענתו של התובע בכתב-התביעה המתוקן כי שיעורה הממוצע של עמלה, שגבתה הנתבעת עמד על כ-30 אחוזים מן המחיר (פסקה 43 לתצהיר).

הנזק, קבעתי כבר בהחלטה לאשר את התובענה – ייצוגית, אינו שיעורה של העמלה או הפער בין מחיר של מוצר זהה במקום אחר לזה, ששילמו לקוחותיה של הנתבעת. ברם מטבע-הדברים מרכיב עמוק של הערכה נכרך בקביעת-שיעורו. אחד מיסודותיה של הערכה זו היא ההבנה לעומקה של הפגיעה, בהעדרם של נתונים מאת הנתבעת ויכלה, לו רצתה, להראות כי העמלה הייתה נמוכה ובהתאם – הפגיעה קלה יותר.

16. הנתונים, שמרביתם חסרה משום שהנתבעת לא גילתה את כל שיכלה לגלות, עושים את התמונה מורכבת למדי. מן המידע, שכן נכונה הנתבעת לספק לאורכו של ההליך (הודעה מיום 4.6.2025), עלה מספרן של העסקאות, שבוצעו באתרה בארבע השנים (לערך) אשר קדמו להגשתה של התובענה: 1,047,311 עסקאות.

מותר להניח כי לחלק מן הלקוחות הייתה העסקה, שהם עשו באיזו מן השנים הללו, רכישה ראשונה מאתר-הנתבעת. בזאת הריהם כאותם אלה, שהשיבו ל"סקר העקיף". לחלקם הייתה זו ודאי רכישה אחת ויחידה. אחרים היו ודאי לקוחות חוזרים, שמקנייתם השנייה ואילך הם כמשיביו של "הסקר הישיר". רכישה חוזרת לא אפשרה אמנם לאלה לדעת מהו שיעורם של מרכיבי-היתר, שגבתה מהם הנתבעת בגין שירותיה משום שאי-הגילוי נותר על מכונן; ברם היא צמצמה את הפגיעה בכושר-הבחירה שלהם מעצם-הגילוי של רצונם לשוב, על אף המידע החסר, ולהיקשר עם הנתבעת.



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

אי-גילוי של מידע אשר, ללא ספק יכל להימצא בידה של הנתבעת, חייב להיזקק לחובתה. ממילא אין זה מתקבל על הדעת כי נתבע בתביעה ייצוגית ייצא נשכר מן העובדה כי אפילו מעת, שההליך נגדו נעשה ענינה של קבוצת-לקוחות ויורד לשורש-התנהלותו העסקית, הוא בחר שלא לגלות את המידע הרלוונטי להכרעה בתביעה. עובדה זו, לצד ממצאיו של מומחה-התובעת, מספקים לבית-המשפט כלים להערכתו של שיעור-הנזק.

הערכת-הנזק

17. באומדנה גסה, קביעתי היא כי מחצית מן העסקאות בתקופה שבין 2015 ל-2018 נעשתה בידיהם של לקוחות "יחידניים", חסרי-ניסיון ברכישה באתר. אלו הן כ-524 אלף עסקאות, שחלק-הארי בן נעשה בידיהם של צרכנים, המשתכרים פחות מן השכר הממוצע במשק והמחיר – חשוב להם. לפי "הסקר העקיף", כ-70 אחוזים מהם העריכו, שהנתבעת גבתה עמלה בשיעור כלשהו, הנגזר ממחיר-המוצר. מספר רב אף יותר של לקוחות רצה לדעת מהו סכום-העמלה שנגבתה. רובם המכריע העריך כי שיעורה לא עלה על עשרה אחוזים. כ-57 אחוזים מן הלקוחות היו "כועסים" על עמלה, ששיעורה הוא 25 אחוזים. למעלה מ-95 אחוזים מכלל-הלקוחות היו שוקלים אם נכון לרכוש מאתר, הגובה עמלה בשיעור זה. אניח כי מחצית מן העסקאות לא היו נעשות לו ידעו הצרכנים את שיעורה הנכון של העמלה. אלו הן 262 אלף עסקאות.

524 אלף עסקאות נוספות נעשו בידיהם של לקוחות חוזרים, רובם גם הם לא מן הראשונים בטבלאות-השכר. לפי "הסקר הישיר", כ-60 אחוזים מן הלקוחות הללו העריכו כי הנתבעת גובה עמלה כלשהי. כ-70 אחוזים ראו חשיבות בגילוי, בידי-הנתבעת, של שיעורה המדויק של העמלה. כ-60 אחוזים לא היו רואים נחת מידיעה על עמלה גבוהה מ-25 אחוזים. כ-90 אחוזים, לו ידעו על עמלה בשיעור של למעלה מ-25 אחוזים, היו שוקלים אם לקנות. אניח כי רבע מן העסקאות, שערכו הללו – כ-130 אלף עסקאות, לא היו נעשות אילו ידעו הרוכשים את שיעורה של עמלה, שנגבתה בפועל.

אמרו אפוא כי מתוך 1,047,311 עסקאות שנעשו בתקופה, הרלוונטית לתביעה זו, 392 אלף – כ-37 אחוזים – באו אל העולם באי-קיומה של חובת-הנתבעת ללקוחותיה, במובן זה שהעדרו של גילוי הוא אשר אפשר את השלמתה של עסקה. באופן גס נכון יהא לזקוף אפוא כ-37 אחוזים ממחזור של הנתבעת באותן שנים להטעייתם של הלקוחות או לשלילתו מהם של מידע חשוב.



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

התובע העריך את המחזור הכולל של הנתבעת בשנים הללו ב-15 מיליון שקלים. זאת, לפי הערכה של 4,300,000 הזמנות (פסקה 43 לתצהירו). אם אקבל את טענת-הנתבעת כי, בפועל, היה מספרן של העסקאות – כרבע מן המספר הזה, הרי שהמחזור עמד על 3,750,000 ש"ח. 37 אחוזים מן הסכום הזה הם 1,387,500 ש"ח.

18. זהו, להבנתי, נזקם הממוני של חברי-הקבוצה. התקשיתי לקבל את טענתו של התובע כי "בגין פגיעה באוטונומיה, כעס ותסכול עקב העובדה שלא ידעו את גובה העמלה בה חויבו" נגרם נזק, שאותו יש להעריך במאה שקלים להזמנה. ראשית, בהתחשב בניתוח דלעיל לגבי הנזק הממוני, סבורני כי נכון לומר שנזק לא ממוני ומקורו בפגיעה שחשו צרכנים נבלע בזה הממוני. שנית, אין כל אחיזה לסך של מאה שקלים להזמנה. הדעת נותנת, לפי מאפייניהם של אתרי-המכירות הזרים שמולם עבד אתר-הנתבעת, כי בחלק מן ההזמנות היה הסכום הכולל ששולם נמוך ממילא ממאה שקלים. שלישית, התקשיתי לקבוע כי גם צרכנים, שהיו מחליטים לבסוף לרכוש באתר של הנתבעת לפי הערכתם כי נגבית עמלה על אף, ששיעורה המדויק לא נודע להם, יפוצו על החלטתם להיקשר עם הנתבעת. מאותה סיבה בדיוק ובהיעדר-טענה וראיות לתמוך בה, לא מצאתי מקום לקבוע בין חברי-הקבוצה "מדרג" של פגיעה, לרבות לא כזו שנגזרת ממחירו של המוצר שרכשו. די לי בקביעתו של שיעור-העסקאות, שלא היו נעשות אילו פעלה הנתבעת כחובתה בדינים של הגנת-הצרכן ובחלקן מתוך מחזור-הכנסותיה של הנתבעת להעריך את הנזק, שהסבה התנהלותה של הנתבעת בפרשה זו.

הסעד, הגמול ושכר-הטרחה

19. התובע גרס כי יש קושי לאתר את חברי-הקבוצה ועל כן ביקש כי החיוב ייעשה לזכותה של הקרן לניהול כספים וחלוקתם שלפי סעיף 27א לחוק תובענות ייצוגיות. האופן, שבו הסתיימה הפרשה; היעדרה של הנתבעת משיבת-ההוכחות ואי-עשייתה, בעקבות כך, של הוראת-סיכומים; המידע החסר במחדלה של הנתבעת לגלותו לתובע ולבית-המשפט וגם הגרסה לגבי מצבה הכספי הלא שפיר של הנתבעת – כל אלה מוליכים אותי לקבל את עמדתו של התובע. אני מחייב את הנתבעת לשלם לקרן סך של 1,387,500 ש"ח ולהוסיף לו הפרשי-הצמדה וריבית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 מיום-הגשתה של התביעה, בסך הכול תשלם הנתבעת לקרן: 1,921,588 ש"ח.



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

20. בפרשה זו נדרש לבא-כוחו של התובע מאמץ ניכר ב"רדיפה" אחר הנתבעת לקבלתו של מידע שבידיה ועוד, כמדומני, יידרש מאמץ בניסיון לממש את פסק-הדין. גם פרק-הזמן הממושך שבו תלה ההליך בבית-המשפט, שלא באחריותו של התובע, הוא ענין להביאו בחשבון. לפי אלה נמצא לי מקום לחרוג מעט מן התקרה המקובלת בקביעתם של גמול לתובע ושל שכר-טרחה לבא-כוחו. אני מעמיד את סכומם של שני המרכיבים האלה, גם יחד, על 25 אחוזים מן הסכום שנפסק לזכותה של הקרן, היינו, סך כולל של 480,397 ש"ח. מתוך הסכום הכולל הזה ישולם לתובע גמול בשיעור של 30 אחוזים, כלומר 144,119 ש"ח. לשכר-טרחתו של בא-הכוח ישולמו 70 אחוזים – 336,278 ש"ח. לתובע תוסיף הנתבעת ותשלם סך של 6,035 ש"ח להוצאות-המשפט ומקיפות את האגרה ששולמה ואת הצורך להתייצב לשישה דיונים בבית-המשפט.

תשלומם של הוצאות-המשפט, של הגמול ושל שכר-הטרחה יהיה באופן הבא :

א. בתוך 30 ימים מיום, שבו קיבלה לידיה פסק-דין זה, תשלם הנתבעת לתובע 28,824 ש"ח לגמול ועוד 6,035 ש"ח להוצאות-המשפט. לבא-כוחו, עורך-הדין נור, היא תשלם סך של 67,256 ש"ח לשכר-טרחתו בתובענה הייצוגית.

ב. מכל סכום נוסף, שתשלם הנתבעת לפי פסק-דין זה (לרבות בהליכים של אכיפה וגבייה), 75 אחוזים ישמשו בפירעון-החוב לקרן ויועברו לידיה ; ו-25 אחוזים ישמשו בפירעון-יתרתו של החיוב לגמול ולשכר-טרחה עד לסילוקה של יתרה זו, ויועברו לידי הנאמנות של עו"ד נור.

ג. מתוך הסכום, שיועבר לעו"ד נור כאמור בסיפא של פסקה ב' לעיל, 30 אחוזים יעביר עורך-הדין לכיסו של התובע ו-70 אחוזים לכיסו-הוא.

ד. למען הסר ספק, להלן דוגמה: אם ייגבו מן הנתבעת אלף שקלים נוספים על האמור בפסקה א' לעיל, 750 ש"ח מתוכם ישולמו לקרן ו-250 ש"ח יועברו בנאמנות לעו"ד נור על חשבונן של יתרות-החיוב לגמול ולשכר-טרחה. מתוך 250 השקלים הללו יקבל התובע לכיסו 75 שקלים ובא-כוחו יקבל לכיסו 175 שקלים. כך, עד לסילוקו של החיוב לגמול ולשכר-טרחה.



בית-משפט השלום בתל אביב-יפו

10 באוגוסט 2026

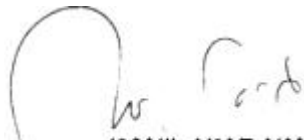
ת"צ 38261-10-18 בן יהודה נ' זיפי אחזקות בע"מ

על הנתבעת לשלם את חיובה הכולל בתוך 30 ימים מיום, שבו קיבלה היא לידיה פסק-דין זה. איחור בתשלום יוסיף לו דמי-פיגורים לפי האמור בסעיף 5א לחוק, מיום-החיוב שקבעתי ועד למועד-התשלום בפועל.

21. התובע, באמצעותו של בא-כוחו, יפרסם על חשבונה של הנתבעת, בשני עיתונים יומיים נפוצים בישראל בשפה העברית, הודעה לחברי-הקבוצה כאמור בסעיף 25(א)(5) לחוק תובענות ייצוגיות. ההודעה תהא באמצעות מודעה, שממדיה לא יפחתו מ-15 על 15 סנטימטרים. עד יום 20.8.2026 יוגש נוסח-המודעה, טרם פרסום, לאישורו של בית-המשפט. בהחלטה נפרדת, עתידית, יימסרו המועדים להגשתן, בידי-התובע, של הודעות מעדכנות לענין-ביצועו של פסק-הדין.

המזכירות תמציא פסק-דין זה לשני הצדדים, תסגור את התיק ותקבע תזכורת פנימית ליום 21.8.2026.

ניתן היום, כ"ז באב התשפ"ו, 10 באוגוסט 2026, שלא במעמד-הצדדים.


גיא הימן, שופט